

Beschwerdemanagement an der TES Mölln

Miteinander reden und gemeinsam Lösungen finden

Wo eine Vielfalt von Menschen miteinander lebt, arbeitet und lernt, kommt es auch mal zu unterschiedlichen Ansichten und Meinungsverschiedenheiten. Konflikte, Kritik und Beschwerden gehören zum Schulalltag dazu und werden von uns wahr- und ernstgenommen sowie schnellstmöglich vertraulich bearbeitet.

Über Lob, Anfragen und konstruktive Vorschläge zur Verbesserung unseres Schulalltages freuen wir uns immer, da wir unsere Arbeit stetig verbessern möchten.

Da uns ein respektvolles, verantwortungsvolles und harmonisches Miteinander sehr am Herzen liegt, empfehlen wir:

- 1) vorhandene Probleme mitzuteilen
 - ➔ schriftlich über den Hausaufgabenplaner, per Mail oder Brief
 - ➔ mündlich über die bekannten telefonischen Kontaktdaten.

- 2) eine Reaktion auf Ihre Mitteilung oder Ihre Beschwerde abzuwarten:
 - ➔ Die Prüfung, Lösung und Rückkopplung an Sie erfolgt entsprechend der aktuellen Situation in der Schule nach Priorität. Nach dem Eingang der Beschwerde erhalten Sie innerhalb einer Schulwoche eine erste Antwort.
 - ➔ Bei komplizierten oder nicht so schnell zu klärenden Sachverhalten erhalten Sie eine Rückmeldung, in der das Eintreffen der Beschwerde bestätigt und eine baldige Bearbeitung in Aussicht gestellt wird. Eine abschließende Bearbeitung kann bis zu ca. 3 Schulwochen in Anspruch nehmen.
 - ➔ Der von Ihnen angeführte Sachverhalt wird parallel im entsprechenden Gremium oder mit der betreffenden Person erörtert. Es wird beraten, an welcher Stelle in der Arbeit eine Anpassung vorgenommen werden sollte oder welche Konsequenzen gezogen werden.
 - ➔ Bei namenlosen, anonymen Schreiben wird es unsererseits keine Reaktion geben. Wir legen die Beschwerde entsprechend ab, um im Bedarfsfall darauf zurückgreifen zu können.

- 3) im offenen Gespräch miteinander nach Lösungen zu suchen.

Die Vereinbarung eines Gesprächstermins ist erwünscht und notwendig. Bevorzugt wird die Kommunikation per E-Mail.

Als Ansprechpersonen kontaktieren Sie bitte:

- zuerst die Klassen- und Fachlehrkräfte,
- die Klassenelternvertreter/-innen stehen Ihnen ggf. hilfreich zur Seite,
- unsere Pädagogen im Team (PiT): Schulsozialarbeit, Erzieherin oder Schulische Assistenz,
- das Sekretariat oder
- die Koordinatorin der Ganztagschule.

Sollten Sie die Probleme im beidseitigen Gespräch nicht lösen können, wenden Sie sich bitte an die Schulleitung oder den Schulelternbeirat.

- Alle Kontakte finden Sie auf unserer Homepage unter [Ansprechpersonen an unserer Schule \(lernnetz.de\)](#)

Sofern Konflikte innerschulisch nicht gelöst werden können, wenden sich Eltern oder Elternvertreter/-innen an die untere Schulaufsichtsbehörde:

- [Schulamt im Kreis Herzogtum Lauenburg / Kreis Herzogtum Lauenburg \(kreis-rz.de\)](#)

Bei Konflikten mit den Trägern der öffentlichen und freien Jugendhilfe können sich Kinder oder Eltern bei Ombudsstellen informieren, beraten oder helfen lassen. Mehr Informationen findet man hier: [schleswig-holstein.de - Landesjugendamt - Beschwerdestellen für Kinder und Jugendliche](#)