

# Beschwerdemanagement der Grundschule Allstedt



## Grundsätzliches

- 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.
- Die Person, die eine Beschwerde entgegennimmt, prüft zunächst folgende Fragen:
  - Um welches Problem geht es?
  - Gegen wen richtet sich die Beschwerde?

Sie macht deutlich, dass sie zu der vorgetragenen Beschwerde zunächst in der Situation keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird, sondern verweist auf das an der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden. Sie unterstützt, indem sie den Beschwerdeführern das Verfahren erklärt und bei Kontaktaufnahme mit den zuständigen Personen hilft.

- Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.

## Beschwerdewege

Die Bearbeitung von Beschwerden beginnt dort, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden werden kann, wird die nächste Instanz angerufen.

## Beschwerde – Schüler:in

1. Versuch das Problem mit Worten selbst zu lösen, eventuell unter Einbeziehung des Klassensprechers.
2. Pausenaufsicht oder Streitschlichter:in zur Hilfe bitten, wenn das Problem auf dem Pausenhof stattfindet.
3. Gespräch mit der Klassenlehrerin suchen
4. sich an die Schulsozialarbeiter:in wenden
5. Gespräch mit der Schulleitung

## Beschwerde – Eltern

Eltern klären Beschwerden **gegenüber der Schule**:

1. Die Eltern wenden sich an die **entsprechende Lehrkraft**.
2. Die Eltern ersuchen die **Klassenleitung** um einen Termin für ein klärendes Gespräch.
3. Die Eltern ersuchen die **Schulleitung** um einen Termin zu einem klärenden Gespräch. Grundsätzlich steht die **Schulsozialarbeiter:in** als vertrauensvolle Ansprechperson zur Verfügung.
4. Bei Beschwerden wenden sich Eltern an das **Landesschulamt** in Halle.

## Eltern klären Beschwerden **gegenüber der Schulleitung**:

1. Bei Beschwerden wenden sich die Eltern an den **Schulelternrat** (gemeinsames Gespräch).
2. Bei Beschwerden wenden sich die Eltern an das **Landesschulamt** in Halle.

Beide Parteien nehmen sich genügend Zeit für ein Gespräch. Das Gespräch soll möglichst persönlich geführt werden.

Beiden Parteien ist ausreichend Zeit zur Vorbereitung auf das Gespräch zuzustehen.

Die Eltern wie auch die Lehrkräfte sind berechtigt, Dritte zu dem Gespräch hinzuzunehmen (z.B. Schulelternrat, Schulsozialarbeiterin etc.). Dies ist untereinander abzusprechen.

Grundsätzlich sollte das Gespräch mit der betroffenen Person geführt werden. Ansonsten steht die Klassenleitung für ein Gespräch bereit. In Ausnahmefällen kann ein Gespräch mit der Schulleitung geführt werden.

Bei schwerwiegenden Beschwerden wird sich die Klassenleitung/ die Schulleitung die Zeit nehmen, ein klärendes Gespräch innerhalb des folgenden Schultages erfolgen zu lassen.

Allstedt, im September 2021