

**Beschwerden werden an unserer Schule ernst genommen!**



## Der Weg der Beschwerdebearbeitung

Für das Annehmen einer Beschwerde ist jeder schulische Mitarbeiter zuständig, auch wenn derjenige mit der Ursache der Beschwerde nichts zu tun hat. So wird der Zugang für Beschwerden einfach ermöglicht.



Bedanken Sie sich für die Rückmeldung: **„Danke für ihre Offenheit“,  
„Schön, dass Sie das ansprechen.“**



Weiterleitung an die verantwortliche Person.



Derjenige, der die Beschwerde angenommen hat, gibt diese so schnell wie möglich weiter. **„Ich werde ihre Rückmeldung an Frau/ Herrn ..... weiterleiten. Er/ sie wird in den nächsten 1-2 Tagen auf Sie zukommen.“**



Die **verantwortliche Person** geht so schnell wie möglich auf den Beschwerdeführer zu und führt das Beschwerde- Klärungsgespräch. Je nach Situation wird eine entsprechende Maßnahme verabredet und umgesetzt.



Die **Beschwerde** und die **Abhilfe** werden **dokumentiert**.



Die **verantwortliche Person** informiert ihre **Leitung** über die Beschwerde, die entwickelte Abhilfe bzw. das weitere geplante Vorgehen.



Nach ca. 4 Wochen geht die verantwortliche Person auf den/ die Beschwerdeführer(in) zu und erkundigt sich, ob die entsprechende Maßnahme erfolgreich war und die Situation nun in Ordnung ist. Sollte die Situation nicht in Ordnung sein wird die Leitung informiert.

<b>Beschwerden von Erziehungsberechtigten</b>	
<b>Schritt 1</b>	<p>Eltern sprechen persönlich mit der betroffenen Lehrerin/ Klassenlehrerin</p> <p><b>Ziel:</b> Klärung des Sachverhalts im Gespräch und Suche nach Lösungen (Gesprächsdokumentation)</p>
<b>Schritt 2</b>	<p>(bei Erfolglosigkeit von Schritt 1) Die Eltern sprechen unter Begleitung eines weiteren Elternteils der Klasse (z.B. Klassenelternvorsitzende) erneut mit der betroffenen Lehrerin persönlich. Die Lehrkraft kann bei Bedarf z.B. die Personalvertretung mit zum Gespräch bitten.</p> <p><b>Ziele:</b> erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung ggf. Absprachen zu einem veränderten Lösungswegtreffen (Gesprächsdokumentation)</p>
<b>Schritt 3</b>	<p>bei Erfolglosigkeit von Schritt 2) Die Schulleitung wird informiert und führt Gespräche mit den Beteiligten.</p> <p><b>Ziel:</b> Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Maßnahmen</p>

## **Grundsätze der Beschwerdebearbeitung**

1. Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie entstanden sind.
2. Jeder nimmt Beschwerden an und leitet sie an die/ den verantwortliche/n Mitarbeiter/in weiter. Der Beschwerdeführer wird darüber aufgeklärt. Z.B.: „Ich werde Ihr Anliegen weiterleiten. X kommt in 1-2 Tagen auf Sie zu“
3. Dank für die Rückmeldung: „Danke für ihr Offenheit. Gut, dass sie das ansprechen...“
4. Die/ der verantwortliche Mitarbeiter/in geht auf den Beschwerdeführer zu. Trifft Verabredungen. Dokumentiert Beschwerde und Verabredung.
5. Informieren und überprüfen gemäß Beschwerde-Kette.

## **Hilfreiche Tipps für das Beschwerdegespräch**

- Lassen Sie sich nicht auf ein Gespräch zwischen „Tür und Angel“ ein.
- Verabreden Sie einen Termin für das Gespräch.
- Nehmen Sie sich Zeit für das Gespräch.
- Nehmen Sie die Beschwerden ernst.
- Geben Sie dem Elternteil Raum und Zeit sich auszusprechen. Eltern/ Kunden sollen sich den Ärger von der Seele reden können.
- Hören Sie zu!
- Stellen Sie sich auf das Elternteil ein. Versuchen Sie, sich in seine Situation zu versetzen, damit Sie dessen Standpunkt erfassen.
- Stellen Sie Fragen, die zur näheren Abklärung der Situation führen.
- Entdecken Sie das bzw. die Interessen hinter der Position.
- Bieten Sie eine Lösung, die das Interesse aufnimmt oder den Ausblick, dass Sie die Situation abklären werden. Nennen Sie in dem Fall einen konkreten Zeitpunkt, wann Sie sich zurückmelden.
- Lassen Sie sich durch Vorwürfe oder Kritik nicht aus der Ruhe bringen.

**Gesprächsdokumentation**



**Information an:** \_\_\_\_\_

**1. Teilnehmer des Gesprächs am:** \_\_\_\_\_

Name und ggf. Funktion

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2. Vereinbarungen/ Verabredete Maßnahmen:**

**3. Weitere Verfahrenswege/ Überprüfung nach 4 Wochen**

(bei Einhaltung der Vereinbarung Vernichtung aller Unterlagen)

Unterschriften:

\_\_\_\_\_