



Umgang mit Beschwerden

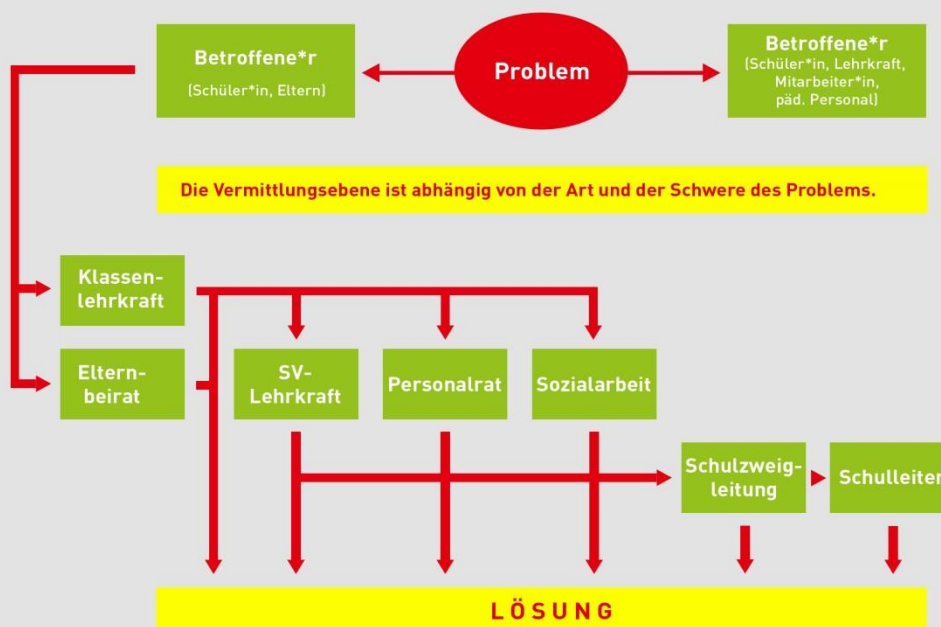
Im schulischen Alltag sind Konflikte und Beschwerden nichts Ungewöhnliches. Um trotzdem ein Höchstmaß an Zufriedenheit in allen Bereichen der Schulgemeinde zu erzielen, führen wir ein sogenanntes Beschwerdemanagement ein. Es soll helfen, Beschwerden zielgerichtet zu bearbeiten und Konflikte konstruktiv zu lösen. Dabei gilt es, Unklarheiten, Missverständnisse oder Fehler zwischen den unmittelbar Beteiligten in respektvoller Weise zu thematisieren und zu einer gemeinsamen, möglichst einvernehmlichen Regelung zu kommen. Dazu können auch mehrere Schritte notwendig sein. Im Sinne der Transparenz und Berechenbarkeit haben wir dafür ein schulisches Beschwerdeverfahren festgelegt, das von allen Beteiligten einzuhalten ist.

- Schritt 1: Die Betroffenen klären das Problem unmittelbar (Normalfall).



- Schritt 2: Die beschwerdeführende Partei erwartet eine Vermittlung, damit der Normalfall wieder eintreten kann.

Wichtig: Dieser Schritt kommt erst in Betracht, nachdem die unmittelbare Klärung nicht erfolgreich war.



1. Stufe: Beschwerdeführer*in trägt der betroffenen Person die Beschwerde unmittelbar vor.
2. Stufe: Kann der Beschwerde nicht abgeholfen werden, wendet sich die beschwerdeführende Partei an die Klassenleitung. Beide beraten, ob weitere Personen hinzugezogen werden sollen.
3. Stufe: Die Beschwerde gelangt zur Schulzweigleitung, wenn alle Gespräche nicht zum Ziel geführt haben.
4. Stufe: Als letzte Instanz wird der Schulleiter hinzugezogen.