

KONZEPT



Kommunikation und Beschwerdemanagement

Verlässliche Strukturen für Anliegen, Konflikte und Widersprüche

Ziel des Konzepts

Transparente und nachvollziehbare Verfahrenswege für alle am Schulleben Beteiligten.

Stand: September 2026

Inhalt

Das Konzept bündelt Grundsätze, Zuständigkeiten und konkrete Schritte für eine sachliche, respektvolle und transparente Kommunikation.

1	Ziel und Grundhaltung Wertschätzung, zeitnaher Austausch und transparente Verfahren als gemeinsame Basis.
2	Präventive Kommunikation Maßnahmen, die Missverständnissen und Unstimmigkeiten möglichst früh vorbeugen.
3	Beschwerden und Widersprüche Grundsätze, Zuständigkeiten, Eskalationsweg und rechtliche Fristen.
4	Vorgehen bei Kommunikations- und Beschwerdeanliegen Ein klarer Ablauf vom Sachverhalt über die Beteiligten bis zur Auswertung.
5	Dokumentation Festhalten von Gesprächen, Vereinbarungen, Maßnahmen und weiteren Schritten.
6	Information und Transparenz Wie Eltern sowie Schülerinnen und Schüler über die Kommunikationswege informiert werden.
7	Kontakt und Zuständigkeiten Anlaufstellen innerhalb der Schule und Hinweise zur Erreichbarkeit.

1 Ziel und Grundhaltung

Die Geschwister-Stern-Grundschule legt Wert auf eine vertrauensvolle und wertschätzende Atmosphäre innerhalb der gesamten Schulgemeinschaft.

Gesprächsbedarfe auf unterschiedlichen Ebenen und damit ggf. verbundene Unstimmigkeiten, verschiedene Sichtweisen oder Beschwerden gehören zum Schulalltag dazu. Solche Anliegen werden sachlich, transparent und mit gegenseitigem Respekt bearbeitet. Auch in Konfliktsituationen sind ein besonnener Umgang sowie ein persönlicher und möglichst zeitnaher Austausch entscheidend, um tragfähige Lösungen zu finden.

Ein gemeinsames Gespräch kann nicht nur zur Klärung eines konkreten Problems beitragen. Es eröffnet zugleich die Möglichkeit, bestehende Regelungen zu überprüfen oder bei schulorganisatorischen Abläufen sinnvolle Entwicklungsmöglichkeiten zu erkennen.

Dieses Konzept schafft Orientierung und Handlungssicherheit für alle Beteiligten. Ein konstruktiver Umgang mit Beschwerden soll die Zusammenarbeit stärken, das Schulklima fördern und damit die Qualität der schulischen Arbeit unterstützen.

Gemeinsames Ziel

Anliegen werden ernst genommen, Zuständigkeiten bleiben nachvollziehbar und Lösungen werden möglichst auf der Ebene gefunden, auf der ein Problem entstanden ist.

2 Präventive Kommunikation

Eine verlässliche Zusammenarbeit zwischen allen Personen und Gruppen des Schullebens lebt vom direkten Kontakt. Deshalb hat das persönliche Gespräch grundsätzlich Vorrang. Dies gilt für die Zusammenarbeit im Team ebenso wie für die Kommunikation zwischen Lehrkräften bzw. Mitarbeitenden und Schülerinnen und Schülern, unter den Kindern selbst sowie zwischen Eltern und Schule.

Um Missverständnisse und Konflikte vorzubeugen, achten wir insbesondere auf folgende Punkte:

- offene und gewaltfreie Kommunikation
- eine wertschätzende Haltung aller am Schulleben Beteiligten
- eine enge und transparente Zusammenarbeit mit Eltern und Erziehungsberechtigten im Sinne einer Erziehungspartnerschaft, einschließlich zeitnaher Gesprächstermine bei Bedarf
- das Einholen von Rückmeldungen zu unterschiedlichen Anlässen
- Transparenz zu pädagogischen Konzepten sowie die Beteiligung des Kinderparlaments und der schulischen Mitwirkungsorgane an der Schulentwicklungsarbeit

3 Beschwerden und Widersprüche

Grundsatz

Ein Konflikt oder eine Beschwerde wird zunächst dort angesprochen, wo das Anliegen entstanden ist.

