



# Beschwerdemanagement an der GGS Neuwerk

## Konstruktives Beschwerdemanagement an der GGS Neuwerk:

### An welche Ansprechpartner wende ich mich bei Problemen im Schulalltag?

Die GGS Neuwerk ist darum bemüht, möglichst viele Entscheidungen im Konsens mit den Eltern zu treffen. Entscheidungsgrundlagen, z.B. Anforderungsübersichten bei Klassenarbeiten oder Regelwerke sowie das Leistungskonzept werden den Eltern transparent gemacht und die getroffenen Bewertungen bei Bedarf mit allen Beteiligten (Kindern, Eltern, Fachkräften in der Klasse etc.) besprochen. Sollten im Schulalltag trotzdem einmal Verständigungsschwierigkeiten auftreten, werden sie zunächst einmal dort gelöst, wo sie auftauchen. Dies bedeutet, dass zunächst das Gespräch mit den unmittelbar Beteiligten gesucht wird.

### Ablaufplan einer Beschwerde



### Wer ist für was zuständig?

#### Noten in einzelnen Fächern, Schulformempfehlungen, Verhaltens- und Erziehungsfragen, OGS

#### Stufe 1

Die Klassen- und Fachlehrkräfte sind zuständig für Fragen, die einzelne Schülerinnen und Schüler betreffen und daher erste

Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner. Dies betrifft Bewertungen in einzelnen Fächern, Schulformempfehlungen, Streitigkeiten von Kindern untereinander, Fragen zu Entscheidungen der Klassenlehrkräfte und Fachkräfte dem eigenen Kind gegenüber, Fragen zum Unterricht oder zu Pausensituationen.

Beschwerden gegenüber anderen Kindern richten Sie bitte **immer** an die Klassenlehrkraft. Erziehungsberechtigte haben keinerlei Beschwerde- und/oder Weisungsbefugnis gegenüber anderen Schülerinnen und Schülern.

Bitte sprechen Sie immer zuerst mit der Klassenlehrkraft Ihres Kindes oder der entsprechenden Fachlehrkraft. Einen Gesprächstermin können Sie über die „schoolfox“-App oder die Dienstmailadresse ([\[Nachname der Lehrkraft\]\[@103410.nrw.schule\]\(mailto:\(\[Nachname der Lehrkraft\]\)@103410.nrw.schule\)\) vereinbaren.](mailto:([Nachname der Lehrkraft])@103410.nrw.schule)

Bei Problemen in der OGS oder in der Betreuung sprechen Sie bitte direkt die dort zuständigen Kräfte an.

Lassen sich Probleme in den vorgenannten Gespräch-Settings nicht lösen, wenden Sie sich bitte an die Schulleitung.

## **Stufe 2**

Wenden Sie sich mit Ihrer Beschwerde bitte schriftlich per Mail oder Brief an die Schulleitung.

Die Schulleitung wird Ihnen den Eingang der Beschwerde schriftlich bestätigen.

Die Schulleitung wird dann Gespräche mit den beteiligten Personen, nacheinander oder gemeinsam, führen und ggf. Schriftstücke und Einlassungen der betroffenen Parteien sichten.

Bei Beschwerden gegen Zeugnisnoten wird ggf. die Zeugniskonferenz erneut tagen und nach intensiver Prüfung über die Notengebung entscheiden.

Die Eltern (die Beschwerdeführer) erhalten im Anschluss in der Regel eine schriftliche Stellungnahme der Schulleitung darüber, ob der Beschwerde Abhilfe geschaffen werden konnte.

Bei Einwendungen gegen Nichtversetzungen oder Ordnungsmaßnahmen handelt es sich um Widersprüche, die immer

schriftlich behandelt werden. Hier sind die Widerspruchsfristen zu beachten.

Können die Beschwerden nicht zufriedenstellend bearbeitet werden, kann schriftlich Beschwerde bei der Schulaufsicht eingereicht werden.

### **Stufe 3**

Wenden Sie sich mit Ihrer Beschwerde bitte schriftlich per Mail oder Brief an die Schulaufsicht.

Die Schulaufsicht wird den Eingang Ihrer Beschwerde schriftlich bestätigen.

Die Schulleitung wird schriftlich und nach (erneuter) Beratung mit den beteiligten Lehrkräften eine schriftliche Stellungnahme bei der Schulaufsicht einreichen.

Nach Prüfung dieser Eingabe wird die Schulaufsicht schriftlich auf die Beschwerde eingehen. An dieser Stelle endet dann in jedem Fall die Beschwerde-Kette.