

# Beschwerdemanagement



Alle am Schulleben beteiligten Personen haben ein grosses Interesse an einer konstruktiven Zusammenarbeit und einem respekt- und vertrauensvollen Umgang. Wo viele Menschen miteinander zu tun haben, entstehen immer wieder anspruchsvolle Situationen.

Herausfordernd ist in erster Linie der Umgang mit Kritik und Beschwerden. Unser Beschwerdemanagement zeigt Möglichkeiten auf, die zu guten Lösungen und Zufriedenheit für alle Beteiligten führen sollen.

## Ziele:

- Wir sehen Beschwerden als Chance zur Qualitätsverbesserung, wir erkennen Schwachstellen unserer Schule.
- Es gelingt uns, Ursachen von Unzufriedenheit zu ergründen und systematisch zu bearbeiten.
- Wir handeln fair und fühlen uns fair behandelt.
- Wir schaffen Vertrauen.
- Wir verbessern die Zufriedenheit aller Beteiligten.

## Grundsätze:

- Ein sachlicher und geregelter Umgang mit Beschwerden erfordert von allen Beteiligten die Einhaltung des festgelegten Instanzenweges.
- Der Beschwerdegegenstand gibt das persönlich Erlebte bzw. die persönliche Befindlichkeit wieder und basiert nicht auf Gehörtem oder Vernommenen.
- Eine Beschwerde wird sachlich dargelegt.
- Die Bearbeitung von Beschwerden beginnt dort, wo sie auftreten.
- Anonyme Beschwerden und Anschuldigungen werden nicht bearbeitet.
- Persönliche, adressatsbezogene Beschwerden können unter Einhaltung eines respektvollen Wortlautes mündlich oder schriftlich platziert werden.