

IRK 11.2  
Juni 2024

## Beschwerdemanagement

### Umgang mit Beschwerden

Zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden von Schülerinnen und Schülern, Eltern und Lehrpersonen

Wir fördern ein Klima der gegenseitigen Achtung, der Wertschätzung und des Vertrauens.  
Wir fördern und unterstützen die Zusammenarbeit aller an der Schule Beteiligten.

Aus unserem Qualitätsleitbild

### 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 etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten.

Jede Beschwerde muss daraufhin überprüft werden, ob sie einem Einzelfall entspricht, oder ob sie auf ein generelles begründetes Problem verweist. Eine Wiederholung oder Eskalation soll verhindert werden. Dies ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei. Das Beschwerdemanagement kommt allen beteiligten Menschen der Schule zugute und hilft mit, unnötige Frustrationen zu vermeiden. Die Qualität der Schule wird somit verbessert.

### Ziele

- Zufriedenheit aller Beteiligten (SchülerInnen, Erziehungsberechtigte, Lehrpersonen, Schulleitung, Gemeinderat) verbessern
- Ursachen von Unzufriedenheiten ergründen und systematisch bearbeiten
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Bedürfnisse von SchülerInnen, Erziehungsberechtigten und Lehrpersonen erfassen
- Fair handeln und fair behandelt werden

### Wer kann Beschwerde 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 Homepage / Sekretariat) an die nächst höhere Instanz zu leiten. Der Instanzenweg ist zwingend einzuhalten.

