



Schule Koblenz

Beschwerdemanagement der Schule Koblenz

zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden von Schüler/innen, Eltern und Lehrpersonen

Gliederung

1. Begriff
2. Verständnis von Beschwerden
3. Grundhaltung gegenüber Beschwerden
4. Annahme von Beschwerden
5. Instanzenweg

1. Begriff

Das Beschwerdemanagement umfasst die Vorbereitung, Abwicklung und Kontrolle aller Massnahmen, welche die Schule Koblenz ergreift, wenn sich Eltern oder andere Personen beschweren, das heisst, wenn sie Verhalten, Beurteilungen oder Entscheide von Lehr- und Schulleitungspersonen nicht akzeptieren können oder wollen.

Schullaufbahnentscheide sind ausgenommen, da diese einem formal klar geregelten Ablauf unterliegen.

Das Hauptziel des Beschwerdemanagements besteht in der Wiederherstellung der Zufriedenheit oder der Minimierung der Unzufriedenheit von Beschwerdeführenden. Wir sehen im konstruktiven Umgang mit Beschwerden eine Entwicklungschance für unsere Schule.

2. Verständnis von Beschwerden

Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei, denn oft verzichten Erziehungsberechtigte auf eine Beschwerde, z.B. wenn sie negative Konsequenzen für ihr Kind befürchten oder die Erfolgsaussichten als gering einschätzen.

Indem sich die Schule Koblenz für ein positives Beschwerdeverständnis ausspricht, wirkt sie präventiv gegenüber schwerwiegenden oder dauerhaften Konflikten. Umgekehrt können Beschwerden auch auf der Seite der Beschwerdeführenden Erkenntnisse bewirken, welche das Verständnis für die Rahmenbedingungen, Pflichten, Möglichkeiten und Grenzen der Schule fördern.

3. Grundhaltung gegenüber Beschwerden

Für unsere Schule sind Beschwerden hilfreich. Sie erfüllen einen sinnvollen Zweck, deshalb erachten wir sie als wichtig.

- ☺ Wir fassen Beschwerden als Chance zur Verbesserung der Beziehungen zwischen uns und den Erziehungsberechtigten oder anderen Personen bzw. als wichtige Hinweise für Schwächen oder Risiken in unserer Schule auf.
- ☺ Wir nehmen jede Beschwerde ernst und gehen sachlich und lösungsorientiert damit um.
- ☺ Wir räumen Beschwerden eine hohe Priorität ein und reagieren und handeln so rasch als möglich.
- ☺ Wir halten uns an eindeutige und transparente Abläufe, welche den Umgang mit Beschwerden erleichtern.
- ☺ Wir beziehen bei Beschwerden alle Betroffenen ein und wahren die Diskretion.

4. Annahme von Beschwerden

Für einen korrekten Umgang mit Beschwerden ist es wichtig, sich an die Grundregeln zu halten:

- ☺ Beschwerden sind direkt an die Person (Lehrperson, Schulleitung, Sekretariat, Hauswartung) zu richten, welche sie unmittelbar betreffen.
- ☺ Wird eine Beschwerde nach diesem Kontakt aufrecht erhalten, ist sie an die vorgesetzte Stelle dieser Person zu richten.
- ☺ Gelingt es nicht, die Beschwerde auf Ebene Schulleitung zu lösen, kann der Beizug des Inspektorates in Betracht gezogen werden.
- ☺ Die Schulpflege wird einbezogen, wenn mit der operativen Führung keine Einigkeit erzielt werden kann.

5. Instanzenweg

