

## **Leitfaden**

# **Umgang mit Beschwerden der Schule Staffelbach**

## **1 Grundsätzliches**

Die Schule Staffelbach bearbeitet Beschwerden systematisch, konstruktiv und transparent.

Der Umgang mit Beschwerden erfordert eine sachliche und angemessene Strategie, die Verbindlichkeit schafft. Wertschätzender und korrekter Umgang mit kritischen Rückmeldungen vermeidet grösstenteils Wiederholungen und Eskalationen.

Die Festlegung und Einhaltung eines Instanzenweges trägt massgeblich zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Gehen die Beteiligten konstruktiv und professionell mit Problemen und Beschwerden um, erreichen sie wichtige Ziele zugunsten aller Beteiligten.

Ziele des Beschwerdemanagements:

- Positives Klima schaffen
- Bedürfnisse von Schülern und Schülerinnen, Erziehungsberechtigten und Lehrpersonen ernst nehmen und erfassen
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Zufriedenheit aller Beteiligten verbessern
- Raum für Chancen und Entwicklung schaffen
- Beschwerde als Chance für Qualitätssteigerung erkennen

Konflikte werden zum Schluss unter Einbezug der Beteiligten evaluiert und ganz bewusst abgeschlossen.

Alle anonymen Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte werden von keiner Seite zur Kenntnis genommen.

## **2 Beschwerden**

Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie auch schriftlich geäussert werden.

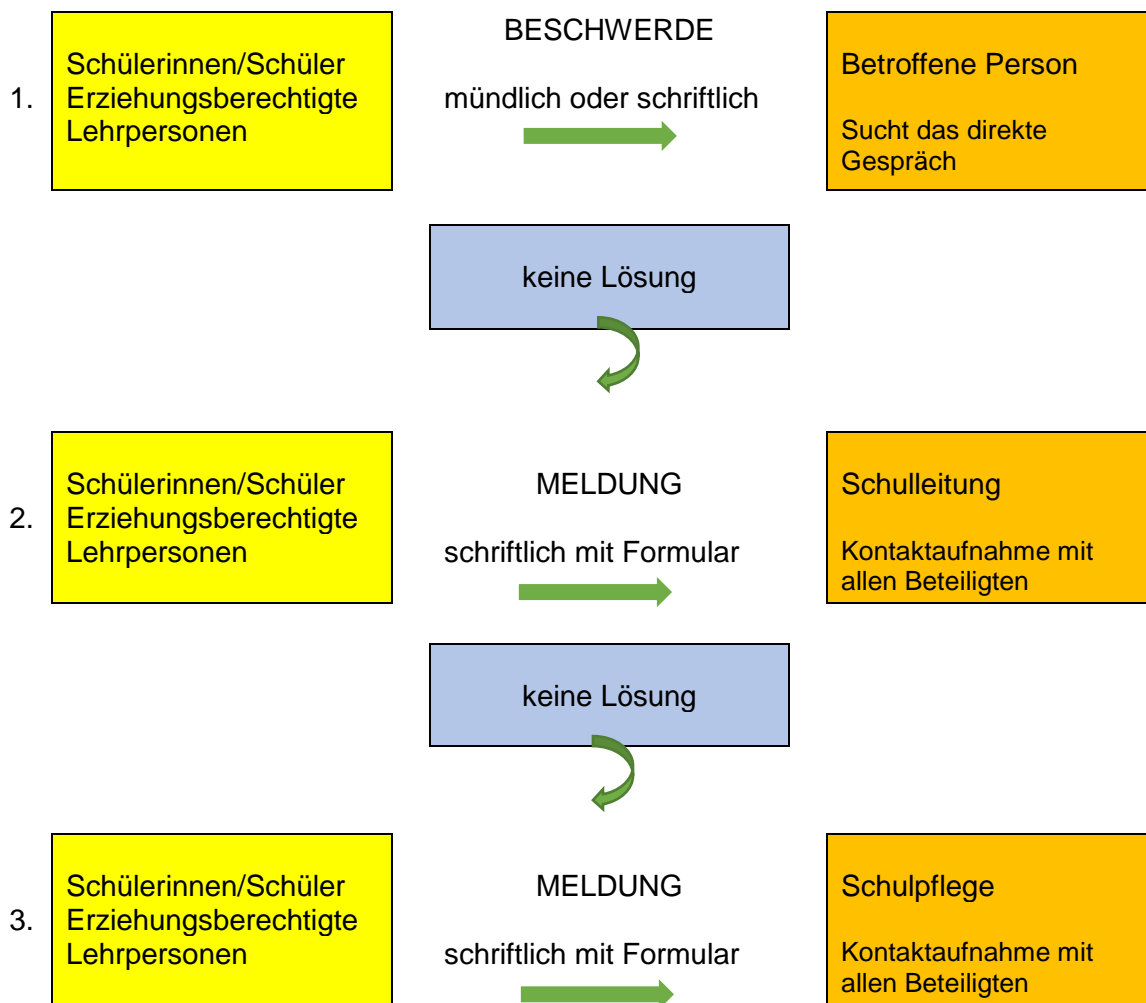
Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde schriftlich (Formular) an die nächste Instanz geleitet.

Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat (ihr der Inhalt der Beschwerde bekannt ist) werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen.

