

Liebe Eltern und Erziehungsberechtigte,

wo viele Menschen auf engem Raum viel Zeit verbringen und wo es um so wichtige Dinge wie Schulabschlüsse geht, kommt es auch zu Reibungen oder Beschwerden.

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, so denken wir doch, dass Kritik auch positiv sein kann, als Ansatzpunkt für positive Veränderungen in der Schule oder als ein „Frühwarnsystem“, dass etwas nicht ganz rund läuft. Deshalb möchten wir Beschwerden ernst nehmen und hiermit einen für alle transparenten Leitfaden vorlegen, wie an unserer Schule mit Beschwerden umgegangen wird.

Diesem Leitfaden liegen die Prinzipien zu Grunde, dass Beschwerden begründet und respektvoll vorgetragen werden sollen und Probleme möglichst dort gelöst werden sollen, wo sie entstehen.

Deshalb möchten wir Sie bitten, sich an das untenstehende Stufenmodell zu halten, das nach folgenden Grundsätzen aufgebaut ist.

Umgang mit Beschwerden

1. Beschwerden sollten zunächst in der ersten Stufe vorgetragen werden. Dorthin werden Sie auch bei einer Erstbeschwerde verwiesen, denn wir glauben, dass man im direkten offenen Kontakt zu den besten Lösungen kommt.
2. Erst wenn Ihre Beschwerde keinen Erfolg hat bzw. der Konflikt im direkten Kontakt nicht gelöst werden kann, wenden Sie sich bitte an den*die Ansprechpartner*in der zweiten Stufe. Dort werden Sie zunächst alleine angehört. Es werden ggf. „Beweise“ gesammelt und Ihre Wünsche bezüglich des Konfliktes erfragt.
3. Dann wird in der Regel ein Mitglied der Schulleitung ein Gespräch mit dem „Beschuldigten“ führen und mit Ihren Beschwerden und Wünschen konfrontieren, seine Sicht der Dinge anhören, und mögliche Lösungen suchen. Dies findet ohne Sie als Beschwerdeführer*in statt.
4. Die Lösungen werden Ihnen mitgeteilt und – falls von beiden Parteien gewünscht – ein gemeinsames Gespräch moderiert.
5. Die gefassten Entschlüsse werden dokumentiert und – nach vereinbarter Zeit – kontrolliert.

Da Lehrerinnen und Lehrer in der Schule immer im Dienst sind, möchten wir Sie dringend bitten, davon abzusehen, diese in der Schule ohne vorherige Terminabsprache aufzusuchen. Sie können im Problemfall im Sekretariat anrufen. Dort wird ihr Anliegen an die entsprechende Lehrkraft weitergegeben, die dann in den nächsten Arbeitstagen mit Ihnen Kontakt aufnehmen wird.

Instanzen-Weg bei Beschwerden und Problemen

Problem	Beschwerdeführer*in	1. Stufe	2. Stufe	3. Stufe
Einzelne*r Schüler*in: Probleme mit einem*einer Lehrer*in	Schüler*in / Eltern	Fachlehrer*in	Abteilungsleitung	Schulleiter
Gruppe von Schüler*innen: Probleme mit einem*einer Lehrer*in	Schüler*innen / Eltern	Pflegschaftsvorsitz ⇒ Fachlehrer*in	Abteilungsleitung	Schulleiter
Probleme der Schüler*innen in der Klasse allgemein	Schüler*innen / Eltern	Pflegschaftsvorsitz ⇒ Tutor*innen / Stufenleiter*innen	Abteilungsleitung / Beratungsteam	Schulleiter
Beschwerde gegen Ordnungsmaßnahmen	Schüler*in / Eltern	Tutor*innen / Stufenleiter*innen	Abteilungsleitung	Schulleiter
Beschwerde gegen Einzelnoten	Schüler*in / Eltern	Fachlehrer*in	Abteilungsleitung / Schulleiter	Schulaufsicht (Verwaltungsakt)
Streit unter Schülern*innen	Schüler*in	Streitschlichter*innen / Tutor*innen / Stufenleiter*innen	Beratungsteam	-----
Mobbing unter Schüler*innen	Schüler*in / Eltern	Tutor*innen / Stufenleiter*innen ⇒ Abteilungsleitung	Beratungsteam / Abteilungsleitung	Schulleiter
Gewalt jeder Art durch Schüler*innen	Schüler*in / Eltern	Tutor*innen / Stufenleiter*innen ⇒ Abteilungsleitung	Ordnungsmaßnahme	Schulleiter