

Quentin Blake Europe School

Preface

The Quentin-Blake-Grundschule (Staatliche Europaschule Berlin) mission statement forms the basis of our day-to-day work. It contains a definition of our communication and school community principles, which all staff, pupils and parents need to adhere to. "Communication means to practise a way of interaction which reflects respect, consideration and mutual trust."

The school community is working on "continuously creating a pleasant school environment which reflects the requirement and willingness to help each other."

On this basis, everyday misunderstandings and disagreements can be constructively and openly approached and resolved.

The existing complaints policy guideline is intended for exceptional cases only and used to resolve such conflicts promptly and successfully. It is our mutual aim to use this guideline as rarely as possible!

Vorwort

Das Leitbild der Quentin-Blake-Grundschule (Staatliche Europaschule Berlin) ist Grundlage unserer täglichen Arbeit. Dort sind auch Grundsätze zur Kommunikation und Schulgemeinschaft definiert, die von allen Mitarbeitern, Schülern und Eltern gelebt werden.

„*Kommunikation* bedeutet einen Umgangsstil zu praktizieren, der von Respekt, Achtung und gegenseitigem Vertrauen geprägt ist.“

Die *Schulgemeinschaft* arbeitet daran, dass „kontinuierlich ein angenehmes Schulklima geschaffen wird, das von Verständnis füreinander und Hilfsbereitschaft geprägt ist.“

Auf dieser Grundlage werden alltägliche Missverständnisse und Meinungsverschiedenheiten konstruktiv und offen behandelt.

Die vorliegende Richtlinie zum Beschwerdemanagement ist für Sonderfälle vorgesehen und dient dann als Leitfaden um Konflikte zeitnah und erfolgreich zu bearbeiten. Es ist unser gemeinsames Ziel, diese Richtlinien so selten wie möglich anwenden zu müssen!

Complaints Policy

Richtlinie zum Beschwerdemanagement

The following policy sets out the procedure to be followed if a parent or pupil wishes to raise a concern or complaint.

Die nachfolgende Richtlinie zum Beschwerdemanagement gibt über den Weg, der bei Beschwerden oder Bedenken von allen Konfliktparteien einzuhalten ist, Auskunft.

Rationale

Begründung

Quentin Blake Europe School (QBES) is a multinational community and part of the Staatliche Europa Schule (SESB) network in Berlin. We recognise that in a large community like ours, complaints and concerns may arise. We have therefore established a procedure for dealing with complaints relating to the school. Our aim is to resolve any complaint through dialogue and mutual understanding. In all cases, we will put the interests of the pupil above all other issues.

Die Quentin Blake Europa Schule (QBES) ist eine multinationale Schulgemeinschaft und Teil des Netzwerks der Staatlichen Europa Schulen Berlin. In so großen Gemeinschaften kommt es zu Missverständnissen, die zu Bedenken und Beschwerden führen können. Um Belange, die mit der Schule verbunden sind, zu regeln ist diese Richtlinie entwickelt worden. Es ist immer unser oberstes Ziel, Konflikte mit gegenseitigem Verständnis und im Dialog zu lösen. In allen Fällen steht der Schüler mit seinen Interessen im Vordergrund vor anderen Belangen.

GENERAL PRINCIPLES

Grundlegende Regeln

- An anonymous complaint will not be investigated under this procedure unless there are exceptional circumstances.

- *Anonyme Beschwerden werden generell nur in absoluten Ausnahmefällen untersucht.*
- To allow a proper investigation, complaints should be brought to the attention of the school as soon as possible. Any matter raised more than 3 months after the event took place, will not be investigated unless there are exceptional circumstances
- *Um eine schnelle Überprüfung zu ermöglichen werden Beschwerden direkt und unverzüglich der Schule/ dem Betroffenen mitgeteilt. Angelegenheiten, die bei Beschwerdeführung, 3 Monate oder länger zurück liegen, werden generell nicht beachtet. Nur in absoluten Ausnahmefällen kann diese Regel übergangen werden.*
- An investigation of any complaint or review of the inquiry will begin within 5 school days, unless there are exceptional circumstances. The investigation will be completed as soon as is reasonably practicable.
- *Die Untersuchung einer Beschwerde bzw. die Überprüfung der Anfrage wird innerhalb von 5 Schultagen erfolgen. Nur in Ausnahmefällen kann diese Frist verlängert werden. Die Überprüfung wird so schnell, wie es einer ernsthaften Recherche angemessen ist, vollständig erfolgen.*

- Complaints about the actions of any member of staff other than the Headteacher will be dealt with by the Headteacher. Complaints about the Headteacher will be referred to the Head of the regional Education Department.
- *Beschwerden, die pädagogisches und anderes Personal der Schule betreffen, werden von der Schulleitung bearbeitet. Beschwerden, die die Schulleitung betreffen, werden an die Schulaufsicht der Region*

The complaints process

Ablauf einer Beschwerde

Step 1: Informal Stage

1. Stufe: Informelle Ebene

The complainant is normally expected to arrange to communicate directly with the member of staff concerned. If the matter relates to the education provided at our school, parents should, in the first instance, discuss the issue directly with their child's class teacher. If the matter concerns UEA, parents should speak to the class educator.

