

Beschwerderegulation der GHS Meckelfeld

(Stand: 05/2010)

Unterschiedliche Ansichten und Handlungsweisen stoßen nicht immer bei allen Betroffenen auf Zustimmung und Verständnis, sondern können auch Kritik hervorrufen. Dies sehen wir in erster Linie als Chance zur Qualitätsverbesserung, denn die Kenntnis von Differenzen trägt dazu bei, Meinungsunterschiede oder Missverständnisse zu klären und Fehler abzustellen.

Vor diesem Hintergrund ist die folgende Beschwerderegulation zu verstehen:

Grundsätze

1. Beschwerden und der Umgang damit sind Teil der Qualitätsentwicklung einer Schule; sie sollten genutzt werden, um die Schulqualität zu verbessern.
2. Beschwerden sind legitim; deshalb verpflichten sich alle Lehrkräfte und Mitarbeiter der GHS Meckelfeld, Beschwerden von Schülern, Eltern oder anderen betroffenen Personen entgegenzunehmen und sie im Bedarfsfall bis zu einer Lösung weiterzuverfolgen.
3. Beschwerden sollten stets im direkten Dialog, begründet und sachlich zwischen den Betroffenen erörtert werden.
4. Beschwerden dürfen keinerlei negative Auswirkungen für denjenigen, der eine Beschwerde vorbringt, nach sich ziehen.
5. Im Interesse einer vertrauensvollen Zusammenarbeit suchen wir in den Gesprächen gemeinsam nach einvernehmlichen Lösungen.
6. Der Beschwerdeführer hat ein Recht darauf, in angemessener Form über die Reaktion auf seine Beschwerde informiert zu werden.
7. Im Interesse einer möglichst objektiven Klärung des Sachverhaltes müssen alle Seiten angehört werden.

Beschwerdeablauf

Wir bitten darum, dass

1. Beschwerden möglichst zeitnah an die betroffene Lehrkraft bzw. den betroffenen Mitarbeiter der Schule herangetragen werden.
2. der Beschwerdeführer möglichst persönlich und direkt mit dem Betroffenen das Gespräch sucht.
3. falls auf diesem Wege keine Lösung des Problems erzielt wird, ggf. Vermittler in einem nächsten Schritt einzubeziehen. Dieses können z.B. die Klassenlehrerin / der Klassenlehrer, gewählte Elternvertreter, Schülervertreter, die Vertrauens- und die Beratungslehrerin oder die Schulmediatoren sein (siehe auch Informationsblatt „Unsere Schule zum Wohlfühlen“).
4. Erst wenn diese Vermittlungsversuche scheitern, sollte die Schulleitung einbezogen werden. Nur bei schwerwiegenden Vorkommnissen sollte die Schulleitung auch früher informiert werden.

Auch bei dem umgekehrten Beschwerdeweg wird sich von schulischer Seite an den oben genannten Ablauf gehalten.

