

Kommunikationswege

1. Ansprechpartner

Mit der steigenden Zahl an Schulen, die unser Unternehmen betreut, wurde es notwendig, zahlreiche Abläufe zu standardisieren und zu professionalisieren. Zu einer besonderen Erfolgsgeschichte hat sich unser Außendienst entwickelt, der Ihnen in Form kompetenter Regionalbeauftragter in allen Belangen zur Seite steht.

Diese verhältnismäßig jungen, professionellen Strukturen verlangen eine klare Abgrenzung von Kompetenzen und eindeutige Kommunikationswege, welche wir Ihnen hiermit vermitteln möchten.

Es gilt folgende Vorgehensweise:

- **Jede/r pädagogische Mitarbeiter/in wendet sich bei einem Anliegen, gleich welcher Art, grundsätzlich an die pädagogische Leitung des Standortes. Bitte teilen Sie dies Ihren Mitarbeiter/innen mit.**
- **Pädagogische Leitungen wenden sich bei all ihren Anliegen**, einschließlich solcher Anliegen ihrer Mitarbeiter, die sie selbst nicht lösen können, **an ihre Regionalbeauftragte**. Unabhängig davon schicken **alle** Leitungen bis 15. des Folgemonats den **Reflexionsbogen** (siehe „Vorlagen“) an unsere Verwaltung (Regionalbeauftragte haben Zugriff).
- Regionalbeauftragte leiten Anliegen, die sie selbst nicht lösen können, an die entsprechende Abteilung bei Schulhaus weiter. Eine Rückmeldung bei der Leitung oder beim Mitarbeiter erfolgt dann entweder über die Regionalbeauftragte oder die zuständige Stelle der Zentrale.

Ausnahmen:

- Für Krankmeldungen und rein formale Angelegenheiten der Personalabteilung (Adressänderungen, Fragen zur Abrechnung, Unklarheiten beim Personalfragebogen etc.) wendet sich jede/r Mitarbeiter/in an die entsprechende Stelle der Verwaltung.
- Springer ohne feste Schulzugehörigkeit dürfen sich mit ihren Anliegen natürlich an die Verwaltung wenden (verwaltung@schulhaus-online.de bzw. Durchwahl „-15“).
- AG-Leitungen stehen weiterhin in direktem Kontakt mit der zuständigen Stelle der Verwaltung.

Grundsätzlich stellt die E-Mail das zu bevorzugende Kommunikationsmittel dar, da diese ein problemloses Weiterleiten erlaubt und enthaltene Informationen dauerhaft schwarz auf weiß vorliegen.

Bitte denken Sie als Leitung daran, ihre Regionalbeauftragte über alle Termine, an denen Sie als Nachmittagsbetreuung involviert sind, zeitig vorab zu informieren – zum einen wegen der Genehmigung möglicher Überstunden, zum anderen, um die Möglichkeit eines Besuches zu gewährleisten.

2. Erreichbarkeit und Formen der Kommunikation

Bitte stellen Sie sicher, dass **das Diensthandy Ihrer Schule zu Betreuungszeiten grundsätzlich eingeschaltet und am Mann bzw. an der Frau ist**. Sofern Sie freiwillig auf ein Diensthandy verzichten, gilt dies für Ihr Privathandy. Natürlich muss ein Diensthandy nicht immer bei der Leitung sein, sondern kann an andere Mitarbeiter/innen weitergegeben werden.

Es ist klar, dass es Situationen gibt, in denen man als Betreuer gerade nicht ans Telefon gehen kann. In diesen Fällen bitten wir um einen anschließenden Rückruf, wenn Sie einen verpassten dienstlichen Anruf auf Ihrem Handy haben.

Auch eine Erreichbarkeit per E-Mail ist für eine gute Zusammenarbeit wichtig. Hier setzen wir voraus, dass Sie **an Arbeitstagen mindestens einmal täglich Ihre Mails** abrufen.

Als Leitung kommunizieren Sie mit uns bitte ausschließlich über Ihre dienstliche Adresse (vorname.nachname@schulhaus-online.de). Besonders sensible Dokumente sollten jedoch auch bei Versand über diesen Weg zusätzlich passwortgeschützt versendet werden.

Innerhalb des Teams ist **WhatsApp** als Mittel der beruflichen Kommunikation **verboten**. Schulhaus verwendet den kostenlosen und DSGVO-konformen Messenger **Signal** für entsprechende Zwecke.