

Beschwerden

In Schulen gibt es immer Situationen, in denen sich Schülerinnen, Schüler, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitungen, 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.

Die Zielsetzungen sind:

- 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

Standardablauf

Sind Sie als Eltern mit einer Situation unzufrieden, ist die erste Ansprechperson immer die Klassenlehrperson. Dies auch, wenn es um die Klassenlehrperson selber geht.

Es sollte immer zuerst versucht werden, im direkten Gespräch unter den Beteiligten (Involvierten) eine Lösung zu suchen. Wenn dies aus Ihrer Sicht nichts gebracht hat, können Sie sich an die Schulleiterin oder den Schulleiter wenden.

Ab der zweiten Instanz (Schulleitung) ist die Beschwerde immer schriftlich zu formulieren.

Wird eine Stelle übergangen, wird das Anliegen oder die Beschwerde trotzdem entgegen genommen, jedoch an die vorhergehende Instanz zurückgegeben.

Dieses Vorgehen kann im Sinne einer Beratung des Beschwerdeführers eine sinnvolle Alternative sein.

Bei Unsicherheiten bezüglich einer Beschwerde helfen Ihnen der Gesamtschulleiter oder das Sekretariat gerne weiter.