

**Gertrud-Koch-Gesamtschule**  
**Edith-Stein-Str. 20**  
**53844 Troisdorf**  
**Tel. 02241 – 96 23 203**



## **Leitfaden zum Beschwerdemanagement**

Liebe Eltern und Erziehungsberechtigte, liebe Schülerinnen und Schüler

viele unterschiedliche Menschen verbringen in der Schule auf engem Raum viel Zeit miteinander und gestalten ihren Alltag. Da bleiben Reibungen, Unstimmigkeiten und Beschwerden nicht aus.

Wir möchten Ihre und Eure Beschwerden ernst nehmen und die Möglichkeit bieten, diese in angemessener Weise an uns zu richten.

Wir wünschen uns, dass begründete Beschwerden respektvoll vorgetragen werden. Konstruktiv geäußerte Kritik bietet immer einen Ansatzpunkt für positive Veränderungen oder zeigt uns, dass etwas nicht rund läuft.

Die nachfolgende Tabelle bietet eine Übersicht über verschiedene Beschwerdeanlässe und die zuständigen Ansprechpartner\_innen (Dank an die Gesamtschule Marienheide). Ferner sind mögliche Eskalationsstufen dargestellt. Wir bitten Sie und euch diese einzuhalten, damit Unstimmigkeiten möglichst dort gelöst werden, wo sie entstehen. Sollte Ihr oder Euer Anliegen nicht aufgeführt sein, bitten wir um eine Rückmeldung an die zuständigen Tutoren\_innen.

| <b>Anliegen</b>                                                               | <b>Beschwerdeführer_in</b>                         | <b>Stufe 1</b>                                       | <b>Stufe 2</b>                    | <b>Stufe 3</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| Probleme einzelner Schüler_innen mit einzelnen Lehrer_innen                   | Schüler_in / Eltern                                | Fachlehrer_inn                                       | Abteilungsleitung                 | Schulleitung   |
| Probleme einer Schüler-innengruppe mit einzelnen Lehrer_innen                 | Schüler_in / Eltern                                | Pflegschaftsvorsitzende_r berichtet an Fachlehrer_in | Abteilungsleitung                 | Schulleitung   |
| Probleme einer Schülergruppe in der Klasse allgemein                          | Schüler_in / Eltern                                | Pflegschaftsvorsitzende_r berichtet an Tutor_innen   | Abteilungsleitung                 | Schulleitung   |
| Beschwerden gegen angesetzte pädagogische Maßnahmen                           | Schüler_in / Eltern                                | Tutor_innen                                          | Abteilungsleitung                 | Schulleitung   |
| Streit unter Schüler_innen                                                    | Schüler_in                                         | Streitschlichter_innen / Tutor_innen                 | Beratungsteam                     |                |
| Mobbing unter Schüler_innen                                                   | Schüler_in / Eltern                                | Tutor_innen                                          | Abteilungsleitung / Beratungsteam | Schulleitung   |
| Sexuelle oder andere Gewalt durch Schüler_innen gegen Schüler_innen           | Schüler_in / Eltern                                | Tutor_innen / Abteilungsleitung                      | Schulleitung                      |                |
| Probleme von lehrendem und nichtlehrendem Personal mit einzelnen Kolleg_innen | Lehrer_in, Sekretär_innen, Hausmeister, MPT-Kräfte | betroffene_r Kolleg_in                               | Schulleitung                      |                |
| Probleme einer Lehrerin oder eines Lehrers mit mehreren Kolleg_innen          | Lehrer_in                                          | Lehrer_innenrat / Beratungsteam                      | Schulleitung                      |                |
| Probleme einer Lehrerin oder eines Lehrers mit der Schulleitung               | Lehrer_in                                          | Lehrer_innenrat                                      | Schulleitung                      | Schulaufsicht  |
| Probleme einer Lehrerin oder eines Lehrers mit einzelnen Schüler_innen        | Lehrer_in                                          | Eltern / Tutor_innen                                 | Abteilungsleitung                 | Schulleitung   |
| Probleme einer Lehrer_in oder eines Lehrers mit einer Schüler_innengruppe     | Lehrer_in                                          | Tutor_innen / Abteilungsleitung                      | Schulleitung                      |                |
| Sexuelle oder andere Gewalt durch Lehrer_innen gegen Schüler_innen            | Schüler_in / Eltern                                | Tutor_innen / Abteilungsleitung / Schulleitung       | Schulaufsicht                     |                |