

Gemeinsam für ein starkes Miteinander: Unser neues Beschwerdemanagement

Liebe Eltern, liebe Erziehungsberechtigte,

bereits vor den Sommerferien habe ich Sie über unser neues Beschwerdemanagement informiert. Hiermit möchte ich Ihnen mehr Informationen und unsere Checkliste „Was tun, wenn es Probleme gibt?“ zukommen lassen.

An der Grundschule Mollhagen liegt uns das Wohl der Kinder sowie ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Elternhaus und Schule am Herzen. Wo viele Menschen täglich zusammen lernen und arbeiten, bleiben unterschiedliche Meinungen oder Konflikte nicht aus. Entscheidend für uns ist, wie wir damit umgehen.

Um die Kommunikation in solchen Momenten klarer und lösungsorientierter zu gestalten, haben wir uns am Vorbild bewährter Konzepte orientiert und ein eigenes Beschwerdemanagement für die Grundschule Mollhagen entwickelt.

Was bedeutet das für Sie?

Wir möchten sicherstellen, dass Ihre Anliegen nicht "im Sande verlaufen", sondern dort gehört werden, wo sie gelöst werden können. Unser neues Stufenmodell hilft dabei:

Direkter Dialog: Probleme werden zuerst mit den direkt beteiligten Lehrkräften besprochen.

klare Wege: Sie wissen jederzeit, wer der nächste Ansprechpartner ist, falls ein Gespräch keine Lösung bringt.

Verbindlichkeit: Durch einfache Ergebnisprotokolle halten wir Vereinbarungen fest, damit Taten folgen.

Im Anhang finden Sie eine Checkliste für Eltern, die Ihnen im Bedarfsfall als schneller Wegweiser dient. Das vollständige Konzept können Sie jederzeit auf unserer Schulhomepage einsehen.

Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten, dass Kritik als Chance genutzt wird. Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Melanie Schulzendorf
(stellvertretende Schulleitung)

Checkliste: „Was tun, wenn es Probleme gibt?“

Ein Leitfaden für Eltern der Grundschule Mollhagen

Schritt 1: Vorbereitung

- **Sachverhalt klären:** Was genau ist passiert? Wann und wo? Wer war beteiligt?
- **Eigene Erwartung:** Welches Ziel möchten Sie mit dem Gespräch erreichen?
- **Termin vereinbaren:** Bitte vermeiden Sie spontane Gespräche vor der Klassentür. Kontaktieren Sie die Lehrkraft über den Schulplaner oder per E-Mail, um einen Gesprächstermin zu vereinbaren.

Schritt 2: Der richtige Ansprechpartner (Instanzenweg)

Gehen Sie nach dem Prinzip „Von klein nach groß“ vor:

Stufe 1

Ist es eine fachliche oder unterrichtliche Frage?

*Sprechen Sie zuerst mit der jeweiligen **Fachlehrkraft**.*

oder

Ist es eine Unstimmigkeit/Beschwerde der SuS untereinander?

Dann besprechen die Kinder ihr Anliegen untereinander (bei Bedarf können sie eine Vertrauensperson, wie z.B. Klassenlehrkraft, Klassensprecher/in oder Schulsozialpädagogin dazuholen).

Stufe 2

Es wurde keine Einigung erzielt oder es sind allgemeine Probleme in der Klasse/persönliche Sorgen Ihres Kindes?

*Sprechen Sie mit der **Klassenleitung**.*

Stufe 3

Es wurde keine Einigung erzielt oder es handelt sich um schwerwiegende Konflikte?

*Kontaktieren Sie die **Elternvertretung** der Klasse oder die **Schulsozialpädagogin** als Vermittler/Vertrauensperson.*

Stufe 4

Es wurde weiterhin keine Einigung erzielt?

*Bitte Sie die **Schulleitung** um ein gemeinsames Gespräch.*

Stufe 5

Auch dieses Gespräch führte nicht zu den gewünschten Veränderungen?

*Sie können eine Beschwerde beim **Schulamt** des Kreis Stormarn einreichen.*

Schritt 3: Das Gespräch führen

- **Sachlich bleiben:** Beschreiben Sie Ihre Wahrnehmung („Ich habe beobachtet...“), ohne Vorwürfe zu formulieren.
- **Zuhören:** Geben Sie der Lehrkraft die Chance, die Situation aus ihrer Sicht zu schildern.
- **Vereinbarungen treffen:** Halten Sie am Ende fest: *Wer macht was bis wann?*

Schritt 4: Nachbereitung

- Geben Sie den vereinbarten Maßnahmen Zeit (ca. 2–4 Wochen), um Wirkung zu zeigen.
- Sollte keine Besserung eintreten, informieren Sie die Beteiligten und leiten Sie gegebenenfalls Stufe 4 (Schulleitung) ein.

In akuten Notsituationen oder bei rechtlichen Verstößen kann von dieser Reihenfolge abgewichen werden.

Wichtiger Hinweis:

Anonyme Beschwerden oder Diskussionen in Messenger-Gruppen (z.B. WhatsApp) führen selten zu Lösungen und belasten das Schulklima. Bitte nutzen Sie die offiziellen Wege, um die Zusammenarbeit zwischen Elternhaus und Schule konstruktiv zu gestalten.

