



Beschwerdemanagement der Schule Strengelbach

Alle an der Schule Strengelbach wirkenden Personen pflegen eine gute, konstruktive und wertschätzende Zusammenarbeit. Wo gearbeitet wird, können schwierige Situationen entstehen. Diese wollen wir kooperativ, vertrauensvoll und lösungsorientiert bewältigen. Dabei hilft uns das Beschwerdemanagement, so dass gute Lösungen und Zufriedenheit erzielt werden können.

1. Ziele

- Bedürfnisse ernst nehmen und erfassen
- Beschwerde als Chance einer Qualitätsverbesserung erkennen
- Ursachen von Unzufriedenheit erfassen und bearbeiten
- Vermeiden von Frustration
- Vertrauen schaffen
- Schutz vor ungerechtfertigten Anschuldigungen
- Zufriedenheit aller involvierter Personen verbessern

2. Grundsätze

Der Beschwerdegegenstand soll aus dem eigenen Erlebten hervorgehen. Es sollen persönliche Punkte oder Empfindungen angesprochen werden. Informationen von Gehörtem und Vernommenem sollen nicht Gegenstand der Beschwerde sein.

Es ist wichtig, dass erklärt wird, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder es ein generelles Problem ist.

Bei konstruktivem und professionellem Umgang mit den Beschwerden oder Problemen können die oben aufgeführten Ziele zum Wohle aller Beteiligten erreicht werden.

3. Vorgehen Elternreklamation bzw. Beschwerden

Beschwerden können schriftlich oder per Mail geäußert werden. Das Beschwerdeformular finden Sie auf der Homepage der Schule Strengelbach.

www.schule-strengelbach.ch

Anonyme Beschwerden werden nicht behandelt.

Instanzenweg:

Lernende/Eltern → Lehrperson → Schulleitung → Schulpflege

Wichtig ist, dass der Instanzenweg eingehalten wird. Es soll zuerst das Gespräch mit der betroffenen Person gesucht werden. Sollte dies nicht geschehen sein, wird die Beschwerde führende Partei an die zuständige Person zurückverwiesen.

Bestätigung Empfang des Schreibens, der Reklamation

(Kenntnisnahme, wurde vorgängig mit der Lehrperson gesprochen? Anliegen ernst nehmen, Abklärung versprechen).

Stellungnahme betroffene Lehrperson, Gespräch

Umfeldabklärung: Hintergründe, interne Abklärungen

Situationsanalyse

kein Handlungsbedarf:

Info an Eltern, Aufarbeitung mit Beteiligten, Abschluss

Handlungsbedarf:

Massnahmen beschliessen, Elterninfo, Vereinbarung, Umsetzung und Kontrolle

Auswertung und Controlling

Der Fall gilt als abgeschlossen, wenn alle Beteiligten das Rückmeldeformular ausgefüllt haben.

Anhang 1: Beschwerdeformular

Anhang 2: Interventionsstufen (schulintern)

Anhang 3: Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren (schulintern)