



Umgang mit Beschwerden

Liebe Eltern der KGS Kornelimünster,

im Zusammenleben und Handeln in einer Schule kann es zu Unstimmigkeiten und schwierigen Situationen kommen. Dabei ist es uns wichtig, dass alle Beteiligten sich auch in Beschwerdesituationen respektvoll und sachlich begeben. Wir sind als Schule um ein ausgeglichenes Miteinander und Wohlbefinden bemüht, und sehen daher den angemessenen Umgang mit Konfliktsituationen als Ausdruck der gegenseitigen Achtung und Wertschätzung. Wir nehmen Ihr Anliegen ernst, möchten Konflikte aktiv und nachhaltig bearbeiten und nutzen die konstruktive Kritik als Chance für unsere gemeinsame Qualitätsverbesserung!

Wie wird eine Beschwerde vorgebracht und was muss beachtet werden?

- Wenn Sie eine Beschwerde vorbringen wollen, wenden Sie sich bitte direkt mündlich oder schriftlich an den/die Betreffende(n) und geben einen kurzen Hinweis, worüber sie sprechen möchten.
- Bitte vermeiden Sie „Tür- und Angelgespräche“, denn sie bieten nicht den zeitlichen Rahmen, den ein zufriedenstellendes Gespräch benötigt.
- Vereinbaren Sie dann möglichst zeitnah einen Gesprächstermin (siehe Sprechzeiten) mit der betroffenen Person.
- Im Gespräch sollten beide Seiten in einer angemessenen Art und Weise (Sprache, Form etc.) Sachverhalte vorbringen und lösungsorientiert aufeinander zugehen. (emotional-behaftete Schuldzuweisungen führen nicht zur Lösung.)

Was passiert, wenn eine Beschwerde vorgebracht wurde?

Nach der Bekanntgabe einer Beschwerde werden bei einem Gesprächstermin inhaltlich zunächst alle beteiligten Personen angehört, um den Sachverhalt zu klären. Es werden gemeinsam konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt, die für alle Beteiligten gültig aber auch gewinnbringend sein sollen.

Verfahrensweg:

Die Bearbeitung der Beschwerde beginnt dort, wo sie aufgetreten ist. Bitte beachten Sie hierbei den geregelten Weg:

1. Bitte treten Sie mit Ihrer Beschwerde als erste Anlaufstelle an die betreffende Lehrkraft/ pädagogische Mitarbeiter/in heran.
2. Wenn dieses Gespräch keine Lösung/Klärung erbracht hat, wenden sich die beteiligten Personen an die/den Klassenlehrer/in bzw. die Vertreter/in des SpielRaums bei Konflikten, die die Betreuung betreffen. Diese/r wird die Mittlerfunktion in einem weiteren Gespräch einnehmen.
3. Sollte dieses zweite Gespräch ebenso zu keiner Lösung geführt haben, wird die Schulleitung in einem dritten Gespräch als Unterstützung hinzugezogen.
4. Erst wenn aus Sichtweise aller beteiligten Personen insbesondere der Schulleitung keine Lösung bei diesem Gespräch gefunden werden kann, kann die Schulaufsicht auf Anfrage der Schulleitung helfend einwirken.

Wir freuen uns, wenn unser Konzept zum „Umgang mit Beschwerden“ in Zukunft in einer möglichen Beschwerdesituation als Leitfaden zum Herantragen Ihres Anliegens dient.