

Kritik und Beschwerden gehören zur Normalität des schulischen Alltags.

Beispielsweise

- äußern Schülerinnen und Schüler der Unterstufe ihre Kritik an der Organisation der vergangenen Faschingsparty in Form eines Briefes an die SMV,
- beschwerten sich Oberstufenschüler und –schülerinnen bei der Oberstufenberatung über die Terminierung von Klausuren,
- sucht eine Lehrkraft das persönliche Gespräch mit der stellvertretenden Schulleitung und äußert ihren Unmut über die neue Pausenregelung an der Schule,
- erhält die Schulleitung eine E-Mail von der Elternvertreterin einer Klasse, in der diese für Klassenausflüge eine frühzeitigere Information der Eltern anmahnt.

Um Beschwerden konstruktiv, transparent und systematisch bearbeiten und für die Weiterentwicklung der Schule nutzen zu können, ist es sinnvoll, ein festgelegtes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden (Beschwerdemanagement) an der Schule zu implementieren.

Vier unterschiedliche Darstellungsmöglichkeiten des Prozesses der Beschwerdebearbeitung finden sich auf der Begleit-CD:

Variante 1: Text-Darstellung

Variante 2: Tabellen-Darstellung

Variante 3: Flowchart-Darstellung (mit Zeichenerklärung)

Variante 4: Swimlane-Darstellung (mit Zeichenerklärung)