

# Beschwerdemanagement der Grundschule Grabow

Pädagogisch fundiertes Konzept für  
eine geregelte Kommunikation  
zwischen Eltern, Schule und Landesschulamt

Beschlussvorlage Gesamtkonferenz am 29.09.2025



## Pädagogische Haltung zum Beschwerdemanagement

Ein professionelles Beschwerdemanagement ist Ausdruck einer wertschätzenden Kommunikationskultur zwischen Schule, Elternhaus und übergeordneten Institutionen. Es dient nicht nur der Klärung von Konflikten, sondern auch der Qualitätssicherung schulischer Arbeit. Beschwerden sind kein Zeichen von Scheitern, sondern eine Chance zur Reflexion, zur Weiterentwicklung und zur Stärkung des Vertrauens in die schulische Gemeinschaft. Die Schule versteht sich als lernende Organisation, in der Transparenz, Verlässlichkeit und Partizipation zentrale Werte darstellen.

Die Gestaltung einer vertrauensvollen und transparenten Zusammenarbeit zwischen Eltern, Lehrkräften und der Schulleitung bildet das Fundament für eine erfolgreiche Bildungsarbeit an der Grundschule Grabow. Ein pädagogisch sinnvolles Beschwerdemanagement trägt dazu bei, Interessen konstruktiv zu verhandeln, Konflikte wertschätzend zu lösen und die Qualität der Schule nachhaltig zu sichern. Dabei ist es uns ein Anliegen, dass alle Beteiligten sich ernstgenommen und respektvoll behandelt fühlen.

Das nachfolgende Verfahren soll für Beschwerden eine nachvollziehbare und strukturierte Abfolge ermöglichen, die sowohl die Perspektive der Eltern als auch die der Schule berücksichtigt.

# Unterschied zwischen Anfrage und Beschwerde

## Anfrage

Eine *Anfrage* ist ein **formloser Informationswunsch** oder eine **Bitte um Klärung**, die sich auf schulische Abläufe, organisatorische Fragen oder pädagogische Maßnahmen bezieht. Sie ist **nicht konfliktbehaftet** und zielt auf **Verständnis und Orientierung**. Anfragen können mündlich oder schriftlich erfolgen und werden zeitnah beantwortet. Beispiele sind die Nachfrage nach Hausaufgaben, Terminen, Abläufen oder pädagogischen Grundsätzen.

## Beschwerde

Eine Beschwerde ist eine **schriftlich eingereichte, kritische Mitteilung**, die auf eine als unzureichend oder fehlerhaft empfundene Handlung, Entscheidung oder Situation hinweist. Die Beschwerde erfolgt aus dem Wunsch nach Veränderung, Korrektur oder Verbesserung und setzt voraus, dass ein konkreter Anlass oder eine Störung des Schulalltags vorliegt. Sie ist grundsätzlich mit dem Ziel verbunden, eine Lösung für ein wahrgenommenes Problem zu finden.

## Verfahren für das Beschwerdemanagement



- **Einreichung der Beschwerde:** Beschwerden sind stets schriftlich mittels eines vorgesehenen Formulars einzureichen. Die Eltern verfassen eine genaue Beschreibung des Sachverhalts und richten diese zunächst an den betreffenden Fachlehrer.



- **Erstbearbeitung durch die Lehrkraft:** Der adressierte Fachlehrer sucht den Austausch mit einer weiteren Fachlehrkraft und beide prüfen die Situation gemeinsam. Sie entwickeln einen Lösungsvorschlag, der den Eltern mitgeteilt wird.



- **Weiterleitung an die Schulleitung:** Falls der Lösungsvorschlag nicht zur Zufriedenheit der Eltern führt, wird der Fall an die Schulleiterin herangetragen. Im gemeinsamen Gespräch werden verschiedene Perspektiven beleuchtet, um ein umfassendes Meinungs- und Klärungsbild zu erhalten.
- **Einbeziehung des Landesschulamtes:** Erst wenn auch im Gespräch mit der Schulleiterin kein Konsens erzielt wird, steht als letzte Instanz der Weg zum Landesschulamts offen.

**Dokumentation:** Zu jedem Gespräch wird ein Protokoll als Dokumentation angefertigt. Auch bei Telefonaten werden Gedächtnisprotokolle erstellt, um den Verlauf festzuhalten und Transparenz zu sichern.

**Teilnehmerkreis:** Die schulischen Gespräche finden grundsätzlich mit mindestens zwei Personen aus dem Lehrpersonal statt, um Neutralität und Fairness zu gewährleisten. Eltern haben jederzeit das Recht, eine Vertrauensperson ihrer Wahl zur Unterstützung hinzuzuziehen. Das Teilnehmerverhältnis sollte ausgeglichen sein. Über die Teilnehmer wird vorher transparent informiert.

**Formular:** Um eine Beschwerde einzureichen, steht Ihnen ein standardisiertes Formular zur Verfügung, das Sie bitte vollständig und nachvollziehbar ausfüllen. Damit ermöglichen Sie, dass der konkrete Sachverhalt, alle beteiligten Personen und die erlebte Situation klar erfasst werden. Nur so kann gewährleistet werden, dass Ihr Anliegen strukturiert und zielführend bearbeitet wird.

Aus meiner Sicht als Schulleitung und des gesamten Lehrerkollegiums sind ein strukturiertes und wertschätzendes Beschwerdemanagement sowie eine offene Kommunikation unerlässlich für eine vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit zwischen Elternhaus und Schule. Wir legen großen Wert darauf, klare Abläufe und Regeln zu etablieren, um Missverständnisse zu vermeiden und die Mitwirkung aller am Schulleben zu fördern. Die Einbindung mehrerer Lehrkräfte sowie die Möglichkeit, eine Vertrauensperson hinzuzuziehen, sehen wir als wichtige Grundpfeiler für Transparenz, Ausgewogenheit und Fairness im Verfahren. Unser gemeinsames Ziel ist es, den Interessen aller Beteiligten Raum zu geben und lösungsorientiert zu handeln.

Abschließend betonen wir, dass Dialog, Dokumentation und Kooperation zentrale Elemente unseres Verständnisses von pädagogischer Qualität und Schulentwicklung sind.

# Beschwerdeformular

Für Personensorgeberechtigte zur schriftlichen Einreichung ins Sekretariat

## Angaben zur Person

Name: \_\_\_\_\_

Beziehung zur Schule (z. B. Elternteil): \_\_\_\_\_

Telefonnummer: \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_

## Anlass der Beschwerde

Datum des Vorfalls: \_\_\_\_\_

Betroffene Lehrkraft /Mitarbeitende: \_\_\_\_\_

## Beschreibung des Sachverhalts (Bitte sachlich und konkret schildern)

---

---

---

---

**Erwartung an die Schule/gewünschte Lösung**     Gespräch     Antwort per Brief

---

---

**Bereits erfolgte Schritte** (z. B. Gespräche, E-Mails, Telefonate) \_\_\_\_\_

**Vertrauensperson**  Ich möchte eine Vertrauensperson zum Gespräch hinzuziehen.

Name der Vertrauensperson: \_\_\_\_\_

Ort, Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_