

Umgang mit Beschwerden

Der Umgang mit Beschwerden ist im Kommunikationskonzept geregelt. Die nachstehenden Abläufe, Massnahmen sowie Verhaltensweisen, die im Falle von Beschwerden gelten sollen, sind Auszüge aus dem Kommunikationskonzept. Damit verfolgt die Schule Ennetbaden das Ziel, Beschwerden systematisch, konstruktiv und transparent zu bearbeiten.

Grundsätzliches

Die Festlegung und Einhaltung eines Instanzenweges trägt massgeblich zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Auf anonyme Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte wird in keiner Weise eingegangen.

Gehen alle Beteiligten konstruktiv und professionell mit Beschwerden um, erreichen sie wichtige Ziele zugunsten aller betroffenen Parteien:

- Vermeiden von unnötigen Frustrationen
- Schutz gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen
- Ursachen von Unzufriedenheiten ergründen und systematisch vermeiden
- positives Klima schaffen
- Bedürfnisse ernstnehmen und erfassen
- Vertrauen fördern
- Beschwerde als Chance für Qualitätssteigerung erkennen

Konflikte werden zum Schluss unter Einbezug aller Beteiligten evaluiert und bewusst abgeschlossen.

Beschwerden

Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie auch schriftlich geäussert werden.

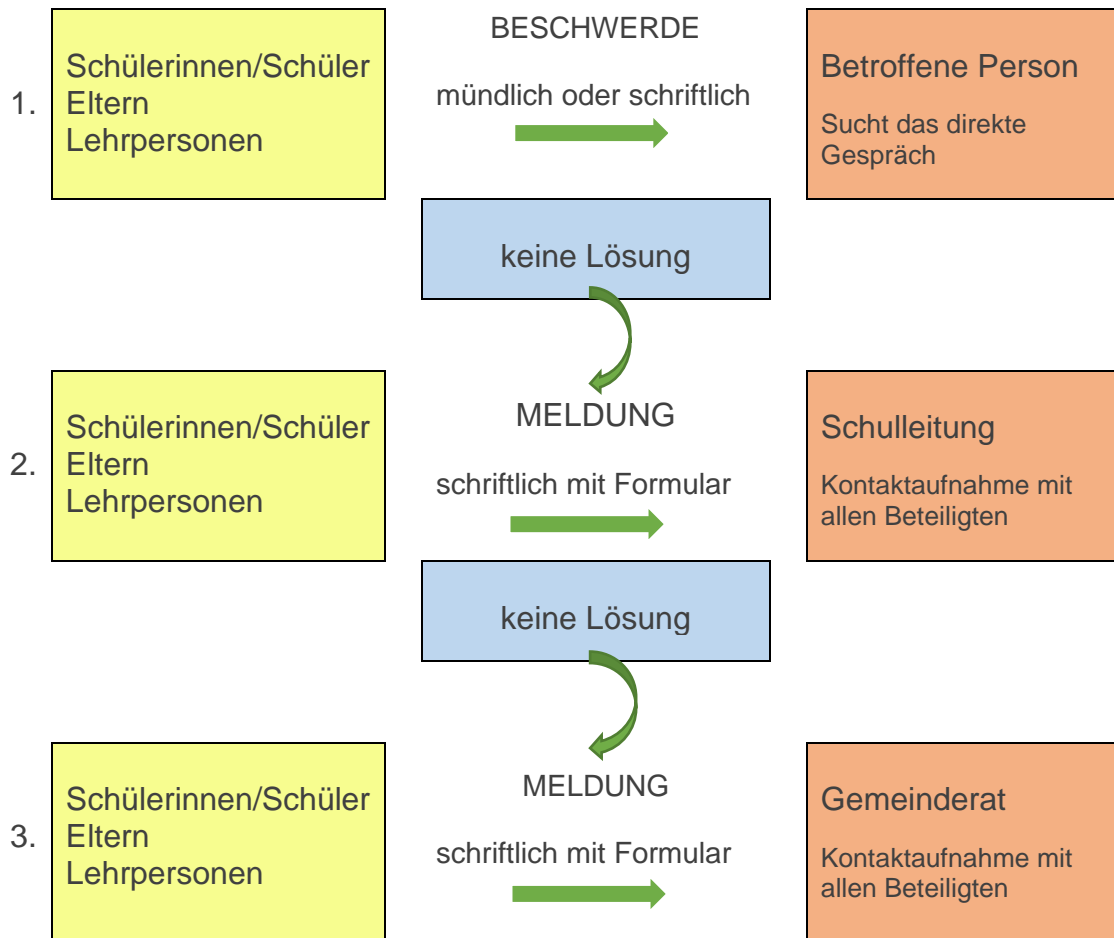
Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Erst wenn keine Lösung gefunden wird, soll die Beschwerde schriftlich (mittels Formular) an die nächste Instanz geleitet werden.

