

Beschwerdemanagement der Schule Muhen

August 2022

Alle am Schulleben beteiligten Personen haben ein grosses Interesse an einer guten und konstruktiven Zusammenarbeit und einem vertrauensvollen Umgang. Im Bereich Schule haben viele Menschen miteinander zu tun; es gibt auch immer wieder anspruchsvolle Situationen zu bewältigen. Dabei hat eine gut geklärte, geregelte und verbindliche Kommunikation zwischen den Beteiligten eine zentrale Funktion.

Anspruchsvoll ist vor allem der Umgang mit Kritik, Beschwerden, Reklamationen – in diesem Bereich ist ein vereinbarter, professioneller und verbindlicher Umgang besonders wichtig. Das vorliegende Beschwerdemanagement zeigt die Wege auf, die zu guten Lösungen und Zufriedenheit führen können.

Ziele

- ▶ Beschwerden als Chance zu Verbesserungen verstehen
- ▶ Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- ▶ Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- ▶ Fair handeln und fair behandelt werden
- ▶ Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung des Zyklus, Gesamtschulleitung, Gemeinderat Ressort Bildung) verbessern

Grundsätze

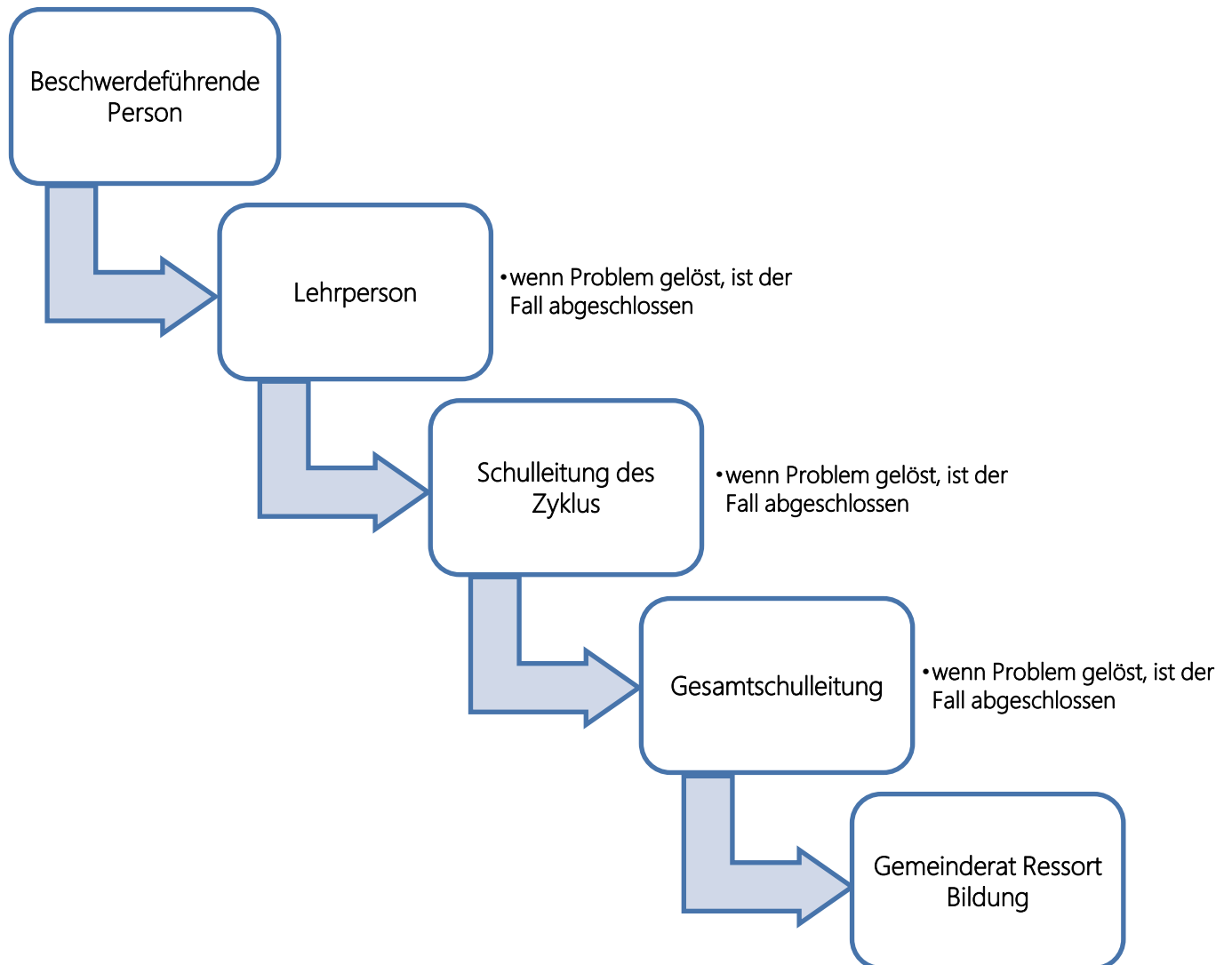
- ▶ Ein sachlicher und angemessener Umgang mit Beschwerden erfordert von allen Betroffenen die Einhaltung eines festgelegten Kommunikations- bzw. Instanzenweges.
- ▶ Es ist wichtig, dass der Beschwerdegegenstand das persönlich Erlebte bzw. die persönliche Befindlichkeit wiedergibt und nicht auf Gehörtem, Vernommenem, Zugetragenem basiert.
- ▶ Es ist von Bedeutung, ob die Beschwerde auf einen Einzelfall hinweist oder auf ein generell begründetes Problem.
- ▶ Die Bearbeitung von Beschwerden muss dort beginnen, wo sie auftreten.

Vorgehen und Instanzenweg

SchülerIn / Eltern – Lehrperson – Schulleitung des Zyklus – Gesamtschulleitung – Gemeinderat Ressort Bildung

- ▶ Wer eine Beschwerde hat, wendet sich immer **als erstes** an die Person (die Stelle), welche zur Beschwerde Anlass gibt.
- ▶ Kommt keine Einigung zustande, bzw. ist/sind die beschwerdeführende Person/en mit dem Ausgang des Austausches nicht zufrieden, wird die nächst höhere Instanz beigezogen. Dabei soll die Beschwerde auch schriftlich vorliegen.

Ablaufschema



Rechtliches

Gesetz über die Anstellung von Lehrpersonen (411.200)

§ 16

Schutz der Persönlichkeit

1

Die Arbeitgeberin beziehungsweise der Arbeitgeber achtet und schützt die Persönlichkeit der Lehrpersonen.

2

Die Arbeitgeberin beziehungsweise der Arbeitgeber und alle für sie handelnden Stellen treffen die erforderlichen Massnahmen zum Schutz von Leben, Gesundheit und persönlicher Integrität der Lehrpersonen.