



## Leitfaden Beschwerde an der Schule Rudolfstetten-Friedlisberg

Die Schule Rudolfstetten-Friedlisberg bearbeitet Beschwerden systematisch, konstruktiv und transparent. Der Umgang mit Beschwerden erfordert eine sachliche und angemessene Strategie, die Verbindlichkeit schafft. Wertschätzender und korrekter Umgang mit kritischen Rückmeldungen vermeidet grösstenteils Wiederholungen und Eskalationen.

Die Festlegung und Einhaltung eines Instanzenweges trägt massgeblich zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei. Gehen die Beteiligten konstruktiv und professionell mit Problemen und Beschwerden um, erreichen sie wichtige Ziele zugunsten aller Beteiligten.

### Ziele des Beschwerdemanagements

- Positives Klima schaffen
- Bedürfnisse von Schüler:innen, Eltern und Lehrpersonen ernstnehmen und erfassen
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Schwachstelle und Risiken der Schule erkennen
- Zufriedenheit aller Beteiligten verbessern
- Raum für Chancen und Entwicklung schaffen
- Beschwerde als Chance für Qualitätssteigerung erkennen.
- Konflikte werden zum Schluss unter Einbezug aller Beteiligten evaluiert und ganz bewusst abgeschlossen.

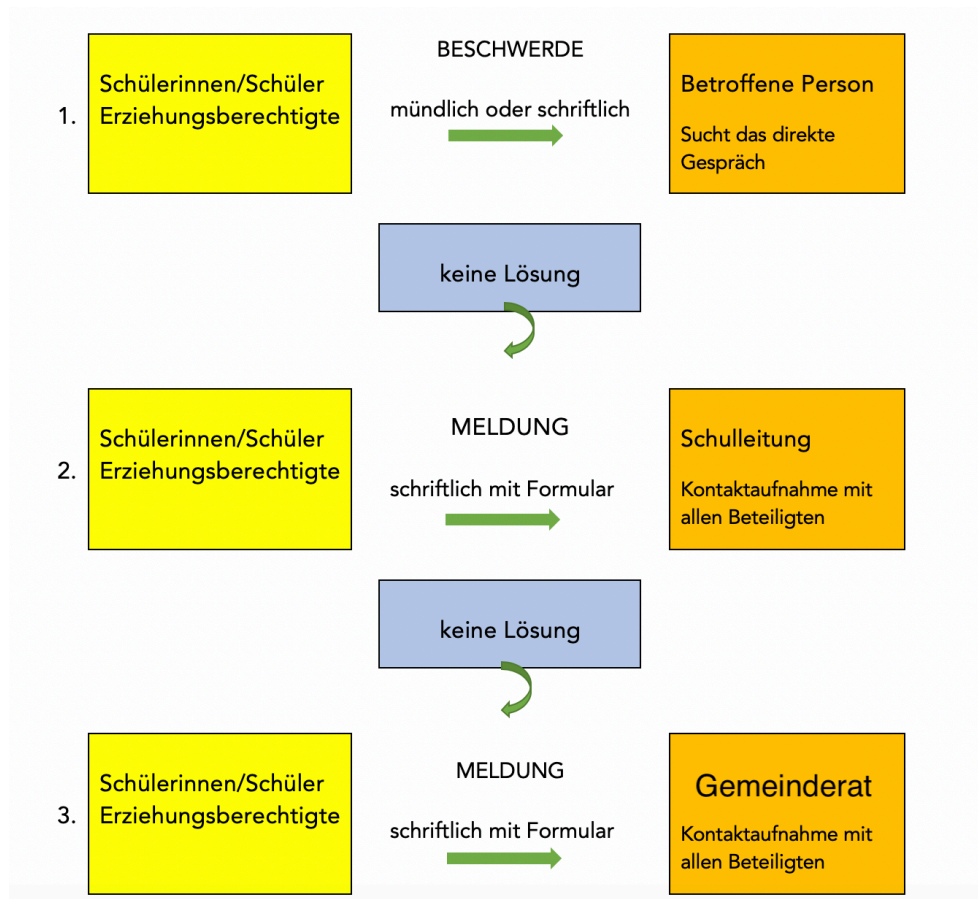
*Anonyme Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte werden von keiner Seite zur Kenntnis genommen.*

***DAS DIREKTE GESPRÄCH IST WICHTIG UND KOMMT IMMER AN ERSTER STELLE***

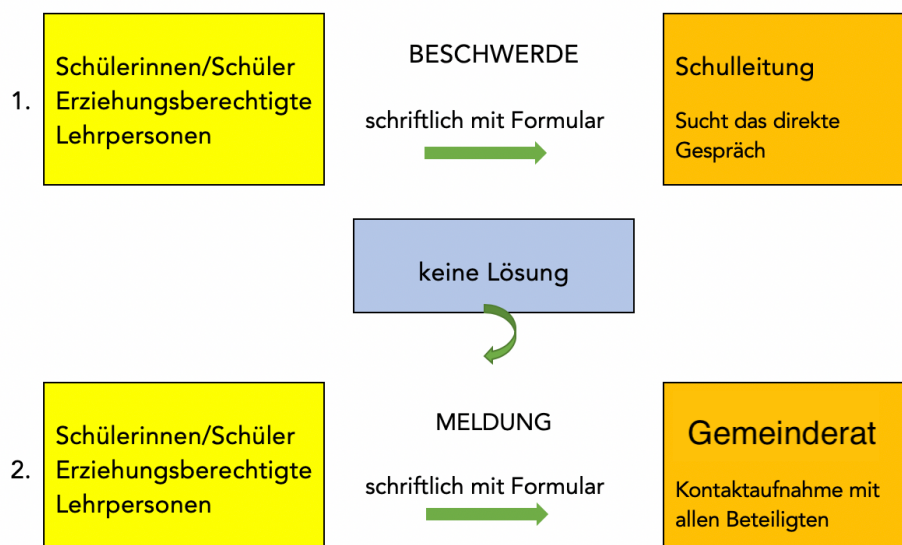
Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie auch schriftlich geäussert werden. Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde schriftlich (Formular) an die nächste Instanz geleitet. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen.



### Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik an einer Lehrperson



### Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik an der Schulleitung





### Beschwerdeformular

<b>Familienname des betroffenen Kindes:</b>	<b>Vorname des betroffenen Kindes:</b>
<b>Klasse:</b>	<b>Klassenlehrperson:</b>
<b>Familienname/Vorname des Beschwerdenstellers:</b>	<b>Kontaktdaten des Beschwerdenstellers:</b>

<b>Beschwerdegrund</b>
<b>Sachverhalt</b>
<b>Was wurde bereits unternommen?</b> (Ist der Instanzenweg eingehalten?)
<b>Welche Erwartungen haben Sie?</b>