Der Beschwerdeführer ist aufgefordert, die Anfrage direkt mit der betroffenen Person zu besprechen. Erziehungsfragen, die sich auf den Umgang an der QBES beziehen, werden auf der untersten Ebene immer zuerst mit dem Klassenlehrer besprochen. Das gilt auch für den außerunterrichtlichen Bereich, hier wird zuerst der Klassenerzieher informiert.

Complaints need to be communicated personally by appointment, email or telephone. Many concerns can be resolved by simple clarification, or the provision of information and it is anticipated that most complaints will be resolved by this informal stage.

Die Kommunikation erfolgt persönlich nach Absprache, mittels Telefon, E-Mail oder schriftlich in Briefform. Viele Bedenken und Missverständnisse können durch direkte Ansprache geklärt werden, auch die Weitergabe von Informationen trägt auf der untersten Ebene der Konfliktlösung häufig zur Beruhigung bei.

In the case of serious concerns it may be appropriate for complainants to contact the Headteacher or Coordinating Educator directly. The Headteacher / Coordinating Educator will investigate each case thoroughly.

Nur in ernsten Fällen kann die direkte Einbindung der Schulleitung oder der Abteilungsleitung der Erzieher angebracht sein. Die Schulleitung / Leitung der Erzieher wird jeden Fall vollständig überprüfen.

Any unreasonable refusal to attempt an informal resolution may result in the procedure being terminated forthwith. Any dispute in relation to the 'reasonableness' may be determined through the review process.

Wenn jedoch der Versuch einer informellen Bearbeitung / Lösung durch eine unangemessene Weigerung blockiert wird, kann der Überprüfungs-Prozess durch die Schulleitung beendet

werden. Jede Meinungsverschiedenheit, die sich auf die grundlegende Fragestellung des Prozesses bezieht, kann mittels des Überprüfungsprozesses beendet werden.

Complaints concerning other aspects of school life (health and safety, the canteen, the toilets, lost & found, etc.), can be addressed directly to the school office. Pupils who have concerns should address them to the Pupil-Liaison Teacher and the Pupils' Committee.

Wenn die Beschwerde andere Bereiche des Schullebens betrifft (Hygiene, Sicherheit, Mensa, Toiletten, Lost & Found, etc.) werden die Anfragen direkt an das Sekretariat gestellt. Für Schülerbeschwerden sind die Vertrauenslehrer und die Schülersprecher zuständig.

The role of the GEV/Class Parents Representatives: You may also wish to involve your Class Parent's Representative in this process. If the concern is of a general nature, it may be appropriate for the matter to be raised and discussed at a GEV meeting.

Die Rolle der GEV ist folgendermaßen festgelegt: Die Einbindung des Klassenelternsprechers in den Prozess ist möglich. Dieser kann, wenn die Angelegenheit von generellem Interesse ist, sie bei der GEV zur Sprache bringen.

Parents are requested not to distribute their concerns or complaints electronically through any medium or before the school has formally responded or processed to the complaint.

Die Eltern werden ausdrücklich ersucht vor Beendigung oder abschließender Bearbeitung des Konfliktlösungsprozesses durch die Schule, ihre Bedenken nicht über E-Mail oder sonstige Medien zu verbreiten.

Step 2: Formal Stage

2. Stufe: Formale Ebene

If the complaint has not been resolved at the informal stage, the complainant must put the complaint in writing and pass it to the Headteacher or Coordinating Educator who will be responsible for its investigation, within 5 school days.

Wenn auf der informellen Ebene keine Lösung erzielt wurde, muss der Beschwerdeführer die Angelegenheit schriftlich bei der Schulleitung / Leitung der Erzieher einreichen, die für die Bearbeitung innerhalb von 5 Tagen verantwortlich sind.

To support the investigation and formally log the complaint, the complainant should include details, such as names of potential witnesses, date, time and place of event, and copies of relevant documents. In addition, the Headteacher or Coordinating Educator may meet with the complainant to clarify the complaint.

Um die Beschwerde zu vervollständigen und die Untersuchung zu unterstützen, können Details wie Namen von potentiellen Zeugen, Datum, Zeit und Ort des Vorkommnisses und

auch Kopien relevanter Dokumente beigebracht werden. Die Leitung kann den Beschwerdeführer zur Klärung befragen.

The Headteacher will collect evidence as he/she deems necessary. If this involves an interview with a member of staff who is the subject of the complaint, that member of staff may be accompanied by a colleague or friend.

Die Schulleitung wird die Beweise, die für die Klärung erforderlich erscheinen, sammeln. Wenn ein Mitarbeiter in die Beschwerde involviert zu sein scheint, darf er sich zur Befragung einen Kollegen oder Unterstützer mitbringen.

