

# **Konzept zum Umgang mit Beschwerden**

## **Stand: 05/22**

### **Grundsätze:**

Beschwerden und der Umgang damit sind Teil der Qualitätsentwicklung unserer Schule. Wir nutzen sie daher, um die Qualität zu verbessern.

Beschwerden werden in Gesprächen behandelt. Diese Gespräche werden mit dem Ziel geführt, möglichst zu einer einvernehmlichen Lösung zu kommen, die für alle Seiten als akzeptabel angesehen wird.

Alle Teilnehmer der Gespräche verpflichten sich zur Verschwiegenheit.

Dem Beschwerdeführer oder seinem Kind werden durch die Beschwerde keine schulischen Nachteile entstehen.

Die Lehrkräfte sind für kurze Gespräche zu angemessenen Zeiten telefonisch erreichbar. Bei weiterem Klärungsbedarf stehen die Lehrkräfte nach Absprache möglichst zeitnah zu weiteren persönlichen Gesprächen bereit.

### **Ablauf:**

Konflikte zwischen Eltern und Lehrkräften sollen in folgender Weise gelöst werden:

1. Die betroffene Person soll möglichst selbst und direkt bei der auslösenden Person vorstellig werden. Gespräche mit den Betroffenen sollen zeitnah, problem- und ergebnisorientiert geführt werden.
2. Beratungslehrer/innen können bei Bedarf jederzeit hinzugezogen werden.
3. Ist keine Lösung zwischen den Betroffenen zu finden, oder handelt es sich um einen schwerwiegenden Grund für die Beschwerde, kann von jeder Seite der Schulleiter und ein Schulpflegschaftsmitglied eingeschaltet werden.
4. Wenn es mit Hilfe dieser Personen zu keiner Lösung kommt, besteht für Eltern die Möglichkeit der Beschwerde bei der Schulaufsicht (Schulamt).