

## Beschwerdemanagement

### 1 Grundsätzliches

- 1.1 Beschwerden sind willkommen. Sie dienen als Frühwarnsystem, um Probleme in Hinblick auf die Qualität von Schule und im Hinblick auf die Interaktion zwischen den am Schulleben Beteiligten und von ihr Betroffenen rechtzeitig erkennen und bearbeiten zu können.
- 1.2 Der angemessene Umgang mit Beschwerden ist Ausdruck der „Kundenorientierung“ von Schule. Er sorgt für Akzeptanz und Attraktivität der Schule.
- 1.3 Zunächst gilt grundsätzlich, dass die Schulleitung Beschwerden bearbeitet und bescheidet, die die Grundschule betreffen. Die Schulaufsicht nimmt sich ausschließlich der Beschwerden über die Schulleitung an. Sie ist zudem dann zu beteiligen, wenn sich Beschwerden auf das System Schule beziehen. Die Schulaufsicht überprüft außerdem die Einrichtung und die Qualität des innerschulischen Beschwerdemanagements.

### 2 Beschwerdeweg

Die Schulleitung selber legt fest, wie das Verfahren der Bearbeitung von Beschwerden aussieht.

- 2.1 In der Grundschule Am Fredenberg wurde zusammen mit dem Schulleiternrat folgender Beschwerdeweg festgehalten:

Beschwerdeführer	1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
1. Eltern	Klassenelternschaft Klassenlehrer	Schulelternschaft Schulleitung	Schulaufsicht
2. Lehrkräfte	Personalrat	Schulleitung	Schulaufsicht
3. Schüler	Klassensprecher Klassenrat Klassenlehrer	Analog zu 1.	Analog zu 1.

- 2.2 Es besteht Konsens zwischen Schulleitung und Schulleiternrat, dass sie sich gegenseitig über eingehende Beschwerden, das Ergebnis der Bearbeitung und das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden informieren.
- 2.3 Nur so kann mit Beschwerden angemessen umgegangen werden. Das sorgt für Akzeptanz und macht die Attraktivität der Schule aus.

### 3 Notation der Beschwerden

Beschwerden werden von der Schulleitung oder den Klassenlehrern in Form eines Gesprächsprotokolls schriftlich festgehalten.

Notiert werden

- Beschwerdeführer
- Anlass
- Inhalt
- Ziel der Beschwerde

Ebenso zu notieren

- Bearbeitung der Beschwerde
- Vereinbarung und Ergebnisse
- Umsetzung und Evaluation
- 

#### 4 Beschwerdeausschuss – Zusammensetzung

Ein Beschwerdeausschuss kann gebildet werden, dieses ist zurzeit noch nicht geschehen.

##### 4.1 Mitglieder des Ausschusses sind

- Schulleitung
- 1 Mitglied Schulelternrat
- 1 Mitglied des Kollegiums
- der Personalrat als beratendes Mitglied

Aufgrund des hohen Anteils der Familien mit Migrationshintergrund in der Grundschule Am Fredenberg besteht die Möglichkeit, einen Elternpaten als Dolmetscher hinzuzuziehen.

#### 5 Aufgaben des Beschwerdeausschusses

Der Beschwerdenausschuss arbeitet unabhängig. Seine Aufgabenfelder sind:

1. Er sichtet Beschwerden, ihre Bearbeitung und die Ergebnisse der Bearbeitung. Er wertet Beschwerden aus.
2. Er prüft die Häufigkeitsverteilung auf Klassen und Lehrkräfte
3. Er kümmert sich um die Klärung und Empfehlung von Konsequenzen hinsichtlich
  - Der Verbesserung der pädagogischen Arbeit, Fortbildung, Coaching und Supervision für Lehrkräfte, Lehrerteams, Schulleitung im Hinblick auf den Umgang mit Beschwerden und die:
  - Umsetzung von Konsequenzen in unterrichtliches und erzieherisches Handeln, Kritikgespräche mit einzelnen Lehrkräften oder Lehrerteams und die Einforderung erforderlicher Verbesserungen ihrer Arbeit ( durch die Schulleitung)
  - Er organisiert Festlegung, Überprüfung und Revision der Zuständigkeiten und Verfahren für die Beschwerdebearbeitung
  - Er überwacht die Evaluation des gesamten Beschwerdemanagements.

Gesamtkonferenzbeschluss vom 4.12.08

Überarbeitet 21.03.2011