

Allgemeine Grundsätze einer Beschwerdeführung der Regenbogenschule Dessau

1. Der Schulalltag mit seinen vielfältigen Aufgaben und Anforderungen aller Beteiligten sorgt dafür, dass es durch unterschiedliche Sichtweisen eines Problems zu Konflikten oder auch zu Fehlern kommt. Beim Umgang mit Beschwerden kann es für die beidseitig Betroffenen unangenehm und belastend werden. Daher sind Beschwerden wichtige Rückmeldungen, die – wenn sie **sachlich und adressatengerecht** herangetragen werden – dazu dienen, **Probleme zu lösen, Anliegen zu klären** und die praktische Arbeit weiter zu optimieren.
2. Jede Beschwerde und jedes Anliegen wird von Seiten der Schule **ernst genommen**.
3. Alle Beschwerden werden von der Schule möglichst **zeitnah** in einem angemessenen Rahmen bearbeitet.
4. Beschwerden können **im persönlichen Gespräch (nach vorheriger Terminabsprache) per E-Mail (mit Darlegung des Anliegens) oder durch Telefonat** mit allen Beteiligten gelöst werden.
Andere soziale Netzwerke werden überhaupt nicht genutzt.
5. Bei Beschwerden **geht es immer um bestimmte Anlässe** und nicht um Personen. Die **am Konflikt Beteiligten** gehen deshalb auch in schwierigen Situationen **fair, respektvoll und wertschätzend** miteinander um.
6. **Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.**
7. Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt zunächst dort, wo sie auftritt. d. h. es befassen sich die Personen mit dem Thema, die unmittelbar damit in Verbindung stehen. Erst wenn das Problem nicht positiv gelöst werden kann, wird die nächste Stufe einbezogen. (siehe **Ablauf des Beschwerdemanagements**)
8. Der Ablauf ist die Grundlage für ein effektives und erfolgreiches Beschwerdemanagement. Auf jeder einzelnen Ebene können sich die Beschwerdeführenden und Betroffenen Unterstützung holen.
9. Die Schulleitung bearbeitet eine Beschwerde erst, wenn der Weg durch die Instanzen 1 – 2 eingehalten wurde. Ausnahmen bilden schwerwiegende Vorwürfe von großer Tragweite. Hier greift sie unmittelbar ein, sorgt für die Aufklärung des Sachverhaltes, dokumentiert das Ergebnis schriftlich und informiert ggf. die Schulaufsicht.
10. Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt auf jeder Ebene grundsätzlich auf gleiche Weise. Die Person, die sie entgegennimmt und bearbeitet, klärt zunächst folgende Fragen:
 - *Wer bzw. welche Personengruppe trägt die Beschwerde vor?*
 - Um welches konkrete Problem handelt es sich?
 - Was wurde bisher unternommen?
 - Welche Veränderung wird gewünscht?
11. Nach der Bearbeitung der Beschwerde sollte es klare Absprachen zum zukünftigen Umgang mit dem strittigen Problem geben. Dabei sollte diese **Vereinbarung schriftlich dokumentiert** werden (Vordruck) und eine **Überprüfung** nach angemessener Zeit (4 - 8 Wochen je nach Beschwerde) erfolgen.

Ablauf eines Beschwerdemanagements

Direkte Problemlösung mit dem Beteiligten

- Der Betroffene (Schüler, Lehrkräfte, pädagogische Mitarbeiter, Sorgeberechtigte, weitere Beteiligte) wendet sich zunächst persönlich oder per E-Mail und zeitnah an die unmittelbar beteiligte Person (z. B. Schüler, Lehrkraft, PM, Sorgeberechtigte, etc.).
- Ohne Absprache mit der Klassenleitung ist eine Klärung zwischen den Elternhäusern sowie eine Klärung zwischen Sorgeberechtigten und Mitschülern innerhalb der Schule nicht gestattet.
- Der Betroffene sollte eine schriftliche Dokumentation (kurze Beschreibung was, wann passiert ist und mit welchem Ergebnis verfassen).



Problemlösung mit der nächsthöheren Instanz

- Schüler, Fachlehrkräfte, pädagogische Mitarbeiter, Klassenlehrer, Sorgeberechtigte, weitere Beteiligte wenden sich persönlich per E-Mail und zeitnah an die nächsthöhere Instanz (z. B. Klassenleitung, PM, Fachstufenleiter, vertrauter Kollege, Schulsozialarbeiter, Coaching, Supervision, Elternvertretung der Klasse, etc.).
- Der Betroffene vereinbart einen Termin mit der nächsthöheren Instanz. Der Ratsuchende muss im Vorfeld folgende Punkte überdenken: Was ist das Anliegen? Welche Hilfe / Unterstützung wünscht er sich? Was hat der Ratsuchende mit welchem Ergebnis schon in die Wege geleitet? Es muss ein Protokoll über das Gespräch verfasst werden.



Problemlösung mit der Schulleitung

- Schüler, Lehrkräfte, pädagogische Mitarbeiter, Sorgeberechtigte, weitere Beteiligte wenden sich persönlich, per E-Mail und zeitnah an die nächsthöhere Instanz (Schulleitung, Elternvertretung der Schule).



Keine Problemlösung?

Schüler, Lehrkräfte, Sorgestandsberechtigte, weitere Betroffene wenden sich an das Schulamt des Landes Sachsen-Anhalt, Nantegasse 6, 06844 Dessau-Roßlau.

Diese Beschwerdemanagement wurde in der Gesamtkonferenz am __. __. 2025 vorgestellt und beschlossen.

© angelehnt an das Beschwerdemanagement der Ganztagschule „Adolf Diesterweg“ Roitzsch