





Kommunikationswege bei Anliegen und Problemen

Beschwerden sind eine unangenehme Angelegenheit. Wenn aber ein professioneller Umgang mit Beschwerden gelingt, können mögliche Probleme rechtzeitig bearbeitet werden, ohne dass es zu einer unnötigen Eskalation kommt, und es bietet sich die Gelegenheit zu konstruktivem Austausch.

Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges schafft dazu einen verlässlichen Rahmen und trägt gleichzeitig zur Entlastung aller Beteiligten bei. Der beste Weg zur Beilegung von Beschwerden ist eine direkte, transparente, sachliche und konstruktive Kommunikation.

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulleben beteiligten Personen eingereicht werden. Zunächst sollte ein direktes Gespräch unter den Betroffenen stattfinden. Wenn dort keine einvernehmlichen Lösungen gefunden werden, kann die nächsthöhere Ebene eingeschaltet werden. Es gilt der Grundsatz: Die Bearbeitung von Konflikten muss dort beginnen, wo sie auftreten. Deshalb ist am Humboldt-Gymnasium von allen Beteiligten folgender Beschwerdeweg verbindlich einzuhalten:

1.	Schüler*innen/Eltern wenden sich zunächst an die		betroffene Lehrkraft (evtl. gemeinsam mit Klassenleitung und/oder Beratungslehrkraft)	evtl. gemeinsam mit Klassen-/Stufenleitung und oder Mitglied des Beratungsteams
Wenn das Problem nicht gelöst wird:				
2.	Schüler*innen/Eltern wenden sich an		eine Lehrkraft des Vertrauens oder an die Klassen- oder Stufenleitung*	evtl. gemeinsam mit Fachlehrkraft, Klassen-/Stufenleitung, Mitglied des Beratungsteams
Wenn keine Abhilfe der Beschwerde möglich bzw. Vereinbarungen nicht erfolgreich waren:				
3.	Schüler*innen/Eltern wenden sich an		die jeweilige Koordination*	Erprobungsstufenkoordination für Kl. 5/6 Mittelstufenkoordination für Kl. 7-10 Oberstufenkoordination für Jg. EF-Q2 evtl. mit Fachlehrkraft, Klassen-/Stufenleitung, Mitglied des Beratungsteams
Wenn keine Abhilfe der Beschwerde möglich bzw. Vereinbarungen nicht erfolgreich waren:				
4.	Schüler*innen/Eltern wenden sich an		Schulleitung*	evtl. mit Fachlehrkraft, Klassen-/Stufenleitung, Koordination, Mitglied des Beratungsteams

Auf jeder Ebene sollen den Konflikt lösende Vereinbarungen angestrebt werden, die zu einem angemessenen, von den Beteiligten festgelegten Zeitpunkt überprüft werden. Auf allen Ebenen wird empfohlen, die getroffenen Vereinbarungen schriftlich festzuhalten und allen Beteiligten eine Kopie dieser Vereinbarungen zur Verfügung zu stellen.

Stand: November 2023

*Die hinzugezogene Lehrkraft führt ein Gespräch mit den betroffenen Parteien.