

## **Beschluss der Schulkonferenz vom 19.05.2016**

### **Beschwerdemanagement am HVG (überarbeitete Version 08/19)**

#### **Grundsätze:**

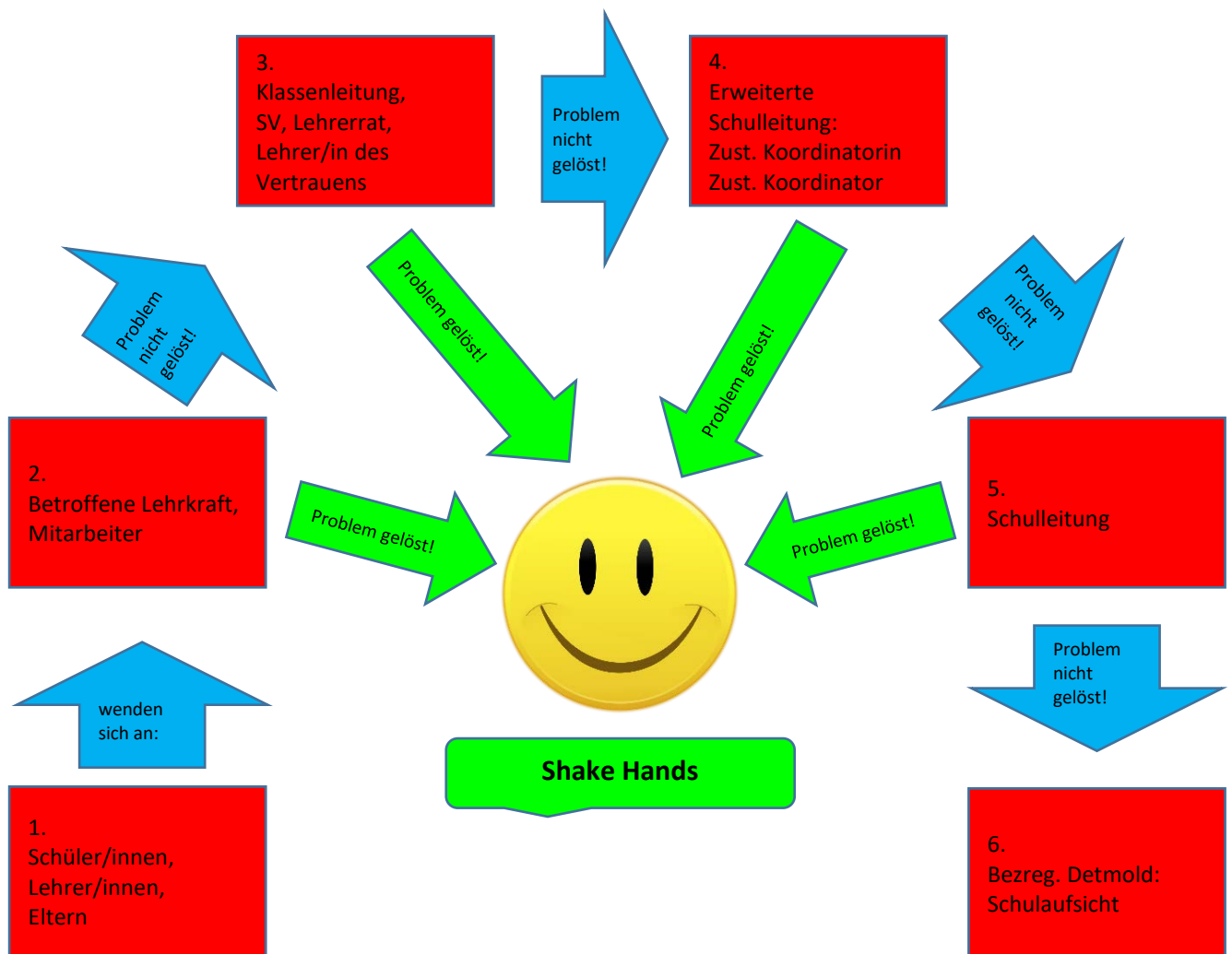
1. Der Umgang mit Beschwerden ist oft unangenehm. Es ist aber normal, dass es im Schulleben zu Konflikten oder Fehlern kommt. Beschwerden sind für alle Mitglieder der Schulgemeinde des HVG wichtige Rückmeldungen, die auch dazu dienen können, die Arbeit zu verbessern.
2. Beschwerden werden ernst genommen und möglichst zeitnah bearbeitet.
3. Beschwerden werden grundsätzlich im persönlichen Gespräch gelöst. Telefonate, E-Mails oder Briefe haben sich als ungeeignet erwiesen, erst recht soziale Netzwerke.
4. Bei Beschwerden geht es um Anlässe, nicht um Personen. Die Konfliktpartner gehen in diesen schwierigen Situationen fair und wertschätzend miteinander um.
5. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.

Die am Konflikt Beteiligten können sich jederzeit Unterstützung holen (Klassensprecherinnen und -sprechern, SV, Klassenleitungen, Lehrerrat, Klassen- oder Schulpflegschaftsvorsitzenden).

Die Schulleitung bearbeitet eine Beschwerde erst dann, wenn der unten skizzierte Instanzenweg eingehalten wurde. Eine Ausnahme bilden schwerwiegende Vorwürfe (von großer Tragweite). In solchen Fällen greift sie unmittelbar ein und dokumentiert das Ergebnis schriftlich. Ggf. wird auch die Schulaufsicht informiert.

## Ablauf:

Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt zunächst immer dort, wo sie auftritt, also bei den Personen, die unmittelbar betroffen sind. Erst wenn das Problem so nicht gelöst werden kann, wird die nächste Ebene einbezogen:



## Wie geht es nach der Beschwerde weiter?

Es sollten immer Absprachen zum zukünftigen Umgang mit dem strittigen Problem getroffen werden. Dazu ist es sinnvoll, die Vereinbarungen schriftlich zu dokumentieren und nach ca. 4-8 Wochen zu überprüfen. Hierfür eignet sich das folgende Protokollformular:

## Gesprächsprotokoll

<b>Datum, Ort:</b>		
<b>Anlass für das Gespräch:</b>		
<b>Teilnehmende:</b>		
<b>Beschlossene Maßnahmen:</b>		
<b>Weiteres Vefahren/ Überprüfung:</b>		
<b>Unterschriften aller Teilnehmer:</b>		