Eltern und Erziehungsberechtigten steht grundsätzlich ein Beschwerde- und Widerspruchsrecht zu. Eine Beschwerde kann ohne besondere Form und ohne Frist mündlich oder schriftlich vorgetragen werden. Die Schule nimmt sie entgegen und prüft, ob sie rechtlich und sachlich begründet ist. Ist dies der Fall, kann die Schule Abhilfe schaffen.

Bei Unstimmigkeiten wendet sich die betroffene Person zunächst an diejenige Person, die für den Sachverhalt unmittelbar zuständig ist. Geht es beispielsweise um eine Note, wird mit der zuständigen Fachlehrkraft ein Termin vereinbart. Für solche Gespräche soll ausreichend Ruhe und Zeit zur Verfügung stehen; ein kurzes Gespräch zwischen Tür und Angel ist dafür nicht vorgesehen.

Stufen der Klärung

1	Direkter Austausch	Schülerinnen und Schüler bzw. Eltern sprechen mit der betroffenen Lehrkraft oder der zuständigen Mitarbeiterin bzw. dem zuständigen Mitarbeiter.
<i>Wenn eine tragfähige Lösung erreicht wird, endet das Verfahren auf dieser Ebene.</i>		
2	Vermittelnde Unterstützung	Bleibt das Anliegen offen, können weitere Personen einbezogen werden, z. B. Klassenlehrerin, weitere Fachlehrkräfte, Schulsozialarbeit, Elternvertretung, Lehrerrat oder weitere Personen aus dem schulischen Netzwerk.
<i>Auch hier ist eine einvernehmliche Lösung das Ziel.</i>		
3	Schul- bzw. OGS-Leitung	Wird in den vorherigen Gesprächen kein Konsens erzielt, wird die nächsthöhere schulische Ebene einbezogen.
4	Schulaufsicht	Kann der Konflikt innerhalb der Schule nicht gelöst werden, wird in der nächsten Instanz die Schulaufsicht beteiligt.

Die Bearbeitung erfolgt respektvoll, gewaltfrei und mit dem Ziel einer einvernehmlichen Regelung. Wenn ein Gespräch allein zwischen den unmittelbar Beteiligten nicht sinnvoll

oder nicht möglich erscheint, können vermittelnde Personen bereits vor dem Schritt auf die nächsthöhere Ebene hinzugezogen werden.

Bei schwerwiegenden Vorwürfen - etwa bei strafbaren Handlungen, Dienstvergehen oder Fällen sexualisierter Gewalt - wird die Schulleitung unmittelbar informiert und von Beginn an in die Bearbeitung einbezogen.

Widerspruch gegen Verwaltungsakte

Widersprüche gegen Verwaltungsakte, beispielsweise gegen Entscheidungen zur Aufnahme einer Schülerin oder eines Schülers, zur Versetzung oder zu Ordnungsmaßnahmen, müssen innerhalb eines Monats eingelegt werden. Fehlt eine Rechtsbehelfsbelehrung, beträgt die Frist ein Jahr. Hilft das zuständige Widerspruchsgremium dem Widerspruch nicht ab und halten die Eltern daran fest, wird der Vorgang an die Schulaufsicht weitergeleitet.

4 Vorgehen bei Kommunikations- und Beschwerdeanliegen

Die nachfolgenden Schritte orientieren sich an bewährten Verfahren des schulischen Beschwerdemanagements und der schulpsychologischen Beratung.

Gesprächs- und Kommunikationswünsche können nicht nur von Eltern oder Erziehungsberechtigten, sondern auch von Kindern ausgehen. Je nach Alter und persönlichem Wunsch kann das Kind eine Vertrauensperson hinzuziehen, zum Beispiel Eltern, Schulsozialarbeit, Klassenlehrerin oder Schulleitung. Diese Person unterstützt dabei, die jeweils zuständige Ansprechperson zu erreichen. Mit zunehmendem Alter werden die Kinder dazu ermutigt, Anliegen immer selbstständiger anzusprechen. Eltern können - abhängig vom Thema - zusätzlich die Schulpflegschaft einbeziehen.

Schritt 1

Sachverhalt klären und eingrenzen

- Worum genau geht es?
- Zu diesem Zeitpunkt erfolgt noch keine wertende oder inhaltliche Stellungnahme.

Schritt 2

Beteiligte bestimmen

- Gegen wen oder was richtet sich die Beschwerde?
- Ist die Beteiligung weiterer Personen sinnvoll oder gewünscht?

