

Beschwerdemanagement

Die Kreisschule Leibstadt + Full-Reuenthal bearbeitet Beschwerden systematisch, konstruktiv und transparent.

Der Umgang mit Beschwerden erfordert eine sachliche und angemessene Strategie, die Verbindlichkeit schafft. Wertschätzender und korrekter Umgang mit kritischen Rückmeldungen vermeidet grösstenteils Wiederholungen und Eskalation.

Die Festlegung und Einhaltung eines Instanzenweges trägt massgeblich zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Wir nehmen Beschwerden ernst und erkennen in der Kritik die Chance zur Qualitätssteigerung.

Das vorliegende Beschwerdemanagement zeigt die Wege auf, die zu guten Lösungen und Zufriedenheit führen können.

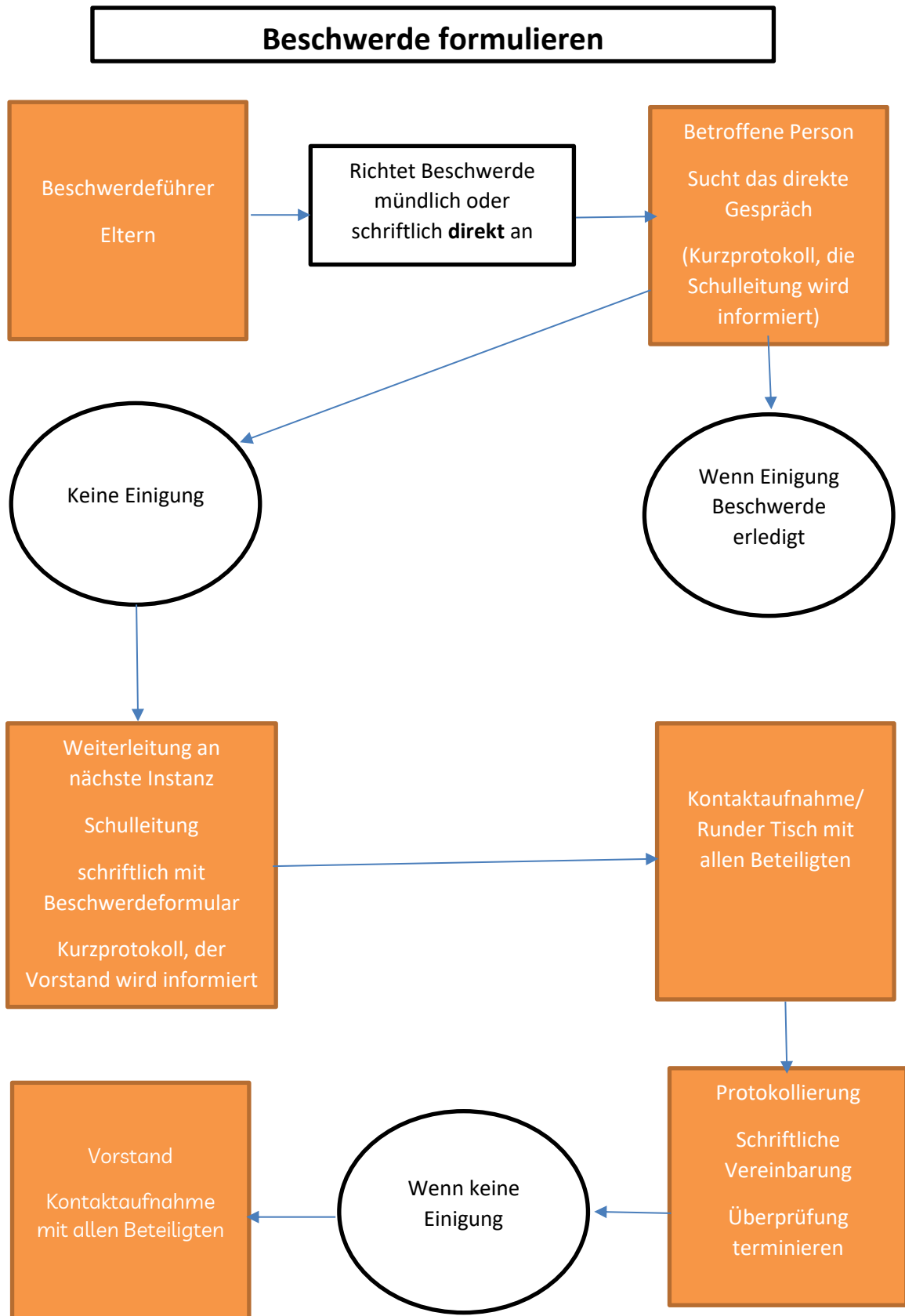
Ziele:

- Beschwerden werden ernst genommen und strukturiert bearbeitet;
- Positives Klima schaffen;
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten;
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen;
- Zufriedenheit aller Beteiligten verbessern;
- Raum für Chancen und Entwicklung schaffen