Sollte sich herausstellen, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an diese Person zurückverwiesen.

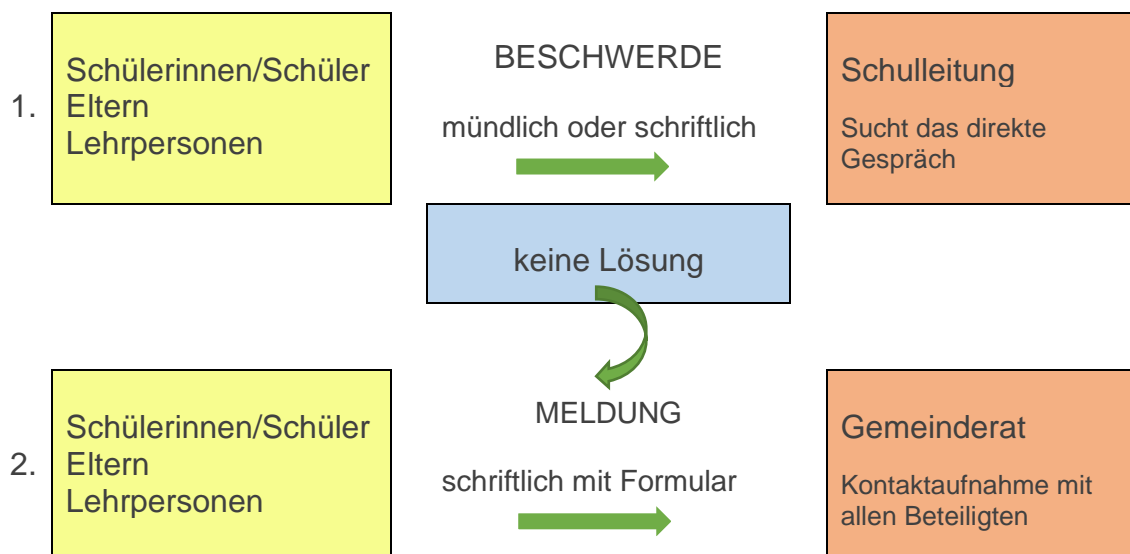
Instanzenwege

Für alle Beschwerden muss der Instanzenweg von allen Beteiligten zwingend eingehalten werden. Ausnahmen sind nur schriftlich begründet und nach Information und Anhörung der Direktbetroffenen möglich.

Instanzweg bei einer Beschwerde/Kritik an einer Lehrperson



Instanzweg bei einer Beschwerde/Kritik an der Schule oder an Schulleitung



Vorgehen

Inhalt, Reaktions- und Bearbeitungszeit von Beschwerden werden erfasst und Erkenntnisse wenn möglich als Verbesserungen umgesetzt.

Wo es nötig ist, werden konkrete Vereinbarungen mit messbaren Zielen zum künftigen Verhalten angestrebt, die innerhalb einer definierten Frist objektiv überprüft werden können.

→ Vgl. Beschwerdeformular

Interventionen

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen (z.B. Übergriffe), muss die Schulleitung

- unmittelbar eingreifen
- den Gemeinderat informieren
- für Klärung des Sachverhalts unter Einbezug aller Beteiligten sorgen
- Ergebnisse schriftlich dokumentieren
- eventuell weitere Schritte (gemäss Hinschauen & Handeln, Kommunikations- und allenfalls Krisenkonzept) einleiten

Abschluss des Verfahrens

Alle Beteiligten sollen sich äussern können, ob sie mit dem Verfahren zufrieden sind. Nach erfolgreicher Behandlung der Beschwerde wird das Verfahren offiziell abgeschlossen.