



COMPLAINTS POLICY

Wir nehmen uns gegenseitig wahr.

We see each other.

Wir respektieren uns gegenseitig.

We respect each other.

**Wir behandeln uns gegenseitig als
Gleichberechtigte.**

We treat each other as equals.

PRÄAMBEL / PREAMBLE

Kommunikation bedeutet einen Umgangsstil zu praktizieren, der von Respekt, Achtung und gegenseitigem Vertrauen geprägt ist.

Communication means practicing a style of interaction that is characterized by respect, esteem, and mutual trust.

Die Schulgemeinschaft arbeitet daran, dass kontinuierlich ein angenehmes Schulklima geschaffen wird, das von Verständnis füreinander und Hilfsbereitschaft geprägt ist.

The school community works to maintain a pleasant school climate characterized by understanding one another and a willingness to help.

Die vorliegende Richtlinie zum Beschwerdemanagement ist für Sonderfälle vorgesehen und dient dann als Leitfaden um Konflikte zeitnah und erfolgreich zu bearbeiten. Es ist unser gemeinsames Ziel, diese Richtlinien so selten wie möglich anwenden zu müssen!

This Complaint Management Policy is intended for use in special cases and serves as a guide to deal with conflicts promptly and successfully. It is our common goal to have to use these guidelines as rarely as possible!

Die nachfolgende Richtlinie zum Beschwerdemanagement gibt über den Weg, der bei Beschwerden oder Bedenken von allen Konfliktparteien einzuhalten ist, Auskunft.

The following guideline on complaint management provides information on the procedure to be followed by all parties involved in a conflict in the event of complaints or concerns.

Anonyme Beschwerden werden generell nur in absoluten Ausnahmefällen untersucht.

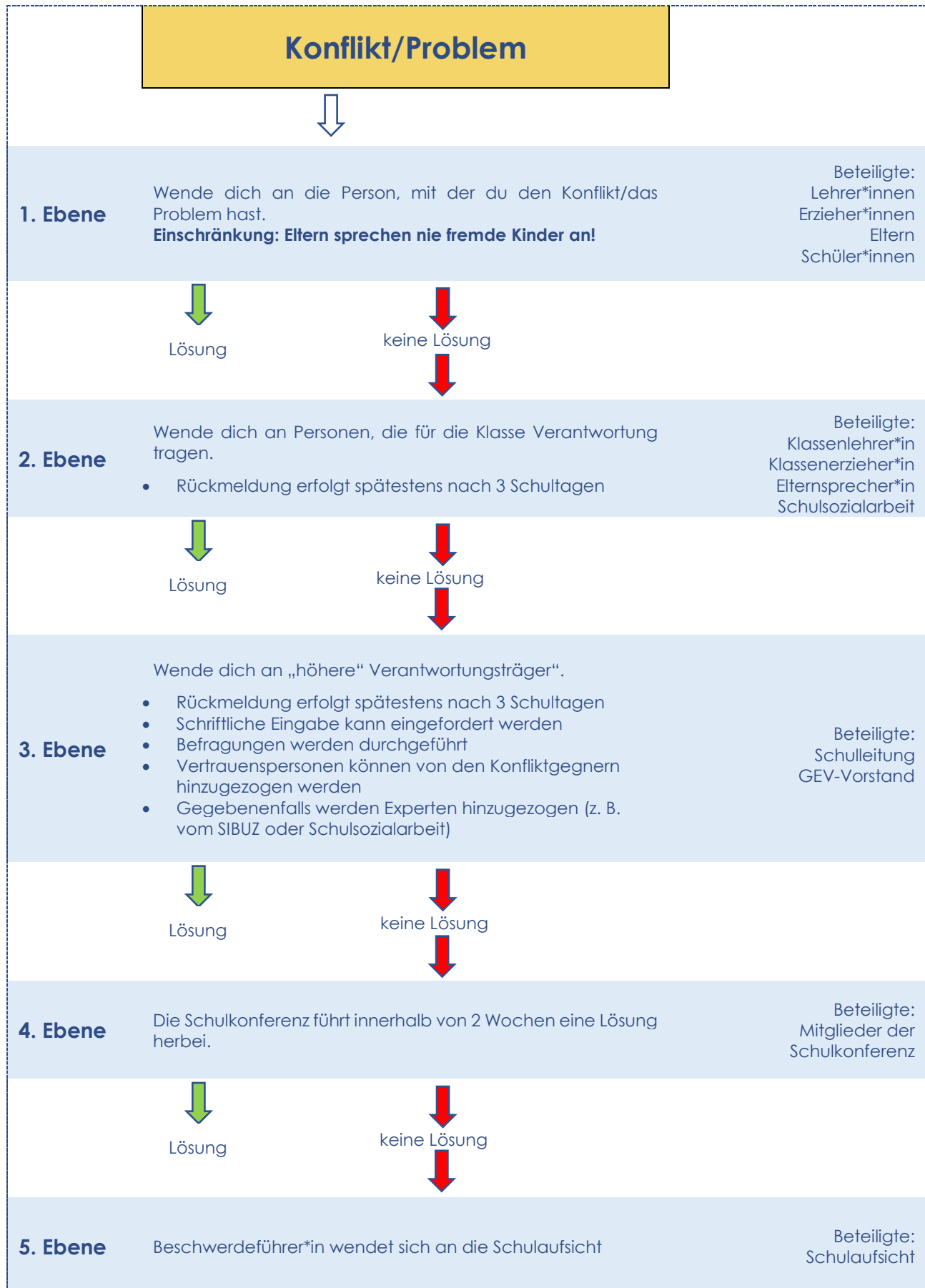
Anonymous complaints will only be investigated in absolutely exceptional circumstances.

Alle schriftlichen Unterlagen verbleiben bei der Schule und sind vertraulich, die Terminabfolge und Beschwerdebehandlung muss dokumentiert werden. Die Schulkonferenz überprüft diese Unterlagen und stellt sicher, dass die Abfolge der einzelnen Stufen eingehalten wurde.

All written documentation will remain with the school and is confidential; the sequence of appointments and complaint handling must be documented. The school conference will review these documents and ensure that the sequence of steps has been followed.

EBENEN DER KONFLIKTLÖSUNG

English translation is on the following page.



LEVELS OF CONFLICT RESOLUTION

