



Alte Hansestadt Lemgo
Grundschule Kampstraße

Beschwerdemanagement Grundschule Kampstraße

Unsere Schule ist ein Ort, an dem täglich viele Menschen aufeinander treffen und miteinander sprechen. Im täglichen Miteinander ist es normal, dass Spannungen auftreten, die zu Konflikten und Beschwerden führen können.

Ein wichtiger Leitgedanke unserer pädagogischen Arbeit ist die gegenseitige Wertschätzung und der friedliche Umgang miteinander sowie die Erziehung zur Selbstständigkeit und Eigenverantwortung.

Hierzu gehört auch ein professioneller und konstruktiver Umgang mit Konflikten und Beschwerden, bei dem am Ende im Idealfall beide Seiten als Gewinner hervorgehen können. Das steigert die Zufriedenheit aller, trägt zum positiven Schulklima bei und verbessert somit auch die Qualität der Schule.

Wir möchten daher Beschwerden und den Umgang mit ihnen als ein Element unserer Qualitätsentwicklung nutzen, um in gemeinsamer Verantwortung ein gelingendes Leben und Lernen zu gestalten.

Dabei gelten bei uns folgende Aspekte für den Umgang mit Konflikten und Beschwerden:

„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen!“
(römisches Sprichwort)

- An erster Stelle steht das direkte Gespräch mit den Personen, mit denen der Konflikt aufgetreten ist, mit dem Ziel, eine Lösung zu finden, die für beide Seiten akzeptabel ist und eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit ermöglicht.
- Der Inhalt eines solchen Gesprächs ist vertraulich. Alle Beteiligten sollten sich dessen bewusst sein.
- Alle Beteiligten achten auf einen respektvollen Umgangston.
- Wir nehmen uns für Beschwerden ausreichend Zeit. Tür und- Angelgespräche sind daher kein angemessener Rahmen, um Konflikte und Beschwerden zielführend zu lösen
- Bitte vereinbaren Sie ein Gespräch. Termine mit der Schulleitung können Sie per Telefon (05261-779899-0) im Sekretariat oder per Mail vereinbaren.
- Termine mit der Klassen-/ oder der FachlehrerIn vereinbaren Sie bitte direkt mit den KollegInnen.

Telefon: 0 52 61 – 77 98 99 0
Telefax: 0 52 61 – 77 98 99 17
Grundschule-kampstrasse.de
gska@lemgo.de

IBAN: DE45 4825 0110 0008 8517 76

Öffnungszeiten Sekretariat
Mo – Fr 8.00 – 12.00 Uhr
Termine nach Vereinbarung

Achtung: Erziehungsberechtigte sind anderen Kindern im Bereich der Schule nicht weisungsbefugt. Bitte sehen Sie davon ab, auf dem Schulgelände oder im Gebäude eigenmächtig einzugreifen.

Beschwerden zwischen Eltern werden untereinander oder mit Hilfe der Pflegschaftsmitglieder geklärt.

Allgemeine Hinweise:

➤ **Instanzenweg einhalten:**

1. Bei Beschwerden

wenden sich Schüler/-innen/ Eltern/Elternvertreter **an die betroffene Lehrkraft.**

2. Im Falle der fehlenden Lösung des Problems

wenden sich Schüler/-innen/ Eltern/ Elternvertreter **an die Klassenlehrer/-in.**

3. Erst, wenn auf den vorherigen Ebenen keine Abhilfe der Beschwerde erwirkt werden konnte (Vereinbarungen kamen nicht zustande), dann

wenden sich Schüler/-innen, Eltern und Elternvertreter **an Schulleitung (mit Fachlehrer/-in und/ oder Klassenlehrer/-in).**

4. Sofern der Konflikt innerschulisch nicht gelöst werden kann

wenden sich Schüler/- innen, Eltern und Elternvertreter **an die untere Schulaufsicht des Kreises Lippe.**

➤ **Intervention**

Handelt es sich bei einem Beschwerdegrund um ein größeres Problem (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung), muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der Parteien für die Aufklärung des Sachverhalts sorgen.

Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren.

➤ **Auswertung**

a) Vereinbarungen anstreben

Auf jeder „Instanzenebene“ (vgl.) sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.

b) Dokumentation

Auf allen Ebenen sind Vereinbarungen festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarung. Die Beschwerde ist im Vorfeld des 1. Gesprächs kurz auf dem Beschwerdeformular festzuhalten.

c) Unterstützung

Sollte die von der Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Lehrerrats der Schule diese im Rahmen der Fürsorgepflicht anzubieten.

Beschwerdeformular

Vortragender des Anliegens

Name

Rufnummer

Art des Problems, Sachverhalt, Vorfall?

Welche Erwartungen haben Sie, wie die Schule reagieren soll?

Datum, Unterschrift