



Verfahren und Ansprechpartner*innen bei Beschwerden an der Ellen-Key-Schule

„Wer arbeitet macht auch Fehler ...“

So kann es auch im schulischen Alltag zu Fehlern oder Konflikten kommen, die Anlass für Beschwerden sind, seitens der Schülerschaft, 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.
- Beschwerden werden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen bearbeitet. Der respektvolle und wertschätzende Umgang ist dabei zu wahren.
- Vertrauenspersonen (z.B. Schülersprecher, Vertrauenslehrkräfte, Eltern, Freund/Freundin, Sozialpädagog*innen ...) 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 (vgl. Tabelle) hinzugezogen werden.
- Beschwerden werden zügig und zeitnah bearbeitet.
- **Bei schwerwiegenden Problemen, z.B. Straftaten, Dienstverletzungen etc. ist die Schulleitung zu informieren.**

E-Mail-Verkehr:

- Probleme werden möglichst nicht per Mail geschildert, sondern besprochen. Ein grobes Thema darf benannt werden.
- Per Mail wird die betroffene Person gebeten, Kontakt aufzunehmen (telefonisch oder persönlich).
- Die Mail richtet sich ausschließlich an die beteiligte Person, das heißt, es werden keine anderen in cc gesetzt.

Namen und Erreichbarkeiten:

Sozialpädagog*innen

Frau Dippmann:	dippmann@ellen-key-schule.de
Frau Neudel:	neudel@ellen-key-schule.de
Herr Zangar:	zangar@ellen-key-schule.de

Telefonnummern finden sich auf der Homepage der Ellen-Key-Schule

Ein Überblick über die Zuständigkeiten in der Schule findet sich an der Bolle-Pinnwand.



Ansprechpartner*innen:

Wer?	Wen betrifft es?	An wen wird sich gewendet?	
Schüler*innen	Schüler*innen über Schüler*innen	wenden sich an bei Nichtlösung in Pausen an	die betroffenen Schüler*innen Klassensprecher*innen oder Klassenleitung/Tutor*in Aufsicht (diese informiert dann die Klassenleitung/Tutor*in)
	Schüler*innen über Lehrkräfte	wenden sich an bei Nichtlösung: bei Nichtlösung: bei Nichtlösung:	betroffene Lehrkraft, ggf. mit Unterstützung einer Vertrauensperson Klassenleitung/Tutor*in Jahrgangsleitung bzw. Fachleitung Schulleitung
Eltern	Eltern über Lehrkräfte	wenden sich an bei Nichtlösung: bei Nichtlösung: bei Nichtlösung:	betroffene Lehrkraft Klassenleitung/ Tutor*in Jahrgangsleitung bzw. Fachleitung Schulleitung
	Eltern über Schüler*innen	wenden sich an	Klassenleitung
	Eltern über Schulleitung	wenden sich an bei Nichtlösung:	Schulleitung Schulaufsicht
Lehrkräfte	Lehrkräfte über Schüler*innen	wenden sich an bei Nichtlösung an:	betroffene*n Schüler*in Klassenleitung/ Tutor*in – ggf. werden die Jahrgangsleitung oder Fachleitung einbezogen, ggf. Einbeziehung und Information der Eltern
	Lehrkräfte über Lehrkräfte	wenden sich an bei Nichtlösung an:	betroffene Lehrkraft Fach- oder Schulleitung
	Lehrkräfte über Schulleitung	wenden sich direkt an bei Nichtlösung an:	Schulleitung Schulaufsicht

JGL 7 Fr. Schumacher, JGL 8 Fr. Behrens, JGL 9 Fr. Jasch, JGL 10 Fr. Malkowski, SEK 2 Fr. Schenk