

Beschwerdemanagement - der konstruktive 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, Gemeinderat) verbessern
2. Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
3. Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung nutzen
4. Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
5. Bedürfnisse von SchülerInnen, Eltern und Lehrpersonen erfassen
6. Beteiligte gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen schützen
7. Vertrauen schaffen

Grundhaltung der Schule Abtwil betreffend Beschwerden

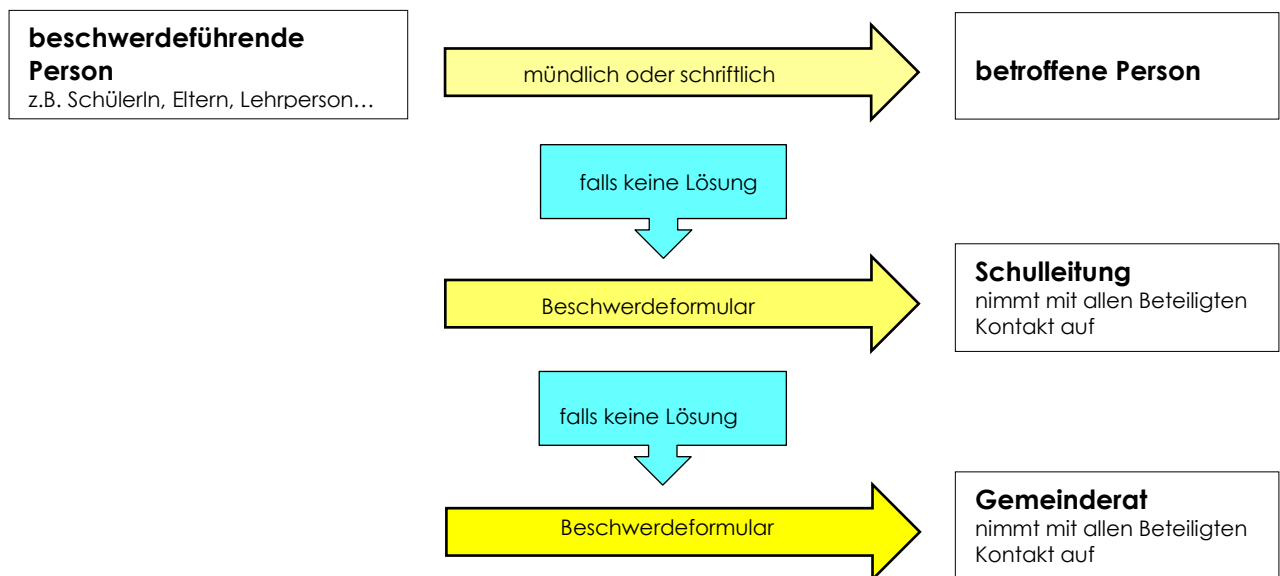
Beschwerden können wichtige Informationen liefern, welche wir zur Verbesserung unserer Leistungen nutzen können oder welche auf Schwächen in unserer Organisation hinweisen. Ebenfalls können Beschwerden auf Seiten der Beschwerdeführenden Erkenntnisse oder Lernprozesse bewirken, welche das Verständnis für die Rahmenbedingungen, Pflichten, Möglichkeiten und Grenzen unserer Organisation fördern.

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 www.schuleabtwilag.ch/Dokumente) 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.



Vorgehen

Inhalt, Reaktions- und Bearbeitungszeit von Beschwerden werden erfasst und Erkenntnisse wo möglich als Verbesserungen umgesetzt.

Wo nötig werden konkrete Vereinbarungen mit messbaren Zielen zum künftigen Verhalten angestrebt, die innerhalb einer definierten Frist objektiv überprüft werden können.

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

Auf welchen rechtlichen Grundlagen basiert dieser Leitfaden?

Dieser Leitfaden basiert u.a. auf folgenden rechtlichen Grundlagen:

- Schulgesetz Kanton Aargau – Art. 35 (Grundsatz): Die öffentlichen Schulen erfüllen ihren Erziehungs- und Bildungsauftrag in Zusammenarbeit und in gemeinsamer Verantwortung mit den Eltern.
- Gesetz über die Anstellung von Lehrpersonen (GAL) – Art 16: Der Arbeitgeber (Gemeinderat) achtet und schützt die Persönlichkeit der Lehrpersonen. Diese und die Schulleitung treffen die erforderlichen Massnahmen zum Schutz von Leben, Gesundheit und persönlicher Integrität der Lehrpersonen.
- Gesetz über die Anstellung von Lehrpersonen (GAL) – Art 17: Der Arbeitgeber schützt die Lehrpersonen vor ungerechtfertigten Angriffen und Ansprüchen, die im Zusammenhang mit ihrer Aufgabenerfüllung gegen sie erhoben werden.