

## Wege der Beschwerde am Johann-Conrad-Schlaun Gymnasium

In jedem (Schul)System gibt es Abläufe und Situationen, die der Zufriedenheit aller am Schulleben Beteiligten entgegenstehen.

Hierbei ist zu unterscheiden, ob es sich um äußere Faktoren (Gesetze, Erlasse oder Personen außerhalb von Schule) handelt, oder um innerschulische Situationen. Das **Beschwerdemanagement** des Johann-Conrad-Schlaun Gymnasiums bezieht sich daher auf die **innerschulischen** Situationen.

Im Schulalltag kommt es auch zu Fehlern, Unachtsamkeiten oder Konflikten, die Anlass für Beschwerden von Eltern, Schülerinnen und Schülern oder Lehrkräfte sein könnten. Mit der Einführung klarer und verbindlicher Regeln soll ein konstruktiver und professioneller Umgang mit Beschwerden sichergestellt werden. Beschwerden verstehen wir als Hinweis und Anstoß, den jeweiligen Sachverhalt zu klären, so dass die Beteiligten eine Grundlage für eine weitere produktive Zusammenarbeit haben.

Unser Verfahren hat dabei folgende **Grundsätze**:

- Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
- Wir erwarten von allen Beteiligten das Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung. Beschwerden dürfen keine „Abrechnung“ mit Betroffenen sein, sondern werden als Grundlage einer verbesserten Kooperation verstanden.
- Beschwerden werden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet. Hier gilt der Grundsatz:

**„Wir sprechen miteinander, statt übereinander.“**

Die nächst höhere Ebene soll immer erst bemüht werden, wenn kein Konsens erzielt werden konnte.

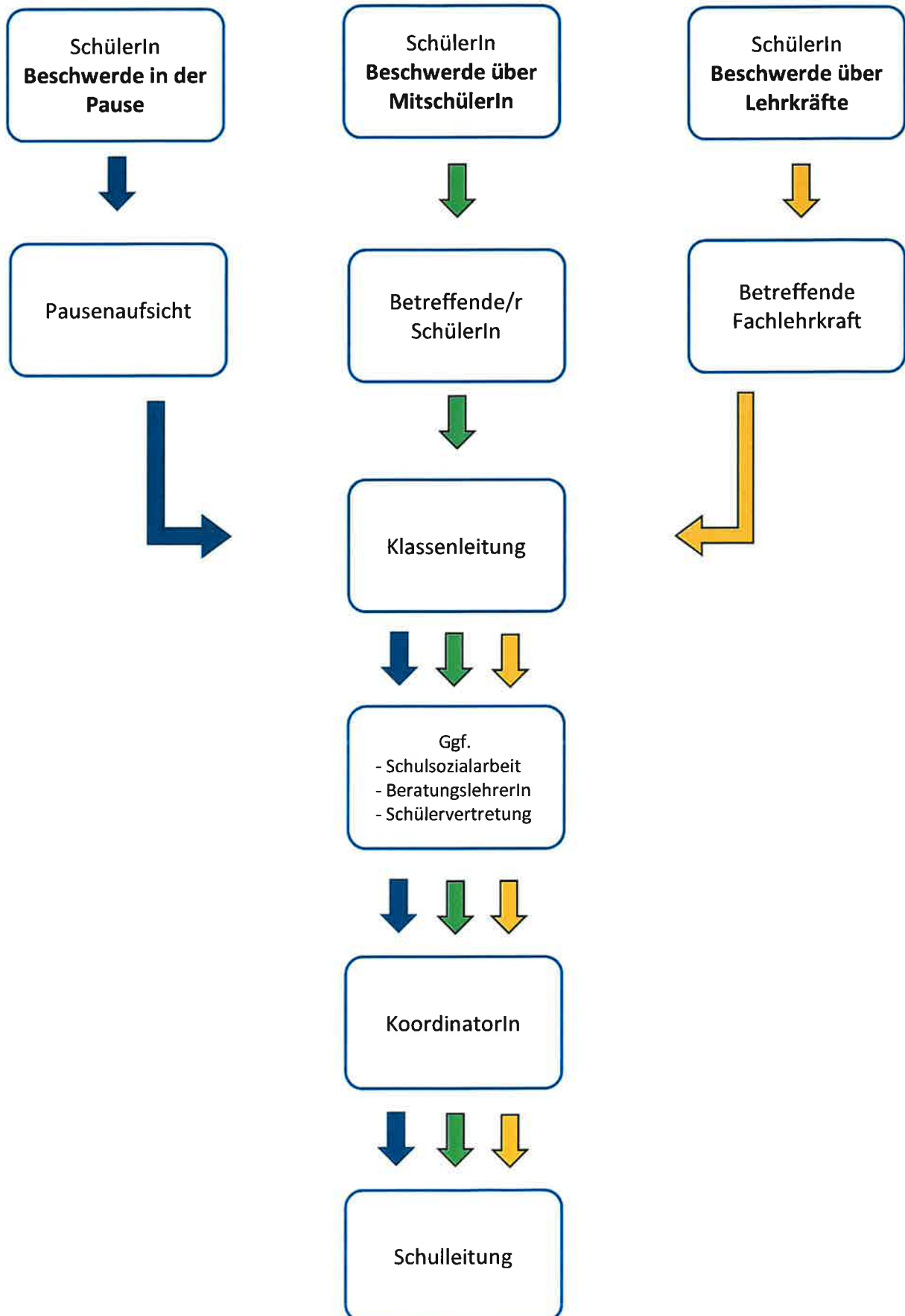
Diese Regelung gilt nicht bei schwerwiegenden Problemen, wie z.B. beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In solchen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.

