

Grundsätze einer Beschwerdeführung an der Ganztagschule „Adolph Diesterweg“ Roitzsch

1. Der **Umgang mit Beschwerden** kann für die beidseitig Betroffenen unangenehm und belastend sein. Es ist aber normal, dass es im Schulalltag mit vielfältigen Aufgaben und Anforderungen aller Beteiligten auch einmal zu unterschiedlichen Sichtweisen eines Problems, zu Konflikten zwischen Personen oder auch zu Fehlern kommt. Deshalb sind Beschwerden wichtige Rückmeldungen, die - wenn sie **sachlich, strukturiert 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 wird **ernst genommen**. Sie werden weder über- noch unterbewertet.
3. Beschwerden von Eltern und Personensorgeberechtigten bedürfen einer **vorherigen Terminvereinbarung**. Alle Beschwerden werden möglichst **zeitnah** in einem angemessenen Rahmen bearbeitet. Dabei ist es grundsätzlich egal, von wem die Beschwerde ausgeht und wogegen sie sich richtet.
4. Beschwerden werden **im persönlichen Gespräch mit allen Beteiligten** gelöst. Telefonate sind oft nur bedingt geeignet und die Nutzung von E-Mails oder Briefen beschränkt sich auf organisatorische Informationen oder Terminklärungen. Soziale Netzwerke werden in diesem Zusammenhang überhaupt 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 und wertschätzend miteinander um.
6. **Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.**
7. Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt zunächst immer dort, wo sie auftritt. Zuerst befassen sich die Personen mit dem Thema, die unmittelbar damit in Verbindung stehen. Erst wenn das Problem so nicht positiv aufgelöst werden kann, wird die nächste Ebene einbezogen. Dabei gelten die **Schritte 1-4 durch die entsprechenden Instanzen:**
8. Dieser Ablauf ist Grundlage für ein effektives und erfolgreiches Beschwerdemanagement. Die Beschwerdeführenden und Betroffenen können sich auf jeder Ebene Unterstützung holen.

9. Eine Beschwerde wird von der Schulleitung erst dann bearbeitet, wenn der Weg durch die Instanzen 1-2 eingehalten wurde. Ausnahmen bilden schwerwiegende Vorwürfe von großer Tragweite: In solchen Fällen greift sie unmittelbar ein, sorgt unter Einbeziehung der betroffenen Parteien für die Aufklärung des Sachverhalts und dokumentiert das Ergebnis schriftlich. Ggf. wird auch die Schulaufsicht informiert.
10. Die Beschwerden werden auf jeder Ebene in grundsätzlich gleicher Weise bearbeitet. Die Person, die sie entgegennimmt und bearbeitet, klärt zunächst folgende Fragen:
 - *Wer bzw. welche Personengruppe trägt die Beschwerde vor?*
 - *Um welches konkrete Problem geht es eigentlich?*
 - *Gegen was oder wen richtet sich die Beschwerde?*
 - *Welche Veränderung wird gewünscht?*

Sollte eine unmittelbare Bearbeitung aus organisatorischen oder persönlichen Gründen nicht möglich sein, dürfen alle Beteiligten um eine angemessenen Bedenk- und Bearbeitungszeit bitten.

Wie geht es nach der bearbeiteten Beschwerde weiter?

Es sind klare Absprachen zum zukünftigen Umgang mit dem strittigen Problem zu treffen. unabhängig davon, auf welcher Ebene eine Beschwerde bearbeitet wird. Dazu ist es sinnvoll, die Vereinbarungen schriftlich zu dokumentieren und nach angemessener Zeit (4-8 Wochen) nochmal zu überprüfen.

1 DIREKTE PROBLEMLÖSUNG MIT DER/ DEM BETEILIGTEN

Schüler | Lehrkräfte | Eltern/ Personensorgeberechtigte | Weitere Betroffene wenden sich zuerst persönlich und zeitnah an die unmittelbare beteiligte Person (Schüler | Fachlehrkraft | Mitarbeiter(in) | Eltern, etc.)

Eine Klärung durch Eltern gegenüber Schülern innerhalb der Schule ist ohne vorherige Absprache mit Klassenlehrern oder betroffenen Eltern nicht zulässig.

Keine Problemlösung?



2 PROBLEMLÖSUNG MIT DER NÄCHSTHÖHEREN INSTANZ

Schüler | Lehrkräfte | Eltern/ Personensorgeberechtigte | Weitere Betroffene wenden sich persönlich und zeitnah an die nächsthöhere Instanz (Streitschlichter | Busbegleiter | Schülervertretung der Klasse | Klassenleitung | Schulsozialarbeiter/ pädagogische Mitarbeiter/in, Elternvertretung der Klasse, etc.)

Keine Problemlösung?



3 PROBLEMLÖSUNG MIT DER SCHULLEITUNG & RATSEBENE DER SCHULE

Schüler | Lehrkräfte | Eltern/ Personensorgeberechtigte | Weitere Betroffene wenden sich persönlich und zeitnah an die nächsthöhere Instanz (Schülervertretung der Schule | Schulleitung | Elternvertretung der Schule)

Keine Problemlösung?



4 PROBLEMLÖSUNG MIT DER SCHULAUF SICHT

Schüler | Lehrkräfte | Eltern/ Personensorgeberechtigte | Weitere Betroffene wenden sich an das Landesschulamt des Landes Sachsen-Anhalt, Nantegasse 6, 06844 Dessau-Roßlau

Die Lehrerschaft | Der Schulelternrat | Der Schülerrat

GTS „A. Diesterweg“ Roitzsch