

# Grundschulverbund Neesen – Kleinenbremen

Gemeinschaftsschule der Stadt Porta  
Westfalica



## Lob- und Beschwerdemanagement am GSV Neesen-Kleinenbremen

(Stand: Mai 2021)

Wo viele Menschen auf engem Raum viel Zeit verbringen und wo es um wichtige Dinge und Entscheidungen geht, kommt es auch zu Missverständnissen, Reibungen, Unzufriedenheit oder Beschwerden. So unerfreulich diese auch sind, verstehen wir sie als Ansatzpunkt für positive Veränderungen in der Schule. Konflikte und Beschwerden geben uns einen Anstoß, den jeweiligen Sachverhalt zu klären, so dass alle Beteiligten die Grundlage für eine weitere produktive Zusammenarbeit haben.

Mit der Einführung klarer und verbindlicher Regeln soll ein konstruktiver und professioneller Umgang mit Beschwerden sichergestellt werden.

*Gerne nehmen wir auch positive Rückmeldungen und Lob entgegen. Denn diese bestätigen unser Engagement und zeigen uns bereits gelungene Wege auf.*

### Unsere Grundsätze:

- Alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, werden ernst genommen.
- Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
- Alle Beteiligten bemühen sich um eine konstruktive Konfliktbewältigung. In gegenseitigem Respekt wird nach einvernehmlichen Lösungen gesucht.
- Beschwerden werden möglichst zügig bearbeitet.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden werden immer erst alle Beteiligten gehört, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden wird eine schriftliche Dokumentation angefertigt, um auf Vereinbarungen zurückgreifen zu können und diese nachzuhalten.

### Umgang mit Beschwerden:

1. Bei einer Beschwerde wird zunächst geprüft, um welches Problem es geht und gegen wen sich die Beschwerde richtet. Dann wird der Beschwerdeführer an den richtigen Ansprechpartner verwiesen.

# Grundschulverbund Neesen – Kleinenbremen

Gemeinschaftsschule der Stadt Porta  
Westfalica



2. Beschwerdeführer und der direkte Ansprechpartner suchen in einer direkten Kommunikation nach geeigneten und einvernehmlichen Lösungen.
3. Hat die direkte Kommunikation zwischen dem Beschwerdeführer und dem direkten Ansprechpartner keine richtigen Lösungen erbracht, gelangt die Beschwerde in eine höhere Instanz. Dort wird der Beschwerdeführer zunächst angehört, (schriftliche) Beweise gesammelt und mögliche Wünsche bzw. Lösungsansätze erfragt.
4. Anschließend wird die andere Partei ohne die Beschwerdeführer über ihre Sicht der Dinge angehört und mögliche Lösungen gesucht.
5. Die Lösungen werden den Beschwerdeführern mitgeteilt und – falls von beiden Parteien gewünscht – ein gemeinsames Gespräch moderiert.
6. Die gefassten Vereinbarungen werden dokumentiert und nach vereinbarter Zeit kontrolliert.

## Übersicht:

<b>Schülerinnen und Schüler haben ein Problem</b>	
<b>Problem mit</b>	<b>Ansprechpartner/in (jeweils in der genannten Reihenfolge)</b>
Mitschüler	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KlassensprecherIn / Klassenrat</li> <li>2. Klassenleitung</li> <li>3. Weitere Ansprechpartner (weitere Lehrkräfte, Betreuungskräfte, Schulsozialarbeiterin, Schulleitung)</li> <li>• Pause: Streitschlichter, Aufsicht führende Lehrkraft</li> </ol>
Lehrkraft	falls das Kind sich traut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betroffene Lehrkraft</li> <li>2. Klassenleitung</li> <li>3. Andere Fachlehrkraft, Schulsozialarbeiterin</li> <li>4. Schulleitung</li> </ol>
OGS- bzw. Betreuungskraft	falls das Kind sich traut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betroffene Betreuungskraft (falls das Kind sich traut)</li> <li>2. Andere Betreuungskraft, Schulsozialarbeiterin</li> <li>3. OGS-Leitung /Leitung der Betreuung</li> <li>4. ggf. Schulleitung</li> </ol>
MitarbeiterIn	falls das Kind sich traut:

# Grundschulverbund Neesen – Kleinenbremen

Gemeinschaftsschule der Stadt Porta  
Westfalica



	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MitarbeiterIn</li> <li>2. Klassenleitung, Schulsozialarbeiterin</li> <li>3. Schulleitung</li> </ol>
--	---