Schritt 3

Passende Ebene einhalten

- Die Bearbeitung beginnt dort, wo der Konflikt oder die Beschwerde auftritt.
- Angesprochene Personen verweisen bei Bedarf an die sachlich zuständige Ebene.
- Erst wenn auf der vorherigen Ebene keine Abhilfe oder keine tragfähige Vereinbarung erreicht wurde, folgt die nächsthöhere Ebene.
- Kann innerhalb der Schule keine Lösung gefunden werden, wird die Schulaufsicht einbezogen.
- Bei schwerwiegenden Dienstverletzungen ist die Schulleitung sofort zu beteiligen.

Schritt 4

Auswerten und Vereinbarungen sichern

- Im Anschluss werden bestehende Regelungen reflektiert und mögliche Weiterentwicklungen erörtert; bei Bedarf wird die schulische Praxis angepasst oder ein bestehendes Konzept nachgeschärft.
- Es wird eine konfliktlösende Vereinbarung angestrebt und nach einem vereinbarten Zeitraum überprüft.
- Vereinbarungen werden schriftlich festgehalten. Dazu gehören Teilnehmende mit Datum und Funktion, vereinbarte Maßnahmen, der weitere Verfahrensweg, die Überprüfung der Maßnahmen und gegebenenfalls die Unterschriften der Beteiligten.

5 Dokumentation

Gespräche, die im Rahmen einer Beschwerde geführt werden, werden dokumentiert; getroffene Vereinbarungen werden nachvollziehbar festgehalten.

Die Dokumentation umfasst insbesondere:

- Teilnehmende des Gesprächs einschließlich Datum und jeweiliger Funktion
- vereinbarte Maßnahmen und Absprachen
- den weiteren Verfahrensweg sowie die geplante Überprüfung der Maßnahmen
- gegebenenfalls die Unterschriften der Beteiligten

Kann eine Fach- oder Klassenlehrkraft einer Beschwerde auf ihrer Ebene abhelfen, hält die jeweilige Klassenlehrerin die wesentlichen Informationen und Vereinbarungen entsprechend fest und legt sie ab. Vorgänge, bei denen die Schulleitung als nächsthöhere Instanz beteiligt war, werden durch die Schulleitung abgelegt.

6 Information und Transparenz

Die Kommunikationswege und Abläufe sind innerhalb der Schulgemeinschaft transparent. Bei Bedarf werden sie überprüft und weiterentwickelt.

Information der Eltern

Das Konzept wird im Downloadbereich der Schulhomepage bereitgestellt. Zu Beginn des Schuljahres informieren die Klassenlehrerinnen auf der ersten Klassenpflegschaftssitzung über die Kommunikations- und Beschwerdewege. Die

Schulleitung greift das Thema zusätzlich in der ersten Schulpflegschaftssitzung des Schuljahres auf.

Information der Schülerinnen und Schüler

Die Schülerinnen und Schüler werden im Klassenrat und im Kinderparlament über die vorhandenen Kommunikationswege informiert. Dabei wird auch ausdrücklich auf die Kindersprechstunde hingewiesen, die an unserer Schule von den Klassenlehrerinnen durchgeführt wird.

Bei Konflikten oder Beschwerden im Zusammenhang mit Mitschülerinnen und Mitschülern lernen die Kinder, zunächst im direkten Gespräch nach einer Lösung zu suchen. Die Lehrkräfte schaffen dafür einen geeigneten Rahmen. Bei Bedarf können eine Lehrkraft oder die Schulsozialarbeit vermittelnd unterstützen. Auch der Klassenrat und die Kindersprechstunde bei den Klassenlehrerinnen bieten Raum, um Hilfe bei der Lösungsfindung und bei der Auseinandersetzung mit einem Konflikt zu erhalten.

7 Kontakt und Zuständigkeiten

Für die konkrete Erreichbarkeit werden die schulischen Kontaktdaten an dieser Stelle ergänzt. Die Zuständigkeit richtet sich nach dem jeweiligen Anliegen und dem beschriebenen Beschwerdeweg.

Anlaufstelle	Kontaktdaten
Sekretariat	Rebecca Meuser / verwaltung@grundschule-kirchherten.de / 02463-7221
Schulleitung	Alexandra Rosemann / rosemann@grundschule-kirchherten.de
Klassenlehrerinnen / Lehrkräfte	Nachname@grundschule-kirchherten.de
Schulsozialarbeit	Kontaktdaten siehe Homepage bzw. schulische Übersicht
OGS	Kontaktdaten siehe Homepage bzw. schulische Übersicht