

## **Beschwerdemanagement / Vorschlagswesen**

Gemäß der „Leitziele für ein wertschätzendes Miteinander“ bilden Schülerinnen und Schülern, Eltern, Lehrerinnen und Lehrer, Schulleitung und die übrigen Beschäftigten die Schulgemeinschaft des Matthias-Claudius-Gymnasiums.

### **Beschwerdemanagement**

Unser Umgang miteinander muss von gegenseitiger Achtung und Wertschätzung geprägt sein. Es muss das Bestreben aller am MCG sein, auftretende Konflikte so weit wie möglich zu lösen, dabei den vertrauensvollen Umgang miteinander zu erhalten und dem Ansehen des MCG nicht zu schaden.

Deshalb werden Beschwerden über Dritte mit strikter Neutralität zur Kenntnis genommen, d. h. weder verstärkend kommentiert noch verbreitet. Ggf. kann auf das folgende Beschwerdeverfahren hingewiesen oder Hilfe angeboten werden.

**1. Schritt:** Bei Vorgängen oder Maßnahmen, die zu Beschwerden führen, nehmen zunächst die Betroffenen Kontakt auf. Das geschieht in zeitlicher Nähe, in der Regel innerhalb einiger Tage, zunächst nur kurz, z. B. in einer großen Pause oder telefonisch. Einem solchen Gespräch darf sich kein Betroffener verweigern. Es kann auch eine dritte Person hinzugezogen werden. Dieses Gespräch dient zur Klärung des Sachverhaltes und soll die Möglichkeit bieten, Missverständnisse auszuräumen.

**2. Schritt:** Führt der direkte Kontakt zwischen den Betroffenen zu keiner Verständigung oder erschwert ein Abhängigkeitsverhältnis die Kommunikation (z.B. bei einer Beschwerde eines Schülers über eine Maßnahme einer Lehrkraft), so wird eine dem Sachverhalt angemessene Instanz eingeschaltet (z. B. Konfliktlotsen, Vertrauensschüler, Beratungslehrer, Klassenlehrer, Personalrat, Fachobleute, Jahrgangsteiler, Koordinatoren, Schulleiterin). Diese Instanz hört beide Seiten an und unterstützt sie bei einer Lösungsfindung.

Unter Bezug auf die „Leitziele für ein wertschätzendes Miteinander“ hören grundsätzlich beide Parteien einander respektvoll zu, nehmen die Meinung des Gegenüber ernst und trennen zwischen Person und Sache. Dabei haben Eltern und die Lehrerinnen und Lehrer eine Vorbildfunktion für die Schülerinnen und Schüler. So können begründete Beschwerden auch in einem Abhängigkeitsverhältnis vorgebracht werden ohne Nachteile befürchten zu müssen.

### **Vorschlagswesen**

Jedes Mitglied der Schulgemeinschaft hat das Recht, Vorschläge zum Unterricht und zu allen Bereichen des Schullebens vorzutragen. Die jeweils zuständige Stelle prüft den Vorschlag, initiiert die Umsetzung oder lehnt sie begründet ab.

*Die Maßnahmen zum Beschwerdemanagement werden auf allen Ebenen diskutiert und ihre Umsetzung bei der nächsten Evaluation erfasst und bewertet. Die Maßnahmen werden ggf. weiterentwickelt.*