



## Regelung des Umgangs mit Beschwerden

(Stand: 28.08.18)

Bei Beschwerden, die durch Erziehungsberechtigte oder Schüler vorgetragen werden, soll an der Grundschule Handorf wie folgt verfahren werden:

1. Es findet ein **Gespräch zwischen den Beteiligten** zum nächstmöglichen Termin außerhalb der Unterrichtszeit statt. Ziel ist es, die Problematik von beiden Seiten zu beleuchten und Lösungsmöglichkeiten zu erarbeiten.
2. Es wird im Anschluss an das Gespräch gemeinsam ein **Gesprächsprotokoll** angefertigt, in dem der grobe Gesprächsverlauf sowie das Ergebnis festgehalten werden. Alle Beteiligten unterschreiben das Protokoll und erhalten eine Durchschrift davon.
3. Bei Bedarf wird ein **Nachtermin** festgelegt, um die Tragfähigkeit der Lösung zu überprüfen.

Sollte festgestellt werden, dass die Schritte 1. bis 3. nicht zum gewünschten Erfolg führten, so sind die folgenden Schritte zu ergreifen:

4. Es findet ein **weiteres Gespräch zwischen den Beteiligten** ggf. unter **Einbeziehung weiterer Personen** (Fachlehrer, Elternvertreter o.ä.) **unter Leitung der Schulleitung** statt.
5. Es wird im Anschluss an das Gespräch gemeinsam ein **Gesprächsprotokoll** angefertigt, in dem der grobe Gesprächsverlauf sowie das Ergebnis festgehalten werden. Alle Beteiligten unterschreiben das Protokoll und erhalten eine Durchschrift davon.
6. Bei Bedarf wird ein **Nachtermin** festgelegt, um die Tragfähigkeit der Lösung zu überprüfen.

Sofern dies vereinbart wurde, wird eine **externe Stelle** hinzugezogen.

7. Es findet ein **weiteres Gespräch** zwischen den Beteiligten mit Beteiligung eines Vertreters der externen Stelle statt.
8. Es wird ein **Gesprächsprotokoll** (s. Vorlage) angefertigt, in dem der grobe Gesprächsverlauf sowie das Ergebnis festgehalten werden. Alle Beteiligten unterschreiben das Protokoll und erhalten eine Durchschrift davon.
9. Bei Bedarf wird ein **Nachtermin** festgelegt, um die Tragfähigkeit der Lösung zu überprüfen.

Sollte auch dies keinen Erfolg bringen und die beschwerdeführende Partei dies wünschen, so kann die schulfachliche Dezernentin der Landesschulbehörde eingeschaltet werden:

10. Es findet ein **weiteres Gespräch** zwischen den Beteiligten unter der Gesprächsleitung der Dezernentin statt.
11. Es wird ein **Gesprächsprotokoll** (s. Vorlage) angefertigt, in dem der grobe Gesprächsverlauf sowie das Ergebnis festgehalten werden. Alle Beteiligten unterschreiben das Protokoll und erhalten eine Durchschrift davon.
12. Bei Bedarf wird ein **Nachtermin** festgelegt, um die Tragfähigkeit der Lösung zu überprüfen.

Liebe Eltern der Grundschule Handorf,

wo so viele Menschen miteinander zu tun haben wie an einer Schule, da kommt es immer wieder zu Schwierigkeiten, Unzufriedenheiten oder Kritik. Das ist ganz normal.

Als sehr wichtig erachten wir dabei den direkten und konstruktiven Umgang mit diesen Problemen.

Wir bitten Sie daher, ihre Meinung nicht "herunterzuschlucken", sondern wie folgt vorzugehen:

- Bitte sprechen Sie die betreffende Lehrkraft so schnell wie möglich persönlich an und schildern Sie ihr die Problematik (Wir rufen auch gern zurück!)
- Vereinbaren Sie wenn nötig einen Gesprächstermin. (Hier wird zumeist schon die Schulleitung informiert.)
- Beobachten Sie, ob sich das Problem geklärt hat und vereinbaren Sie ggf. einen Nachtermin.

Führen diese Schritte nicht zum Erfolg, so

- wenden Sie sich bitte an die Schulleitung.
- Beraten Sie, wie weiter vorgegangen werden soll und ob weitere Experten von außerhalb hinzugezogen werden sollten.

Diese Schritte haben sich bewährt sofern es sich um schulische Probleme handelt. Bei Problemen zwischen Eltern verschiedener Kinder empfehlen wir den direkten Kontakt.

Bitte bestärken Sie auch Ihre Kinder darin, diesen Weg zu gehen. Ihnen stehen zusätzlich die Streitschlichter bei Problemen mit anderen Kindern oder Lehrern zur Verfügung.

## Grundschule Handorf: Gesprächsnotiz

### Betrifft

Schüler	Klasse	Klassenlehrerin
---------	--------	-----------------

### Gespräch

Zeit des Gesprächs	Ort des Gesprächs	Beteiligte
--------------------	-------------------	------------

### Gesprächsverlauf:

### ggf. Gesprächsergebnis:

---

Unterschriften

