

Beschwerdemanagement zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden

Einleitung

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 oft Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Sie können als „Frühwarnsystem“ genutzt werden, um allfällige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten.

Jede Beschwerde muss daraufhin überprüft werden, ob sie einen Einzelfall anspricht, oder ob sie auf ein generell begründetes Problem verweist. Eine Wiederholung oder Eskalation soll verhindert werden. Dies ist der Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei. Das Beschwerde-management kommt allen Beteiligten der Schule zugute und hilft mit, unnötige Frustration zu vermeiden. Die Qualität der Schule wird somit verbessert.

Ziele

1. Zufriedenheit aller Beteiligten verbessern
(Schüler:innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Gemeinderat Ressort Schule)
1. Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
2. Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
3. Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
4. Bedürfnisse von Schüler:innen, Eltern und Lehrpersonen erfassen

Wer kann Beschwerden einreichen?

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. In einem ersten Schritt muss die Beschwerde den direkt Beteiligten vorgetragen werden. Sollte es hierbei zu keiner Lösung kommen, ist die Beschwerde in schriftlicher Form an die nächst höhere Instanz zu leiten.

Instanzenweg

Eine Beschwerde kann erst bearbeitet werden, wenn vorher ein Gespräch mit der betroffenen Person geführt wurde!

