

Beschwerdemanagement der Schule Hirschthal

Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie schriftlich geäußert werden.

Anonyme Beschwerden und Anschuldigungen werden nicht zur Kenntnis genommen.

Die Schule Hirschthal bearbeitet Beschwerden systematisch, konstruktiv und transparent.

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; es gibt immer wieder anspruchsvolle Situationen zu bewältigen.

Anspruchsvoll ist vor allem der Umgang mit Kritik, Beschwerden, Reklamationen – in diesem Bereich ist ein vereinbarter, professioneller und verbindlicher Umgang besonders wichtig. Das vorliegende Beschwerdemanagement zeigt Wege auf, die zu guten Lösungen und Zufriedenheit führen können.

Ziele

- Beschwerden als Chance zur Qualitätsverbesserung verstehen
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Fair handeln und fair behandelt werden
- Unnötige Frustration vermeiden
- Vertrauen schaffen
- Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Gemeinderat) verbessern

Grundsätze

- Ein sachlicher und 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, Zugetragenem, basiert.
- Es ist von Bedeutung, ob die Beschwerde auf einen Einzelfall hinweist oder auf ein generell begründetes Problem.
- Die Bearbeitung von Beschwerden muss dort beginnen, wo sie auftreten.
- Das Beschwerdenformular ist bei den LP / SL erhältlich.

Instanzenweg

- Das Ablaufschema Instanzenweg ist Teil des Beschwerden Managements.

Ablaufschema:

