

Beschwerdemanagement an unserer Schule

Der Umgang mit Beschwerden bzw. Reklamationen braucht eine sachliche und angemessene Verfahrensweise. Die Einhaltung eines festgelegten Kommunikations- bzw. Instanzenweges trägt zu einer raschen Problemlösung und gleichzeitig einer Entlastung aller Beteiligten bei. Rückmeldungen jeglicher Art sind für uns Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Wir können diese als „Frühwarnsystem“ nutzen, um allfällige Probleme rechtzeitig zu erkennen und zu lösen. Jede Beschwerde wird daraufhin geprüft, ob diese einen Einzelfall anspricht oder auf ein generelles Problem hinweist. Der professionelle Umgang mit Beschwerden soll zur Zufriedenheit und zu einem positiven Schulklima beitragen. Mit dem Beschwerdemanagement wollen wir unnötige Frustrationen aller Beteiligten vermeiden und so auch die Qualität der Schule verbessern.

Kommunikationswege / Ablauf

Beschwerden können von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. In einem ersten Schritt muss die Beschwerde den direkt Beteiligten vorgetragen werden. Falls es zu keiner Lösung kommt, ist die Beschwerde in schriftlicher Form (per Mail) bei der nächsthöheren Instanz einzureichen. Die Schulführung bittet, die Kommunikationswege bzw. den Ablauf einzuhalten.

- 1. Klassenlehrperson / Fachlehrperson

Die Klassenlehrperson ist erste Ansprechperson. Sie nimmt Ihre Anfragen, Anregungen, Beschwerden etc. gerne entgegen, um gemeinsam mit Ihnen nach Lösungen zu suchen. Bei Anliegen, welche Fachlehrpersonen betreffen, wenden Sie sich direkt an diese. Falls es zu keiner Lösung des Problems kommt, reichen Sie eine Beschwerde bei der Schulleitung ein.

- 2. Schulleitung

Wenden Sie sich an die Schulleitung, wenn trotz aller Bemühungen mit der Klassenlehrperson / Fachlehrperson keine geeigneten Lösungen gefunden werden. Falls es nach Einbezug der Schulleitung zu keiner Lösung des Problems kommt, reichen Sie eine schriftliche Beschwerde beim Gemeinderat ein.