

## **Kommunikationsleitfaden für Eltern/ Umgang mit Beschwerden an der ALGS**

*Es kommt vor, dass Eltern/Personensorgeberechtigte (PSB) zu dem, was in der Annedore Leber Grundschule entschieden wird, Fragen haben oder mit einzelnen Entscheidungen nicht einverstanden sind. Dies ist normal und kann von Schule als nützlicher Hinweis zur Verbesserung der schulischen Gesamtsituation verstanden werden.*

*Eltern/PSB sollten auch bedenken, dass Schule nicht unbegrenzten Spielraum für Entscheidungen hat. Viele schulische Entscheidungen sind pädagogisch berechtigt, beruhen evtl. auf festen Vorgaben der Bildungsverwaltung, usw.*

*Ziel der folgenden Regelungen ist es, in diesem Spannungsfeld bei Konflikten, Lösungen zu finden, die den Schülerinnen und Schülern zu Gute kommen.*

1. Es wird von allen Beteiligten das Bemühen um eine konstruktive Lösung erwartet.

Destruktives Verhalten wird nicht toleriert.

Anliegen können persönlich oder über eine (gewählte) Vertrauensperson geäußert werden. Dadurch gibt es immer eine zuständige Person (Beschwerdeführer\*in).

2. Kritische Situationen sollen zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und dem Bemühen um eine einvernehmliche Lösung bearbeitet werden.

3. Die betroffenen pädagogischen Mitarbeiter\*innen sollen die Hintergründe für Entscheidungen gegenüber den Eltern/PSB erläutern. Eltern/PSB sollten diese Erläuterungen ernst nehmen.

4. Sollte trotz Bemühens der Beteiligten keine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann die Elternvertretung der einzelnen Klassen hinzugezogen werden.

5. Sollten im Vorfeld von besonders herausfordernden oder möglicherweise konfliktbehafteten Gesprächen Unsicherheiten und Ängste bestehen, können die Eltern/PSB vorbereitend mit den Schulsozialarbeiter\*innen ein Beratungsgespräch vereinbaren. Lösungs-, ziel- und ressourcenorientiert können konstruktive Herangehensweisen gemeinsam erarbeitet werden.

6. Erst, wenn auch durch Mitarbeit der Elternvertretung/ des Bereiches „Schulsozialarbeit“ keine Lösung gefunden wird, kann die Schulleitung mit hinzugezogen werden.

7. Kritik an Entscheidungen der Schulleitung ist auch mit dieser zu klären. Sollte hier keine Lösung gefunden werden, kann die Elternvertretung der einzelnen Klassen zum Gespräch hinzugezogen werden. Bei strafrechtlich relevanten Themen können Betroffene den Rechtsweg wählen und eine Anzeige bei der Polizei tätigen.

**Alle hier beschriebenen Schritte sind schriftlich kurz zu protokollieren (siehe Vorlage Protokoll) und sowohl von den betroffenen Eltern/PSB als auch von Seiten der Schule/pädagogische Fachkräfte zu unterschreiben. Dieses unterschriebene Protokoll dient als Gesprächsgrundlage für weitere Schritte (z.B. Einschalten der Schulleitung).**

*Die hier in den vorangegangenen Abschnitten aufgeführten Regelungen gelten nicht für schwerwiegende Probleme, z.B. bei Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In solchen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.*

*Die Regelungen gelten ebenfalls nicht für Widersprüche bei Ordnungsmaßnahmen nach dem Schulgesetz. Hierfür liegen gesetzliche Regelungen vor.*

---

8. Sollte im Rahmen des oben beschriebenen Verfahrens trotz Ausreizens aller gegebenen schulinternen Möglichkeiten (Hinzuziehen der Elternvertretung der einzelnen Klassen, Schulsozialarbeit, Schulleitung etc.) keine Lösung des Konfliktes erzielt worden sein, besteht die Möglichkeit, sich an die nächst höhere Ebene zu wenden.

Auch für dieses Vorgehen gelten die unterschriebenen Gesprächsprotokolle als Grundlage.

Die zuständige Schulaufsicht informiert sich bei der Schulleitung über die Sachlage, ggf. wird ein gemeinsames Gespräch zwischen Schulaufsicht und den Konfliktparteien vereinbart.

Wenn es auch in diesem Schritt nicht zu einer Klärung/Lösung kommt, ist die Dienststellenleitung schriftlich (Protokoll/e) zu informieren.

Sollte eine Beschwerde beim Beschwerdemanagement vorliegen, informiert das Beschwerdemanagement die zuständige Schulaufsicht über die vorliegende Beschwerde.

Die zuständige Schulaufsicht informiert sich bei der Schulleitung über die Sachlage, weitere Verfahrensschritte wie oben.



# Protokoll - zur Klärung eines Sachverhaltes/ einer Lösungsfindung zu folgendem Thema:

**Betrifft** (Thema/Anliegen/Beschwerde/ Vorfall vom/am):

---

---

---

---

---

**Datum:** \_\_\_\_\_

**vorgetragen von:** \_\_\_\_\_

**herangetragen an:** \_\_\_\_\_

**folgende (Erst-) Vereinbarung(en) wurde(n) getroffen/ folgende Schritte werden eingeleitet:**

---

---

---

---

Eine Rückmeldung über den Bearbeitungsverlauf bis \_\_\_\_\_ wurde vereinbart.

Folgende Person(en) wurde(n) ggf. zur Klärung hinzugezogen (Name/ Funktion/ Datum):

---

---

Das Anliegen konnte am \_\_\_\_\_ einvernehmlich und innerhalb des vereinbarten Zeitraumes, geklärt werden

ja (Datum: \_\_\_\_\_ ) /

nein.

Unterschrift **Beschwerdevorbringer:in** \_\_\_\_\_

Unterschrift **Beschwerdebearbeiter:in/ -adressat:in** \_\_\_\_\_

