Baustein II / 5.1 Kommunikationsstrukturen & Umgang mit Beschwerden

Stand: September 2024

Ansprechpartnerinnen: Stephanie Zippel (Schulleiterin)
Eva Lenkewitz (Konrektorin)

Intention des Konzepts	Bezug zum Referenzrahmen Schulqualität des Ministeriums für Schule und Bildung NRW
Transparenz in Hinblick auf Verfahrensweisen für alle am Schulleben Beteiligten	3.1 Werte und Normreflexion 3.2 Kultur des Umgangs miteinander 3.4 Kommunikation – Kooperation und Vernetzung

Inhaltsverzeichnis

0 Schulisches Leitbild

1 Einleitung

2 Prävention

3 Grundsätzliches zu Beschwerde und Widerspruch

4 Abläufe bei Kommunikationsbedarf und Beschwerden

5 Dokumentation von Beschwerden

6 Information aller Beteiligten über Kommunikationsstrukturen

7 Kontaktmöglichkeiten

Leitbild der Wilhelm-Busch-Grundschule

Unsere Schule ist ein Haus des Lernens und Lebens, in dem jede:r (Erziehungsberechtigte/Eltern, Kinder, Team) willkommen ist und wertgeschätzt wird. Diese Erfahrung ist für uns die Basis für Lernen und die Weiterentwicklung unserer Kinder.

Gemeinschaft

WBS lebt Vielfalt
Die Vielfalt unserer Kinder, gegeben durch individuelle Begabungen, durch den sozialen, kulturellen oder religiösen Hintergrund, sehen wir als Chance.
Jedes Kind wollen wir in seiner Persönlichkeitsentfaltung beobachten, unterstützen, individuell fördern und durch Wertschätzung seine Freude am Lernen stärken.

WBS lebt Gemeinschaft
Wir sind eine Gemeinschaftsgrundschule. Regelmäßige gemeinschaftliche Projekte und Schulfeste stärken unsere Gemeinschaft, das Miteinander und die Toleranz.
Unsere Kinder leiten wir durch einheitliche Klassen- und Schulregeln und entsprechende Sozialtrainingsstunden zu einem fairen und wertschätzenden Umgang miteinander an.

WBS macht Kinder stark
Unsere Schule ist ein geschützter Raum, in dem entsprechend unseres Schutzkonzeptes Kinderschutz gelebt wird und unsere Kinder für ihre Rechte sensibilisiert werden. Wir geben unseren Kindern eine Stimme. Der wöchentliche Klassenrat und das Kinderparlament sind feste Bestandteile unseres Schullebens. So (er-)leben unsere Kinder Demokratie und Wertschätzung.

Lernen

WBS ist multiprofessionell
Unser Team ist multiprofessionell aufgestellt: unsere Lehrer:innen und Lehrer:innen für Sonderpädagogik, unsere sozialpädagogische Fachkraft für die Eingangsstufe, unsere Lehramtsanwärter:innen und unser Schulsozialarbeiter, unser Mitarbeiterteam des Nachmittags arbeiten eng vernetzt miteinander.

WBS lernt zukunftsorientiert
Unsere Kinder lernen gemeinsam auf ihren eigenen Lernwegen mit Blick auf die zu erreichenden Lernziele. Wir fördern sie dabei in ihrer Selbstständigkeit und schaffen eine wertschätzende Lernatmosphäre. Kreativität und kritisches Denken, Zusammenarbeit und Kommunikation sind Schlüsselkompetenzen unserer heutigen Zeit, deren Erwerb wir anbahnen.

Schwerpunkte

WBS fördert Gesundheit
Wir fördern die Gesundheit aller durch Aktionen in den Bereichen Sicherheit, Ernährung und Bewegung. Nach unserem Verständnis sind diese Bereiche wichtiger Schlüssel im Sinne eines ganzheitlichen Lernens.

