

---

## Umgang mit Beschwerden

---

Das Hansa-Berufskolleg steht für eine offene Gesprächskultur. Die Kommunikation soll wertschätzend und respektvoll sein. Dort, wo Menschen aufeinander treffen und miteinander lernen, kann es aber auch zu Konflikten kommen. Viele Konflikte lassen sich im Kleinen klären und das soll auch so bleiben. Lässt sich eine Beschwerde nicht mit der betreffenden Person klären, haben SV und Lehrkräfte folgenden Weg vereinbart:

1. Wenn Sie mit einer Lehrkraft einen Konflikt haben, sprechen Sie die Lehrkraft bitte zunächst an und versuchen Sie gemeinsam, das Problem zu lösen. Sie können sich dabei gerne Unterstützung durch eine Person Ihres Vertrauens (z. B. Beratungslehrer\*in, Schulsozialarbeiterin) holen.
  
2. Wird das Problem aus Ihrer Sicht nicht gelöst, wenden Sie sich bitte in folgender Reihenfolge an die nächst höhere Instanz:
  - die Klassenleitung
  - der/die Bildungsgangverantwortliche
  - die Abteilungsleitung
  - die Schulleitung

Die jeweiligen Ansprechpartner\*innen können Sie dem Organigramm auf der Homepage entnehmen.

Zu einem offenen Umgang miteinander gehört auch, dass wir anonyme Beschwerden nicht bearbeiten.

Eine schriftliche Dokumentation einer Beschwerde ist möglich, aber nicht zwingend Voraussetzung. Soll eine Beschwerde schriftlich dokumentiert werden, dann kann dazu das vorliegende Formular genutzt werden.



---

**Gesprächsdokumentation** für die beteiligten Parteien

---

1. Datum des Gesprächs: \_\_\_\_\_

2. Gespräch wird geführt zwischen:

---

---

3. Gesprächsanlass:

---

---

---

4. Verabredete Maßnahmen und weiteres Vorgehen:

---

---

---

---

5. Unterschriften der Gesprächsteilnehmer\*innen:

---

---

---

---