

## Dienststelle Volksschulbildung

### Instrumente des Qualitätsmanagements

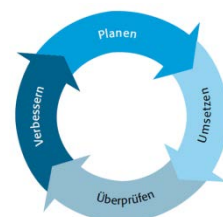
#### Kurzbeschrieb Umgang mit Beschwerden

##### 1. Kurzbeschreibung

Der systematische Umgang mit Beschwerden ist Teil des schulischen Qualitätsmanagements. Das Ziel besteht darin, an die Schule herangetragene Qualitätsdefizite gezielt und wirksam zu bearbeiten. Zur niederschweligen Erfassung und systematischen Bearbeitung der Beschwerden von Anspruchsgruppen (z. B. Eltern, Lernende) an die Schule (z. B. Lehrpersonen, Schulleitung) sind formalisierte Prozesse, Verfahren und Instrumente notwendig, die allen Beteiligten bekannt sind. Dadurch wird sichergestellt, dass Entscheidungen auch dann fair und nachvollziehbar getroffen werden, wenn die Kommunikation eingeschränkt ist.

##### 2. Einsatz im Qualitätskreislauf

Der systematische Umgang mit Beschwerden beinhaltet ein festgelegtes, institutionalisiertes und transparentes Verfahren (Schritt „Planen“). Die definierten Prozesse zur Annahme, Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden werden in der Praxis transparent und nachvollziehbar angewendet (Schritt „Umsetzung“). Die quantitative und qualitative Auswertung geben Hinweise auf allfälligen Verbesserungsbedarf (Schritt „Überprüfen“) und führen zur Verbesserung des Verfahrens sowie der Schul- und Unterrichtsqualität (Schritt „Verbessern“).



##### 3. Zweck

- Qualitätsdefizite und Risiken werden frühzeitig erkannt (Frühwarninstrument),
- Ursachen für Unzufriedenheit werden systematisch und unvoreingenommen erfasst und analysiert,
- erkannte Verbesserungsmassnahmen können gezielt umgesetzt werden.

##### 4. Umsetzungshinweise

- Beschwerden werden als Lernchance gesehen und entsprechend behandelt. Die Schulführung setzt sich für einen konstruktiven Umgang mit Fehlern und Kritik ein.
- Unvoreingenommenheit und Unparteilichkeit sind eine zwingende Voraussetzung für einen fairen und konstruktiven Umgang mit Beschwerden.
- Das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden ist klar definiert und allen Beteiligten bekannt. Die Zuständigkeiten sind festgelegt und transparent.
- Das Beschwerdeverfahren gewährleistet einen niederschweligen Zugang.
- Die Beschwerden werden systematisch erfasst, bearbeitet und sowohl qualitativ als auch quantitativ ausgewertet. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse fliessen ins Qualitätsmanagement zurück und führen zu gezielten Verbesserungen. Ein Controlling der Resultate aus dem Umgang mit Beschwerden ist institutionalisiert.
- Hinsichtlich Verfahren ist geklärt,
  - wer die Beschwerde in welcher Form entgegennimmt,
  - wer die Beschwerde bearbeitet,
  - wie die Ergebnisse zielgruppengerecht kommuniziert werden und
  - wie erkannte Schwachstellen und Verbesserungspotenziale in die Qualitätsprozesse einfliessen.
- Das Beschwerdeverfahren gewährleistet einen geschützten Rahmen für Kritik und einen Schutz vor falschen Anschuldigungen.

##### 5. Verantwortlichkeit

- Die Schulbehörde und die Schulleitung sind im Rahmen ihrer Führungsaufgabe für einen systematischen und wirkungsvollen Umgang mit Beschwerden verantwortlich.