Leibniz Gymnasium





Dortmund International School

Beschwerdemanagement am Leibniz Gymnasium Dortmund International School

Am Leibniz begegnen sich täglich über 1000 Menschen. Wir alle bemühen uns immer, unserem Leitbild entsprechend respektvoll und fair miteinander umzugehen, um ein für alle positives Lern- und Arbeitsklima zu fördern. Doch wo so viele Menschen viel Zeit auf engem Raum verbringen und wo es auch um einiges geht, nämlich um Schulabschlüsse, kommt es auch zu Reibungen, zwischenmenschlichen Problemen und Beschwerden.

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie geben uns doch häufig die Gelegenheit, an bestehende Absprachen und Verfahren zu erinnern, aber auch neue zu treffen oder die bestehenden an neue Gegebenheiten anzupassen. Deshalb nehmen wir Beschwerden ernst und möchten hiermit einen für alle transparenten Leitfaden vorlegen, wie am Leibniz mit Beschwerden umgegangen wird.

Oberstes Prinzip ist dabei die direkte Ansprache der betroffenen Person(en): Probleme sollen möglichst dort gelöst werden, wo sie entstehen. Erst, wenn dies nicht zur Lösung des Problems beiträgt, werden Beteiligte auf der nächsthöheren Ebene in die Problemlösung einbezogen. Die Instanzen-Reihenfolge ist in der Tabelle unten aufgelistet. Dabei gilt: gerade weil mit Beschwerden auch häufig eine emotionale Komponente verbunden ist, sind wir bei Problemlösungen einem sachlichen und wertschätzenden Umgang verpflichtet!

Anlass	Beschwerdeführer	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Ein/e SchülerIn	SchülerIn/Eltern	FachlehrerIn	Klassen- oder Stu-	je nach Stufe: Er-	Schul-
hat Probleme			fenleitung,	probungs-/	leitung
mit einem/einer			ggf. SV-LehrerIn	Mittel-/	
LehrerIn			oder Schulsozialar-	Oberstufenleitung	
			beiter		
Schülergruppe	SchülerInnen/Eltern	FachlehrerIn	Klassen- oder Stu-	je nach Stufe: Er-	Schul-
hat Problem mit			fenleitung,	probungs-/	leitung
einem/einer			ggf. SV-LehrerIn	Mittel-/	
LehrerIn			oder Schulsozialar-	Oberstufenleitung	
			beiter		
SchülerInnen	SchülerInnen/Eltern	Klassen- oder Stu-	SV-LehrerIn oder	je nach Stufe: Er-	Schul-
haben Probleme		fenleitung, ggf.	Schulsozialarbeiter	probungs-/	leitung
in der Klas-		Klassen- oder Stu-		Mittel-/	
se/Stufe		fenpflegschaft		Oberstufenleitung	

Ein Überspringen einzelner Instanzen führt in der Regel nicht zu einer Beschleunigung des Verfahrens, da zunächst die vorgelagerten Instanzen - ausgenommen akute Notfälle - noch angehört werden.

Hilfe und Beratung bei diesem Verfahren können die Schülerinnen und Schüler durch die Klassenbzw. Stufenleitung erhalten, die Eltern durch die Klassen- bzw. Stufenpflegschaft oder ggf. die Schulpflegschaft.

Wir hoffen mit diesem Leitfaden dazu beitragen zu können, an unserer Schule (noch) besser zusammenzuleben.

Für die Kommunikations-AG: