

# Beschwerdekonzzept

## Konzzept für das Beschwerdemanagement der Roncalli-Grundschule

*Füreinander-Miteinander* unser Schulmotto zeigt es, wir streben nach einem ausgeglichenem Miteinander. Leider ist dabei eine Übereinstimmung nicht immer Realität. Die Roncalli-Grundschule ist ein Ort, an dem viele verschiedene Menschen mit unterschiedlichen Erwartungen aufeinander treffen. Leider lassen sich daher im täglichen Schulleben nicht immer Konflikte und daraus resultierende Beschwerden vermeiden.

Wichtiger Bestandteil unserer Arbeit ist daher ein richtiger Umgang mit Beschwerden, damit für alle Beteiligten die beste Lösung gefunden werden kann, um die Zufriedenheit aller zu steigern und die Qualität unserer Schule zu verbessern. Nur so erreichen wir eine Zufriedenheit aller und leisten einen weiteren Beitrag zum positiven Schulklima und eine konstruktive Weiterentwicklung unserer Schule und täglichen Arbeit.

Wünschenswert ist hierfür eine konstruktive Konfliktbewältigung, damit der Ausdruck der gegenseitigen Wertschätzung gewahrt bleiben kann.

Daher nehmen wir Ihre Beschwerden sehr ernst und gehen Problemen auf den Grund. Nicht immer kann sofort eine Lösung gefunden werden, jedoch legen wir dann gemeinsam einen Bearbeitungszeitraum fest. Geben Sie uns die Chance Konflikte direkt dort zu bearbeiten, wo sie auftreten, schalten Sie die weiteren Wege bitte erst dann ein, wenn alle Beteiligten ihre Klärungsversuche dokumentiert haben und weitergeben können.

**Denn:**

**Für jedes Problem/jeden Konflikt gilt:**  
**Miteinander reden, nicht übereinander!**

**Suchen Sie zeitnah das Gespräch mit der direkt betroffenen Person, den Konflikte werden dort behoben, wo sie entstehen.**

Deshalb ist es uns besonders wichtig, dass in unserem Schulprogramm auch Regeln für den Umgang mit Beschwerden, die in unserer Schule genauso, wie im alltäglichen Leben vorkommen, festzulegen. Unser Konzept zum Umgang mit Beschwerden ermöglicht den systematischen und zielorientierten Umgang mit Konflikten in unserer Schule. Es zeigt die einzelnen Schritte, die eingehalten werden müssen, wenn Konflikte und Probleme schnell und konstruktiv gelöst werden sollen.

Beschwerden sollten direkt, mündlich oder schriftlich an die beteiligten Personen herangetragen werden. Da sich Beschwerden nicht in einem Gespräch auf dem Flur oder vor der Klassenzimmertür kurz vor dem Unterricht klären lassen, vereinbaren Sie direkt einen verbindlichen und zeitigen Termin.

Weiterhin ist zu beachten, dass Erziehungsberechtigte keinerlei Beschwerde- und/oder Weisungsbefugnis gegenüber anderen Schülern und Schülerinnen haben. In diesen Fällen muss die Klassenlehrerin der betroffenen Kindern vom Beschwerdeführer informiert werden.

Wird der Schulleitung eine Beschwerde direkt mitgeteilt, ohne dass ein Gespräch mit der Betroffenen oder dem Betroffenen stattfand, so wird die Schulleitung auf den festgelegten Beschwerdeweg verweisen.

Sollte in Ihrem ersten Gespräch mit der betreffenden Person, kein klärendes Ergebnis herbeigeführt werden können, wenden Sie sich bitte an die Schulleitung, vereinbaren Sie mit dieser persönlich oder über die Schulsekretärin einen Termin.

Wird Ihre Beschwerde trotz aller Klärungsbemühungen nach den beiden Gesprächen (beteiligte Person und Schulleitung) immer noch aufrecht erhalten, informieren Sie bitte die

Schulaufsicht in Dortmund als finale Instanz und vereinbaren mit unserer Schulrätin Frau Doyscher-Lutz einen Gesprächstermin.

Der Beschwerdeweg in der Roncalli-Grundschule:

<b>Beschwerdeführer</b>	<b>1. Weg</b>	<b>2. Weg</b>	<b>3. Weg</b>
Eltern	Betroffene Person(en) oder Fachlehrer/In oder Klassenlehrer/In	Schulleitung	Schulaufsicht
Lehrer	Personalrat	Schulleitung	Schulaufsicht
Schülerin/Schüler	Klassenlehrer/In	Schulleitung	Schulaufsicht

Wir weisen daraufhin, dass das Copyright dieses Konzeptes bei der Roncalli-Grundschule liegt!

Dortmund, 07.04.2017