

## Beschwerdemanagement der Schule Laufenburg

Alle am Schulleben beteiligten Personen haben ein grosses Interesse an einer guten und konstruktiven Zusammenarbeit und einem vertrauensvollen Umgang. Im Bereich Schule haben viele Menschen miteinander zu tun; es gibt auch immer wieder anspruchsvolle Situationen zu bewältigen. Dabei hat eine gut geklärte, geregelte und verbindliche Kommunikation zwischen den Beteiligten eine zentrale Funktion.



Anspruchsvoll ist vor allem der Umgang mit Kritik, Beschwerden, Reklamationen – in diesem Bereich ist ein vereinbarter, professioneller und verbindlicher Umgang besonders wichtig. Das vorliegende Beschwerdemanagement zeigt die Wege auf, die zu guten Lösungen und Zufriedenheit führen können.

### Ziele

- ▶ Beschwerden als Chance zu Verbesserungen verstehen
- ▶ Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- ▶ Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- ▶ Fair handeln und fair behandelt werden
- ▶ Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Gemeinderat)

### Grundsätze

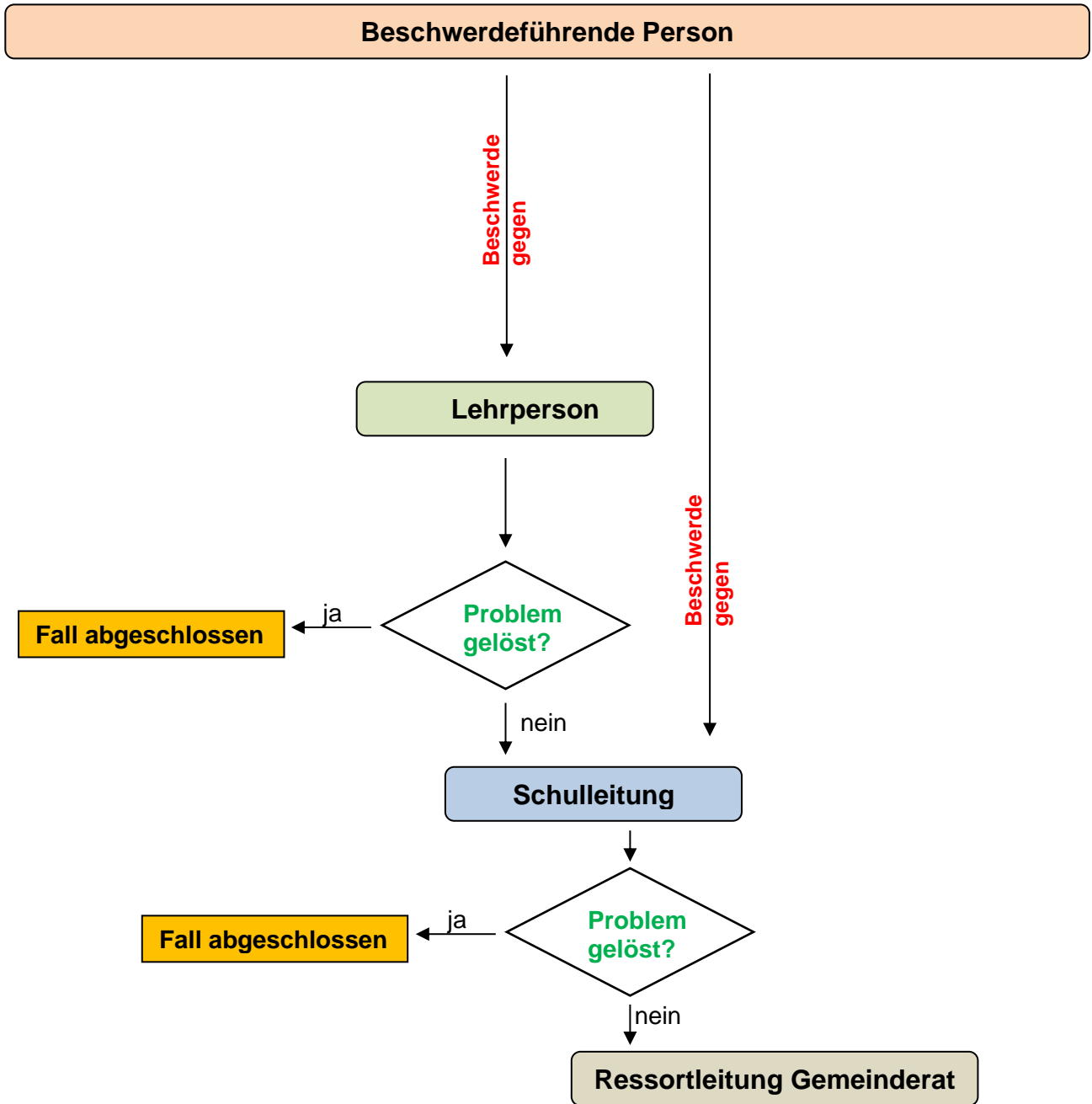
- ▶ Ein sachlicher und angemessener Umgang mit Beschwerden erfordert von allen Betroffenen die Einhaltung eines festgelegten Kommunikations- bzw. Instanzenweges.
- ▶ Es ist wichtig, dass der Beschwerdegegenstand das persönlich Erlebte, bzw. die persönliche Befindlichkeit wider gibt und nicht auf Gehörtem, Vernommenem, Zugetragenem basiert.
- ▶ 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 sie auftreten.

### Vorgehen

**Instanzenweg:** SchülerIn/Eltern – LehrerIn – Schulleitung – Ressortleitung Gemeinderat

- ▶ Wer eine Beschwerde hat, wendet sich immer **als erstes** an die Person (die Stelle), welche zur Beschwerde Anlass gibt.
- ▶ Kommt keine Einigung zustande, bzw. ist die Beschwerdeführerin mit dem Ausgang des Austausches nicht zufrieden, wird die nächst höhere Instanz beigezogen. Dabei soll die Beschwerde auch schriftlich vorliegen.

**Ablaufschema:**



Die Ziele sind definiert – die Wege sind beschrieben...

... und es funktioniert, wenn sich alle daran halten.

