

Wegleitung

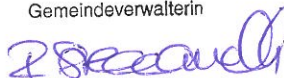
Beschwerde – Management der Schule Neuendorf

Zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden von
Schüler/innen, Eltern und Lehrpersonen
an der Primarschule Neuendorf

Einwohnergemeinde Neuendorf
Gemeindepräsident



Gemeindevorwallerin



erarbeitet durch die Schulleiterin Doris Bärtschiger

verabschiedet durch den Gemeinderat: 24.08.2015

Inhaltsverzeichnis

1. Begriffserklärung
2. Einleitung
3. Ziele
4. Grundsätzliches
5. Wer kann Beschwerde einreichen?
6. Vorgehen / Instanzenweg
7. Anhang
 - Beschwerdeformular
 - Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren

1. Begriffserklärung

Unter einer Beschwerde verstehen wir eine schriftliche oder mündliche Unzufriedenheitsbekundung, die von Erziehungsberechtigten, Schüler/innen oder Lehrpersonen vorgebracht und an die zuständigen Personen / Instanzen gerichtet wird.

2. Einleitung

Alle am Schulleben beteiligten Personen haben ein grosses Interesse an einer guten und konstruktiven Zusammenarbeit und einem vertrauensvollen Umgang. Im Bereich Schule haben viele Menschen miteinander zu tun und es gibt auch immer wieder anspruchsvolle Situationen zu bewältigen. Dabei hat eine geklärte, geregelte und verbindliche Kommunikation zwischen den Beteiligten eine zentrale Funktion.

Anspruchsvoll ist vor allem der Umgang mit Kritik, Beschwerden und Reklamationen. Dieser Bereich erfordert eine sachliche und angemessene Strategie, die Verbindlichkeit schafft. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Das vorliegende Beschwerdemanagement zeigt die Wege auf, die zu guten Lösungen und Zufriedenheit führen können.

Beschwerden sind oft Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Sie können als eine Art „Frühwarnsystem“ genutzt werden, das es ermöglicht, etwaige Probleme rechtzeitig zu erkennen und zu bearbeiten.

3. Ziele

- Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Erziehungsberechtigte, Lehrpersonen, Schulleitung, Gemeinderat) verbessern.
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten.
- Fair handeln und fair behandelt werden.
- unnötige Frustration verhindern.
- Beschwerde als Chance zur Verbesserung / Qualitätssteigerung erkennen.
- Bedürfnisse ernst nehmen und erfassen.

4. Grundsätzliches

- Ein sachlicher und angemessener Umgang mit Beschwerden erfordert von allen Beteiligten die Einhaltung des festgelegten Instanzenweges.
- Es ist wichtig, dass der Beschwerdegrund das persönlich Erlebte bzw. die persönliche Befindlichkeit wiedergibt und nicht auf Gehörtem, Vernommenen, Zugetragenem basiert.
- Die Bearbeitung von Beschwerden muss dort beginnen, wo sie auftreten.
- Jede Beschwerde muss daraufhin überprüft werden, ob sie ein Einzelfall anspricht, oder auf ein generell begründetes Problem.
- Anonyme Beschwerden und Anschuldigungen werden nicht zur Kenntnis genommen.

5. Wer kann Beschwerde einreichen?

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden.

6. Vorgehen / Instanzenweg

- An erster Stelle muss die Beschwerde den direkt Beteiligten vorgetragen werden.
- Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführer an die zuständige Person zurückverwiesen und diese über die Beschwerde informiert.
- Erst wenn keine Lösung gefunden wurde, wird die Beschwerde schriftlich (Formular auf der Homepage: www.primarschule-neuendorf.ch oder anfordern bei der Schulleitung) und mit **Beilage des Gesprächsprotokolls** an die nächst höhere Instanz geleitet.
- Der Eingang einer Beschwerde wird immer bestätigt.
- Alle Beteiligten schliessen das Verfahren ab, indem sie je ein Rückmeldeformular ausfüllen.

Handelt es sich beim Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen oder Officialdelikte, greift die Schulleitung unmittelbar ein.

Instanzenweg für Schülerinnen, Schüler, Eltern und Lehrpersonen

