

# Konzept Beschwerdemanagement

*Ein Problem wird da gelöst, wo es entstand.*

Schule ist ein Raum, in dem viele Personen miteinander zu tun haben. Unterschiedliche Interessen und Ansichten treffen hier aufeinander, was hin und wieder auch zu Problemen führen kann. Hieraus ergeben sich dann auch gelegentlich Beschwerden, die wir an der Ernst-Habermann Grundschule sehr ernst nehmen.

Wir sehen Beschwerden nicht als Konfrontation, sondern als Chance, die Zusammenarbeit zu verbessern. Dazu gehört aber, dass es für Beschwerden auch Regeln gibt, die in diesem Konzept dargelegt werden.

## Vorgehen bei Beschwerden, Konflikten und anderen Anliegen

Wer?	1. Kontakt	2. Kontakt	3. Kontakt
Schüler Schülerinnen	Je nach Konfliktort: Aufsichtslehrkraft und/oder Klassenleitung, Streitschlichter, Person des Vertrauens	Schulsozialarbeit	Schulleitung Hortleitung
Eltern	Betroffene Lehrkraft Betroffenen Erzieherin oder Erzieher, Person des Vertrauens	Klassenleitung Hortleitung und/oder Elternvertretung	Schulleitung Hortleitung
Lehrkräfte Erzieher Erzieherinnen	Betroffene Kollegin Betroffener Kollege, Person des Vertrauens	Einbeziehung Personalrat	Schulleitung Hortleitung
sonstiges	Betroffene Person (andere Eltern, Lehrkräfte, Erzieherinnen, Erzieher, sonst. Personal, Person des Vertrauens)	Schulleitung Hortleitung Elternvertretung	Schulleitung informiert Dienstvorgesetzte Stellen

## **Regelungen für Schülerinnen und Schüler:**

Kommt es im schulischen Ganzttag zu Streitigkeiten oder anderen schwierigen Situationen, ist die aufsichtsführende Lehrkraft, Erzieherinnen oder Erzieher zuständig. In deren Ermessen werden weitere Schritte eingeleitet:

1. Sofortige Klärung durch das pädagogische Personal
2. Klärung durch die Streitschlichter (nur bei Pausenstreitigkeiten)
3. Einbeziehung der Klassenleitung
4. Einbeziehung der Schulsozialarbeit
5. Einbeziehung der Schulleitung

Beschwerden über Mitschüler oder Mitschülerinnen werden bei der Klassenleitung vorgebracht, diese entscheidet über Lösungsmöglichkeiten.

Eine sofortige Lösung ist notwendig.

Die Beschwerde kann zu einem späteren Zeitpunkt im Klassenrat bearbeitet werden.

Die Unterstützung durch eine Person des Vertrauens ist in jedem Schritt möglich.

## **Regelung für Eltern**

Die erste Instanz von Elternbeschwerden ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft, Erzieherin oder Erzieher.

Sollten sich Eltern zuerst an andere Personen oder die Schulleitung wenden, werden diese sie umgehend an die betroffene Person verweisen.

Falls hier keine Klärung erreicht werden kann, soll die Klassenleitung oder die Elternvertretung einbezogen werden. Es wird geklärt, ob es sich um ein individuelles Problem handelt oder ein allgemeines, dass z.B. bei einem Elternabend besprochen werden sollte.

Erst wenn dann noch Klärungsbedarf besteht, wird die Schulleitung/Hortleitung hinzugezogen.

Beschwerden der Eltern über Leitungspersonen sind zunächst ebenfalls mit diesen selbst zu klären. Erfolgt hier keine Einigung, können sich die Eltern an die zuständige Schulaufsicht/Fachaufsicht wenden.

Die Unterstützung durch eine Person des Vertrauens ist in jedem Schritt möglich.

## **Regelungen für das pädagogische Personal**

Beschwerden vom Personal über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.

Beschwerden vom Personal über Kolleginnen oder Kollegen sollten im ersten Schritt auf direktem Weg gelöst werden. Ist dies nicht möglich, ist ein Gespräch mit einer Vertrauensperson oder auch dem Personalrat zu führen. Erst danach wird die Schulleitung/Hortleitung einbezogen.

Beschwerden gegen Leitungspersonal sind ebenfalls im direkten Gespräch vorzubringen. Sollte keine Lösung möglich sein, kann der Personalrat einbezogen werden. Sollte keine Einigung zu erzielen sein, wird die zuständige Schulaufsicht/Fachaufsicht eingeschaltet.

Die Unterstützung durch eine Person des Vertrauens ist in jedem Schritt möglich.

## **Sonstige Beschwerden**

(Schulsozialarbeit, Sekretariat, Verwaltungsleitung, Hausmeister, Reinigungskräfte)

Beschwerden über die oben genannten Personen werden ebenfalls zunächst auf direktem Wege mit den betroffenen Personen geklärt.

In der Regel werden diese Beschwerden auch an die Schulleitung herangetragen.

Diese bemüht sich um Vermittlung eines Gespräches zwischen den betroffenen Personen bzw. ergreift erforderliche Maßnahmen.

Die Unterstützung durch eine Person des Vertrauens ist in jedem Schritt möglich.

Ist eine Klärung auf direktem Wege nicht möglich, schaltet die Schulleitung die entsprechenden Dienstvorgesetzten oder die entsprechende Verwaltungsstelle ein.

**Die Kommunikation soll in allen Fällen gewaltfrei und wertschätzend sein.**

**Unser gemeinsames Ziel ist es, eine einvernehmliche Lösung zu erreichen, die von allen Beteiligten akzeptiert und umgesetzt wird.**

**Für Fälle, die den Kinderschutz betreffen, gilt das vorliegende Konzept zum Beschwerdemanagement nicht.**

**Hier wird nach dem Kinderschutzkonzept verfahren.**

(Stand Februar 2025)