

# Beschwerdemanagement

## Vorbemerkung

Beschwerden sind nicht angenehm. Doch der am Gymnasium Syke verankerte systematische und transparente Umgang mit ihnen, trägt dazu bei sie konstruktiv zu nutzen.

Wir verstehen unter Beschwerdemanagement den zielorientierten Umgang mit Beschwerden. Beschwerden sind für uns alle artikulierten negativen Äußerungen über die Schule und in der Schule, die offiziell an die Schulleitung oder Lehrkräfte herangetragen werden.

Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen sowie Rechtsstreitigkeiten sind nicht Gegenstand dieses Beschwerdemanagements.

## Prüfung einer Beschwerde

Die angesprochenen Personen (s.u.) prüfen im Vorfeld folgende Fragen:

- Um welches Problem geht es?
- Wer ist betroffen bzw. beteiligt?

Die angesprochenen Personen machen in der Regel deutlich,

- dass sie zu der vorgetragenen Beschwerde zunächst keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen werden,
- dass an unserer Schule eine geltende Vorgehensweise zur Bearbeitung von Beschwerden vereinbart ist, vgl. Flussdiagramm

## Vorgehensweise – Flussdiagramm

Beschwerden von Schülerinnen und Schülern sowie von Eltern:

1.	Schülerinnen und Schüler, Eltern wenden sich an  Wenn das Problem nicht gelöst wird:		Betroffene Fachlehrerinnen oder Fachlehrer  Und ggfs. an die Eltern- oder Schülervertreter der Klasse
2.	Schülerinnen und Schüler, Eltern wenden sich an  Wenn keine Abhilfe auf den vorherigen Ebenen möglich war:		Klassenlehrerin oder Klassenlehrer, Tutorin oder Tutor  und ggfs. an die Eltern- oder Schülervertreter der Klasse

3.	Schülerinnen und Schüler, Eltern wenden sich an  Wenn keine Abhilfe möglich war:		Zuständige Koordinatorin oder den zuständigen Koordinator: Jg. 5/6 Herr Borggreve Jg. 7/8 Frau Hipler Jg. 9/10 Herr Dr. Kaschke  und ggfs. an den Schulelternrat oder die Schülerversammlung
4.	Schülerinnen und Schüler, Eltern wenden sich an		Schulleiter

**Ziel:**

Auf jeder Ebene des Flussdiagramms sind Konfliktlösungen anzustreben, die nach einer angemessenen Zeitspanne überprüft werden.

Beschwerden können auch Ansatzpunkte für eine Weiterentwicklung der Schule enthalten. Jede Beschwerde sollte daher (ggf. von der Schulleitung) daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ob sie auf ein generelles, z.B. in organisatorischen Regelungen der Schule begründetes Problem verweist. So können Beschwerden genutzt werden, etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten, so dass es nicht zu einer dauernden Wiederholung oder unnötigen Eskalationen kommt.

**Hinweise:**

Die Beratungslehrkräfte, Schulseelsorger und Sozialpädagogen des Gymnasiums stehen natürlich unabhängig von diesem Konzept für Gespräche zur Verfügung.

Bei sexuelle Grenzverletzungen wird nicht nach diesen Regelungen verfahren – hier wird auf die Regelungen der entsprechenden Handreichung verwiesen.

(MK Niedersachsen – Umgang mit sexuellen Grenzverletzungen in niedersächsischen Schulen“)