Schulleitung Schule Oberrüti
Schulhaus Oberrüti | 5647 Oberrüti | Telefon 041 787 17 27
E-Mail: andrea.matter@schuleoberrueti.ch

Beschwerdemanagement
zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden

Einleitung

Der Umgang mit Beschwerden bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke auch in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.
Rückmeldungen sind oft Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Sie können als „Frühwarnsystem" genutzt werden, um allfällige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten.
Jede Beschwerde muss daraufhin überprüft werden, ob sie einen Einzelfall anspricht, oder ob sie auf ein generell begründetes Problem verweist. Eine Wiederholung oder Eskalation soll verhindert werden.
Dies ist der Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei. Das Beschwerdemanagement kommt allen Beteiligten der Schule zugute und hilft mit, unnötige Frustration zu vermeiden. Die Qualität der Schule wird somit verbessert.

Ziele

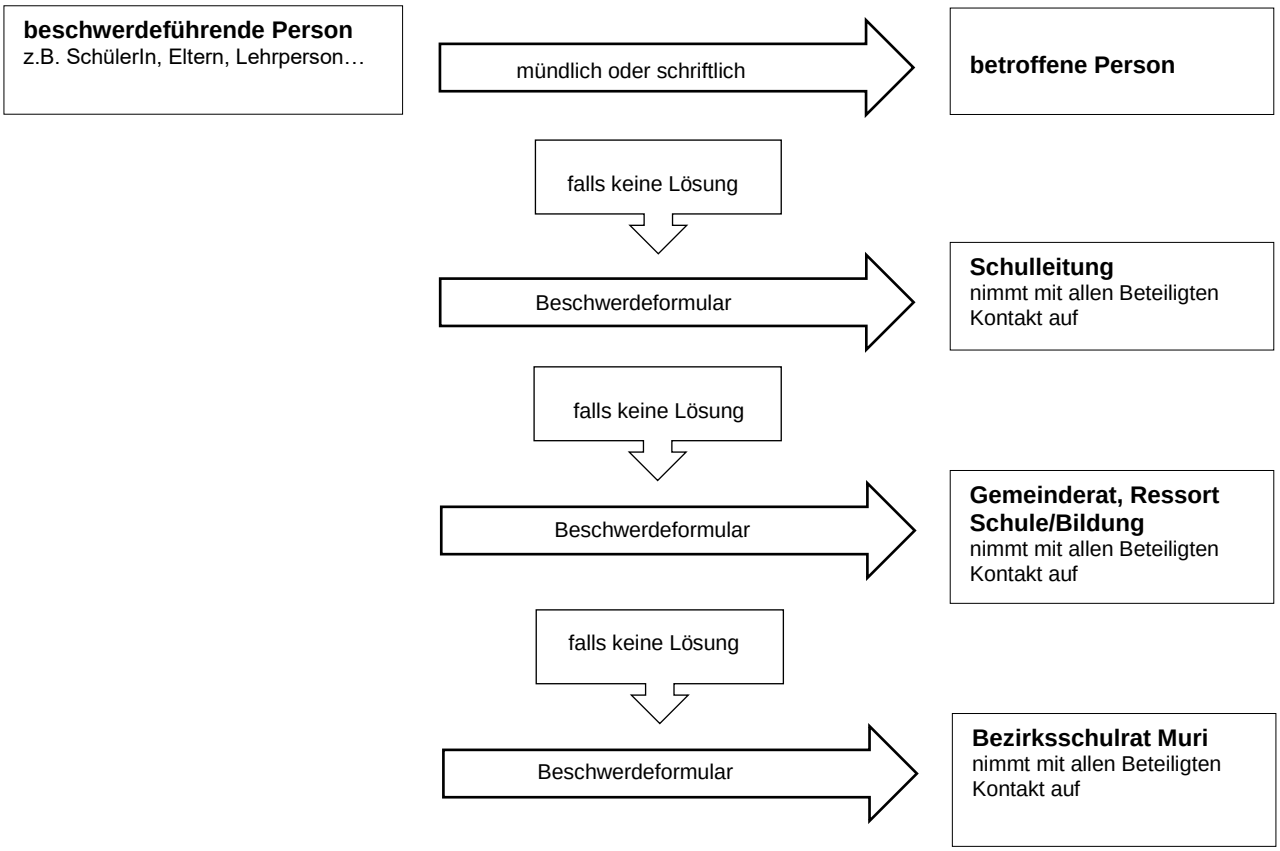
1. Zufriedenheit aller Beteiligten (SchülerInnen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Schulpflege) verbessern
2. Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
3. Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
4. Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
5. Bedürfnisse von SchülerInnen, Eltern und Lehrpersonen erfassen

Wer kann Beschwerden einreichen?

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. In einem ersten Schritt muss die Beschwerde den direkt Beteiligten vorgetragen werden.
Sollte es hierbei zu keiner Lösung kommen, ist die Beschwerde in schriftlicher Form (Formular auf Allgemeines - Schule Oberrüti (schuleoberrueti.ch)) an die nächste höhere Instanz zu leiten.

Instanzenweg für SchülerInnen, Eltern und Lehrpersonen

Eine Beschwerde kann erst bearbeitet werden, wenn vorher ein Gespräch mit der betroffenen Person geführt wurde.



Dieses Beschwerdemanagement tritt mit der Einfürhung der neuen Führungsstrukturen vom 1. Januar 2022 in Kraft.