

## Beschwerdemanagement

---

Alle am Schulleben beteiligten Personen haben ein grosses Interesse an einer guten und konstruktiven Zusammenarbeit und an einem vertrauensvollen Umgang. Im Bereich Schule haben viele Menschen miteinander zu tun. Es liegt somit in der Natur der Sache, dass es auch immer wieder anspruchsvolle Situationen zu bewältigen gibt. Dabei hat eine im Voraus geklärte Kommunikation zwischen den Beteiligten eine zentrale Funktion.

Rückmeldungen können Auslöser für positive Entwicklungsschritte sein und dienen quasi als „Frühwarnsystem“, um allfällige Probleme rechtzeitig anzugehen. Der Umgang mit Kritik, Beschwerden und/oder Reklamationen ist anspruchsvoll. Bei jeder Beschwerde ist zu überprüfen, ob es sich um einen Einzelfall oder um ein generelles Problem handelt. Eine Wiederholung oder gar eine Eskalation soll verhindert werden.

Ein professioneller Umgang mit Problemen und Beschwerden trägt zur guten Qualität der Schule bei und kommt allen Beteiligten zugute. Das vorliegende Beschwerdemanagement zeigt die Wege auf, die zu guten Lösungen aller Beteiligten führen können.

### Ziele

- Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Bildungskommission) verbessern
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Eingriffe in die körperliche Integrität (Mobbing, körperliche Gewalt, sexuelle Übergriffe) von Schülerinnen und Schülern erfassen und wenn nötig entsprechende Massnahmen in die Wege leiten
- Bedürfnisse von Schüler/-innen, Erziehungsberechtigten und Lehrpersonen erfahren

### Grundsätze

- Ein sachlicher und der Situation angemessener Umgang mit Beschwerden erfordert von allen Betroffenen die Einhaltung eines festgelegten Kommunikations- bzw. Instanzenweges.
- Es ist wichtig, dass der Beschwerdegegenstand das persönlich Erlebte bzw. die persönliche Befindlichkeit wiedergibt und nicht auf Gehörtem, Vernommenem oder Zugetragenem basiert.
- Die Bearbeitung von Beschwerden muss dort beginnen, wo sie auftreten.
- Bei Befangenheit einer Person in einer der Instanzen tritt diese in den Ausstand und der/die Stellvertreter/- in übernimmt den Fall (betroffen wären v.a. Mitglieder der Schulleitung sowie der Bildungskommission).

### Vorgehen

- Grundsätzlich können alle am Schulbetrieb beteiligten Personen eine Beschwerde einreichen.
- Alle Vorfälle, die den Unterricht betreffen, sind als erstes mit den direkt beteiligten Personen zu besprechen.
- Kommt keine Einigung zustande oder ist die beschwerdeführende Person mit dem Ausgang des Austausches nicht zufrieden, wird die nächsthöhere Instanz beigezogen. Dabei soll die Beschwerde schriftlich vorliegen. Für alle Beschwerden muss zwingend der Instanzenweg eingehalten werden.
- Eingriffe in die körperliche Integrität von Schülerinnen und Schülern (Mobbing, körperliche Gewalt oder sexuelle Übergriffe) sollen nebst der verantwortlichen Lehrperson immer auch der Schulleitung gemeldet werden.

## Ablauf