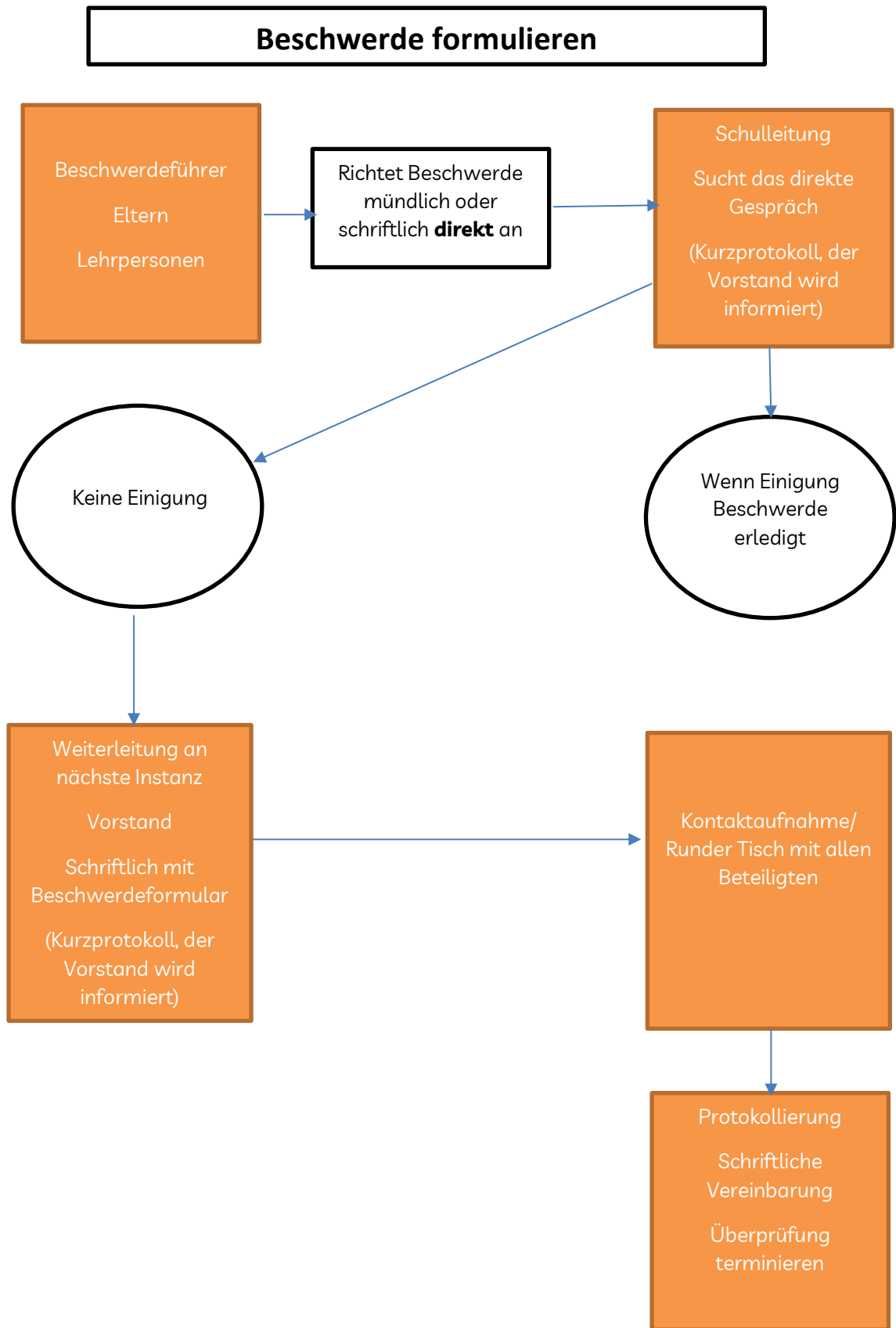
Grundsätze:

- Es ist wichtig, dass der Beschwerdegegenstand das persönlich Erlebte, bzw. die persönliche Befindlichkeit wiedergibt und nicht auf Gehörtem, Vernommenem oder Zugetragenem basiert.
- Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie auch schriftlich geäussert werden. Mündliche Beschwerden werden durch ein Kurzprotokoll schriftlich festgehalten. Der Beschwerdeführer erhält eine Kopie des Kurzprotokolls. Die übergeordnete Stelle wird über die Beschwerde informiert.
- Das direkte Gespräch ist wichtig und kommt immer an erster Stelle.
- Wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde schriftlich (Formular) an die nächste Instanz geleitet.
- Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen.
- Konflikte werden zum Schluss unter Einbezug der Beteiligten evaluiert und ganz bewusst abgeschlossen.

Instanzenweg bei Beschwerde/ Kritik an Lehrperson



Instanzenweg bei Beschwerde/ Kritik an SL oder an der Schule



Die Gesamtverantwortung über das Beschwerdemanagement liegt bei der Schulleitung.