

## Beschwerde-Konzept

### zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden von Schülerinnen und Schülern, Eltern und Lehrpersonen

#### Einleitung

Unter einer Beschwerde verstehen wir eine schriftliche oder mündliche Unzufriedenheitsbekundung, die von Erziehungsberechtigten, Schüler/innen oder Lehrpersonen vorgebracht und an die zuständige Person/Instanz gerichtet wird. 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 sind oft Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Sie können als „Frühwarnsystem“ genutzt werden, um etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten.

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

Das Beschwerdemanagement kommt allen Beteiligten der Schule zugute und hilft mit, unnötige Frustrationen zu vermeiden. Die Qualität der Schule wird somit verbessert.

Die Zielsetzungen beziehen sich auf das Leitbild der Schule Niederbuchsiten:

**„Kommunikation: An unserer Schule achten wir auf eine gute Gesprächskultur.  
→ Wir legen Wert auf konstruktive Konfliktlösung.“**

#### Ziele:

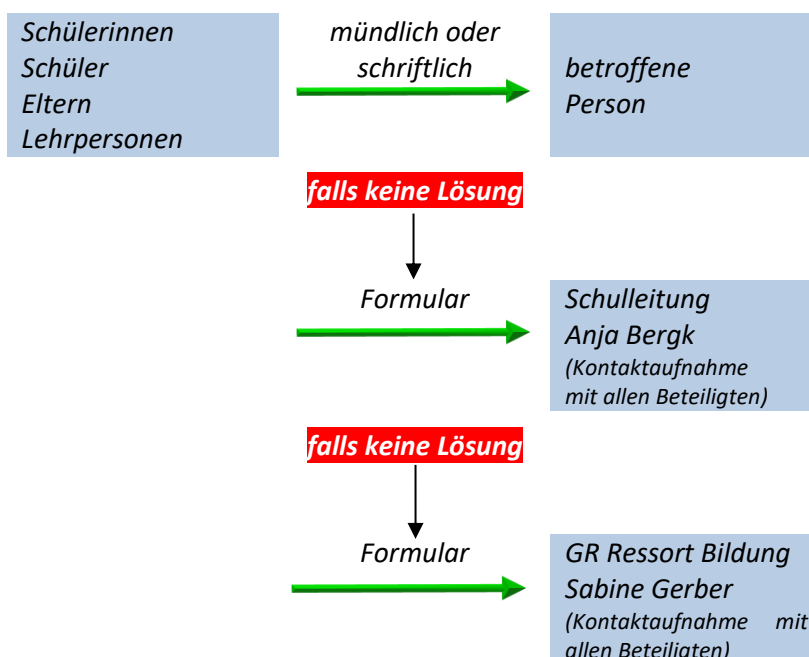
- Zufriedenheit aller Beteiligten (Schülerinnen, Schüler, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Gemeinderat) verbessern
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Bedürfnisse von Schülerinnen, Schüler, Eltern und 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 / Schulleitung) an die nächst höhere Instanz zu leiten.

#### Instanzenweg für Schülerinnen, Schüler, Eltern und Lehrpersonen

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



## Beschwerde-Formular

(Absender, wer reicht die Beschwerde ein?)	<b>Datum:</b>
<b>Vorname / Name:</b>	<b>Adresse:</b> 4626 Niederbuchsiten
<b>Telefon:</b>	<b>Mobile:</b>
<b>E-Mail-Adresse:</b>	

**Empfänger:** An wen ist die Beschwerde gerichtet? Gemäss Instanzenweg betroffene Person angeben.

**Vorname / Name:**

**Problem / Grund der Beschwerde:**

**Was wurde bereits unternommen, Erwartungen und Handlungsabsichten:**

<b>Aufgenommen durch:</b>	
<b>Eingegangen am:</b>	
<b>Weitergeleitet an:</b>	
<b>Abgeschlossen am:</b>	
<b>Vereinbarte Ziele und Massnahmen:</b>	