

## **Beschwerdemanagement**

Im täglichen Miteinander können immer auch einmal Spannungen entstehen.

An unserer Schule sollen sich jedoch alle wohl fühlen. Wir möchten daher Beschwerden und den Umgang mit ihnen als Element unserer Qualitätsentwicklung nutzen, um in gemeinsamer Verantwortung ein gelingendes Leben und Lernen zu gestalten.

Grundsätzlich gilt für jede Beschwerde:

- Beschwerden werden in Form von Gesprächen behandelt. Ziel der Gespräche ist eine einvernehmliche Lösung, die für alle Seiten akzeptabel ist und eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit ermöglicht.
- Der Inhalt der Gespräche wird von allen Beteiligten vertraulich behandelt.
- Dem Beschwerdeführer oder seinem Kind werden durch die Beschwerde keine schulischen Nachteile entstehen.

Der Ablauf von Beschwerden:

a) bei Konflikten zwischen Schülern:

- Lösung ohne Beteiligung weiterer Personen
- Lösung mit Hilfe der klassenleitenden Lehrkraft
- Lösung mit Hilfe weiterer Lehrkräfte (z.B. Fachlehrkräfte)
- Lösung mit Hilfe von Lehrkräften und Eltern

b) bei Konflikten zwischen Eltern und Lehrkräften:

- Lösung in einem zeitnahen problem- und ergebnisorientierten Gespräch der Beteiligten. Die Lehrkräfte sind für kurze Gespräche zu angemessenen Zeiten telefonisch erreichbar. Bei weiterem Klärungsbedarf stehen die Lehrkräfte nach Absprache möglichst zeitnah zu weiteren persönlichen Gesprächen bereit.
- Kommt es im Gespräch nicht zu einer Lösung oder handelt es sich um eine schwerwiegende Beschwerde, kann von jeder Seite die Schulleiterin, die Konrektorin oder ein Mitglied der Schulpflegschaft eingeschaltet werden.
- Kommt es auch mit Hilfe dieser Personen nicht zu einer Lösung, besteht für die Eltern die Möglichkeit der Beschwerde bei der Schulaufsicht (Schulamt für den Kreis Paderborn).