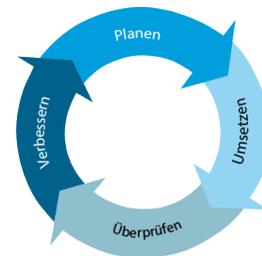


MERKBLATT

Umgang mit Beschwerden

Für Schulbehörden und Schulpersonal



Bedeutung

Das klar geregelte, professionelle Beschwerdeverfahren einer Schule ist ein wichtiges Element im Umgang mit Erziehungsberechtigten, Schülerinnen und Schülern, Lehrpersonen und der Bevölkerung.

Zweck

- Dient der frühzeitigen Erkennung von Qualitätsdefiziten und Risiken (Frühwarninstrument)
- Gewährleistet einen geschützten Rahmen für Kritik und einen Schutz vor falschen Anschuldigungen
- Garantiert eine systematische und niederschwellige Erfassung und Analyse von Ursachen für Unzufriedenheit
- Unterstützt die gezielte Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen
- Stellt sicher, dass Entscheidungen auch dann fair und nachvollziehbar getroffen werden, wenn die Kommunikation eingeschränkt ist

Verantwortlichkeiten

- Die Schulbehörde und die Schulleitung sind im Rahmen ihrer Führungsaufgabe für einen systematischen und wirkungsvollen Umgang mit Beschwerden verantwortlich.
- Das Schulpersonal leitet an die Schule herangetragene Beschwerden gemäss Beschwerdeverfahren unvoreingenommen an die entsprechende Stelle weiter.

Umsetzungshinweise

- Die Schulleitung setzt sich für einen konstruktiven Umgang mit Fehlern und Kritik ein.
- Unvoreingenommenheit und Unparteilichkeit sind für die Umsetzung wichtig.
- Das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden ist klar definiert und allen Beteiligten bekannt. Die Zuständigkeiten sind festgelegt und transparent.
- 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,
 - wer die Ergebnisse zielgruppengerecht kommuniziert und
 - wer erkannte Schwachstellen und Verbesserungspotenziale in die Qualitätsprozesse einfliessen lässt.