

**Verfahren und Ansprechpartner\*innen bei Beschwerden am Andreas-Gymnasium**

„Wer arbeitet macht auch Fehler....“.

So kann es auch im schulischen Alltag zu Fehlern oder Konflikten kommen, die Anlass für Beschwerden sind, seitens der SuS, der Eltern und der Lehrkräfte. Durch einen professionellen Umgang mit Beschwerden und Problemen, lassen sich Eskalationen vermeiden. Klare und verbindliche Regeln schaffen Transparenz und gewährleisten einen konstruktiven und professionellen Umgang mit Beschwerden, sodass die Zufriedenheit aller Beteiligten wieder hergestellt wird.

Folgende Grundsätze sind uns dabei wichtig:

- Wir nehmen alle Beschwerden ernst, die begründet vorgetragen werden.
- Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
- Beschwerden werden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen bearbeitet (der respektvolle und wertschätzende Umgang ist dabei zu wahren).
- Vertrauens- oder Beratungslehrkräfte können hinzugezogen werden.
- Es sind immer erst alle Beteiligten zu hören, bevor es zu einer Bewertung der Situation kommt.
- Wird kein Konsens erreicht, sollte die nächsthöhere Ebene hinzugezogen werden.
- Beschwerden werden zügig und zeitnah bearbeitet.
- Bei schwerwiegenden Problemen, z.B. Straftaten, Dienstverletzungen etc., ist die SL sofort zu informieren.

**Sonstige Beschwerden** über Hausmeister, Schulbüro, Reinigungskräfte: **an SL**

Beschwerdekultur:

<b>SuS über SuS</b>	wenden sich zuerst an in Pausen an	<b>Klassenleitung /Tutor*in</b> <b>Aufsicht führende Lehrkraft</b> (diese informiert Klassenleitung / Tutor*in)
<b>SuS über Lehrkräfte</b>	wenden sich an	<b>betroffene Lehrkraft</b> , ggf. mit Unterstützung durch Klassensprecher*in / Kursprecher*in
	bei Nichtlösung	<b>Klassenleitung / Tutor*in</b> , ggf. mit Unterstützung durch Vertrauenslehrer*in / Beratungslehrer*in
	bei Nichtlösung	<b>SL</b>
<b>Bei schwerwiegenden Problemen</b>	wenden sich sofort an	<b>SL</b> (Einschaltung Polizei/Schulaufsicht/SIBUZ)

<b>Eltern über Lehrkräfte</b>	wenden sich zuerst an  bei Nichtlösung	<b>betroffene Lehrkraft</b> (Sollten sich Eltern zuerst an SL wenden, verweist SL an zuständige Lehrkraft.)  <b>ggf. Unterstützung durch Klassenleitung, Beratungslehrer*in, FBL/FL, SL</b>
<b>Eltern über SuS</b>	wenden sich an	<b>Klassenleitung</b>
<b>Eltern über SL</b>	wenden sich direkt an bei Nichtlösung an	<b>SL Schulaufsicht</b>
<b>Bei schwerwiegenden Problemen</b>	wenden sich sofort an	<b>SL</b> (Einschaltung Berater*in/Krisenteam/ Polizei/Schulaufsicht/SIBUZ)
<b>Lehrkräfte über SuS</b>	wenden sich an bei Nichtlösung an	<b>betroffenen SuS Klassenleitung / Tutor*in</b> (ggf. Unterstützung durch Beratungslehrer*in, Oberstufenkoordinator, Einbeziehung und Information der Eltern)
<b>Lehrkräfte über Lehrkräfte</b>	wenden sich an bei Nichtlösung an	<b>betroffene Lehrkraft Beratungslehrer*in, FBL/FL, SL</b>
<b>Lehrkräfte über SL</b>	wenden sich direkt an  bei Nichtlösung an	<b>SL (ggf. Unterstützung durch ESL) Schulaufsicht</b>
<b>Bei schwerwiegenden Problemen</b>	wenden sich sofort an	<b>SL</b> (Einschaltung Berater*in/Krisenteam/ Polizei/Schulaufsicht/SIBUZ)

Die festgelegten Regelungen werden der Schulgemeinschaft zu Beginn des Schuljahres bekannt gegeben (Klassenleiter\*innenstunde / Tutor\*innenstunde / Elternversammlung) und auf der Homepage veröffentlicht.

Die Wirksamkeit der Regelungen wird nach zwei Jahren überprüft und ggf. überarbeitet.