

"Zutrauen veredelt den Menschen, ewige Vormundschaft hemmt sein Reifen."

*Freiherr von Stein*

Unter diesem Motto lässt sich sicher Schule in den meisten Fällen positiv gestalten und zugleich wird damit eine Atmosphäre des Zusammenarbeitens eröffnet, die in wechselseitigem Vertrauen Grundlage für erfolgreiches Lernen ist.

Trotzdem kann es im Schulalltag immer wieder zu Situationen kommen, die aufgrund von Missverständnissen, Konflikten, Fehlverhalten usw. einer Klärung bedürfen. Das Verfahren zur Klärung solcher Situationen bedarf einer Regelung, die ich unter dem Begriff

## Beschwerdemanagement

erläutern möchte.

Beschwerderegeln für **Eltern**:

- Erster Ansprechpartner ist immer die betreffende Lehrkraft. Das ist in der Regel der Fachlehrer.
- Führt das erste Gespräch nicht zu einer für beide Seiten akzeptierten Lösung oder Klärung der Angelegenheit, so kann der Klassenlehrer eingeschaltet werden.
- In besonderen Fällen steht auch der Beratungslehrer für ein Gespräch zur Verfügung. Die Gespräche mit dem Beratungslehrer sind stets vertraulich.
- Sollten die ersten drei Schritte erfolglos sein, dann erst kann der Schulleiter eingeschaltet werden. In dringenden Fällen kann auch unverzüglich der Schulleiter einbezogen werden.
- Für Eltern steht auch die Schulpsychologische Beratungsstelle in Esslingen(0711-310580-30) oder in Erziehungsfragen der Allgemeine Soziale Dienst zur Verfügung (Kontakt über die Schule).