



Schule Tägerig
Niederwilerstrasse 24
5522 Tägerig
www.schule-taegerig.ch

Umgang mit Rückmeldungen/ Beschwerden

Schule Tägerig



Schule Tägerig
Niederwilerstrasse 24
5522 Tägerig
www.schule-taegerig.ch

1. Grundsätzliches

Einleitung

Die Schule Tägerig bearbeitet Beschwerden konstruktiv, transparent und lösungsorientiert.

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.

Es ist wichtig, Probleme frühzeitig zu erkennen und zu bearbeiten. Beschwerden werden ernst genommen und werden als Chance zur Qualitätssteigerung erkannt.

Bei jeder Beschwerde soll überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ob sie auf ein generell begründetes Problem verweist. Eine Wiederholung oder Eskalation soll verhindert werden.

Ziele

- Positives Klima schaffen
- Bedürfnisse von Schülerinnen und Schülern, Erziehungsberechtigten und Lehrpersonen ernstnehmen und erfassen
- Vertrauen schaffen
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Zufriedenheit aller Beteiligten verbessern
- Raum für Chancen und Entwicklung schaffen
- Klarheit über den Beschwerdeweg der Schule Tägerig schaffen

Beschwerden

Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich oder schriftlich geäußert werden. Grundsätzlich gilt, dass Beschwerden wichtige Informationen liefern können, welche wir zur Verbesserung unserer Leistungen nutzen können. Darüber hinaus können Beschwerden auch auf Schwächen in unserer Organisation hinweisen. Umgekehrt können Beschwerden aber auch auf Seiten der Beschwerdeführenden Erkenntnisse oder Lernprozesse bewirken, welche das Verständnis für die Rahmenbedingungen, Pflichten und Möglichkeiten und Grenzen unserer Organisation fördern.

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 an die nächste Instanz weitergereicht. (siehe Instanzenweg bei Beschwerden oder Kritik).



Schule Tägerig
Niederwilerstrasse 24
5522 Tägerig
www.schule-taegerig.ch

Grundhaltung der Schule gegenüber Beschwerden

- Wir fassen Beschwerden auf als Chance zur Verbesserung der Beziehungen zwischen uns, den Eltern oder anderen an der Schule beteiligten Personen.
- Wir nehmen jede Beschwerde ernst und bemühen uns um einen sachlichen und lösungsorientierten Umgang damit.
- Wir räumen Beschwerden eine hohe Priorität ein und reagieren, bzw. Handeln so rasch wie möglich.
- Eindeutige und transparente Abläufe erleichtern allen den Umgang mit Beschwerden.
- Von Beschwerden Betroffene werden immer miteinbezogen oder beteiligt. Wir wahren Diskretion.
- Wir informieren aktiv, wie wir Beschwerden verstehen und wir damit umgehen.
- Wir fördern eine offene Gesprächskultur und nehmen uns Zeit für persönliche Gespräche.

2. Vorgehen

Wer kann eine Beschwerde einreichen?

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. In einem ersten Schritt muss die Beschwerde den direkt Beteiligten persönlich vorgetragen werden. Sollte es hierbei zu keiner Lösung kommen, ist die Beschwerde mit Information an die direkt betroffene Person in schriftlicher Form (mit dem Beschwerdeformular: [Beschwerdeformular](#)) an die nächsthöhere Instanz zu richten.

Anonyme Beschwerden und Anschuldigungen werden **nicht** zur Kenntnis genommen.

Der Instanzenweg muss eingehalten werden. Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückgewiesen und diese über die Beschwerde informiert.



Schule Tägerig
Niederwilerstrasse 24
5522 Tägerig
www.schule-taegerig.ch

Instanzenweg bei Beschwerden oder Kritik

