



BeLoSe-22-003.01

# Beschwerde- management BeLoSe



Erstellt: 21. Sep 2015	Konsultation Teams --	Beschluss SLK 24. Sep 2015	Beschluss Vorstand --	Veröffentlicht Okt 2015
---------------------------	--------------------------	-------------------------------	--------------------------	----------------------------

## 1. Ausgangslage

In Organisationen, wie unsere Schule eine ist, gibt es immer Situationen, in denen sich Schülerinnen, Schüler, Eltern, Lehrpersonen, Standortschulleitungen, Gesamtschulleitung und Behörden nicht einig sind. Dieses Dokument beschreibt das Vorgehen in solchen Situationen umfassender, als es die bestehende Schulvereinbarung tut.

Der Umgang mit Beschwerden bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke auch in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Rückmeldungen sind für uns vielfach Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Jede Beschwerde muss daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall oder um ein generelles Problem handelt.

Das Beschwerdemanagement kommt allen an der Schule Beteiligten zugute und hilft mit, unnötige Frustration zu vermeiden.

## 2. Zielsetzungen

- Zufriedenheit aller an der Schule Beteiligten (Schülerinnen, Schüler, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitungen und Behörden) verbessern
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Beschwerden auch als Chance für Verbesserungen sehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Bedürfnisse von Schülerinnen, Eltern und Lehrpersonen kennen lernen

## 3. Wer kann Beschwerden einreichen

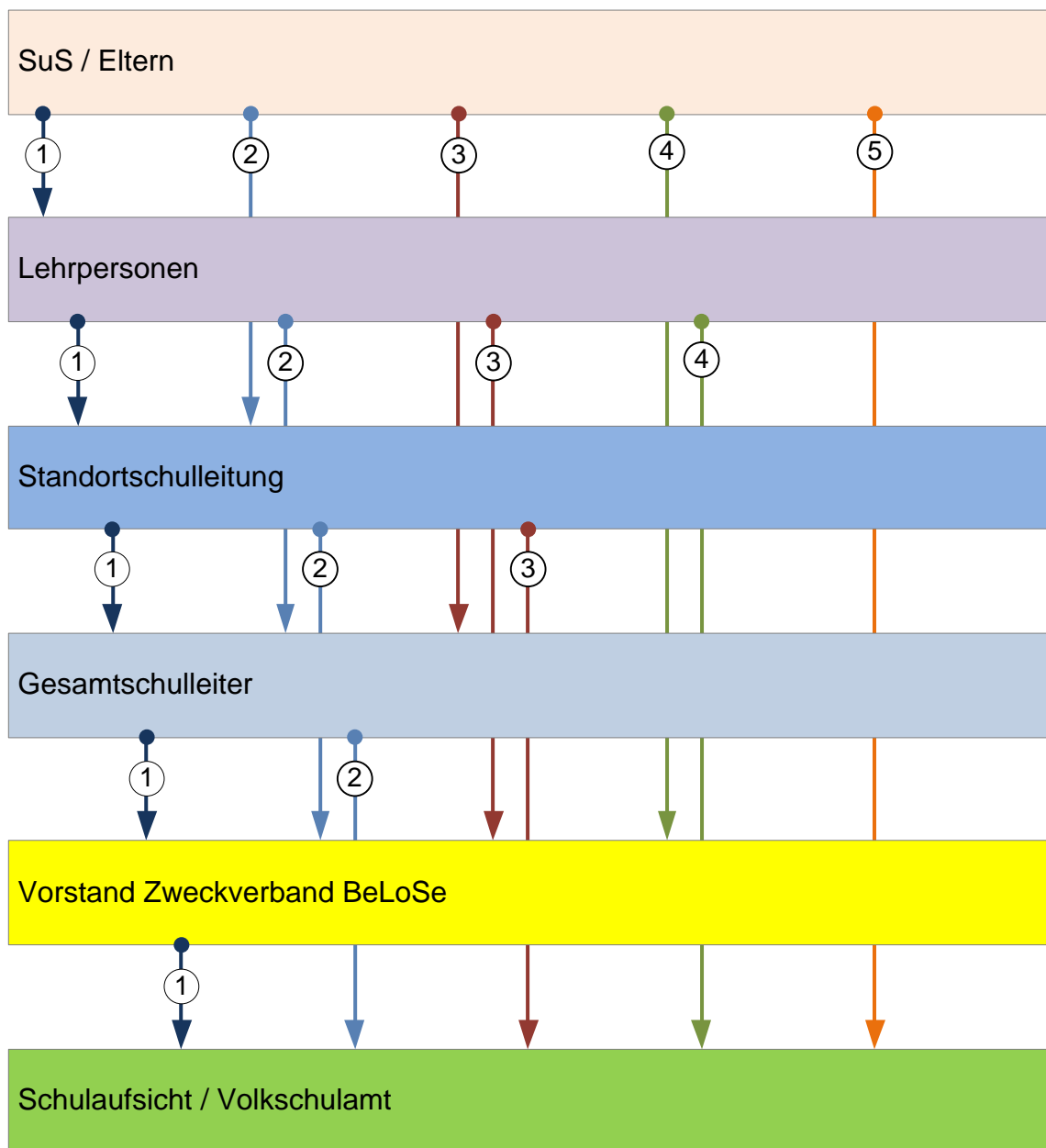
Beschwerden können grundsätzlich von allen an der Schule Beteiligten eingereicht werden. Im ersten Schritt ist die Beschwerde den direkt Beteiligten vorzutragen. Wird keine Lösung gefunden, muss die Beschwerde schriftlich erfasst (Formular von jeder Lehrperson erhältlich) und an die nächste Instanz weitergeleitet werden.

