

Beschwerdemanagement der Montessorischule der Stadt Kleve

„Bevor man sich mit jemanden auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen!“

(Römisches Sprichwort)

1. Allgemeines

Unsere Schule ist ein Ort, an dem täglich viele Menschen aufeinandertreffen und miteinander sprechen. Ein wichtiger Leitgedanke unserer pädagogischen Arbeit ist die gegenseitige Wertschätzung und der friedliche Umgang miteinander sowie die Erziehung zur Selbstständigkeit und Eigenverantwortung (Leitgedanke der Montessoripädagogik).

Wir möchten eine vertrauensvolle Basis zwischen allen Beteiligten an unserer Schule schaffen. Nichtsdestotrotz können Intentionen und Wahrnehmungen differieren.

Beschwerden sind in der Regel unangenehm; sowohl für die beschwerdeführende Seite als auch für den Empfänger. Alle Kritikpunkte werden ernst genommen und dienen als Gesprächsanlass. Denn Beschwerden können gegebenenfalls einen positiven Effekt auf die schulische Weiterentwicklung haben. Wir möchten daher Beschwerden und den Umgang mit ihnen als ein Element unserer Qualitätsentwicklung nutzen. Entscheidend hierfür ist die Art und Weise, wie die Beschwerde vorgebracht wird und der Umgang damit.

Unser Beschwerdekonzert soll Ihnen als Wegweiser für das aus unserer Sicht richtige Vorgehen dienen. Mit Hilfe dessen soll es uns allen gelingen, Unstimmigkeiten gezielt und schnellstmöglich zu bearbeiten.

2. Grundsätzliches

- Beachten Sie die Schrittfolge:
Beschwerden werden dort bearbeitet, wo sie auftreten. Zunächst wird immer der / die Betroffene selbst über die Beschwerde informiert. Wir reden miteinander, nicht übereinander!
- Beschwerden werden immer mündlich und direkt vorgebracht.
- Der Beschwerdeführer / Die Beschwerdeführerin äußert sich sachlich und hält sich dabei an die Gesprächsregeln (Lautstärke, Tonfall, Wortwahl etc.).
- Jede Beschwerde wird ernstgenommen und wir nehmen uns Zeit dafür. Es werden keine „Tür und Angel“ – Gespräche geführt.
- Die Bearbeitung der Beschwerde und deren Problemlösung erfolgt zeitnah.
- Wird der Schulleiterin eine direkte Beschwerde mitgeteilt, verweist sie auf das gültige Instanzenverfahren an unserer Schule.
- Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Schülerinnen und Schüler aus der eigenen oder einer anderen Klasse sind an die betroffene Klassenleitung des betroffenen Kindes zu richten.
- Beschwerden von Erziehungsberechtigten über andere Erziehungsberechtigte zählen nicht in unser Aufgabenfeld.