

Grundschule am Moor Neu Wulmstorf



Beschwerderegung

Grundsätzliches

Beschwerden sind willkommen. Sie dienen als Frühwarnsystem, um Probleme im 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.

Der angemessene Umgang mit Beschwerden ist Ausdruck der „Kundenorientierung“ von Schule. Er sorgt für Akzeptanz und Attraktivität der Schule.

Zunächst gilt grundsätzlich, dass die Schulleitung (SL) Beschwerden bearbeitet und bescheidet, welche 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.

Beschwerdeweg

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

In der Grundschule am Moor wurde zusammen mit dem Schulelternrat (SER) folgender Beschwerdeweg festgehalten:

Beschwerdeführer	1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
Eltern	Klassenelternvertreter Klassenlehrkraft	Schulelternrat Schulleitung	Schulaufsicht
Lehrkräfte	Personalrat	Schulleitung	Schulaufsicht
Schüler	Streitschlichter/ Schüler Klassenlehrkraft	Schulleitung	Schulelternrat

Es besteht ein Konsens zwischen SL und SER, dass sie sich gegenseitig über eingehende Beschwerden, das Ergebnis der Bearbeitung und das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden informieren.

Nur so kann mit Beschwerden angemessen umgegangen werden.

Notation von Beschwerden

Beschwerden werden von der Schulleitung schriftlich festgehalten.

Notiert werden:

- Beschwerdeführer
- Anlass
- Inhalt
- Ziele der Beschwerde.

Ebenso sind zu notieren:

- Bearbeitung der Beschwerde
- Vereinbarungen und Ergebnisse
- Umsetzung und Evaluation, ob die Beschwerde zufriedenstellend bearbeitet wurde.

Beschwerdeausschuss

Im Bedarfsfall wird ein Beschwerdeausschuss gebildet.

Die Mitglieder dieses Beschwerdeausschusses sind in diesem Fall

- a) Schulleitung
- b) 1 Mitglied des Schullehrernrats
- c) 1 Mitglied des Kollegiums
- d) der Personalrat als beratendes Mitglied

Mitglieder des Beschwerdeausschusses, die von Beschwerden betroffen sind, gelten als befangen. Sie können sich von einer von ihnen bestimmten Person vertreten lassen.

Aufgaben des Beschwerdeausschusses

Der Beschwerdeausschuss arbeitet unabhängig. Seine Aufgabenfelder sind:

- Er sichtet Beschwerden, ihre Bearbeitung und die Ergebnisse der Bearbeitung. Er wertet Beschwerden aus (Anlässe und Themen).
- Er überprüft die Häufigkeitsverteilung auf Klassen und Lehrkräfte.
- Er kümmert sich um die Klärung und Empfehlung von Konsequenzen hinsichtlich
 - der Verbesserung der pädagogischen Arbeit, Fortbildung, Coaching und Supervision für Lehrkräfte, Lehrerteams, SL im Hinblick auf den Umgang mit Beschwerden
 - die Umsetzung von Konsequenzen in unterrichtliches und erzieherisches Handeln,
 - Kritikgespräche mit einzelnen Lehrkräften oder Lehrerteams und
 - der Einforderung erforderlicher Verbesserungen ihrer Arbeit (durch die SL).
- Er organisiert Festlegungen, Überprüfungen und Revision der Zuständigkeiten und Verfahren für die Beschwerdebearbeitung.
- Er überwacht die Evaluation des Gesamtbeschwerde-managements.