

### **Allgemeine Grundsätze einer Beschwerdeführung an der Grundschule Holzweißig**

1. Der Schulalltag mit seinen vielfältigen Aufgaben und Anforderungen aller Beteiligten sorgt dafür, dass es durch unterschiedliche Sichtweisen eines Problems zu Konflikten oder auch zu Fehlern kommt. Beim Umgang mit Beschwerden kann es für die beidseitig Betroffenen unangenehm und belastend werden. Daher sind Beschwerden wichtige Rückmeldungen, die – wenn sie sachlich und adressatengerecht herangetragen werden – dazu dienen, Probleme zu lösen, Anliegen zu klären und die praktische Arbeit weiter zu optimieren.
2. Jede Beschwerde und jedes Anliegen werden von Seiten der Schule ernst genommen.
3. Alle Beschwerden werden von der Schule möglichst zeitnah in einem angemessenen Rahmen bearbeitet.
4. Beschwerden können im persönlichen Gespräch (nach vorheriger Terminabsprache) per E-Mail (mit Darlegung des Anliegens) oder durch Telefonat mit allen Beteiligten gelöst werden. Andere soziale Netzwerke werden nicht genutzt.
5. Bei Beschwerden geht es immer um bestimmte Anlässe und nicht um Personen. Die am Konflikt Beteiligten gehen deshalb auch in schwierigen Situationen fair, respektvoll und wertschätzend miteinander um.
6. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
7. Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt erstmal dort, wo sie auftritt, d.h. es befassen sich die Personen mit dem Thema, die unmittelbar damit in Verbindung stehen. Erst wenn das Problem nicht positiv gelöst werden kann, wird die nächste Stufe einbezogen (siehe Ablauf des Beschwerdemanagements).
8. Der Ablauf ist die Grundlage für ein effektives und erfolgreiches Beschwerdemanagement. Auf jeder einzelnen Ebene können sich die Beschwerdeführenden und Betroffenen Unterstützung holen.
9. Die Schulleitung bearbeitet eine Beschwerde erst, wenn der Weg durch die Instanzen 1 – 2 eingehalten wurde. Ausnahmen bilden schwerwiegende Vorwürfe von großer Tragweite. Hier greift sie unmittelbar ein, sorgt für die Aufklärung des Sachverhaltes, dokumentiert das Ergebnis schriftlich und informiert ggf. die Schulaufsicht.
10. Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt auf jeder Ebene grundsätzlich auf gleicher Weise. Die Person, die sie entgegen nimmt und bearbeitet, klärt zunächst folgende Fragen:
  - Wer bzw. welche Personengruppe trägt die Beschwerde vor?
  - Um welches konkrete Problem handelt es sich?
  - Welche Veränderung wird gewünscht?
11. Nach der bearbeiteten Beschwerde sollte es klare Absprachen zum zukünftigen Umgang mit dem strittigen Problem geben. Dabei sollte diese Vereinbarung schriftlich dokumentiert werden (Vordruck) und eine Überprüfung nach angemessener Zeit (4 – 8 Wochen je nach Beschwerde) erfolgen.

### Ablauf eines Beschwerdemanagements

1. Der Betroffene (Schüler, Lehrkräfte, Sorgeberechtigte, weitere Personen) wendet sich zunächst persönlich oder per E-Mail und zeitnah an die unmittelbar beteiligte Person (Schüler, Fachlehrkraft, Eltern, etc.)  
Ohne Absprache mit der Klassenleitung ist eine Klärung zwischen den Elternhäusern sowie eine Klärung zwischen Erziehungsberechtigten und Mitschülern innerhalb der Schule nicht gestattet.
2. Schüler, Lehrkräfte, Eltern, weitere Beteiligte wenden sich persönlich, per E-Mail und zeitnah an die nächsthöhere Instanz (Klassenleitung, Schulsozialarbeiter, pädagogische Mitarbeiter, Elternvertreter der Klasse etc.).
3. Schüler, Lehrkräfte, Eltern, weitere Beteiligte wenden sich persönlich, per Email und zeitnah an die nächsthöhere Instanz (Schulleitung, Elternvertretung der Schule).

**Gibt es keine Problemlösung, dann erfolgt diese über das Schulamt des Landes Sachsen-Anhalt, Nantegasse 6, 06844 Dessau-Roßlau.**