

## Umgang mit Beschwerden an der Sandbachschule

***„Du bekommst einen Brief, der dich maßlos erbittert?  
Beantworte ihn sofort. In der ersten Wut. Und das laß drei Tage liegen.  
Und dann schreib deine Antwort noch mal.“***

*K. Tucholsky, 1932*

Die Arbeit an der Sandbachschule ist durch eine sehr enge Zusammenarbeit vieler Beteiligter geprägt. Lehrkräfte, Schülerinnen und Schüler, Erziehungsberechtigte, pädagogische Mitarbeiter, Mitarbeiter des Nachmittagsbereichs und andere in der Schule beschäftigte Personen kommunizieren immer wieder miteinander und untereinander. In dieser engen Kooperation sind unterschiedliche Ansichten und Konflikte eine alltägliche Erscheinung.

Die hier vorliegende Beschwerderegulung setzt sich zum Ziel, eine für unser Schulklima förderliche Richtung für den Umgang mit Beschwerden zu weisen und Wege für einen systematischen und zielorientierten Umgang mit Konflikten aufzuzeigen.

### 1. Grundsätzliches

Wir wollen Beschwerden grundsätzlich als Anhaltspunkte für eine positive Weiterentwicklung unserer Arbeit ansehen. Nur die Kenntnis von Problemen oder Differenzen kann uns in die Lage versetzen, Fehler abzustellen, Eskalationen zu vermeiden und damit die Zufriedenheit aller Mitglieder unserer Schulgemeinschaft zu steigern.

Beschwerden wollen wir mit Interesse, Freundlichkeit und Verständnis begegnen. Dies schafft die Voraussetzung für eine sachliche Auseinandersetzung mit der Beschwerde.

Wir finden es wichtig, uns für das Anhören und das Bearbeiten einer Beschwerde **genügend Zeit** zu nehmen. Wird jemand „zwischen Tür und Angel „angesprochen“, sollte derjenige sich das Anliegen kurz anhören und dann einen Termin verabreden. So haben beide Parteien die Möglichkeit, sich angemessen auf das Gespräch vorzubereiten.

Die Bearbeitung einer Beschwerde und die Problemlösung sollen möglichst zügig erfolgen. Um Gelegenheit zu haben, mit allen Beteiligten zu sprechen, vereinbaren Mitarbeiter\*innen und Erziehungsberechtigte im Rahmen dieser Regelung eine Bearbeitungszeit von **3 Schultagen**

Durch die zunehmende **Digitalisierung und Unmittelbarkeit von Kommunikation** per Mail nehmen Drohungen, voreilige Formulierungen und Unhöflichkeiten stark zu. Wir alle wünschen uns einen Umgang mit Respekt und sachlicher Wortwahl.

## 2. Beschwerdewege

Beschwerden von	Erster Ansprechpartner	Falls keine Klärung: weitere Ansprechpartner
einzelnen Schülern über Schüler	Klassenrat Klassenleitung	Fr. List (Schulsozialpädagogin)
Schülern über eine Lehrkraft/ pädagogische Mitarbeiterin/ Nachmittagskraft	die betroffene Lehrkraft/ Person Unterstützung durch Klassen- sprecher	Klassenleitung, Schulleitung, Koordinatorin Ganztage
Eltern über eine Lehrkraft/ pädagogische Mitarbeiterin/ Nachmittagskraft	die betroffene Lehrkraft/ Person	Elternvertretung Klassenleitung, Schulleitung, Koordinatorin Ganztage
einer Lehrkraft über eine andere Lehrkraft/ pädagogische Mitarbeiterin/ Nachmittagskraft	die betroffene Lehrkraft/ Person	Schulleitung
einer Lehrkraft über die Schulleiterin	Personalrat / Schulleitung	Landesschulbehörde

Beschwerden von **Erziehungsberechtigten über andere Erziehungsberechtigte** oder deren Kinder können nur dann aufgegriffen werden, wenn die angesprochenen Probleme das Unterrichtsgeschehen oder den Schulalltag unmittelbar beeinträchtigen.

Bitte nehmen Sie bei Konflikten unter Kindern auch Abstand von Befragungen Beteiligter auf dem Schulhof.

Im Sinne einer vertrauensvollen Zusammenarbeit verabschiedet auf dem Schulleiternrat am 2.3.2020



Annegret Otte, Rektorin Sandbachschule,

17.08.2023



M. Zblewski Schulleiternratsvorsitzende