

## BESCHWERDEMANAGEMENT

### Umgang mit Beschwerden

Gerne greifen wir Anregungen, Wünsche und Ideen von Kindern, Eltern und Mitarbeitenden auf. Diese Form des Feedbacks kann in allen möglichen Kommunikationssituationen erfolgen und wird als bereichernd angesehen. Dies dient der Weiterentwicklung der Arbeit am Landesmusikgymnasium. Aufgabe im Umgang mit Beschwerden ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und deren Ursache abzustellen, um die Zufriedenheit wieder herzustellen.

### Wege für Beschwerdeverfahren

Beschwerdewege können insgesamt als gut zugänglich beschrieben werden, wenn sie einfach, schnell und ohne Umwege über Dritte in Anspruch genommen werden können. Eine erfolgreiche Beschwerdebearbeitung setzt die Kenntnis der beteiligten Personen voraus, sodass dem Vertrauensgefüge zu den Mitarbeiter\*innen eine Schlüsselrolle für die Umsetzung zukommt.

### Beschwerdeeingang durch die Schüler\*innen

In den Klassen werden altersentsprechend Gesprächsanlässe (ab Klasse 5 beispielsweise im Klassenrat, Schüler\*innenvertretungstreffen etc.) angeboten, um Regeln für das Zusammensein und einen respektvollen Umgang miteinander zu entwickeln, Befindlichkeiten anderer Gruppenmitglieder wahrzunehmen und Probleme anzusprechen. Dies soll die Schüler\*innen in ihrer Persönlichkeit stärken und ihnen Mut machen, sich zu öffnen.

Die Schüler\*innen können sich an den/die KlassenlehrerIn, die Vertrauenslehrkräfte, den Instrumentalkollegen, einen/eine Erzieherin oder jede am LMG handelnde Vertrauensperson wenden. Jede Beschwerde wird sehr ernst genommen und vertraulich behandelt. Den Schüler\*innen soll verdeutlicht werden, dass daraus für ihn/sie keine Nachteile oder negative Konsequenzen resultieren.

### Ansprechpartner\*innen

Den Kindern und Jugendlichen stehen unterschiedliche Möglichkeiten für Beschwerdegänge zur Verfügung. Als Ansprechpersonen gelten in einer ersten Stufe die Klassensprecher\*innen bzw. die Stufen- oder Schülersprecher\*innen. Im Internat wird Entsprechendes durch die Etagen- bzw. Internatssprecher\*innen gewährleistet. Neben den Klassenlehrer\*innen bietet das Vertrauenslehrer-Team Möglichkeiten zur Aussprache an. Die Erzieher\*innen können ebenfalls als Personen des persönlichen Vertrauens genauso wie Mitglieder des SCHUKO-Teams einbezogen werden. In schwerwiegenden Fällen können die Stufenleiter bzw. sonstigen Mitglieder der Schulleitung involviert werden.

Alternativ zur mündlichen Beschwerde steht den Schüler\*innen ein Kummerkasten, der im zweiten Obergeschoss des Gymnasialgebäudes und im Erdgeschoss des Internats zu finden ist, zur Verfügung, sodass sie ihre Sorgen in schriftlicher Form formulieren können, um anschließend in einem geeigneten Rahmen mit Personen des Vertrauens über die vorliegende missfallende Situation zu sprechen. Der Kummerkasten wird durch die Mitglieder des SCHUKO-Teams betreut.