

Beschwerdemanagement



Im täglichen Miteinander am Ratsgymnasium sind uns Verlässlichkeit, Transparenz von Informationen, Teilhabe an Entscheidungsprozessen und gegenseitige Wertschätzung wichtig.

Trotzdem bringt es die Komplexität des Schulalltags mit sich, dass nicht alle Prozesse fehlerfrei und zur Zufriedenheit der Beteiligten verlaufen. Es kommt zu Nachfragen, kritischen Einwänden, Beanstandungen und Beschwerden.

Wir sind interessiert an Anregungen und stehen wertvollen Hinweisen offen gegenüber. Lob und Kritik wollen wir nutzen, um unsere Qualität zu verbessern. Daher stellen wir uns kritischen Einwänden und Beschwerden und sind bestrebt, in solchen Fällen eine Klärung der unterschiedlichen Bedürfnisse und Sichtweisen herbeizuführen. Eine Voraussetzung für das Gelingen ist, dass alle an der Klärung Beteiligten eine konstruktive Haltung mitbringen.

Informelle Beschwerden

Eltern können sich in folgenden Fällen mit *informellen Beschwerden* an die Schule wenden:

- bei Unstimmigkeiten bzgl. der Leistungsbeurteilung
- bei Unstimmigkeiten bzgl. Entscheidungen schulischer Gremien, der Schulleitung
- bei Unzulänglichkeiten beim Informationsfluss bei schulischen Abläufen

Allgemeine Kritik, Beanstandungen und Beschwerden, aber auch Verbesserungsvorschläge können prinzipiell allen Lehrerinnen und Lehrern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Schule und den Mitgliedern der gewählten Gremien mitgeteilt werden.

Außerdem steht hierfür die E-Mail-Adresse lobundkritik@ratsgymnasium-gladbeck.de zur Verfügung.

Jede Person, an die eine persönliche oder allgemeine Kritik gerichtet ist, bestätigt den Erhalt der Eingabe spätestens nach drei Tagen und weist in der Empfangsbestätigung auf die Weiterleitung bzw. auf die weitere Bearbeitung der Beschwerde hin.

Außerdem leitet sie die Beschwerde umgehend an die zuständige Person weiter und informiert den Moderator bzw. die Moderatorin.

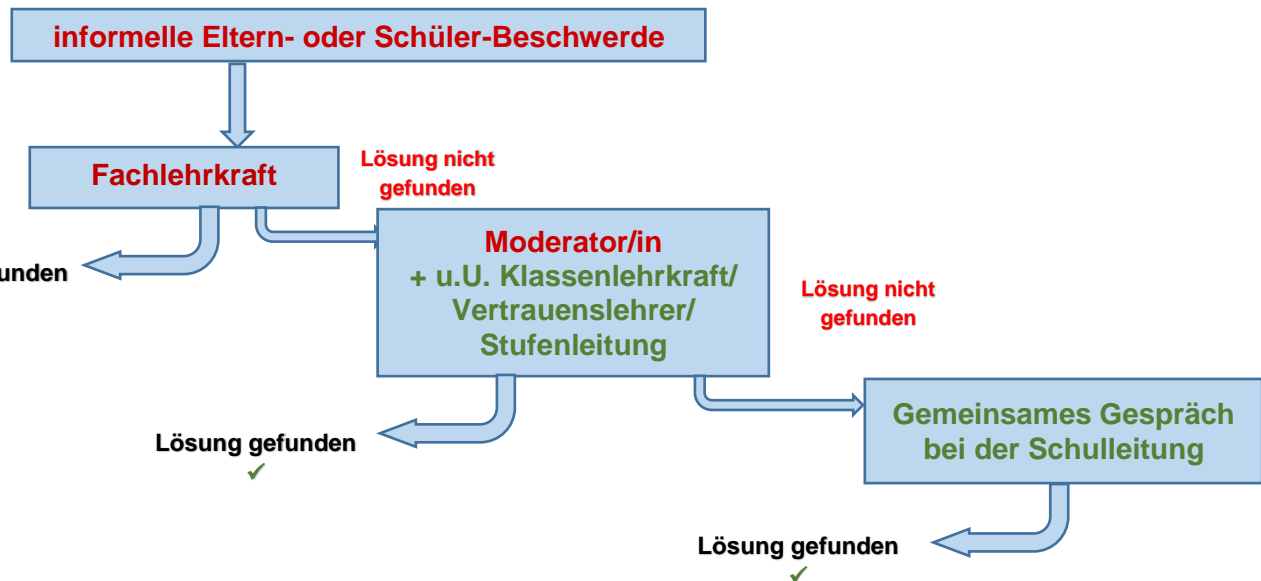
Dieser/diese dokumentiert, erfasst alle informellen Beschwerden, Hinweise auf Unzulänglichkeiten sowie Verbesserungsvorschläge und wertet sie aus. Die Informationen werden für Qualitätsverbesserungen genutzt.

Eine zügige Bearbeitung von informellen Beschwerden wird angestrebt.

Betrifft die Beanstandung eine einzelne Person, z.B. eine Lehrkraft, eine/n Mitarbeiter/in oder ein Mitglied der Schulleitung, so soll immer zunächst das direkte Gespräch gesucht werden. Erst wenn hier keine Klärung herbeigeführt werden kann, wird der Moderator bzw. die Moderatorin hinzugezogen.