WBS lebt Nachhaltigkeit
Wir fördern das Bewusstsein unserer Kinder für Nachhaltigkeit und Umweltschutz durch vielfältige Aktionen in unserem Schulleben. So erfahren unsere Kinder, wie sie selbst ihre Umwelt schützen und erhalten können.

WBS nutzt digitale Medien
Wir setzen im Unterricht digitale Medien ein und fördern so den kritischen und kompetenten Umgang unserer Kinder mit Medien So tragen wir zu einer Basis für ein Leben in einer digitalen, schnelllebigen Welt bei.

1 Einleitung

Die Schulgemeinde der WBS engagiert sich für eine vertrauensvolle und wertschätzende Atmosphäre.

Im Schulleben gehört es dazu, dass Kinder oder Eltern Gesprächsanliegen haben und es zu Beschwerden, Meinungsverschiedenheiten oder Unstimmigkeiten kommen kann.

Solchen Beschwerden möchten wir sachlich und transparent begegnen. Wie in unserem Leitbild verankert, nimmt für uns die gegenseitige Wertschätzung einen wesentlichen Stellenwert ein. Auch in Konfliktsituationen ist ein wertschätzender und besonnener Umgang miteinander unabdingbar. Ein persönlicher und besonders auch zeitnaher Austausch sind wesentlich für eine zielorientierte Lösung.

Grundsätzlich sind wir der Ansicht, dass ein gemeinsamer, wertschätzender Austausch bei Problemen dazu beitragen kann, gewohnte Regelungen zu reflektieren oder Entwicklungsmöglichkeiten bei schulorganisatorischen Schwierigkeiten aufzuzeigen.

Das vorliegende Konzept dient der Transparenz und Verhaltenssicherheit für alle Beteiligten.

Durch einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden möchten wir die Zusammenarbeit, das Schulklima und damit auch die Qualität unserer schulischen Arbeit verbessern.

2 Prävention

Unserer Schulgemeinde liegt eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen allen am Schulleben beteiligten Personen und Gruppen am Herzen. Wesentlich ist hierbei der persönliche Kontakt; ein persönliches Gespräch steht für uns an erster Stelle.

Das gilt sowohl für den Umgang innerhalb unseres Teams als auch für den Umgang von Lehrer:innen/Mitarbeiter:innen und Schüler:innen als auch für den Umgang von Schüler:innen untereinander, sowie Eltern und Lehrer:innen/Mitarbeiter:innen.

Um Missverständnissen und Unstimmigkeiten bereits im Vorfeld vorzubeugen, bemühen wir uns um folgende Maßnahmen:

- offene Kommunikation
- wertschätzende Haltung unter allen am Schulleben Beteiligten (Würde unantastbar)
- enge und transparente Zusammenarbeit mit Eltern/Erziehungsberechtigten im Sinne unserer Erziehungspartnerschaft (Austausch/ bei Bedarf zeitnahe Gesprächstermine)
- einholen von Feedback zu verschiedenen Anlässen
- Transparenz hinsichtlich pädagogischer Konzepte und Leitbild, Beteiligung des Kinderparlaments und der Schulmitwirkungsorgane an unserer Schulentwicklungsarbeit.