The investigation will start within one week. Once it has been concluded, the complainant and the member of staff concerned will be informed in writing of the outcome. These are the different

scenarios:

Die Untersuchung wird innerhalb einer Woche beginnen und sobald sie beendet ist, werden der Beschwerdeführer und der betroffene Mitarbeiter schriftlich über das Ergebnis informiert. Das kann folgendermaßen erfolgen:

- There is insufficient evidence to reach a conclusion, so the complaint cannot be upheld
- *Wenn die Beweislage unzureichend ist, kann die Beschwerde nicht aufrecht gehalten werden*
- The complaint is not substantiated by the evidence
- Die Beschwerde ist durch die Beweislage nicht gerechtfertigt.
- If the concern was substantiated in part or fully, details of the action the school may be taking to review procedures will be determined (details about disciplinary procedures or punishments will not be published)
- *Wenn die Beschwerde teilweise oder vollständig bewiesen wurde, werden Einzelheiten der daraus folgenden Konsequenzen von der Schule für die weitere Überprüfung festgelegt (Es werden keine Angaben über disziplinarische Maßnahmen oder Strafen gegeben)*
- The matter has been fully investigated and that appropriate procedures are being followed, which are strictly confidential
- *Es werden Maßnahmen festgelegt, die nach vollständiger Beweislage erfolgen. Diese Maßnahmen sind streng vertraulich.*

The complainant will be informed that the complaints procedure has now been completed by the Headteacher.

Der Beschwerdeführer wird darüber unterrichtet, dass die Begutachtung der Beschwerde durch die Schulleitung abgeschlossen ist.

Step 3: Further Action

3. Stufe: Weitere Schritte

If the complainant is not satisfied with the way complaints procedure was followed by the Headteacher, the complainant may request that a **Schulkonferenz** reviews the process. Any such request must be made in writing within two

weeks of receiving notice of the outcome from the Headteacher, and include a statement explaining and justifying any flawed evidence.

Sollte der Beschwerdeführer nach Bearbeitung durch die Schulleitung mit der Art und Weise, in der die Untersuchung erfolgt ist, nicht zufrieden sein, kann ein Antrag auf Behandlung in der Schulkonferenz gestellt werden. Jeder Antrag an die Schulkonferenz muss innerhalb von 2 Wochen nach Benachrichtigung durch die Schulleitung schriftlich erfolgen. In diesem Antrag müssen die Versäumnisse in der Beweisführung erläutert und begründet werden.

If required, the **Schulkonferenz** will create a committee to include two representatives each, from the teachers, educators, parents and (where appropriate) pupils, as well as the Headteacher. They will then look at the complaint at detail. The committee is impartial (no one directly involved in a complaint may be part of this committee) and will arrange a meeting to discuss the complaint in more detail. A meeting within three days of application.

Bei Bedarf wird aus der Schulkonferenz ein Komitee von je zwei Lehrern, Eltern und gegebenenfalls Schülern sowie der Schulleitung zusammengestellt, die sich mit der Beschwerde befassen. Das Komitee ist unabhängig, keiner der an der Beschwerde beteiligt ist, darf im Komitee mitarbeiten. Die Beschwerde wird im Detail diskutiert, die Bearbeitung erfolgt innerhalb von drei Tagen nach Antragstellung.

After hearing all the evidence, the committee will consider their decision and inform the parents about it in writing.

Nach Anhörung der gesamten Beweislage wird das Komitee eine Entscheidung fällen und die Eltern über das Ergebnis schriftlich informieren.

If any parent is still not satisfied that the complaint has been dealt with properly by the school, then s/he is entitled to appeal to the Head of the Regional Education Department.

Wenn ein Elternteil der Meinung ist, dass die Beschwerde von Schulseite nicht ausreichend behandelt wurde, ist es möglich die regionale Schulaufsicht einzuschalten.

Monitoring and review

Überprüfung und Rückblick

A log will be kept of all written complaints and is kept at the school and treated confidentially. The sequence of events and the complaints procedure have to be documented. The **Schulkonferenz** will review the log and complaints procedure to ensure that each step of the complaints procedure was adhered to.

Alle schriftlichen Unterlagen verbleiben bei der Schule und sind vertraulich, die Terminabfolge und Beschwerdebehandlung muss dokumentiert werden. Die Schulkonferenz überprüft diese Unterlagen und stellt sicher, dass die Abfolge der einzelnen Stufen eingehalten wurde.

This policy will be reviewed periodically by the **Schulkonferenz**.

Diese Regelung wird regelmäßig von der Schulkonferenz überprüft.

Copies of this policy can be downloaded from the school's website. Forms to formally issue a complaint are only available from the school office.

Diese Richtlinie zum Beschwerdemanagement kann von der Schulwebseite heruntergeladen werden. Formulare zur schriftlichen Beschwerdeeinreichung sind nur persönlich im Sekretariat erhältlich.

17th April 2015

Date of Send of at the School Conference

Datum der Verabschiedung in der Schulkonferenz