



## Beschwerdemanagement an der GS Hafenschule

Wo Menschen miteinander agieren, ist es natürlich, dass es zu Spannungen, Konflikten und Beschwerden kommt.

Wir streben ein **freundliches Miteinander** an, damit alle Kinder an dieser Schule in Sicherheit und Geborgenheit lernen und agieren können. Wir gehen mit Ihren Kindern und Ihnen respektvoll um, gleiches setzen wir bei den Schülerinnen und Schülern und Ihnen als Eltern und Erziehungsbeauftragte voraus.

Beschwerden anzunehmen und zu lösen hilft uns, das Klima in unserer Schule zu verbessern und führen zu einem Gewinn auf allen Seiten.

**Eltern, SchülerInnen und MitarbeiterInnen der Schule halten sich bei Beschwerden und Konflikten an folgende Grundsätze:**

1. **Beschwerden werden grundsätzlich angenommen, bearbeitet und es erfolgt eine Rückmeldung.**
2. **Auch bei einem Konflikt gehen wir respektvoll miteinander um!**
3. **Die Konflikte/Beschwerden werden im direkten Gespräch (Klassenlehrkraft) geklärt.**
4. **Der Inhalt der Beschwerden/Konflikte wird vertraulich behandelt.**
5. **Dritte können zur Unterstützung bei einem Gespräch dabei sein.**
6. **Ziel ist eine einvernehmliche Lösung auf allen Seiten.**

**Grundsätzlich gilt: Auf dem Gelände der Schule klären Schüler und Mitarbeiter die Konflikte selbst. Bitte sehen Sie davon ab, diese Aufgabe übernehmen zu wollen. Wenn Sie den Eindruck haben, dass es ungeklärte Konflikte gibt, die Ihre Kinder betreffen, dann wenden Sie sich bitte an die entsprechende Klassenlehrkraft Ihres Kindes.**

**Die Aufsicht auf dem Schulhof trägt eine gelbe Weste. Andere Erwachsene auf dem Schulhof sind keine Aufsichtspersonen!**

## Wege der Beschwerde für Schüler/innen

Schüler/innen klären Beschwerden gegenüber anderen Schüler/innen:

- Mit der **STOP-Regel**, untereinander, ohne die Hilfe Dritter
- Mit Hilfe der **Streitschlichter** (orangene Weste)
- Mit Hilfe der **Pausenaufsicht** (gelbe Weste)
- Innerhalb der Sprechzeiten des **Lotsenbüros**
- Mit der **Klassenlehrkraft**

Schüler klären Beschwerden gegenüber einer Lehrkraft:

- Unter Zuhilfenahme der **Klassensprecher**
- Unter Zuhilfenahme des **Vertrauenslehrers**
- Unter Zuhilfenahme der **Schulleitung**

## Wege der Beschwerde für Eltern

Eltern klären Beschwerden **gegenüber der Schule:**

1. Die Eltern ersuchen die **entsprechende Lehrkraft** um einen Termin zu einem klärenden Gespräch.
2. Die Eltern ersuchen die **Klassenleitung** um einen Termin zu einem klärenden Gespräch.
3. Die Eltern ersuchen die **Schulleitung** um einen Termin zu einem klärenden Gespräch. Grundsätzlich steht die **Schulsozialarbeit** als vertrauensvolle Ansprechperson zur Verfügung.
4. Bei Beschwerden wenden sich Eltern an die **Landesschulbehörde**.

Eltern klären Beschwerden **gegenüber der Schulleitung:**

1. Bei Beschwerden wenden sich Eltern an den **Schulelternrat** (gemeinsames Gespräch).
2. Bei Beschwerden wenden sich Eltern an die **Landesschulbehörde in Oldenburg**.

Eltern **werden innerhalb von 24 Stunden zurückgerufen** (Ausnahme bei Wochenenden und Krankheiten).

Beide Parteien nehmen sich genügend Zeit für ein Gespräch. Das Gespräch soll möglichst persönlich geführt werden.

Beiden Parteien ist ausreichend Zeit zur Vorbereitung auf das Gespräch zuzustehen.

Die Eltern wie auch die Lehrkräfte sind berechtigt, Dritte zu dem Gespräch hinzuzunehmen (z.B. Schulelternrat, Schulsozialarbeit etc.). Dies ist untereinander abzusprechen.

Grundsätzlich sollte das Gespräch mit der betroffenen Person geführt werden. Ansonsten steht die Klassenleitung für ein Gespräch bereit. In Ausnahmefällen kann ein Gespräch mit der Schulleitung geführt werden.

Bei **schwerwiegenden Beschwerden** wird sich die Klassenleitung/die Schulleitung die Zeit nehmen, ein klärendes Gespräch innerhalb des folgenden Schultages erfolgen zu lassen.

**Die Einhaltung der Grundsätze bei der Klärung von Beschwerden ist die Voraussetzung für ein gutes Gelingen und führt zu einer einvernehmlichen Lösung auf allen Seiten!**

Wilhelmshaven, im April 2018

M. Fikus, Rektor