

Empfehlungen für den Umgang mit Rückmeldungen und Beschwerden

Informationsblatt für Erziehungsberechtigte

Viele erwachsene Personen begleiten unsere Schülerinnen und Schüler durch den Schulalltag: Erziehungsberechtigte, Freunde, Verwandte und Bekannte, Lehr- und Schulleitungspersonen. Alle bemühen sich um das Wohl der Lernenden. Die Absichten aller decken sich dabei in einem zentralen Grundsatz: Alle wollen das Beste für die Kinder und Jugendlichen.

Auch wenn sich die Absichten aller Beteiligten im Grunde decken, treten doch bei der alltäglichen Umsetzung im Schulalltag unterschiedliche Perspektiven, Meinungen und Ansprüche zu Tage. Dort wo sich unterschiedliche Ansprüche begegnen, treffen unterschiedliche Sichtweisen und Erwartungen aufeinander. Dies kann auf allen Ebenen und auch zwischen den verschiedenen Ebenen zu Konflikten führen.

An unserer Schule sind Rückmeldungen willkommen. Sie werden ernst genommen und als Chance verstanden, blinde Flecken und Qualitätsdefizite zu erkennen und zu optimieren und Stärken auszubauen.

Wir bitten Sie um folgendes Vorgehen:

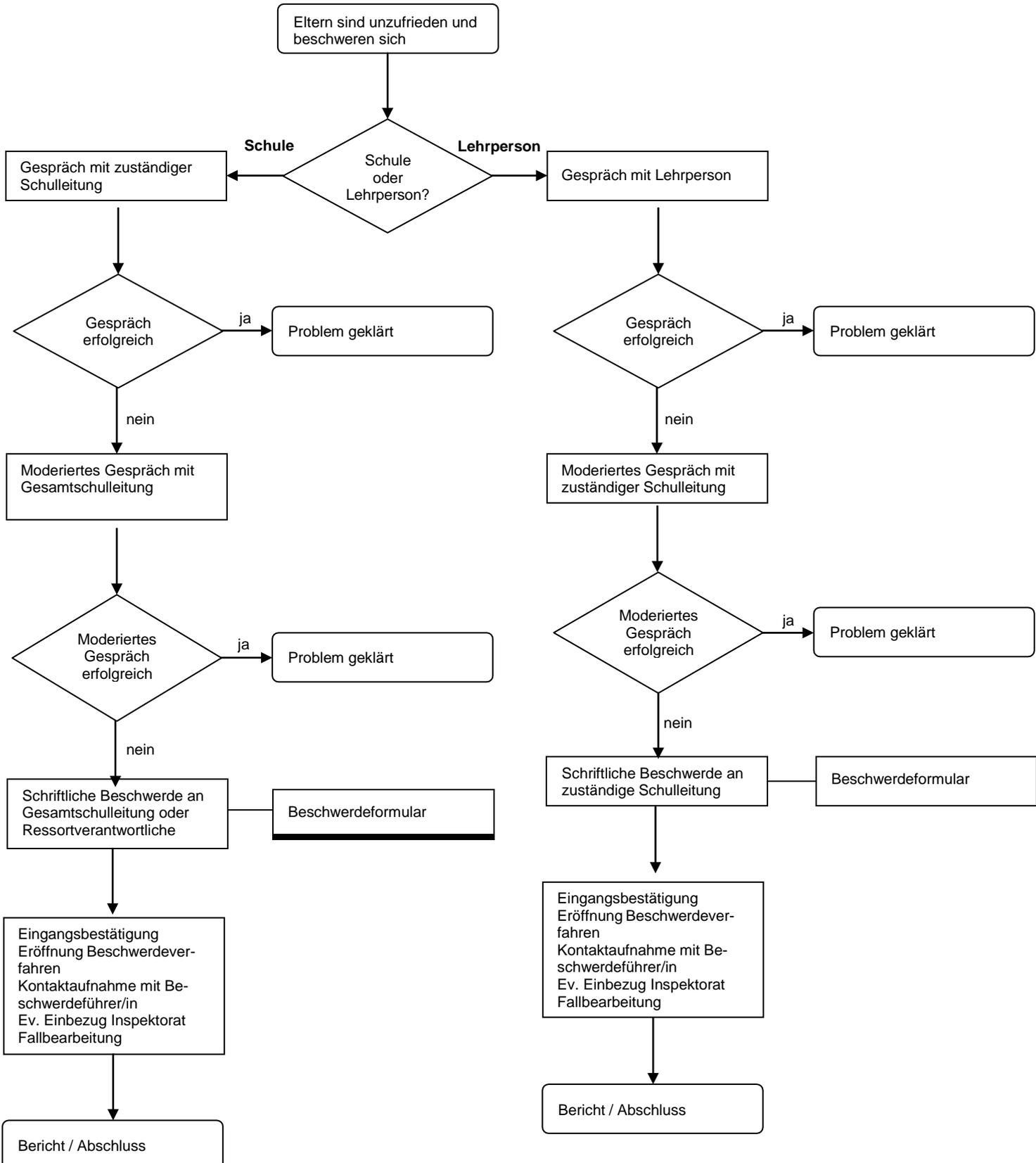
- Sprechen Sie die betroffene Person direkt und persönlich an
- versuchen Sie im Konfliktfall im direkten Gespräch die Situation zu klären
- Sollte nach diesem direkten Kontakt der Konflikt weiter bestehen und nicht zeitnah gelöst werden können, wenden Sie sich an die nächst höhere Instanz (siehe Kontaktweg für Eltern bei Fragen, Anliegen und Beschwerden)
- Kann der Konflikt nach einem moderierten Gespräch durch die nächst höhere Instanz noch immer nicht zufriedenstellend gelöst werden, kann eine schriftliche Beschwerde eingereicht werden

Wir bitten Sie, für Beschwerden das unten angefügte, zweiseitige Beschwerdeformular zu verwenden.

Sie erhalten in der Regel innert 5 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung zu ihrer Beschwerde. Ein internes Verfahren wird eröffnet. Die Person, welche Ihre Beschwerde behandelt, wird sich danach mit Ihnen in Verbindung setzen und Sie über den Ablauf und das weitere Vorgehen informieren.

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um Vermutungen zu gravierenden Qualitätsdefiziten einer Lehrperson, wird die für die betreffende Stufe zuständige Schulleitung als vorgesetzte operative Führungsperson unmittelbar involviert. Sie versucht, unter Einbezug der betroffenen Parteien, für die Aufklärung des Sachverhalts zu sorgen. Zusätzlich wird das Inspektorat einbezogen.

Beschwerdeweg



Beschwerdeformular

Beschwerdegrund: _____

Beschwerde zu Handen: _____

Angaben zu Ihrer Person:

Name, Vorname: _____

Adresse: _____

Telefonnummer: _____

E-Mail: _____

Name des Kindes: _____

Klasse: _____

Klassenlehrperson: _____

Sachverhalt:

Was wurde bereits unternommen?

Hinweis: Eine Beschwerde kann erst dann behandelt werden, wenn zuvor ein moderiertes Gespräch mit der betroffenen Person geführt wurde.

Welches sind Ihre Erwartungen / Lösungsvorschläge?

Datum: _____

Unterschrift: _

Durch die Schulleitung auszufüllen

Erstgespräch mit Lehrperson	Datum:
Gespräch mit Schulleitung der Stufe	Datum:
Beschwerde angenommen durch	Person:
Eingang	Datum:
Weitergeleitet an:	Datum:
Beschwerde abgeschlossen	Datum: