



## Beschwerdemanagement der Schule Würenlos

zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden von Schüler/innen, Eltern und Lehrpersonen

## 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 für uns 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 einen Einzelfall anspricht 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 (Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung) verbessern
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Bedürfnisse von Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen erfassen

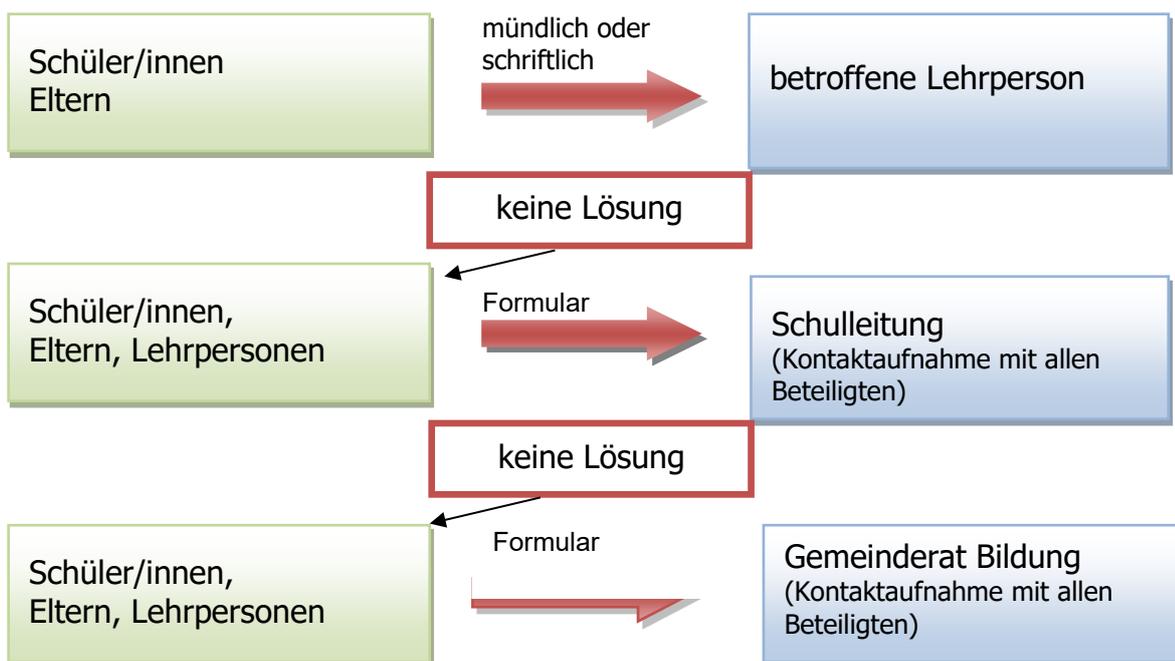
## Wer kann Beschwerde einreichen?

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) an die nächst höhere Instanz zu leiten.

## Instanzenweg für Schüler/innen, Eltern und Lehrpersonen

Für alle Beschwerden muss **zwingend** der Instanzenweg eingehalten werden.



# Beschwerdeformular

(online auf [www.schulewuerenlos.ch/beschwerden](http://www.schulewuerenlos.ch/beschwerden))

<b>Absender:</b> (Wer reicht Beschwerde ein?)	<b>Datum:</b>		
Name:		Adresse:	
Telefon:		Mobile:	
Mail:			

<b>Empfänger:</b> (An wen gerichtet? Gemäss Instanzenweg, Seite 2: Schulleitung)	
Name:	

## Problem/ Grund der Beschwerde:


## Was wurde bereits unternommen, Erwartungen und Handlungsabsichten


Durch die Schulverwaltung und die Schulleitung auszufüllen:

Aufgenommen durch:	
Eingegangen am:	
Weitergeleitet an:	
Abgeschlossen am:	
Vereinbarte Ziele und Massnahmen:	