





Beschwerdemanagement

Auch wenn man sich noch so sehr bemüht, kann es immer dazu kommen, dass im Schulalltag nicht alles reibungslos abläuft. Deshalb kommt es gelegentlich zu Beschwerden, die sich aus vielerlei Anlässen und auf verschiedenen Ebenen ergeben können. Dies ist normal und alle Beteiligten sollten solche Situationen nutzen, um die Arbeit an der Schule zu verbessern und miteinander ins Gespräch zu kommen. Dabei kann das Resultat sein, dass die Kritik durchaus angebracht war und sich etwas ändern muss. Es ist aber auch möglich, dass sich im Gespräch herausstellt, dass es keinen Grund für die Änderung einer Vorgehensweise gibt.





Wichtig ist, dass Probleme immer dort geklärt werden müssen, wo sie entstehen, denn nur auf dieser Ebene sind alle Beteiligten gleichermaßen auskunftsfähig und können den Sachverhalt beurteilen. Erst wenn dieser Schritt sich als erfolglos erweist, wird der Kontakt zur nächsthöheren Position hergestellt. Dies gilt nicht für die Kontaktaufnahme zu Beratungslehrkräften, Schulsozialarbeitern und Vertrauenslehrkräften. Sie können bei Problemen immer sofort aufgesucht werden und bei der Lösung des Konflikts unterstützen.

Damit jedes Mitglied der Schulgemeinschaft weiß, wohin es sich im Falle von Unklarheiten wenden muss, wurde das folgende Beschwerdemanagement erstellt, das für alle Schülerinnen und Schüler, für alle Eltern und für die Lehrkräfte ein Leitfaden sein soll.








1. Konflikte innerhalb der Klasse

Schülerinnen und Schüler/Schülervertretung/Eltern	wenden sich zuerst an 	Klassenleitung
Wenn der Konflikt nicht gelöst wird:		
Schülerinnen und Schüler/Schülervertretung/Eltern	wenden sich an 	Schulleitung

2. Konflikte mit Lehrkräften

Schülerinnen und Schüler/Schülervertretung/Eltern	wenden sich zuerst an 	betroffene Lehrkraft
Wenn das Problem nicht gelöst wird:		
Schülerinnen und Schüler/Schülervertretung/Eltern	wenden sich an 	Klassenleitung, Tutor/Tutorin
Wenn keine Abhilfe geschaffen werden kann:		
Schülerinnen und Schüler/Schülervertretung/Eltern	wenden sich an 	Fachleiterinnen/Fachleiter (sofern ein fachliches Problem besteht) Oberstufenberaterin (in Sekundarstufe II)
Wenn der Konflikt noch nicht gelöst werden kann:		
Schülerinnen und Schüler/Schülervertretung/Eltern	wenden sich an 	Schulleitung

3. Für Lehrkräfte

Konflikte mit Schülerinnen und Schülern/Klassen		Klassenleitung/Tutor
Wenn der Konflikt nicht gelöst wird:		Eltern
Wenn der Konflikt noch nicht gelöst wird:		Fachleitung/Schulleitung
Konflikte im Kollegium		Lehrerrat/ÖPR
Wenn der Konflikt nicht gelöst wird:		Schulleitung
Konflikte mit der Schulleitung		Lehrerrat/ÖPR
Wenn der Konflikt nicht gelöst wird:		LaSuB

3. Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner

Fachleitungen

Frau Rita Knobloch (Deutsch, Fremdsprachen)

Herr Dr. Carsten Müller (Gesellschaftswissenschaften)

Frau Katrin Müller-Brenner (Naturwissenschaften, Sport)

Frau Virginie Ongyerth (künstlerischer Bereich)

Oberstufenberaterin

Frau Stefanie Richter

Beratungslehrkräfte

Herr Franz Carlsen

Vertrauenslehrkraft

Frau Maxi Pilz

Schulsozialarbeiter

Herr Björn Bartling

Herr Matthias Röthig