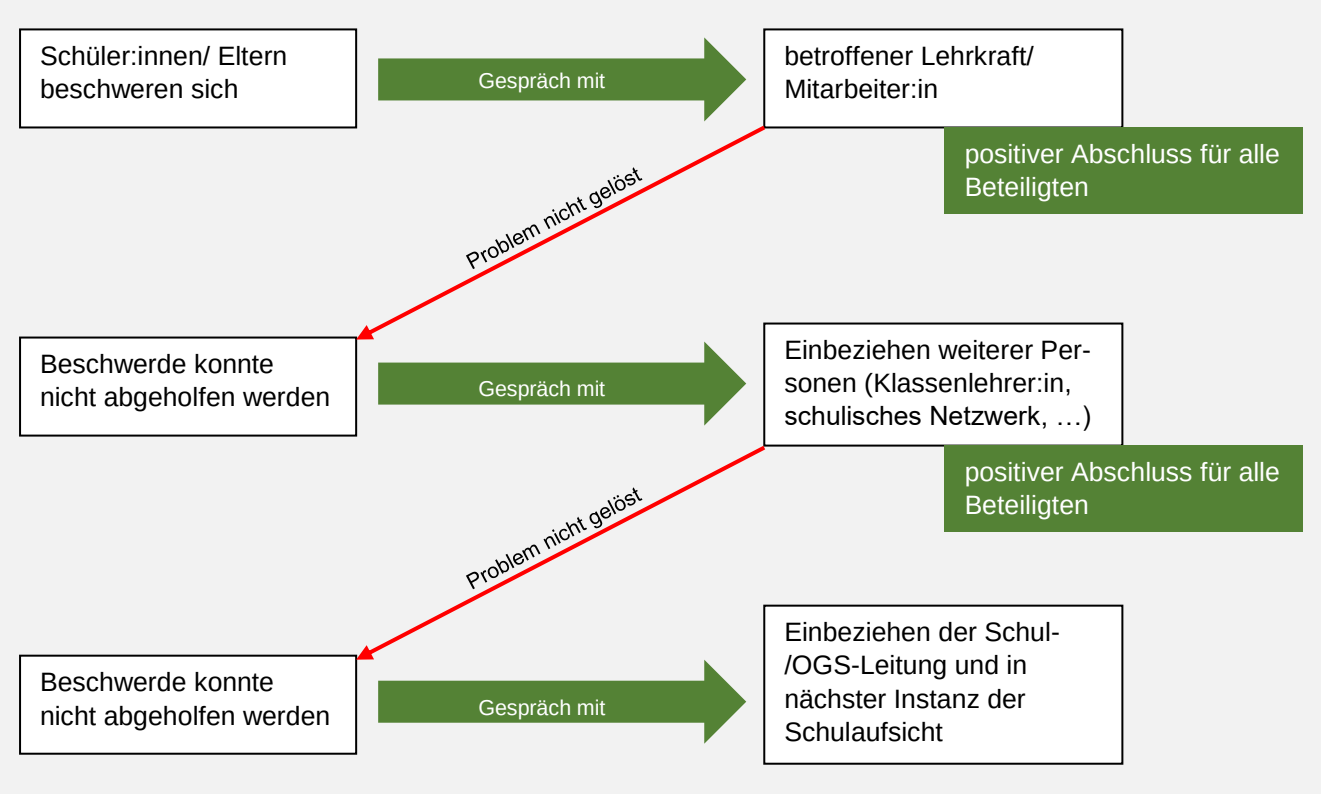
3 Grundsätzliches zu Beschwerde und Widerspruch

Konflikte werden dort zuerst angesprochen, wo sie entstanden sind.

Das Beschwerde- und Widerspruchsrecht steht Eltern/Erziehungsberechtigten generell zu.

Eine **Beschwerde** kann frist- und formlos mündlich oder schriftlich erhoben werden. Die Schule nimmt diese entgegen und prüft auf Recht- und Zweckmäßigkeit. Soweit die Schule die Beschwerde für gerechtfertigt hält, kann abgeholfen werden.

Bei Unstimmigkeiten spricht der/die Betroffene zunächst denjenigen an, der zuständig in der Sache ist und geht hier in den Austausch. Besteht bspw. Gesprächsbedarf hinsichtlich einer Note, so wird der/die zuständige Fachlehrer:in angesprochen und ein Termin vereinbart. Ein Gespräch „zwischen Tür und Angel“ ist nicht vorgesehen. Das Gespräch findet mit Ruhe und Zeit statt.