<b>Eltern und Erziehungsberechtigte haben ein Problem</b>	
<b>Problem mit</b>	<b>Ansprechpartner/in (jeweils in der genannten Reihenfolge)</b>
Lehrkraft	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betroffene Lehrkraft</li> <li>2. Klassenlehrkraft</li> <li>3. ggf. Klassenpflegschaftsvorsitzende/r, Schulsozialarbeiterin</li> <li>4. Schulleitung</li> </ol>
Schüler/in	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klassenleitung</li> <li>2. ggf. andere Lehrkraft, Schulsozialarbeiterin</li> <li>3. ggf. Eltern</li> <li>4. ggf. Schulleitung</li> </ol>
Schulleitung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schulleitung</li> <li>2. ggf. Schulsozialarbeiterin</li> <li>3. Schulamt für den Kreis Minden-Lübbecke</li> </ol>
OGS- bzw. Betreuungskraft	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betroffene Betreuungskraft</li> <li>2. OGS-Leitung / Leitung der Betreuung</li> <li>3. ggf. Schulleitung, Schulsozialarbeiterin</li> <li>4. VHS Minden /Betreuungsverein Kleinenbremen</li> </ol>
OGS-bzw. Betreuungsleitung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. OGS- bzw. Betreuungsleitung</li> <li>2. ggf. Schulleitung, Schulsozialarbeiterin</li> <li>3. VHS Minden / Betreuungsverein Kleinenbremen</li> </ol>
MitarbeiterIn	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MitarbeiterIn</li> <li>2. ggf. Schulsozialarbeiterin</li> <li>3. Schulleitung</li> </ol>

# Grundschulverbund Neesen – Kleinenbremen

Gemeinschaftsschule der Stadt Porta  
Westfalica



<b>Lehrkräfte haben ein Problem</b>	
<b>Problem mit</b>	<b>Ansprechpartner/in (jeweils in der genannten Reihenfolge)</b>
Schüler/in	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betroffenes Kind</li> <li>2. Klassenleitung</li> <li>3. ggf. andere Lehrkraft</li> <li>4. ggf. Schulsozialarbeiterin</li> <li>5. ggf. Schulleitung</li> </ol>
Kollegin/Kollegen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. betroffene/r Kollegin/Kollege</li> <li>2. ggf. Lehrerrat</li> <li>3. Schulleitung</li> </ol>
Eltern/Erziehungsberechtigte	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betroffene Eltern/Erziehungsberechtigte</li> <li>2. Klassenleitung</li> <li>3. ggf. Schulsozialarbeiterin</li> <li>4. Schulleitung</li> </ol>
Schulleitung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schulleitung</li> <li>2. Lehrerrat</li> <li>3. Schulamt für den Kreis Minden-Lübbecke</li> </ol>
OGS- bzw. Betreuungskraft	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betroffene Betreuungskraft</li> <li>2. ggf. andere Betreuungskraft</li> <li>3. OGS- bzw. Betreuungsleitung</li> <li>4. Schulleitung</li> <li>5. VHS Minden / Betreuungsverein Kleinenbremen</li> </ol>
OGS- bzw. Betreuungsleitung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. OGS- bzw. Betreuungsleitung</li> <li>2. Schulleitung</li> <li>3. VHS Minden / Betreuungsverein Kleinenbremen</li> </ol>
MitarbeiterIn	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MitarbeiterIn</li> <li>2. Schulleitung</li> </ol>

# Grundschulverbund Neesen – Kleinenbremen

Gemeinschaftsschule der Stadt Porta  
Westfalica



<b>Mitarbeiter (OGS- bzw. Betreuungskräfte, InklusionshelferInnen, PraktikantInnen, ehrenamtliche HelferInnen, Sekretärin, Hausmeister, Reinigungskräfte u.a.) haben ein Problem</b>	
<b>Problem mit</b>	<b>Ansprechpartner/in (jeweils in der genannten Reihenfolge)</b>
Schüler/in	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betroffenes Kind</li> <li>2. Klassenleitung</li> <li>3. ggf. andere Lehrkraft, Schulsozialarbeiterin</li> <li>4. ggf. Schulleitung</li> </ol>
Kollegin/Kollegen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. betroffene/r Kollegin/Kollege</li> <li>2. Schulleitung / OGS- bzw. Betreuungsleitung</li> </ol>
Eltern/Erziehungsberechtigte	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betroffene Eltern/Erziehungsberechtigte</li> <li>2. ggf. Klassenleitung</li> <li>3. ggf. Schulsozialarbeiterin</li> <li>4. Schulleitung</li> </ol>
Schulleitung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schulleitung</li> <li>2. ggf. Schulsozialarbeiterin</li> <li>3. Schulamt für den Kreis Minden-Lübbecke</li> </ol>