

Beschwerdemanagement als Bestandteil des Schulprogramms der Gesamtschule Kleve

1. Anlass und Ziele

Kommt es zu einer Beschwerde über eine Sache oder eine Person so ist dieser Vorgang häufig emotional belastet. Diese emotionale Belastung behindert ebenso häufig die sachliche Bearbeitung von Beschwerden und die Suche nach Lösungen.

Sachlicher und konstruktiver Umgang mit Beschwerden ist auf der anderen Seite ein Merkmal schulischer Qualität und Aufgabe von Schulleitungshandeln.

Das „Gemeinsamen Lernen“ ist ein Teil des Leitbildes unserer Schule. Wir verstehen uns als professionelle Lerngemeinschaft und meinen damit alle Mitglieder der Schulgemeinschaft. Als in diesem Sinne lernendes System besteht eine Partnerschaft zwischen Eltern, Schülerinnen und Schülern sowie Lehrerinnen und Lehrern. Wir nehmen Störungen innerhalb dieser Partnerschaft oder Probleme jedes Mitglieds unserer Schulgemeinschaft ernst und beschreiben deshalb ein Verfahren, wie wir als Schule damit umgehen wollen.

Sind die Verfahrensabläufe eines Beschwerdeverfahrens transparent und werden von allen Beteiligten als selbstverpflichtend akzeptiert und eingehalten, so können Beschwerden für die Schulentwicklung – und damit für die Qualität der gemeinsamen schulischen Arbeit sinnvoll genutzt werden.

Ein Beschwerdemanagement in diesem Sinne verfolgt die folgenden Ziele:

- Alle Beteiligten gehen sachlich und konstruktiv mit Beschwerden um.
- Für allen Beteiligten ist das Beschwerdefahren transparent und die Instanzenwege liegen fest.
- Alle Beteiligten können sich auf jeder Stufe des Instanzenweges darauf verlassen, dass die Beschwerde zeitnah bearbeitet, dokumentiert und das Ergebnis kommuniziert wird.
- Die Einhaltung des Verfahrens führt zu einer Entlastung bei allen Beteiligten

Ein Beschwerdemanagement in diesem Sinne setzt voraus, dass grundsätzlich alle Beteiligten Vertrauen zueinander haben und jeder, der eine Beschwerde vorbringt, sich darauf verlassen kann, dass dieses Vertrauensverhältnis nicht beschädigt wird oder zu Nachteilen an anderer Stelle führt.

2. Prüfung

Kommt es zu einer Beschwerde bei der Schulleitung, so prüft diese zunächst folgende Fragen:

- Um welches Problem geht es?
- Gegen wen oder was richtet sich die Beschwerde?

Die Schulleitung macht deutlich,

- dass sie zur Beschwerde zunächst keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird.
- Sie verweist auf das an der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und bietet in diesem Rahmen Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

3. Konflikte dort bearbeiten, wo sie entstehen

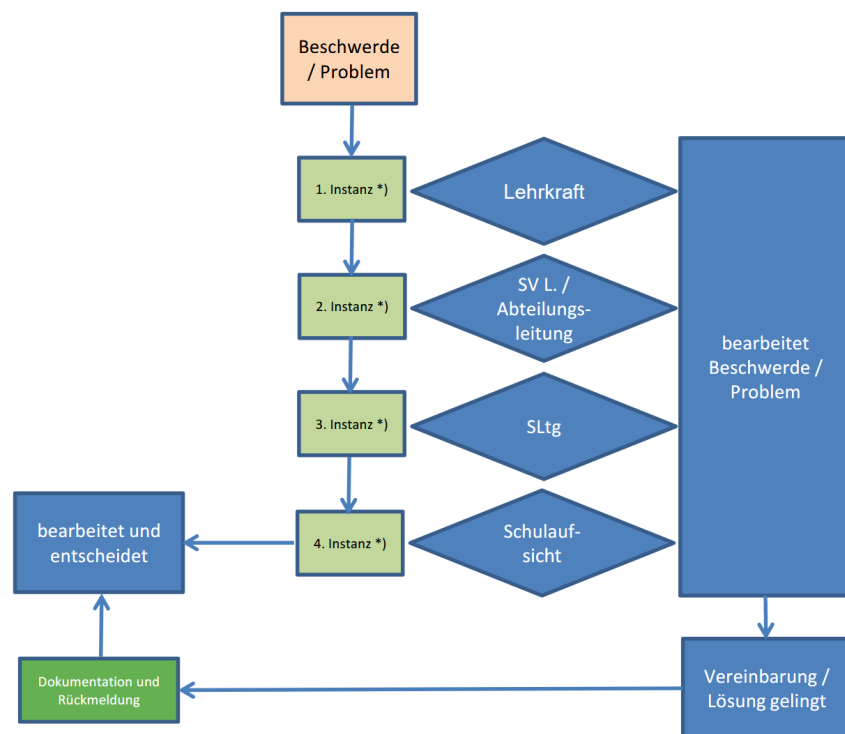
Beschwerden / Probleme werden im Sinne des anderen Lernens und der Kommunikation miteinander zunächst dort besprochen, wo sie entstanden sind. Erst wenn auf dieser Anfangsebene keine Lösung gefunden wird, geht die Bearbeitung in einen vorgegebenen Instanzenweg

4. Personenkreis für Gespräche klären und kontaktieren

Die Vereinbarung zu Gesprächen mit dem Ziel der Lösung des Problems / der Beschwerde abzuhalten enthält immer, welche Personen daran teilnehmen. Erzielen die Beteiligten darüber keine Einigung, entscheidet die jeweils nächsthöhere Instanz darüber.

- Sollte eine von einer Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Kollegiumsrats diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten.
- Zur Unterstützung von Schülerinnen und Schülern, die eine Beschwerde vortragen möchten stehen die SV-LehrerInnen zur Verfügung.
- Beschwerdeführende Eltern erhalten das Angebot, sich an die Vorsitzenden der Schulpflegschaft zu wenden.

5. Einhaltung des Instanzenwegs



*) Nach gemeinsamer Vereinbarung ggf. Hinzuziehung weiterer Gesprächsteilnehmer

6. Intervention

Erkennt die Schulleitung, dass es sich bei der vorliegenden Beschwerde um ein Problem mit Auswirkungen in dienstrechtliche Bereiche handelt (z.B. sexuelle Übergriffe), so greift sie unmittelbar ein und sorgt unter Einbeziehung der Parteien für die Aufklärung des Sachverhalts. Das Ergebnis wird schriftlich dokumentiert. Ebenso entscheidet die Schulleitung, welche Instanz informiert werden muss. Sie informiert die Einschaltung dieser Instanz gegenüber den Beteiligten

7. Auswertung und Evaluation

- Auf jeder Instanz werden Lösungen für Konflikte angestrebt bzw. konstruktive Versuche unternommen, der Beschwerde abzuhelpfen. Dies geschieht in Form von Vereinbarungen. Wesentlicher Bestandteil dabei ist die Überprüfung der Vereinbarungen nach angemessenen Zeiträumen.
- Auf allen Instanzenebenen werden die Vereinbarungen dokumentiert. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen.
- Einmal pro Schuljahr berichtet der Schulleiter / die Schulleiterin der Schulkonferenz über Anzahl und Arten von eingegangenen Beschwerde.