

Beschwerdemanagement am Heinrich-Heine-Gymnasium

Eine **Beschwerde** ist zu **unterscheiden von** einem **üblichen Gespräch** mit einer Lehrkraft. Grundlegend ist hier, dass auf Seiten der SuS eine Benachteiligung oder Ungleichbehandlung vermutet wird.

Grundsätze im Beschwerdeverfahren:

1. Einer Beschwerde muss eine **konkrete, ernste Problematik** zu Grunde liegen.
2. Der Beschwerdeführer hat die Gewissheit, dass mit der Beschwerde **ernsthaft und neutral** umgegangen wird.
3. Auf allen Ebenen werden **Vereinbarungen schriftlich** festgehalten.
4. Alle Beteiligte erhalten eine **Kopie** der Vereinbarung.
5. Nach 4-8 Wochen wird das **Einhalten** der Vereinbarungen **überprüft**.

Schüler_innen und Eltern

wenden sich **zuerst** zeitnah zum aufgetretenen Problem an

betroffene **Lehrkraft** oder bei Bedarf an die **Schulsozialarbeiterin**, oder an die **Vertrauenslehrer** oder die **SV** in einer Vermittlerrolle

Es findet ein Gespräch statt und es können Vereinbarungen oder Lösungen erzielt werden, ... wenn nicht

Schüler_innen und Eltern

wenden sich zeitnah an

Klassenlehrer_in oder **Jahrgangsstufenleitung** oder/und **Vertrauenslehrer_innen** oder/und **Sozialarbeit** bzw. **Beratungslehrer_innen** **Fachvorsitzende** [bei fachlichen Problemen]

Zusammen mit der betroffenen Lehrkraft findet ein Gespräch statt und es wird nach Vereinbarungen und Lösungen gesucht/
Wenn keine Abhilfe möglich war



Die Beteiligten wenden sich an **die Schulleitung**. Es wird im Einzelfall geprüft, in welcher Zusammensetzung ein weiteres Gespräch stattfinden kann. Das Gespräch wird terminiert und durchgeführt.