## 4. Instanzenweg (Dienstweg)

Die nachfolgende Skizze zeigt auf, wie das Vorgehen bei allgemeinen Anliegen oder Beschwerden sein sollte. Es sollte immer zuerst das direkte Gespräch unter den Beteiligten (Involvierten) gesucht werden (1). Anschliessend kann man sich der Nummerierung nach (1-5) auf den Instanzenweg begeben. Ab der zweiten Instanz ist immer das Beschwerdeformular auszufüllen.

Wird eine Stelle übergangen, wird das Anliegen oder die Beschwerde, sofern sie in schriftlicher Form vorliegt, trotzdem entgegengenommen, jedoch an die vorhergehende Instanz zurückgegeben. Dieses Vorgehen kann im Sinne einer Beratung des Beschwerdeführers eine sinnvolle Alternative sein.

Mündliche Beschwerden (erste Instanz) sollen immer an die erste Instanz gewiesen werden. (das Gespräch muss stattfinden).



## 5. Beschwerden gegen Verfügungen der Schule

Auf Verfügungen ist immer ein Rechtsweg aufgeführt, der beachtet werden muss. Selbstverständlich soll auch in Fällen von Beschwerden bezüglich Verfügungen bei der speziellen Förderung, bei Massnahmen gegen Schülerinnen, Schüler, Eltern, bei Verfügungen von Übertritten und bei Zeugnissen zuerst das Gespräch gesucht werden. Da aber in diesen Fällen das Einreichen von Beschwerden an Fristen (meistens 10 Tage) gebunden ist, muss die Beschwerde meist vor dem Gespräch eingegeben werden oder man kann direkt beim Aussteller eine Verlängerung der Frist beantragen.



## Beschwerdeformular

<b>Absender</b>	(wer reicht Beschwerde ein)	Datum:	
Name:		Adresse:	
Telefon:		Mobile:	
Mail:			

<b>Empfänger</b>	(an wen ist die Beschwerde gerichtet)
Name:	
Funktion:	

### Problem, Grund der Beschwerde


### Was wurde bereits unternommen, Erwartungen und Handlungsabsichten


### Laufweg

Aufgenommen durch:	
Eingegangen am:	
Weitergeleitet an	
Abgeschlossen am:	
Vereinbarte Ziele und Massnahmen:	

Erstellt: 21. Sep 2015	Konsultation Teams --	Beschluss SLK 24. Sep 2015	Beschluss Vorstand --	Veröffentlicht Okt 2015
---------------------------	--------------------------	-------------------------------	--------------------------	----------------------------