

Beschwerdemanagement

Die Liboriuschule ist ein dynamischer Ort, an dem viele Menschen aufeinandertreffen. Neben ungefähr 480 Kindern und 800 Erziehungsberechtigten sind viele verschiedene Professionen an unserer Schule tätig: ca. 45 Lehrkräfte, 3 Sozialpädagogische Fachkräfte, 17 Schulassistenten, 2 Verwaltungskräfte, 1 Hausmeister, 40 Mitarbeiter im Ganztage. Das sind insgesamt ungefähr 1400 Personen. Da liegt es in der Natur der Sache, dass auch die Interessen, Sichtweisen und Herangehensweisen unterschiedlich sind.

Ein wichtiger Baustein unserer Schule ist ein christlich geprägtes Werteverständnis, das auf Wertschätzung und respektvollen Umgang eines jeden Menschen abzielt. Eine optimale Förderung und Forderung der gesamten Schülerschaft ist das Ziel unserer Schule. Hierfür ist es unabdingbar, dass freundlich und zugewandt mit allen Beteiligten umgegangen wird. Nur in einer angstfreien und achtungsvollen Atmosphäre ist Lernen und Lehren möglich.

Durch unser Beschwerdemanagement möchten wir allen Beteiligten transparent darlegen, wie mit Beschwerden an unserer Schule umgegangen wird. Folgende Grundsätze sind dabei leitend:

- Wir werten Beschwerden als Chance, um schulische Abläufe und Schulqualität zu verbessern.
- Das Ziel jeder Beschwerde ist eine Klärung bzw. das Finden eines Kompromisses aller beteiligten Personen.
- Wir erwarten von allen am Schulleben beteiligten Personen, dass Unklarheiten und Beschwerden zeitnah angesprochen werden. Nur so kann gezielt die Unzufriedenheit rasch behoben werden und Misstimmungen gären nicht.
- Dies beinhaltet ausdrücklich auch, dass Streitigkeiten zunächst unter der Schülerschaft direkt besprochen werden und erst in nächster Instanz, Eltern sich an die Klassenleitung etc. wenden sollen.
- Ausdrücklich wird eingefordert, sich direkt an die betroffenen Personen zu wenden, nur so kann eine gemeinsame Klärung erzielt werden. Wir möchten miteinander und nicht übereinander reden. Hier sind vor allem Soziale Medien zu nennen.
- Rechtliche Vorgaben und gesetzliche Beschwerdewege werden durch diesen Leitfaden nicht eingeschränkt und bleiben unberührt.

		1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Zwischen wem bestehen Konflikte?		Wer ist in die Klärung eingebunden? (Beschwerden/ Widersprüche in farbig unterlegten Feldern müssen schriftlich erfolgen)		
Lehrkräfte beschweren sich über ...	SuS der eigenen Klasse	➤ Betroffene SuS	➤ Eltern	➤ Schulsozialarbeiterin ➤ Beratungslehrerin
	SuS anderer Klassen	➤ Betroffene SuS	➤ Klassenlehrer ➤ Eltern	➤ Schulsozialarbeiterin ➤ Beratungslehrerin
	Mobbing durch SuS	➤ Betroffene SuS	➤ Klassenlehrer	➤ Schulsozialarbeiterin ➤ Beratungslehrerin
	Eltern	➤ Betroffene Eltern	➤ Klassenlehrer	➤ Beratungslehrerin ➤ Schulleitung
	Kolleginnen oder Kollegen	➤ Betroffene Kolleginnen und Kollegen	➤ Lehrerrat	➤ Schulleitung
	Mobbing durch Kolleginnen oder Kollegen	➤ Lehrerrat	➤ Schulleitung	➤ Schulaufsicht
	Nichtlehrendes Personal	➤ Betroffenes Personal, ➤ Klassenlehrer	➤ Leitung Schulassistenz ➤ Träger	➤ Schulleitung ➤ Träger
	Bestehende Regelungen des Kollegiums	➤ Lehrerrat	➤ Schulleitung	➤ Lehrerkonferenz
	Bestehende Regelungen der Schule	➤ Lehrerrat, ➤ Schulleitung	➤ Lehrerkonferenz	➤ Schulkonferenz
	Bestehende Regelungen des Systems Schule (SchuG)	➤ Lehrerkonferenz ➤ Personalrat	➤ Gewerkschaften ➤ Landtagsabgeordnete	
	Misstände der Ausstattung	➤ Fachgruppe ➤ Lehrerkonferenz	➤ Schulleitung	➤ Schulträger

