

Embsen, den 18.05.2017

### **Leitfaden zum Beschwerdemanagement**

Liebe Schülerinnen und Schüler, Eltern und Erziehungsberechtigte, liebe Kolleginnen und Kollegen,

viele unterschiedliche Menschen verbringen in der Schule auf engem Raum viel Zeit miteinander und gestalten ihren Alltag. Da bleiben Reibungen, Unzufriedenheiten und Beschwerden nicht aus. Konstruktiv geäußerte Kritik bietet aber auch immer einen Ansatzpunkt für positive Veränderungen oder zeigt uns, dass etwas nicht rund läuft.

Wir möchten /Eure/Ihre Beschwerden ernst nehmen und Euch/Ihnen die Möglichkeit bieten, diese ggf. in angemessener Weise vorzutragen. Deshalb stellen wir Euch/Ihnen einen für alle transparenten Leitfaden vor. Diesem könnt Ihr/können Sie entnehmen, wie Sie vorgehen, wenn Ihr/Sie eine Beschwerde äußern möchten/möchten.

Es besteht auch die Möglichkeit, die Beschwerde in schriftlicher Form mitzuteilen. Das dazu benötigte Formular ist auf der Homepage unter Formularen zu finden. Bitte sendet/senden Sie dieses an unsere Mailadresse.

Im Weiteren findet sich für jemanden, der sich beschweren möchte, eine Übersicht über die Instanzen-Reihenfolge, die eine Abfolge von Ansprechpartnern für bestimmte Beschwerden festlegt. Dem liegt zu Grunde, dass Beschwerden begründet und respektvoll vorgetragen werden und Probleme möglichst dort gelöst werden sollen, wo sie entstehen.

Mit freundlichen Grüßen

gez. E. Peetz

(Gesamtschuldirektorin)

## Instanzenweg bei Beschwerden

Problem	Beschwerdeführer	1. Stufe	2. Stufe	3. Stufe
Einzelner Schüler hat ein Problem mit einem Lehrer	Schüler/Eltern	Lehrer	Tutoren/Jahrgangsleitung	Schulleiterin
Schülergruppe hat Probleme mit einem Lehrer	Schüler/Eltern	Lehrer	Tutoren/Jahrgangsleitung	Schulleiterin
Probleme der Schüler in der Klasse allgemein	Schüler/Eltern	Klassenrat/Tutoren/Beratungsteam	Jahrgangsleitung	Schulleiterin
Beschwerden gegen angesetzte Erziehungsmaßnahmen	Schüler/Eltern	Tutoren	Jahrgangsleitung	Schulleiterin
Widerspruch gegen Ordnungsmaßnahmen	Schüler/Eltern	Schulleiterin	Landesschulbehörde	
Streit unter Schülern	Schüler	Streitschlichter/Tutoren/Jahrgangsleitung	Beratungslehrkraft/ Schulsozialarbeiter	
Mobbing unter Schülern	Schüler/Eltern	Tutoren/Beratungslehrkraft/ Schulsozialarbeiter	Jahrgangsleitung	Schulleiterin
Gewalt (auch sexuelle) gegen Schüler von Schülern	Schüler/Eltern	Tutoren/Jahrgangsleitung	Schulleiterin	
Lehrer/nichtlehrendes Personal mit einz. Koll.	Lehrer/Soz.päd./Hausm./Sekretärin	Betroffener Kollege	Beratungsteam/Schulleitung	
Lehrer hat Probleme mit Schulleitung	Lehrer	Personalrat/Jahrgangsleitung	Schulleitung	LSchB
Lehrer hat Probleme mit einzelnen Schülern	Lehrer	Eltern/Tutoren/Jahrgangsleitung	Schulleitung	
Lehrer hat Problem mit mehreren Kollegen	Lehrer	Personalrat (optional), Fachbereichsleiter/ Jahrgangsleiter	Schulleitung	
Lehrer hat Probleme mit einer Schülergruppe	Lehrer	Tutoren/Jahrgangsleitung	Schulleiterin	
Sexuelle und andere Gewalt von Lehrern gegen Schüler	Schüler/Eltern	Tutoren/Beratungsteam	Schulleiterin	LschB
Fachliche Anliegen	Schüler/Eltern	Fachbereichsleiter	Didaktischer Leiter	
Konzeptionelle Anliegen	Schüler/Eltern	Didaktischer Leiter		