

**Schule an der Lindenallee
Förderschule für Lernbehinderte
Lindenallee 1
06773 Gräfenhainichen**

**Kompetenzzentrum „Gesunde Schule“ in Sachsen-Anhalt
Kooperationsschule im Förderzentrum des Landkreises Wittenberg**
Tel: 034953 – 22840 Fax: 034953 – 24256
E-Mail: lindenalleeschule@hotmail.com
<http://www.sos-graefenhainichen-l.bildung-lsa.de/>



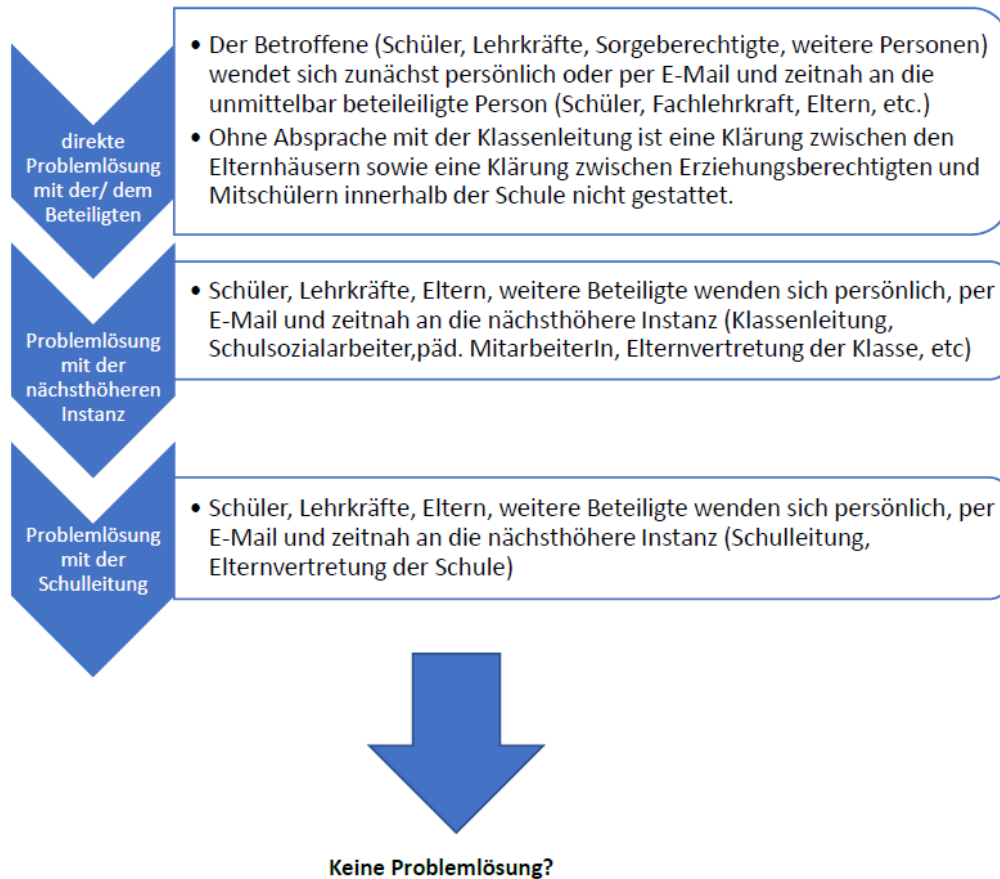
Gräfenhainichen
25.04.2025

Beschwerdemanagement der Schule an der Lindenallee

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.
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 erstmal 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 gleicher 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?
 - Welche Veränderung ist sinnvoll?
11. Nach der bearbeiteten Beschwerde sollte es klare Absprachen zum zukünftigen Umgang mit dem strittigen Problem geben. Dabei sollte diese Vereinbarung schriftlich dokumentiert werden und eine Überprüfung nach angemessener Zeit (4 - 8 Wochen je nach Beschwerde) erfolgen.



Ablauf eines Beschwerdemanagements



Problemlösung mit der Schulaufsicht

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 19.05.2025 vorgestellt und beschlossen.

© angelehnt an das Beschwerdemanagement der Schule an der Muldaue Dessau-Roßlau