

## Beschwerdemanagement der Schule Däniken

### Grundsätzliches

Die Schule Däniken bearbeitet Beschwerden systematisch, konstruktiv und transparent.

Der Umgang mit Beschwerden erfordert eine sachliche und angemessene Strategie, die Verbindlichkeit schafft. Ein adäquater und korrekter Umgang mit kritischen Rückmeldungen vermeidet grösstenteils Wiederholungen und Eskalationen.

Die Festlegung und Einhaltung eines Instanzenweges trägt massgeblich zur Problemlösung und zur gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Jede Beschwerde muss daraufhin überprüft werden, ob sie einen Einzelfall anspricht oder ob sie auf ein generelles begründetes Problem verweist. Eine Wiederholung oder Eskalation soll verhindert werden.

### Ziele

Gehen die Beteiligten konstruktiv und professionell mit Problemen und Beschwerden um, erreichen sie wichtige Ziele zugunsten aller Beteiligten:

- unnötige Frustrationen vermeiden
- gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen schützen
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Vertrauen und positives Klima schaffen
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen

### Wer kann Beschwerde einreichen?

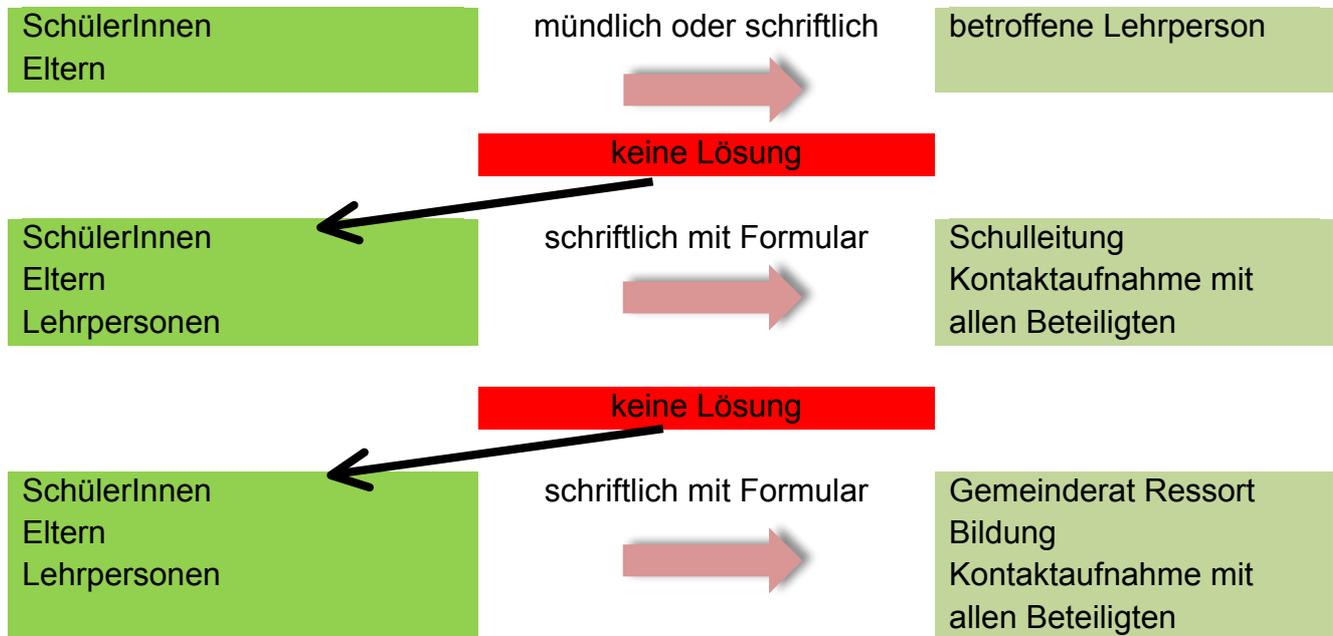
Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. In einem ersten Schritt muss die Beschwerde den direkt Beteiligten vorgebracht werden. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen und diese über die Beschwerde informiert.

Wenn keine Lösung gefunden wird, ist die Beschwerde in **schriftlicher Form** (Formular auf der Homepage der Gemeinde) an die nächsthöhere Instanz zu leiten.

Alle Beteiligten schliessen das Verfahren ab, indem sie je ein Rückmeldeformular ausfüllen.

## Instanzenweg für SchülerInnen, Eltern und Lehrpersonen

Für alle Beschwerden muss **zwingend** der Instanzenweg eingehalten werden.



## Was sind die Konsequenzen für die Qualität der Schule?

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive „Verwertung“ in der Schule. Jede Beschwerde sollte daher daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ob sie auf ein generelles, z.B. in organisatorische Regelungen der Schule begründetes Problem verweist.

Der professionelle Umgang mit Beschwerden steigert die Zufriedenheit und trägt somit zu einem positiven Schulklima bei, das allen, SchülerInnen, Eltern und Lehrpersonen, zugute kommt und die Qualität der Schule verbessert.

Entscheidend ist, dass Verfahren vereinbart werden und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden. Wenn dann noch alle die notwendige Selbstverpflichtung auf die vereinbarten Verfahren ernst nehmen und sich daran halten, verlieren Beschwerden viel von ihrem „Schrecken“ und werden als Ressource für die Schule, als Ansatzpunkte für die Schulentwicklung, nutzbar.

## Beschwerdeformular

<b>Absender</b>	(Wer reicht die Beschwerde ein?)	Datum	
Name		Adresse	
Telefon		Mobile	
Mail			

<b>Empfänger</b>	(An wen ist die Beschwerde gerichtet: Schulleitung oder Gemeinderat Ressort Bildung?)
Name	

### Problem / Grund der Beschwerde

### Was wurde bereits unternommen, Erwartungen und Handlungsabsichten

**Unterschrift der beschwerdeführenden Person:** .....

### Durch die Schulleitung oder den Gemeinderat Ressort Bildung auszufüllen

Aufgenommen durch:	
Eingegangen am:	
Weitergeleitet an die betroffene Person:	
Abgeschlossen am:	

### Vereinbarte Ziele und Massnahmen

## Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren

		Ja	Nein
1.	Der Instanzenweg wurde eingehalten.		
2.	Die Kommunikation war transparent.		
3.	Die Bearbeitungszeit war angemessen.		
4.	Die Verbindlichkeit der Abmachungen ist gegeben.		
5.	Für mich ist das Verfahren abgeschlossen.		

### Bemerkungen

**Ort, Datum:** .....

**Name:** .....

**Unterschrift:** .....