

Beschwerdemanagement



**Friedrich
Ludwig
Jahn**

Grundschule
Leuna

Allgemeines

- ▶ **Beschwerden** dienen als **Frühwarnsystem**, um Probleme in Hinblick auf die Qualität von Schule und die Interaktion zwischen den **am Schulleben Beteiligten** rechtzeitig zu erkennen und bearbeiten zu können.
- ▶ Eine Beschwerde muss **folgende Aspekte** beinhalten:
 - ▶ **Gegen wen** richtet sich die Beschwerde?
 - ▶ **Konkrete Fragestellung** oder Schilderung des Problems
- ▶ Die Person, die eine Beschwerde entgegennimmt, gibt zunächst **keine inhaltliche** oder **wertende Stellung** ab. Sie verweist auf das an der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden. Zudem kann sie den Beschwerdeführern bei der **Kontaktaufnahme** mit den zuständigen Personen helfen.
- ▶ Die **Bearbeitung** von Beschwerden **beginnt** dort, **wo sie auftreten**. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden werden kann, wird die nächste Instanz angerufen.
- ▶ **Anonyme** Beschwerden werden **nicht bearbeitet**.

Gespräche

- ▶ Beide Parteien nehmen sich **genügend Zeit** und führen das Gespräch möglichst **persönlich oder telefonisch**.
- ▶ Beiden Parteien steht ausreichend Zeit zur Gesprächsvorbereitung zur Verfügung.
- ▶ Alle Beteiligten sind berechtigt **Dritte** zu dem Gespräch **hinzuzunehmen**, insofern dies untereinander abgesprochen wurde.
- ▶ Grundsätzlich wird das Gespräch mit der betroffenen Person geführt. **Bei Bedarf** kann auch die **Klassenleitung** hinzugezogen werden. **In Ausnahmefällen** kann ein Gespräch mit der **Schulleitung** geführt werden.

Beschwerde - Schüler

1. Versuch das Problem mit **Worten** selbst zu lösen, frage deinen **Klassensprecher**, wenn du Hilfe brauchst.
2. **Pausenaufsicht** oder **Streitschlichter** zur Hilfe bitten, wenn das Problem auf dem Pausenhof stattfindet.
3. Gespräch mit dem **Fachlehrer** suchen.
4. Gespräch mit der **Klassenlehrerin** suchen.
5. Gespräch mit der **Schulsozialarbeiterin** suchen.
6. Gespräch mit der **Schulleitung** suchen.

Beschwerde - Eltern gegenüber Lehrern

1. Die Eltern wenden sich an die **entsprechende Lehrkraft**.
 2. Die Eltern ersuchen die **Klassenleitung** um ein klärendes Gespräch.
 3. Die Eltern wenden sich an die **Schulleitung**. Grundsätzlich steht auch die **Schulsozialarbeiterin** als vertrauensvolle Ansprechperson zur Verfügung.
 4. Die Eltern wenden sich an das **Landesschulamt** in Halle.
- ▶ **Wichtig:** Ihre Beschwerde muss folgende Aspekte beinhalten:
- ▶ Gegen wen richtet sich die Beschwerde?
 - ▶ Konkrete Fragestellung oder Schilderung des Problems

Beschwerde - Eltern gegenüber Schulleitung

1. Bei Beschwerden wenden sich die Eltern an den **Schulelternrat** und erbitten ein gemeinsames Gespräch mit der **Schulleitung**.
2. Bei Beschwerden wenden sich die Eltern an das **Landesschulamt** in Halle.