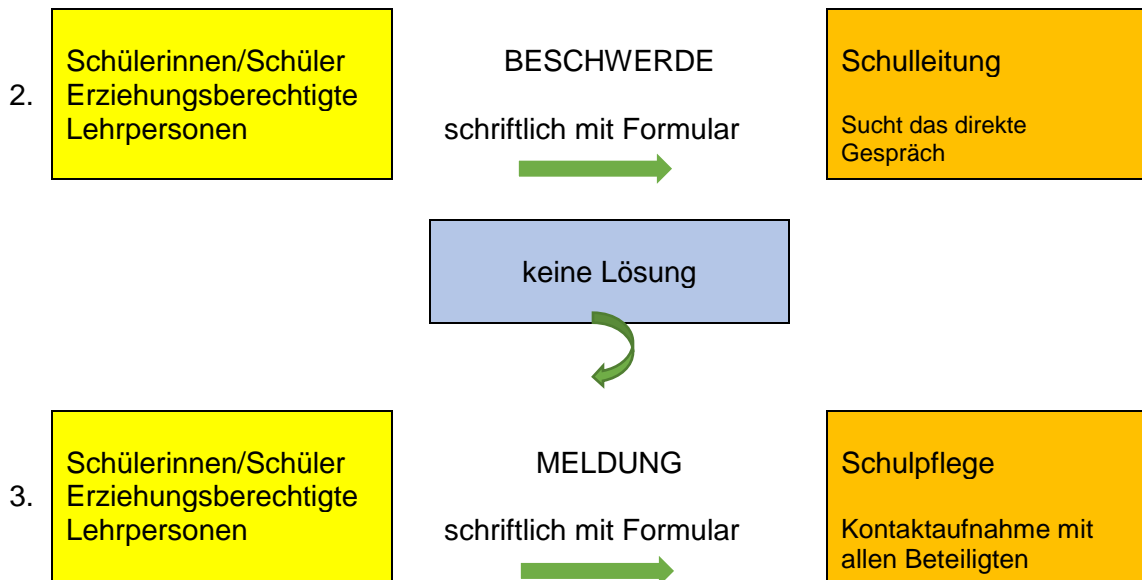
### 3 Instanzenwege

Für alle Beschwerden muss der Instanzenweg von allen Beteiligten zwingend eingehalten werden! Ausnahmen sind nur schriftlich begründet und nach Information und Anhörung der Direktbetroffenen möglich.

#### 3a Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik an einer Lehrperson



### 3b Instanzenweg bei Beschwerde/Kritik an SL oder an der Schule



### 4 Vorgehen bei Beschwerdefall

- a) Anlass zur Beschwerde
- b) Leitfaden „Beschwerdemanagement“ studieren
- c) Gespräch mit betroffener Person  
*Hinweis: Eine Beschwerde kann erst dann behandelt werden, wenn zuvor das Gespräch mit der betroffenen Person gesucht wurde.*
- d) Beschwerdeformular vollständig ausfüllen und z. Hd. Schulleitung/Schulpflege einreichen
- e) Massnahmen: Schulführung sucht das Gespräch mit allen Beteiligten.  
Es werden konkrete Vereinbarungen mit messbaren Zielen zum künftigen Verhalten angestrebt, die innerhalb einer definierten Frist objektiv überprüft werden können.

### 5 Abschluss des Verfahrens

- Alle Beteiligten sollen sich äussern können, ob sie mit dem Verfahren zufrieden sind.
- Die Evaluation findet mittels eines Formulars schriftlich statt.
- Nach erfolgreicher Behandlung der Beschwerde wird das Verfahren offiziell abgeschlossen

## 6 Interventionen

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen (z.B. Übergriffe), muss die Schulleitung:

- Unmittelbar eingreifen;
- Die Schulpflege informieren
- Für die Klärung des Sachverhalts unter Einbezug aller Beteiligten sorgen;
- Ergebnis schriftlich dokumentieren;
- Eventuell weitere Schritte (gemäss Kommunikations- und allenfalls Krisenkonzept) einleiten.

## 7 Inkrafttreten des Beschwerdemanagements

Dieses Beschwerdemanagement wurde am 11. Dezember 2018 durch die Schulpflege Staffelbach in der vorliegenden Fassung verabschiedet und tritt per 1.1.2019 in Kraft.

Staffelbach, 11. Dezember 2018  
Schule Staffelbach

Präsidentin der Schulpflege

Schulleitung

## Beschwerdeformular

Vorgehen:

- a) Anlass zur Beschwerde
- b) Leitfaden „Beschwerdemanagement“ studieren
- c) Gespräch mit betroffener Person  
Hinweis: Eine Beschwerde kann erst dann behandelt werden, wenn zuvor das Gespräch mit der betroffenen Person gesucht wurde.
- d) Beschwerdeformular vollständig ausfüllen und z.Hd. Schulleitung/Schulpflege einreichen.

Beschwerdegrund: \_\_\_\_\_

Beschwerde zu Händen: \_\_\_\_\_  
(gemäss Instanzenweg)

### Angaben zu Ihrer Person

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Telefonnummer: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Name des Kinders: \_\_\_\_\_

Klasse: \_\_\_\_\_

Klassenlehrperson: \_\_\_\_\_

### Sachverhalt

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Was wurde bereits unternommen?**

---

---

---

---

---

**Welches sind die Erwartungen?**

---

---

---

---

---

**Ort:** \_\_\_\_\_ **Datum:** \_\_\_\_\_

**Name:** \_\_\_\_\_ **Vorname:** \_\_\_\_\_

**Unterschrift:** \_\_\_\_\_