

Beschwerdemanagement



Alle Mitarbeitenden an der Sankt Nikolaus Schule wissen, dass die Kinder und ihre Eltern/Erziehungsberechtigten im Zusammenhang mit der Schule mit Problemen zu tun bekommen können, bei deren Lösung die Unterstützung anderer sinnvoll ist.
Daher sind niedrigschwellige „Beschwerdewege“ anzustreben.

Alle Mitarbeitenden sind bereit, sich mit den Themen „Umgang mit Fehlern“, „Kritik“ und der eigenen Haltung auseinanderzusetzen. Beschwerden werden als Lernchancen wahrgenommen.

Beschwerden werden zeitnah bearbeitet

Auf Wunsch des/der Beschwerenden wird die Beschwerde an die nächsthöhere Stelle weitergeleitet.

Beschwerden zu den Themen **Kindeswohlgefährdung** oder zum Thema **Gewalt** werden immer an die zuständige Leitung weitergegeben und nach den dem Fall entsprechenden Interventionsplänen verfolgt.

Beschwerde über einen Vorfall an **beteiligte Person**

Gespräch mit Beschwerendem
zur Klärung des Sachverhalts

ggf. Information der
zuständigen Leitung

ggf. gemeinsames Gespräch
mit Beschwerendem

ggf. weitere Maßnahmen

Beschwerde über einen Vorfall an **unbeteiligte Person**

Gespräch mit Beschwerendem
zur Klärung des Sachverhalts

Information der zuständigen
Klassen- / Gruppenleitung

ggf. Information der
zuständigen Leitung

ggf. gemeinsames Gespräch
mit Beschwerendem

ggf. weitere Maßnahmen

Beschwerde über einen Vorfall an **Leitung**

Rücksprache mit zuständige*r
Mitarbeiter*in zur Klärung des
Sachverhalts

ggf. gemeinsames Gespräch
mit Beschwerendem

ggf. Rückmeldung an
Beschwerenden durch die
Leitung

ggf. weitere Maßnahmen

ggf. Information der Schulaufsicht / Fachaufsicht InVia bzw. Lebenshilfe