

Verbesserungs- und Beschwerdekonzept



Oberschule in Trägerschaft
der Schulstiftung im Bistum Osnabrück

1. Zielsetzung:

Um unsere Schule als positiven Lern- und Lebensort zu gestalten, verpflichten sich alle Beteiligten der Schulgemeinschaft die in der Schulvereinbarung vereinbarten Regeln einzuhalten und fair miteinander umzugehen.

2. Grundsätze:

Die Artikulation von Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden gehört zu jedem Schulalltag. Das Verbesserungs- und Beschwerdemanagement dient der Verbesserung /Stärkung des Schulklimas für die am Schulleben beteiligten Schülerinnen und Schüler, Eltern, Mitarbeiter und Lehrer. Störungen sollen verringert und die Zufriedenheit aller Beteiligten soll gesteigert werden, um dadurch das Lernen und Lehren zu erleichtern. Die systematische Bearbeitung von Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden mit klar geregelten Abläufen und Zuständigkeiten dient auch dem schulinternen Qualitätsentwicklungsprozess.

3. Folgende Leitgedanken prägen dieses Konzept:

- Allen Mitgliedern der Schulgemeinschaft steht das Formulieren von Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden offen und jedes Anliegen wird ernst genommen. Keine Anfrage wird diskriminiert.
- Beschwerden sollen zunächst dort bearbeitet werden, wo sie entstehen. Sollten die Probleme nicht in dieser ersten Instanz geklärt werden können, schreibt die Beschwerde Regelung einen klar gegliederten Weg vor.
- Entscheidende Stelle für die Bearbeitung von Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen ist ein Ausschuss, der entscheidet, wie mit dem Anliegen weiter verfahren wird. Dieser Ausschuss besteht aus jeweils einem Mitglied der Schulleitung und der Mitarbeitervertretung.
- Der Ausschuss sorgt für eine Rückmeldung an den Verfasser der Beschwerde bzw. des Verbesserungsvorschlages.
- Verbesserungsvorschläge bzw. Beschwerden sind mit dem Papier-Formular (auch erhältlich auf der Homepage unserer Schule) oder über das Online-Formular zu stellen. Das Papierformular ist in den dafür vorgesehenen Briefkasten (Eingangsbereich vor dem Sekretariat) einzuwerfen.

Verbesserungs- und Beschwerdekonzept



Oberschule in Trägerschaft
der Schulstiftung im Bistum Osnabrück

4. Ablauf der Beschwerden:

A: Beschwerderegulung für die Schüler

Fall 1: Beschwerde Schüler über Mitschüler
Klassenlehrkraft als erster Ansprechpartner
Diese entscheidet:

- Sofortige Lösung
- Einbeziehung der Streitschlichter
- Einbeziehung weiterer betroffener Lehrkräfte
- Einbeziehung Beratungslehrkraft
- Einbeziehung Schulleitung

Fall 2: Pausensituation

- Erster Ansprechpartner ist die aufsichtführende Lehrkraft
- Sofortige Klärung
- Einbeziehung der Streitschlichter
- Einbeziehung Klassenlehrkraft

Fall 3: Beschwerden über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter

- Direkte Klärung / Gespräch zwischen den Betroffenen ist wünschenswert
- Erster Ansprechpartner ist die Klassenlehrkraft
- Beratungslehrkraft als Ansprechpartner
- Vertrauenslehrkraft als Ansprechpartner

B: Beschwerderegulung für die Elternschaft

Fall 1: Elternbeschwerden über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter

- Direkte Klärung/Gespräch zwischen den Betroffenen ist wünschenswert
- Wenn keine Einigung! Einschaltung der Schulleitung
- Wenn keine Einigung! Einschaltung der kirchlichen Schulrätin

Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, so wird diese zuerst erfragen, ob ein Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft gesucht wurde und ggf. an die zuständige Lehrkraft verweisen.

Verbesserungs- und Beschwerdekonzept



Oberschule in Trägerschaft
der Schulstiftung im Bistum Osnabrück

Fall 2: Beschwerden über die Schulleitung

- Direkte Klärung/Gespräch zwischen den Betroffenen ist wünschenswert
- Wenn keine Lösung zu erzielen ist, Einschaltung der kirchlichen Schulrätin

C: Beschwerderegulung für die Lehrkräfte

Hinweis: Lehrkräfte sind an den Dienstweg gebunden.

Fall 1: Beschwerden von Lehrkräften über Eltern

- Direkte Klärung/Gespräch zwischen den Betroffenen ist wünschenswert
- Wenn keine Einigung, Einschaltung der Schulleitung

Fall 2: Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen

- Direkte Klärung/Gespräch zwischen den Betroffenen ist wünschenswert
- Wenn keine Einigung, Einschaltung der Mitarbeitervertretung (MAV)

Fall 3: Beschwerden von Lehrkräften über die Schulleitung

- Direkte Klärung/Gespräch zwischen den Betroffenen ist wünschenswert
- Wenn keine Einigung, Einschaltung der Mitarbeitervertretung (MAV)
- Wenn keine Einigung, Einschaltung der kirchlichen Schulrätin

D: Beschwerderegulung für die weiteren Mitarbeiter

- Direkte Klärung/Gespräch zwischen den Betroffenen ist wünschenswert
- Wenn keine Einigung, Einschaltung der Schulleitung
- Wenn keine Einigung, Einschaltung der Mitarbeitervertretung (MAV)
- Wenn keine Einigung, Einschaltung des Schulträgers

Verbesserungs- und Beschwerdekonzept



Oberschule in Trägerschaft
der Schulstiftung im Bistum Osnabrück

Jsm – Johanneschule Meppen

Verbesserungsvorschlag/Beschwerde

Von: _____

Sie sind Schüler/in Eltern Lehrer Mitarbeiter

Ich möchte der Johanneschule Meppen folgendes mitteilen:
(Bitte schildern Sie möglichst konkret Anlass, Hintergrund des Sachverhaltes, welche Schritte zur Lösung bereits unternommen wurden und evtl. einen Lösungsvorschlag)

Wie stufen Sie Ihre Mitteilung?

- Es besteht dringender Handlungsbedarf, ich erwarte entsprechende Maßnahmen.
- Sie erreichen mich unter E-Mail: _____
Telefon: _____
- Es besteht kein dringender Handlungsbedarf, aber das Problem soll der Schule bekannt sein und bearbeitet werden.

Ihre Beschwerde/Anregung wird vom Beschwerde-Ausschuss bearbeitet. Ist es für Sie wichtig, dass gegenüber bestimmten Personen Ihre Anonymität gewahrt bleibt?

Ja, gegenüber Herrn/Frau _____ Nein