

Bruno-H.-Bürgel-Grundschule  
07 G 32  
Rackebüller Weg 70  
12305 Berlin  
Tel. 90277 8250  
Tel. (Hort) 90277 8254  
FAX 90277 8251  
sekretariat@bhb.schulen-ts.de



---

## Konzept zum Beschwerdemanagement (Stand: April 2018)

### Vorbemerkungen

In der seit über 50 Jahren bestehenden Bruno-H.-Bürgel-Grundschule gibt es wenige Beschwerden. Die Beziehungen und der Umgang zwischen Schüler\*innen, Eltern, Lehrkräften, Erzieher\*innen und der Schulleitung sind gut und erfolgen auf einer freundlichen, zugewandten und professionellen Ebene. Kleinere Probleme und Streitigkeiten werden im Normalfall sofort in Gesprächen geklärt. Probleme des Schulpersonals werden in Mediationsgesprächen intern geklärt. Der Beschwerdeweg der Eltern wird unten beschrieben. Schwerwiegenderes Fehlverhalten von Schüler\*innen wird neben Gesprächen mit den Erziehungsberechtigten nach §§ 62, 63 Schulgesetz geahndet.

Durch die veränderten und wachsenden Anforderungen an die Grundschule und alle Beteiligten erhöhen sich jedoch auch die Erwartungen durch den großen Aufgabenkatalog der Mitarbeiter\*innen sowie der Schulleitung. Im Rahmen der eigenverantwortlichen Grundschule ist es erforderlich, den sensiblen Bereich des Konfliktmanagements transparent darzustellen. Ein anforderungsgerechtes Aufgaben- und Führungsverständnis verlangt eine sachliche und angemessene Strategie, die verbindlich festgelegt ist und der Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten dient.

### Grundsätzliches

Beschwerden werden immer ernst genommen.  
Die Beschwerde sollte schriftlich erfolgen, datiert und unterschrieben sein.  
Beschwerden werden grundsätzlich dort bearbeitet, wo sie entstehen. Beschwerden stellen eine Chance zur Verbesserung der Beziehungen oder Situationen zwischen allen Beteiligten dar. Nicht immer können sofort Lösungen gefunden werden, sondern manchmal muss auch ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird und die Klärungsversuche dokumentiert sind, wird die nächste Ebene eingeschaltet.

Die Einhaltung eines vorgegeben Instanzenweges dient der Problemlösung und der Entlastung aller Beteiligten.

### Beschwerdeweg

Beschwerden müssen direkt und schriftlich vorgebracht werden. Hierbei muss die Beschwerde an diejenige Person herangetragen werden, die davon betroffen ist. Beschwerden werden von der Schulleitung nur angenommen, wenn der nachfolgende Beschwerdeweg eingehalten wurde.

Bruno-H.-Bürgel-Grundschule  
 07 G 32  
 Rackebüller Weg 70  
 12305 Berlin  
 Tel. 90277 8250  
 Tel. (Hort) 90277 8254  
 FAX 90277 8251  
 sekretariat@bhb.schulen-ts.de



<b>Ich habe Fragen/Einwände zu...</b>	<b>Erste Ansprechpartner*in</b>	<b>Nächste Ansprechpartner*in</b>	<b>Falls nicht entschieden</b>
den Noten meines Kindes bei Klassenarbeiten oder auf dem Zeugnis	Fachlehrkraft	Klassenlehrkraft	Schulleitung
der möglichen Klassenwiederholung meines Kindes	Klassenlehrkraft	Fachlehrkraft	Schulleitung
den Inhalten des Unterrichts und zum Ablauf der Stunden	Fachlehrkraft	Klassenlehrkraft	Schulleitung
<b>Ich möchte Hilfestellungen zu folgenden Themen:</b>	<b>Erste Ansprechpartner*in</b>	<b>Nächste Ansprechpartner*in</b>	<b>Falls nicht entschieden</b>
Begabungsförderung (Möglichkeit zur Vorversetzung usw.)	Klassenlehrkraft	Alle Fachlehrkräfte	Schulleitung
Mobbing (Schwierigkeiten im Umgang mit Mitschüler*innen)	Klassenlehrkraft	Sonderpädagogin/ Schulpsychologin	Schulleitung
Lernstörung (plötzlicher Leistungsabfall, Konzentrationsschwäche, ADHS)	Klassenlehrkraft	Sonderpädagogin/ Schulpsychologin	Schulleitung
Verhaltensauffälligkeiten	Klassenlehrkraft	Sonderpädagogin/ Schulpsychologin	Schulleitung

Bruno-H.-Bürgel-Grundschule  
07 G 32  
Rackebüller Weg 70  
12305 Berlin  
Tel. 90277 8250  
Tel. (Hort) 90277 8254  
FAX 90277 8251  
sekretariat@bhb.schulen-ts.de



## Beschwerdeprotokoll

Beschwerdeführer\*in (Klasse): \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Beschwerde/Konfliktbeschreibung:

---

---

---

---

Teilnehmer\*innen am Gespräch:

---

Vereinbarungen / verabredete Ziele / Zeitraum

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Unterschrift