



# Beschwerde- management

der

## Grundschule Vellmar- Frommershausen

Juni 2024

Simmershäuser Straße 10  
34246 Vellmar

Tel.: 0561-9823980  
Fax.: 0561-821575

e-mail:

[poststelle@gs-frommershausen.vellmar.schulverwaltung.hessen.de](mailto:poststelle@gs-frommershausen.vellmar.schulverwaltung.hessen.de)

homepage:

<http://www.gs-frommershausen.vellmar.schule.hessen.de>

## 1. Einführung und Zielsetzung

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive „Verwertung“ in der Schule. In jedem Fall bedürfen Beschwerden einer systematischen, konstruktiven und transparenten Bearbeitung. Jede Beschwerde sollte daher daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder sie auf ein generelles, z.B. in organisatorischen Regelungen der Schule begründetes Problem verweist. So können Beschwerden auch als eine Art „Frühwarnsystem“ genutzt werden, das es ermöglicht etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten, so dass es nicht zu einer dauernden Wiederholung oder unnötigen Eskalation kommt.

Dies ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei, das allen an unserer Schule beteiligten Menschen zugute kommt und somit die Qualität von Schule verbessert.

Entscheidend ist für jede Art des Umgangs mit Beschwerden, dass ein Beschwerdemanagement vereinbart wird, das allen Beteiligten bekannt und transparent ist.

Unter einer lösungsorientierten Perspektive bedarf der Umgang mit Beschwerden einer sachlichen, angemessenen Strategie, die für alle Beteiligten einen verlässlichen Rahmen schafft. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges kann zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten beitragen.

Für das Anhören einer Beschwerde ist ein angemessener Zeitrahmen notwendig. Daher ist es sinnvoll, rechtzeitig einen gemeinsamen Gesprächstermin zu vereinbaren.

Für ein positives bzw. lösungsorientiertes Gespräch gelingt nur, wenn alle Beteiligten sachlich, höflich und konstruktiv miteinander sprechen.

Auf allen Ebenen sind Vereinbarungen in einem Protokoll festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarung.

Um angemessen auf Beschwerden reagieren zu können, haben wir nachfolgend ein schulisches Beschwerde-Verfahren festgelegt.

## 2. Beschwerde bearbeiten

Die Bearbeitung von Beschwerden hat zunächst dort zu beginnen, wo sie aufgetreten ist. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen („Instanzenweg“) einzubeziehen.

### „Instanzenweg“:

**Schüler/Schülerin/Eltern**

wenden sich zuerst an



**die betroffene Lehrkraft**

(ggf.. mit Klassenlehrkraft/ SozPäd)

### Wenn das Problem nicht gelöst werden kann:

**Schüler/ Schülerin/ Eltern**

wenden sich an



**die Klassenlehrkraft**

(ggf. mit Fachlehrkraft/ SozPäd/  
Klassenelternbeirat)

### Wenn zuvor keine Abhilfe der Beschwerde möglich war

(Vereinbarungen kamen nicht zustande):

**Schüler/ Schülerin/ Eltern**

wenden sich (ggf. schriftlich)

an:



**die Schulleitung**

(ggf. mit Klassenlehrkraft/  
Fachlehrkraft/ / SozPäd/  
Elternbeirat)

### Sofern der Konflikt innerschulisch nicht gelöst werden kann:

**Schüler/ Schülerin/ Eltern**

wenden sich (ggf. schriftlich)

an:



**die Schulaufsicht**

(ggf. mit Schulleitung/  
Klassenlehrkraft/ Fachlehrkraft/  
SozPäd/ Elternbeirat)