

Grundschule Hattenhofen

Schule gemeinsam gestalten ist ein Teil des Leitbilds der Grundschule Hattenhofen. Unser Ziel ist es, eine vertrauensvolle und ansprechende Atmosphäre herzustellen, in der alle arbeiten, lernen und sich wohlfühlen können. Ein offener und wertschätzender Umgang mit allen am Schulleben beteiligten Personen ist uns wichtig! Diese Vorlage dient als Leitfaden für die konstruktive Kommunikation in unserer Grundschule.

Folgende Schritte sind vorgesehen:

1. „Instanzenweg“ einhalten

- Bei Fragen, Anliegen oder Beschwerden wenden sich zunächst die SchülerInnen an die betreffende **Lehrkraft (Fachlehrkraft)**. Reicht diese Klärung nicht aus, können auch die Eltern Kontakt zur (Fach-)Lehrkraft aufnehmen.
Entsteht die gleiche Frage bei mehreren Eltern, wenden sich diese zuerst an die ElternvertreterInnen der Klasse. Diese halten wiederum den „Instanzenweg“ ein.
- Im Falle einer fehlenden Lösung des Problems wenden sich die SchülerInnen oder Eltern an die **Klassenlehrkraft**.
- Erst, wenn auf den vorherigen Ebenen keine Lösung stattfinden konnte, wenden sich die SchülerInnen oder Eltern an die Schulleitung.

2. Einreichen eines Anliegens

- Anliegen oder Beschwerden können schriftlich (per E-Mail oder Brief) oder mündlich (gilt für SchülerInnen) an die verantwortliche Person eingereicht werden.
- Danach kommt es **seitens der Schule zu einer Kontaktaufnahme**. Entweder per Mail, Telefon oder im persönlichen Gespräch. Das Anliegen wird bearbeitet und alle relevanten Fakten berücksichtigt. Eventuell werden Rückfragen gestellt.
Es werden die üblichen Bearbeitungszeiten eingehalten – sollte abends eine Anfrage kommen, kann nicht mit einer Klärung am nächsten Morgen gerechnet werden.
- Es werden keine Gespräche „zwischen Tür und Angel“ ohne Terminvereinbarung geführt. Dies trägt zu keiner sachlichen Klärung bei.

3. Intervention

- Hält eine Lehrkraft ein Problem für ein solches großer Tragweite, muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der Parteien für Aufklärung des Sachverhalts sorgen.

4. Entscheidung und Feedback

- Nach Bearbeitung der Anfrage und ggf. Einbeziehung aller betreffenden Personen, erhält die oder der Anfragende eine Rückmeldung/ Antwort.
Gegebenenfalls enthält sie eine Beschreibung der zu ergreifenden Maßnahmen, um das Anliegen/ die Beschwerde in Zukunft zu vermeiden und Situationen zu ändern.
- Die Schule überprüft regelmäßig, ob die getroffenen Maßnahmen wirksam oder ob weitere Schritte erforderlich sind und informiert darüber.

Ziele des Beschwerdemanagements

- Schnelle und effektive Bearbeitung: Wir streben danach, alle Anliegen fair, objektiv und innerhalb einer angemessenen Frist zu bearbeiten.
- Transparenz und Kommunikation: Wir informieren die Beteiligten regelmäßig über den Stand der Bearbeitung und bieten Erklärungen für die getroffenen Entscheidungen.
- Verbesserung der Schule: Durch die Analyse sehen wir, wo wir uns verbessern können.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen in unsere Schule. Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig, und wir arbeiten kontinuierlich daran, eine positive und unterstützende Lernumgebung für alle zu schaffen.