

Beschwerdemanagement an der Katholischen Schule Salvator-Grundschule

(Stand Februar 2024)

1. Vorbemerkungen

Rückmeldungen, Anliegen und Beschwerden sind an der Katholischen Schule Salvator willkommen und helfen das Schulklima zu verbessern. Sie werden nicht nur ernst genommen, sondern auch als Chance verstanden, Probleme anzugehen und zu evaluieren, nach Möglichkeit auszuräumen und Schule weiterzuentwickeln.

Im Falle eines Hinweises auf sexuelle Übergriffe oder sexualisierte Gewalt durch Mitarbeitende ist immer die Interventionsordnung der Deutschen Bischofskonferenz anzuwenden. Das im Folgenden beschriebene Beschwerdeverfahren gilt für diese Fälle nicht.

2. Ziel

Ziel des Beschwerdemanagements ist es, die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wieder herzustellen, um auf einer sachlichen Ebene eine weitere gemeinsame Arbeit zu ermöglichen.

Die Beschwerde wird:

- effizient,
- reibungsarm,
- sachlich und
- ohne Verlust an Ansehen der Beteiligten

bearbeitet.

3. Beschwerdewege

Konflikte zwischen Schülern

- direktes Gespräch der Beteiligten
- Vermittlung durch Streitschlichter:innen/ Konfliktlotsen:innen
- Klassenlehrer:innen, Vertrauenslehrer:innen, Sozialarbeiter:innen oder Erzieher:innen hinzuziehen
- Information an die Schulleitung geben und gegebenenfalls externe Hilfe anfordern

Konflikte zwischen Schülern und Erwachsenen

- direktes Gespräch der Beteiligten
- Klassenlehrer:innen, Vertrauenslehrer:innen, Sozialarbeiter:innen oder Erzieher:innen hinzuziehen
- Information an die Schulleitung geben und gegebenenfalls externe Hilfe anfordern

Konflikte zwischen Eltern und Personal

- direktes Gespräch der Beteiligten
- Vermittlung durch Elternsprecher:innen
- Information an die Schulleitung geben und gegebenenfalls externe Hilfe anfordern

Konflikte zwischen dem Personal

- direktes Gespräch der Beteiligten
- Vermittlung durch Vertrauensausschuss
- Information an die Schulleitung geben und gegebenenfalls externe Hilfe anfordern

Konflikte zwischen Personal und Schulleitung

- direktes Gespräch der Beteiligten
- Vermittlung durch Vertrauensausschuss
- gegebenenfalls externe Hilfe anfordern

4. Kommunikation und Evaluation

Das Beschwerdemanagement wird regelmäßig der Gesamtkonferenz vorgelegt und evaluiert. Folgende Maßnahmen unterstützen die Kommunikation innerhalb der Schule und die Evaluation der vereinbarten Maßnahmen und Handlungswege:

- regelmäßiges Einüben von Kommunikationsmethoden
- jährliche Ausbildung von Schüler:innen der vierten Klassen zu Streitschlichter:innen (Filiale) und der fünften Klassen zu Konfliktlotsen(Stammschule)
- Mitarbeitergespräche

Das Beschwerdemanagement wurde am 29.02.2024 vom Kollegium der Katholischen Schule Salvator - Grundschule in der vorliegenden Form beschlossen.