Gleiches gilt natürlich für Krisensituationen, in denen die Handlungsleitfäden des Notfallordners Vorrang haben.

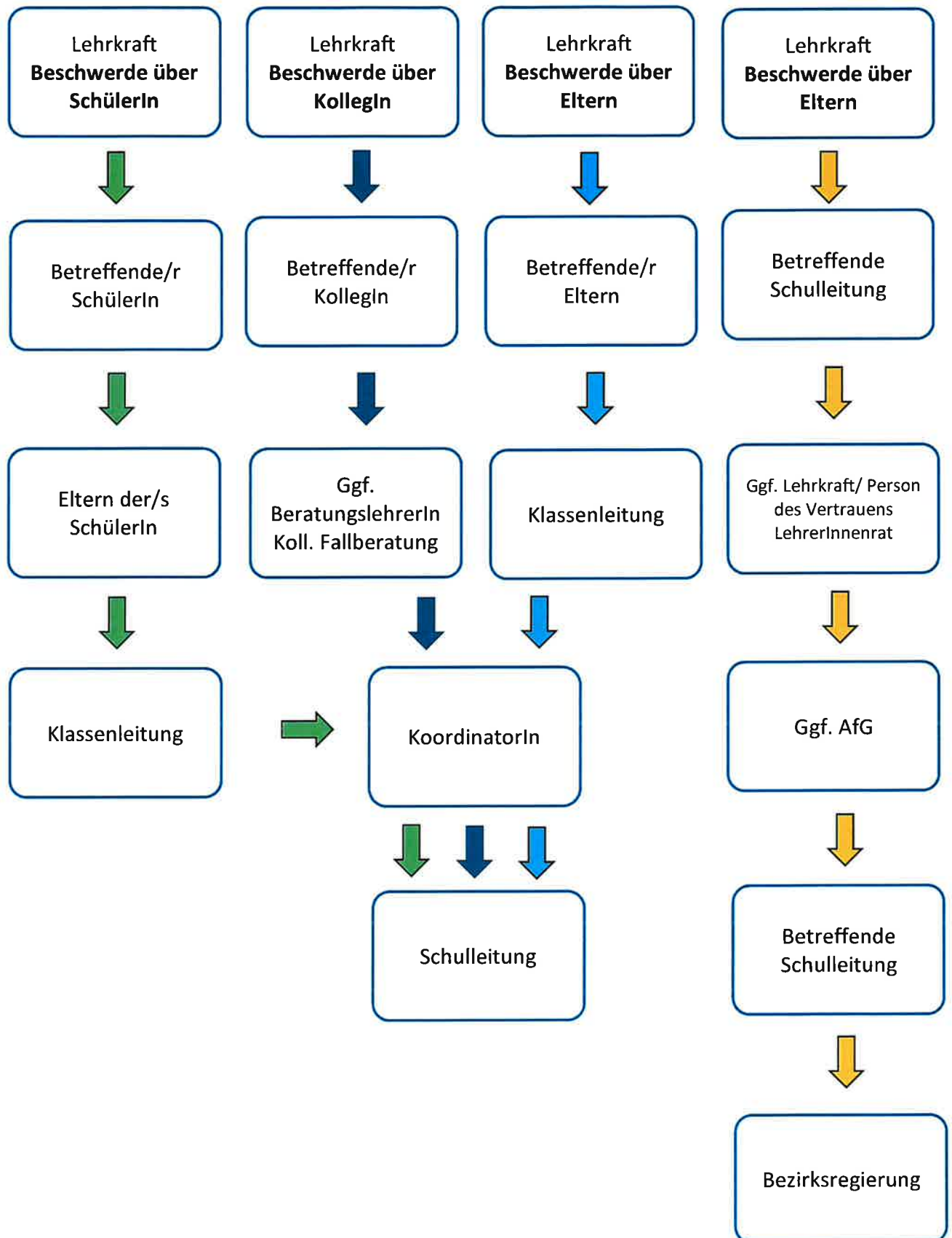
- Bei der Bearbeitung kann in den im Ablauf dargestellten Fällen auch die Schulsozialpädagogin oder das Beratungsteam mit eingebunden werden. Da Beratung jedoch grundsätzlich auf dem Prinzip der Freiwilligkeit beruht, ist eine Einbeziehung nur im Falle der Mitwirkungsbereitschaft aller Beteiligten möglich.

- Ansprechpartner:
  - Schulsozialpädagogin: Lisa Hafeneger (Raum 8a)
  - Beratungsteam: Fr. Dewenter & Hr. Waanders (Raum 207)
  - Übermittagsbetreuung / Conradi-Club: Hr. Goerke
  - Lehrerrat: Fr. Dewenter, Fr. LeBreton, Hr. Lucke, Hr. Uhrmeister, Hr. Waanders

## Beschwerdeablauf von SchülerInnen



## Beschwerdeablauf von Lehrkräften



## Beschwerdeablauf von Eltern und Erziehungsberechtigten

