

Leitfaden: Umgang mit Rückmeldungen/Beschwerden an der Schule Schöffland

Grundsätze

Die Schule Schöffland nimmt Beschwerden entgegen und bearbeitet diese konstruktiv und lösungsorientiert.

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

Gehen die Beteiligten konstruktiv und professionell mit Problemen und Beschwerden um, erreichen sie wichtige Ziele zugunsten aller Beteiligten.

Ziele

- Positives Klima schaffen;
- Bedürfnisse ernstnehmen und erfassen;
- Vertrauen schaffen;
- Zufriedenheit aller Beteiligten verbessern;
- Unnötige Frustrationen vermeiden;
- Gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen schützen;
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten;
- Beschwerden als Chance zur Qualitätsentwicklung verstehen.

Alle anonymen Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte werden von keiner Seite zur Kenntnis genommen.

Beschwerden

Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie auch schriftlich geäußert werden.

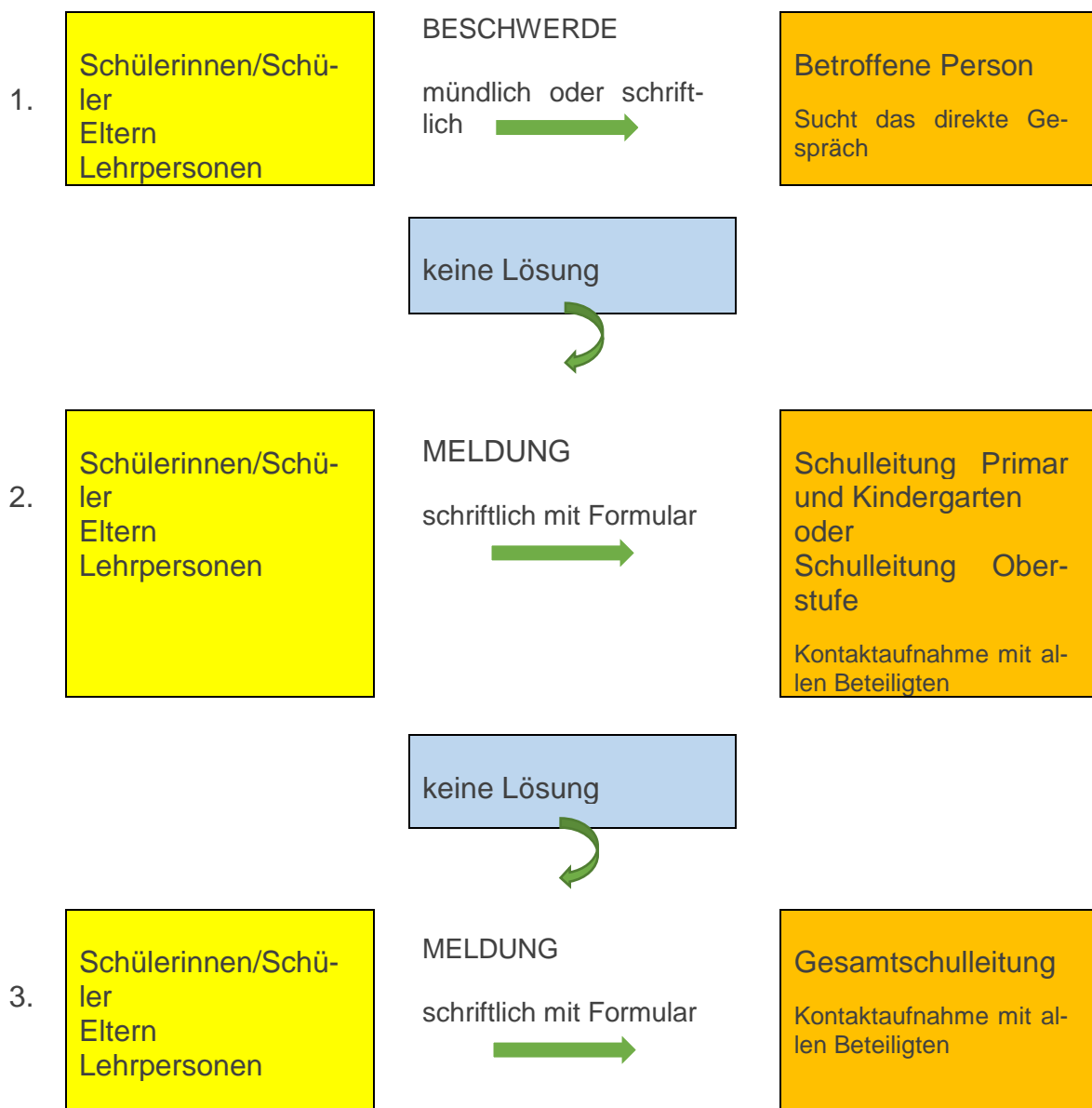
Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde schriftlich (Formular) an die nächste Instanz geleitet.

Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat (ihr der Inhalt der Beschwerde bekannt ist), werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen.

Nach Abschluss der Behandlung der Beschwerde findet punktuell eine Evaluation mittels eines Formulars statt.

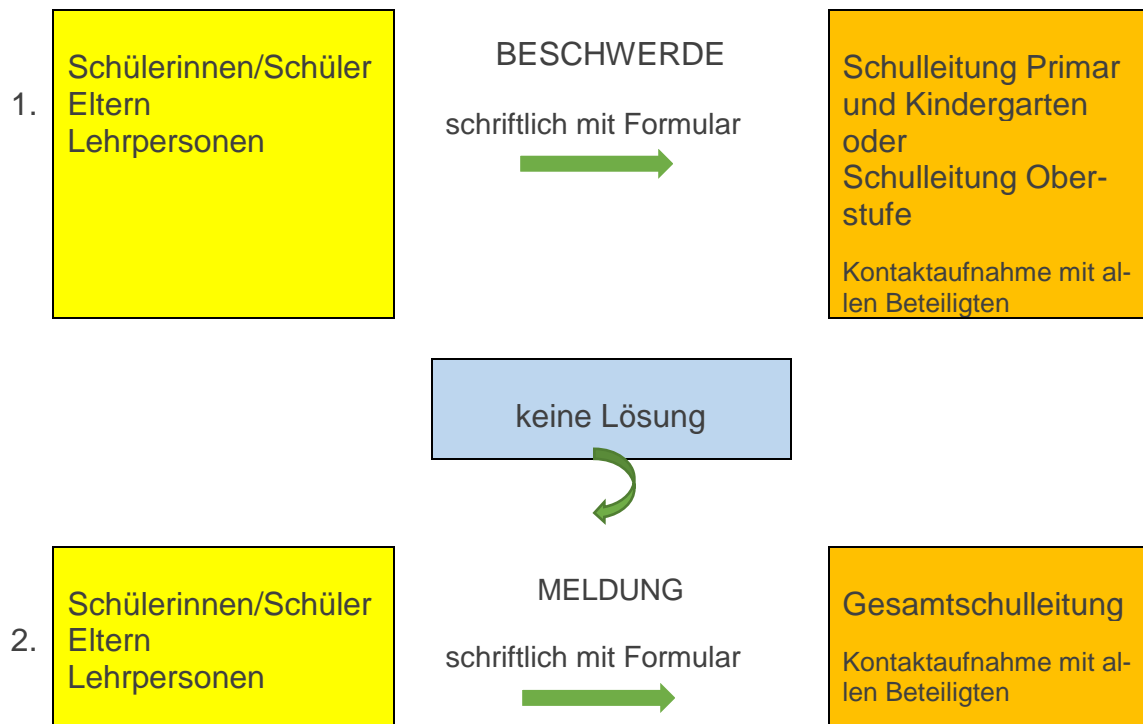
Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik an einer Lehrperson

Für alle Beschwerden muss der Instanzenweg von allen Beteiligten zwingend eingehalten werden! Ausnahmen sind nur schriftlich begründet und nach Information und Anhörung der Direktbeteiligten möglich.



Instanzenweg bei Beschwerde Kritik an die Schulleitung oder an der Schule

Für alle Beschwerden muss der Instanzenweg von allen Beteiligten zwingend eingehalten werden! Ausnahmen sind nur schriftlich begründet und nach Information und Anhörung der Direktbetroffenen möglich.



Instanzenweg bei Beschwerde Kritik an die Gesamtschulleitung oder an der Schule

Für alle Beschwerden muss der Instanzenweg von allen Beteiligten zwingend eingehalten werden! Ausnahmen sind nur schriftlich begründet und nach Information und Anhörung der Direktbetroffenen möglich.

