



Beschwerdemanagement der Schule Remetschwil

Einleitung

Alle am Schulleben beteiligten Personen haben ein grosses Interesse an einer guten, konstruktiven Zusammenarbeit und einem vertrauensvollen Umgang. Im Bereich Schule haben viele Menschen miteinander zu tun; es kommt daher auch immer wieder zu anspruchsvollen Situationen. Ein professioneller Umgang mit Kritik, Beschwerden und Reklamationen hilft, Frustration zu vermeiden und trägt zu einem positiven Schulklima bei.

Dabei hat eine gut geklärte, geregelte und verbindliche Kommunikation zwischen den Beteiligten eine zentrale Funktion. Das vorliegende Beschwerdemanagement dient als Leitfaden zum Umgang mit Beschwerden an der Schule Remetschwil

Ziele

- Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Gemeinderat Ressort Bildung) erhalten, verbessern und stärken.
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten.
- Schwachstellen und Risiken erkennen und zur Qualitätssicherung nutzen.
- Beteiligte gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen schützen.
- Vertrauen schaffen.

Grundsätze

- Ein sachlicher und angemessener Umgang mit Beschwerden erfordert von allen Betroffenen die Einhaltung des festgelegten Kommunikations- bzw. Instanzenweges.
- Der Beschwerdegegenstand soll das persönlich Erlebte bzw. die persönliche Befindlichkeit wiedergeben und nicht auf Gehörtem und Zugetragenem basieren.
- 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 das Grundproblem aufgetreten ist (Instanzenweg einhalten).
- Der Schule Remetschwil ist es wichtig, sich mit der beschwerdeführenden Person austauschen zu können. Daher kann auf anonyme Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte nicht eingegangen werden.



Vorgehen und Instanzenweg

Bei einer Beschwerde wendet man sich immer als erstes an die Person (die Stelle), welche zur Unzufriedenheit Anlass gibt. Sollte keine Lösung gefunden werden, wird die Beschwerde schriftlich mittels Beschwerdeformular an die nächste Instanz geleitet.



Rechtliches

Gesetz über die Anstellung von Lehrpersonen (411.200)

§ 16 Schutz der Persönlichkeit

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.

Schulgesetz (401.100)

§ 35 Grundsatz

Die öffentlichen Schulen erfüllen ihren Erziehungs- und Bildungsauftrag in Zusammenarbeit und in gemeinsamer Verantwortung mit den Eltern.