



Beschwerdekonzept der Schule Remigen-Mönthal

Inhalt

1. Ziel und Zweck
2. Wer kann Beschwerde einreichen
3. Instanzenweg für SchülerInnen, Eltern und Lehrpersonen
4. Beschwerdeverfahren und Intervention

1. Ziel und Zweck

Der Umgang mit Beschwerden braucht eine sachliche und angemessene Strategie, deren Stärke auch in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenwegs trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei. Rückmeldungen sind für uns oft Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Sie können als Frühwarnsystem genutzt werden, um Probleme rechtzeitig zu lösen. Jede Beschwerde muss daraufhin überprüft werden, ob sie einen Einzelfall anspricht oder ob sie auf ein generelles begründetes Problem verweist. Eine Wiederholung oder Eskalation soll verhindert werden. Dies ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei. Das Beschwerdemanagement kommt allen beteiligten Menschen der Schule zugute und hilft mit, unnötige Frustrationen zu vermeiden.

Wir streben damit folgendes an:

- Zufriedenheit aller Beteiligten (SchülerInnen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Bildungskommission)
- Beteiligte gegen unberechtigte Anschuldigungen schützen
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Bedürfnisse von SchülerInnen, Eltern, Lehrpersonen erfassen



2. Wer kann Beschwerde 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 an die nächsthöhere Instanz zu leiten. (siehe auch nachstehende Grafik)

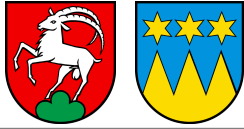
Beschwerdeverfahren

Allen Beschwerdeverfahren ist gemeinsam:

1. Zwingender Instanzenweg
2. Den konkreten Einzelfall vertraulich behandeln
3. Für alle Beteiligten fair, verhältnismässig, transparent und lösungsorientiert
4. Das Problem innert nützlicher Frist behandeln

Liegt der Schulleitung oder Bildungskommission eine Beschwerde vor, werden folgende Fragen geklärt:

1. Ist der/die BeschwerdeführerIn namentlich bekannt?
2. Ist der Beschwerdeinhalt klar formuliert (Sachverhalt und Adressat)?
3. Wurde der Instanzenweg eingehalten? Ist die Zuständigkeit geklärt?
4. Welche Schritte wurden in Bezug auf den erwähnten Beschwerdeinhalt bereits unternommen?
5. Hat ein entsprechendes Gespräch mit dem/der Betroffenen stattgefunden?
6. Wer wurde bereits involviert?



3 Instanzenweg für SchülerInnen, Eltern und Lehrpersonen

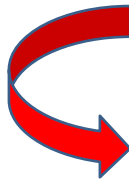
mündlich oder schriftlich

Eltern
SchülerInnen
Lehrpersonen



Betroffene Person

Falls keine Lösung



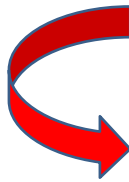
mündlich oder schriftlich



Schulleitung

(Kontaktaufnahme mit allen Beteiligten)

Falls keine Lösung



schriftlich (E-Mail auf der Webseite)



Bildungskommission

(Kontaktaufnahme mit allen Beteiligten)

4 Beschwerdeverfahren und Intervention

- Für alle Beschwerden muss der Instanzenweg eingehalten werden*. Die Bildungskommission bearbeitet keine Beschwerden, bei denen der Instanzenweg nicht eingehalten wurde.
- Konkreten Einzelfall vertraulich behandeln
- Für alle Beteiligten fair, verhältnismässig, transparent und lösungsorientiert bearbeiten

*Spezielles /Ausnahme:

Bei einem schwerwiegenden Vorfall im Klassenzimmer oder auf dem Schulareal dürfen Sie sich direkt an die Schulleitung wenden.