Außerdem können – abhängig von der Problemstellung – die Klassenlehrkraft, der Stufenleiter/die Stufenleiterin, die Vertrauenslehrkraft, die Klassenpflegschaftsvorsitzende/der Klassenpflegschaftsvorsitzende oder Mitglieder der Schulleitung an der Konfliktlösung beteiligt werden.

Insbesondere bei Nachfragen bezüglich der Leistungsbeurteilung ist die jeweilige Fachlehrkraft der erste Ansprechpartner. Die Klärung verläuft dann in folgenden Schritten:



Bei allen Gesprächen steht die Klärung der Meinungsverschiedenheiten im Vordergrund. Die Beteiligten sind sich der unterschiedlichen Interessenlage bewusst und streben die Klärung in einer sachlichen, problemlösenden, entemotionalisierten Herangehensweise an.

Für die Problemlösung ist es förderlich, sich der folgenden Grundhaltungen bewusst zu werden:

Grundhaltung	Konsequenz	Unmittelbare Reaktion
„Die Landkarte ist nicht das Gebiet.“ Unsere Einschätzungen beruhen auf unseren Sichtweisen (Landkarten) einer bestimmten Realität (Gebiet). Unser Gegenüber kann seine eigene Landkarte haben.	Bereitschaft, auf eine ehrliche Art und Weise die Landkarte des Gegenübers kennenzulernen Bereitschaft, sich in die andere Sichtweise hineinzuversetzen	nicht darauf bestehen, dass man Recht hat, die Aussagen des Gegenübers bestätigen
„Ich bin ok – mein Gegenüber ist auch ok.“ Mein Gegenüber mag eine andere Meinung haben, aber ich respektiere diese Meinung.	Bereitschaft, die Meinung des anderen gelten zu lassen	nicht nach Schuldigen suchen, auf Lösung hinarbeiten
„Verhalten ist nicht Identität.“ Wenn mein Gegenüber Kritik übt, kritisiert es u.U. mein Verhalten, aber nicht mich als Person. Verhalten darf hinterfragt werden.	Offenheit, das eigene Verhalten zu hinterfragen und Fehler zuzugeben	Verhalten mit Absichten abgleichen u.U. Fehler eingestehen für Offenheit danken
„Fehler sind die besten Lehrer.“ Ohne Fehler gibt es keine Entwicklung.		nach Wünschen, Bedürfnissen fragen, Unterstützung anbieten

Die Gespräche finden in einem ungestörten Umfeld statt. Eine klare Strukturierung sorgt dafür, dass Eltern ihr Anliegen vortragen können, die Sachlage geklärt und eine konkrete Lösung erarbeitet wird.

Beschwerden und Widersprüche

Sollten sich Unstimmigkeiten nicht wie oben dargestellt ausräumen lassen bzw. sollte die Schule nicht gemäß den rechtlichen Vorgaben und Erfordernissen handeln, können Eltern eine formelle Beschwerde oder einen Widerspruch einlegen.

Ein Widerspruch ist immer nur gegen einen Verwaltungsakt möglich. Ein solcher Verwaltungsakt liegt in der Schule u.a. bei Versetzungsentscheidung und Zeugnissen, bei Nachprüfungen, Überweisungen an eine andere Schulform, Entscheidungen bei Prüfungen und auch bei Ordnungsmaßnahmen vor.

Der Widerspruch muss einen Monat nach der Bekanntgabe der Entscheidung bei der Schule eingelegt werden.

Das Verfahren bei der Behandlung von Beschwerden und Widersprüchen wird hier dargestellt:

https://www.bezreg-muenster.de/de/schule_und_bildung/schulrecht_schulorganisation_abschluss_sprachen/schulrecht/widersprueche_und_beschwerden/index.html

Ratsgymnasium Gladbeck: Beschwerdemanagement

Prozessschritt



Mensch

<p>Freundlichkeit Offenheit ,offenes Ohr' bei Nachfragen/Wünschen Sensibilität für Kritik</p>	<p>Kompetenz Verfahrenssicherheit</p>	<p>Sorgfalt Gewissenhaftigkeit Höflichkeit</p>	<p>Kompetenz Kenntnis von Gesetzen und Erlassen; Sensibilität Dialogkompetenz Problemlösungskompetenz</p>	<p>Lernbereitschaft Sinn für Qualitätsentwicklung</p>
---	---	--	---	---

Organisation

<p>Kontakt mit Eltern Elternabende Feedback von außen Anregungen Zufällige Informationen</p>	<p>Zuständigkeit und Verantwortlichkeit beachten</p>	<p>Empfangsbestätigung Weiterleitung an zuständige Person</p>	<p>Zuständigkeit Verantwortung klären Stellungnahme einholen Gespräch terminieren Gespräch führen</p>	<p>Statistische Erfassung Strichliste Auswertung</p>
--	--	---	---	--

Technik

	<p>E-Mail-Adresse: lobundkritik@ratsgymnasium-gladbeck.de</p>		<p>Dokumentation</p>	<p>Statistik Ursachen-Analyse Matrix</p>
--	---	--	----------------------	--