

KSU

März 2015

Beschwerde- management



Kreisschule Untergäu

Einleitung

Gegenseitige Wertschätzung, Achtung, Ehrlichkeit und Toleranz bilden die Basis unseres Schulalltags. (Leitbild KSU)

Der Umgang mit Beschwerden bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Definition

Das Beschwerdemanagement umfasst die Vorbereitung, Abwicklung und Kontrolle aller Massnahmen, welche die Kreisschule Untergäu ergreift, wenn sich Eltern oder andere Personen beschweren, d.h. wenn sie Verhalten, Beurteilungen oder Entscheide von Lehr- oder Schulführungspersonen nicht akzeptieren können und wollen. Schullaufbahnentscheide sind im Folgenden nicht gemeint. Diese unterliegen einem formell klar geregelten Ablauf. (Volksschulgesetz Kanton Solothurn)

Ziele

Zufriedenheit aller Beteiligten verbessern
Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen

Verständnis von Beschwerden

Die Kreisschule Untergäu verpflichtet sich, grundsätzlich allen Beschwerden nachzugehen. Eine Beschwerde darf nicht zu Nachteilen der Beschwerdeführer oder deren Angehörigen führen. Im Gegenzug sind die Eltern gebeten, vor einer Beschwerdeführung immer die Verhältnismässigkeit zu prüfen. Die KSU geht grundsätzlich davon aus, dass Eltern und Schule die Jugendlichen gemeinsam darin unterstützen, für diese eine geeignete Anschlusslösung zu finden.

Annahme von Beschwerden

Beschwerden sind direkt an die Person (Lehrperson, Schulleitung) zu richten, welche sie unmittelbar betreffen.

Wird eine Beschwerde nach diesem Kontakt aufrechterhalten, ist der Dienstweg einzuhalten.

Bearbeitung von Beschwerden

Die Bearbeitung einer Beschwerde auf Lehrpersonenebene kann informell durchgeführt werden. Ein Gesprächsprotokoll ist aber zwingend.

Auf Schulleiter- oder Vorstandsebene werden Beschwerden in formellem Rahmen abgewickelt. (Besprechungstermin, Gesprächsnotiz, Protokoll)

Der Zwischenstand bei einer längeren Bearbeitungszeit oder die Erledigung einer Beschwerde ist gegenüber dem Beschwerdeführer zu kommunizieren. Bei formeller Abwicklung der Beschwerde muss die Mitteilung schriftlich und eventuell mit einer Rechtsmittelbelehrung erfolgen.