In allen Konfliktfällen gilt der Grundsatz, dass Konflikte grundsätzlich zunächst auf der Ebene angesprochen werden sollten, auf der sie entstanden sind. Durch den Austausch zwischen den unmittelbar Beteiligten ist eine zeitnahe Aufarbeitung möglich.

Diese Aufarbeitung erfolgt mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung.

Dann, wenn eine Aussprache allein zwischen den unmittelbar am Konflikt Beteiligten nicht möglich erscheint, kann es vor Hinzuziehung der nächsthöheren Ebene sinnvoll sein, vermittelnde Personen einzubeziehen. Unterstützend können in Gespräche so die Klassenlehrer:innen, weitere Fachlehrer:innen, Schulsozialarbeiter:in, Elternvertreter:innen, Mitglieder des Lehrerrats einbezogen werden.

Die nächsthöhere Ebene wird dann einbezogen, wenn im vorangegangenen Gespräch kein Konsens erzielt werden konnte.

Wenn schwerwiegende Vorwürfe im Raum stehen *(z. B. strafbare Handlungen, Dienstvergehen, Fälle sexualisierter Gewalt),* ist in jedem Fall sofort die Schulleitung zu informieren und bei der Bearbeitung der Beschwerde einzuschalten.

Widersprüche gegen Verwaltungsakte (Aufnahme eines/r Schülers/in in die Schule, Versetzung, Ordnungsmaßnahmen) müssen binnen eines Monats (ohne Rechtsbehelfsbelehrung binnen eines Jahres) eingereicht werden. Soweit das Widerspruchsgremium dem Widerspruch nicht abhilft und die Eltern den Widerspruch aufrecht erhalten, wird dieser an die Schulaufsicht weitergeleitet.

4 Abläufe bei Kommunikationsbedarf & Beschwerden

Die Abläufe sind ausgerichtet am Beschwerdemanagement der Regionalen Schulberatung/Schulpsychologischer Dienst des Rhein-Erft-Kreises.

Neben Eltern/ Erziehungsberechtigten können Kommunikationswünsche auch von unseren Kindern ausgehen. Diese ziehen – falls gewünscht und in Abhängigkeit vom Alter – eine Vertrauensperson hinzu wie Eltern, Schulsozialarbeiter, Klassenlehrerin oder Schulleitung; diese unterstützende dabei, die zuständige Person anzusprechen. Mit zunehmendem Alter ermutigen wir Kinder hier zunehmend selbstständig zu agieren. Eltern/Erziehungsberechtigte können je nach Anliegen die Schulpflegschaft einbeziehen.

Der Ablauf ist in allen Fällen wie folgt geregelt:

Schritt 1: Sachverhalt klären und eingrenzen

- Um welches Problem geht es?
- Hier wird zunächst keine wertende oder inhaltliche Stellung genommen.

Schritt 2: Beteiligte klären

- Gegen wen/was richtet sich die Beschwerde?
- Sollen weitere Personen einbezogen werden?

Schritt 3: Instanzenweg klären und einhalten

- Die Bearbeitung von Beschwerden/Konflikten beginnt dort, wo sie auftreten.
- Angesprochene verweisen jeweils auf die entsprechende Ebene.
- Erst dann, wenn auf der vorherigen Ebene keine Abhilfe der Beschwerde / keine tragfähige Vereinbarung erreicht werden konnte, wird die nächsthöhere Ebene einbezogen.
- Kann der Konflikt innerschulisch nicht gelöst werden, wird die Schulaufsicht einbezogen.
- Handelt es sich um schwerwiegende Dienstverletzungen, wird die Schulleitung sofort einbezogen.

