



Beschwerdemanagement der Primarschule Schinznach

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

1 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.

Beschwerden können als „Frühwarnsystem“ genutzt werden, um etwaige Probleme rechtzeitig angehen zu können.

Jede Beschwerde soll daraufhin überprüft werden, ob sie einen Einzelfall anspricht oder ob sie auf ein generelles begründetes Problem verweist. Eine Wiederholung oder Eskalation soll verhindert werden.

Ein professioneller Umgang 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.

2 Ziele

Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Gemeinderat) verbessern.

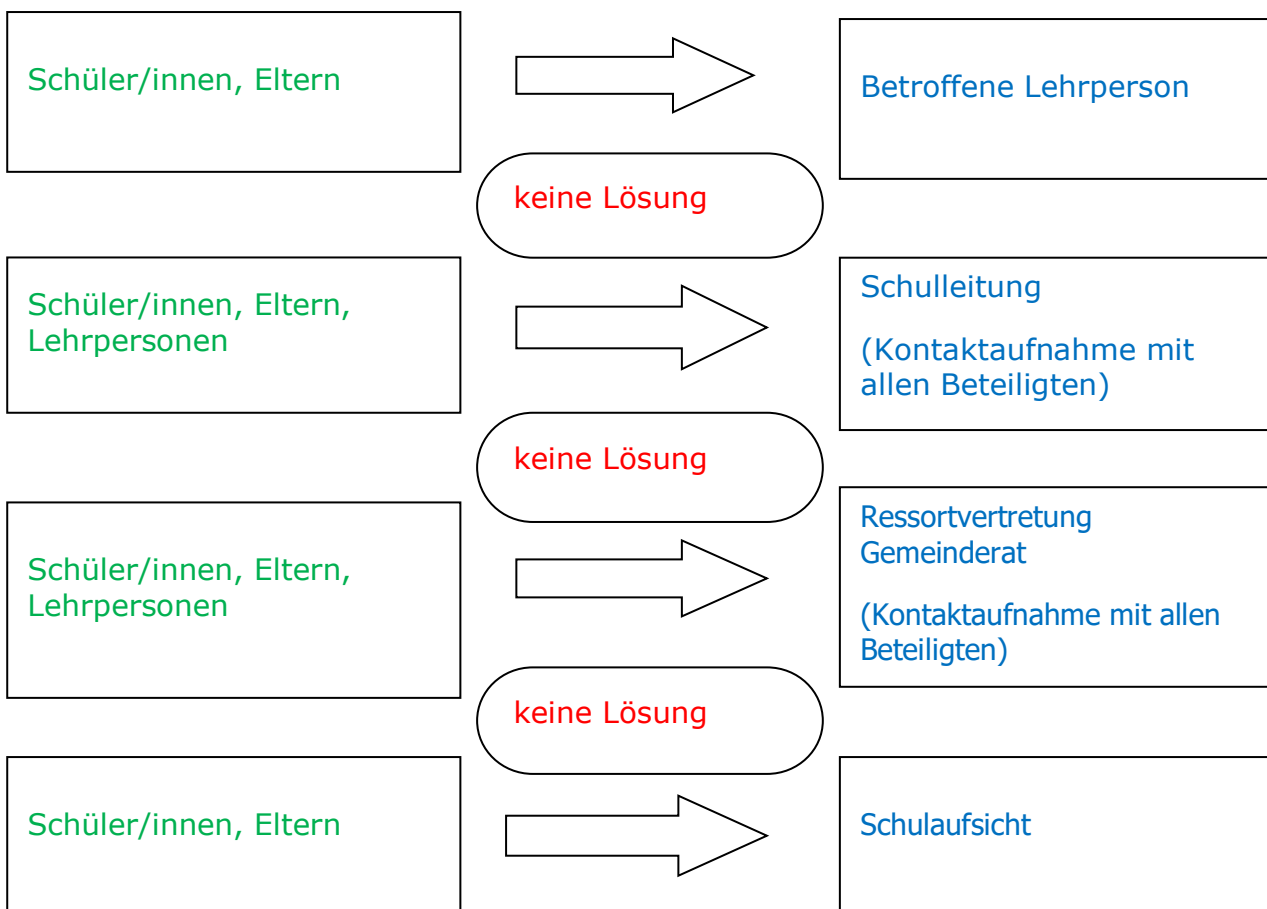
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Bedürfnisse von Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen erfassen

3 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 an die nächst höhere Instanz zu leiten.

4 Instanzenweg für Schüler/innen, Eltern und Lehrpersonen

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



Vom Gemeinderat verabschiedet am 10.01.2022.

Die Zuständigkeiten wurden angepasst aufgrund des Reglement über die spezialgesetzliche Delegation im Schulbereich (Inkraftsetzung: 1. Januar 2022)