		1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Zwischen wem bestehen Konflikte?		Wer ist in die Klärung eingebunden? (Beschwerden/ Widersprüche in farbig unterlegten Feldern müssen schriftlich erfolgen)		
Eltern oder Erziehungsberechtigte beschwerten sich über ...	SuS der eigenen Klasse	➤ Eltern untereinander	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Schulleitung
	SuS anderer Klassen	➤ Eltern untereinander ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Klassenlehrer	➤ Schulleitung
	Andere Eltern	➤ Eltern untereinander		
	Mobbing	➤ Klassenlehrer	➤ Schulsozialarbeiterin ➤ Beratungslehrerin	➤ Schulleitung
	Noten von Arbeiten	➤ Fachlehrer	➤ Schulleitung	
	Zeugnisnoten	➤ Fachlehrer	➤ Widerspruch bei der Schulleitung	➤ Widerspruch beim Schulamt
	Verwaltungsakte	➤ Widerspruch bei der Schulleitung	➤ Schulamt Paderborn	➤ BezReg Detmold
	Fachlehrer	➤ Fachlehrer	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Schulleitung
	Klassenlehrer	➤ Klassenlehrer	➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Schulleitung
	Nichtlehrendes Personal	➤ Klassenlehrer ➤ Betroffenes Personal	➤ Leitung Schulassistenz ➤ Schulleitung	➤ Schulleitung ➤ Träger
	Schulleitung	➤ Schulleitung	➤ Schulamt	
	Bestehende Regelungen der Klasse	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Klassenpflegschaft	➤ Schulleitung
	Bestehende Regelungen der Schule	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Schulpflegschaft	➤ Schulleitung ➤ Schulkonferenz
	Bestehende Regelungen des Systems Schule (SchuG)	➤ Schulpflegschaft	➤ Klärung Schulamt ➤ Klärung BezReg	➤ Landeselternrat
	Misstände der Ausstattung	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Schulleitung ➤ Schulpflegschaft	➤ Schulträger

		1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Zwischen wem bestehen Konflikte?		Wer ist in die Klärung eingebunden? (Beschwerden/ Widersprüche in farbig unterlegten Feldern müssen schriftlich erfolgen)		
Schülerinnen und Schüler beschweren sich über ...	SuS der eigenen Klasse	➤ Sus untereinander	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenrat	➤ Schulsozialarbeiterin ➤ Beratungslehrerin
	SuS anderer Klassen	➤ Sus untereinander	➤ Klassenlehrer	➤ Schulsozialarbeiterin ➤ Beratungslehrerin
	SuS in der Pause	➤ SuS untereinander	➤ Aufsichtführende Lehrkraft	➤ Klassenlehrer
	Mobbing	➤ Klassenlehrer	➤ Schulsozialarbeiterin ➤ Beratungslehrerin	➤ Schulleitung
	Noten von Arbeiten	➤ Fachlehrer	➤ Schulleitung	
	Zeugnisnoten	➤ Fachlehrer ➤ Klassenlehrer	➤ Widerspruch bei der Schulleitung	➤ Widerspruch beim Schulamt
	Fachlehrer	➤ Fachlehrer	➤ Klassenlehrer ➤ Beratungslehrerin	➤ Schulleitung
	Klassenlehrer	➤ Klassenlehrer	➤ Beratungslehrerin	➤ Schulleitung
	Nichtlehrendes Personal	➤ Klassenlehrer ➤ Betroffenes Personal	➤ Leitung Schulassistenz, OGS ➤ Schulleitung	➤ Schulleitung ➤ Träger
	Bestehende Regelungen der Klasse	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenrat	➤ Klassenpflegschaft	➤ Schulleitung
	Bestehende Regelungen der Schule	➤ Klassensprecher ➤ Schülerparlament	➤ Schulleitung ➤ Schulkonferenz	
	Missstände der Ausstattung	➤ Klassenlehrer	➤ Schulleitung ➤ Schulpflegschaft	➤ Schulträger

Beschwerdemanagement – Vereinbarungen

Datum des Gesprächs: _____

Beteiligte Personen (Name, ggf. mit Funktion):

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Vereinbarung:

Weiterer Verfahrensweg: Überprüfung nach 4/ 8 Wochen?

Unterschrift (aller Gesprächsteilnehmer):

Salzkotten, _____

_____	_____
_____	_____
_____	_____