

Beschwerdemanagement

Stufenmodell der Grundschule Vorwerk

Grundgedanke:

Anliegen werden dort geklärt, wo sie entstehen - direkt, respektvoll und lösungsorientiert. Beschwerden verstehen wir als Chance zur Klärung und Weiterentwicklung. Klärungsprozesse benötigen mitunter Zeit, um nachhaltig wirken zu können.

1. Anliegen im Klassenkontext

Stufe 1: Gemeinsamer Klärungsprozess mit der Klassenleitung

Erstes Gespräch zur gemeinsamen Lösungsfindung und Vereinbarung von Maßnahmen

Stufe 2: Fortsetzung des Klärungsprozesses mit der Klassenleitung - Zeit zur Wirkung

Weiteres Gespräch zur Reflexion und gegebenenfalls Anpassung der Vereinbarungen

Stufe 3 (freiwillig): Beratungslehrerin und / oder Schulsozialarbeiterinnen

Unterstützend und begleitend im laufenden Klärungsprozess

Stufe 4: Schulleitung

Eskalationsstufe nach Ausschöpfung der vorherigen Schritte; operativ und moderierend

1. Anliegen im Fach- und Vertretungsunterricht

Stufe 1: Gemeinsamer Klärungsprozess mit der Fach- oder Vertretungslehrkraft

Erstes Gespräch zur gemeinsamen Lösungsfindung und Vereinbarung von Maßnahmen

Stufe 2: Fortsetzung des Klärungsprozesses (Fachlehrkraft / Klassenleitung) - Zeit zur Wirkung

Weiteres Gespräch zur Reflexion und gegebenenfalls Anpassung der Vereinbarungen, Klassenlehrkraft ggf. vermittelnd.

Stufe 3 (freiwillig): Beratungslehrerin und / oder Schulsozialarbeiterinnen

Unterstützend und begleitend im laufenden Klärungsprozess

Stufe 4: Schulleitung

Eskalationsstufe nach Ausschöpfung der vorherigen Schritte; operativ und moderierend

1. Anliegen im Ganzttag

Stufe 1: Gemeinsamer Klärungsprozess mit der zuständigen pädagogischen Mitarbeiterin

Erstes Gespräch zur gemeinsamen Lösungsfindung und Vereinbarung von Maßnahmen

Stufe 2: Fortsetzung des Klärungsprozesses - Zeit zur Wirkung

Weiteres Gespräch zur Reflexion und gegebenenfalls Anpassung der Maßnahmen

Stufe 3 Ganztagskoordinatorin

Einbeziehung zur Strukturierung, Vermittlung und Unterstützung im laufenden Klärungsprozess

Stufe 4: Schulleitung

Eskalationsstufe nach Ausschöpfung der vorherigen Schritte; operativ und moderierend