Schritt 4: Auswertung

- Im Anschluss werden gewohnte Regelungen reflektiert oder Entwicklungsmöglichkeiten erörtert; ggf. Anpassung der gelebten Praxis und Nachschärfen bestehender Konzepte

- Konfliktlösende Vereinbarung wird angestrebt und nach einem Zeitfenster überprüft
- Schriftliches Festhalten der Vereinbarungen (Teilnehmer des Gesprächs mit Datum und Funktionen / Vereinbarungen und verabredete Maßnahmen / weiteren Verfahrensweg und Überprüfung der Maßnahmen festlegen / ggf. Unterschriften der Beteiligten)

5 Dokumentation von Beschwerden

Wie unter 4 dargelegt werden Gespräche im Rahmen einer Beschwerde protokolliert und Vereinbarungen so festgehalten (Teilnehmer des Gesprächs mit Datum und Funktionen / Vereinbarungen und verabredete Maßnahmen / weiteren Verfahrensweg und Überprüfung der Maßnahmen festlegen / ggf. Unterschriften der Beteiligten). Informationen und Protokolle zu Beschwerden, denen die Fach-/Klassenlehrer:innen abhelfen konnten, werden von der jeweiligen Klassenlehrer:in entsprechend festgehalten.
Im Ordner „Beschwerden“ im Schulleiterbüro sind solche Vorgänge abgelegt, in die die Schulleitung als nächsthöhere Instanz einbezogen wurde.

6 Information aller Beteiligten über Kommunikationsstrukturen

Abläufe und Kommunikationsstrukturen sind der Schulgemeinschaft transparent und werden bei Bedarf evaluiert.

Information der Eltern

Das vorliegende Konzept ist seit 02/2024 im Downloadbereich der Homepage verfügbar.
Außerdem informieren die Klassenlehrer:innen hierzu zu Beginn des Schuljahres auf der ersten Klassenpflegschaftssitzung sowie die Schulleitung auf der ersten Schulpflegschafts-sitzung im Schuljahr.

Information der Schüler:innen

Unsere Schüler:innen informieren wir im Klassenrat sowie im Kinderparlament und weisen hier auch explizit auf die Kindersprechstunde der Schulleitung hin.
Kinder lernen bei Beschwerden/ Konflikten über/mit Mitschüler:innen zunächst im direkten Gespräch eine Lösung zu suchen. Dies ermöglichen die Lehrer:innen. Hierzu kann als Vermittler auch die Lehrkraft/Schulsozialarbeit hinzugezogen werden. Auch der Klassenrat oder die Kindersprechstunde sind Orte, an denen Kinder Unterstützung bei der Lösungsfindung und Auseinandersetzung erfahren.

7 Kontaktmöglichkeiten

Sekretariat:

Angelika Kramer	sekretariat@wbs-bedburg.nrw.schule
	02272 – 36 81
Braeucker, Lisa	l.braeucker@wbs-bedburg.nrw.schule
Brikina, Nina	nina.brikina@wbs-bedburg.nrw.schule
Dahm, Bettina	b.dahm@wbs-bedburg.nrw.schule
Deußen, Alina	a.deussen@wbs-bedburg.nrw.schule
Drach, Stefanie	s.drach@wbs-bedburg.nrw.schule
Emmerich, Julia	j.emmerich@wbs-bedburg.nrw.schule
Frings, Laura	l.frings@wbs-bedburg.nrw.schule
Gehrmann, Annette	a.gehrmann@wbs-bedburg.nrw.schule
Lenkewitz, Eva	e.lenkewitz@wbs-bedburg.nrw.schule
Lipki, Elli	e.lipki@wbs-bedburg.nrw.schule
Matz, Michaela	m.matz@wbs-bedburg.nrw.schule
Pfleger, Sarah	s.pfleger@wbs-bedburg.nrw.schule
Robertz, Gabi	g.robertz@wbs-bedburg.nrw.schule
Schreiber, Sonja	s.schreiber@wbs-bedburg.nrw.schule
Willkomm, Annika	a.willkomm@wbs-bedburg.nrw.schule
Zippel, Stephanie	schulleitung@wbs-bedburg.nrw.schule

Schulsozialarbeit und OGS Schülergarten: Kontaktdaten siehe Homepage