

# Beschwerde-Management



## Schule Kappel

Gültigkeit 1. August 2023

Erstellt	Geprüft	Freigegeben Datum	Freigegeben Datum
Februar 2023/tc	Q-Gruppe Dezember 2022	Schulleitung Dezember 2022	Gemeinderat 22.2.23
Revision			

### Kontakt Daten Schule Kappel

Klassenlehrpersonen	Angabe Stundenplan
Schulleitung	<a href="mailto:schulleitung@schulekappel.ch">schulleitung@schulekappel.ch</a> 062 210 11 54 076 261 25 55
Schulverwaltung	<a href="mailto:schulverwaltung@schulekappel.ch">schulverwaltung@schulekappel.ch</a> 062 210 11 53
Ressortleitung Bildung	Aktueller Gemeinderat

Siehe auch Schulinfo oder [www.schulekappel-so.ch](http://www.schulekappel-so.ch)

### Inhalt

1. Begriff
2. Verständnis von Beschwerden
3. Grundhaltung gegenüber Beschwerden
4. Merkmale
5. Annahme von Beschwerden
6. Bearbeitung von Beschwerden
7. Auswertung und Controlling
8. Publikation

### Anhang

1. Schritte im Prozess des Beschwerdemanagements (Ablaufplan)
2. Kaskadenmodell
3. Beschwerdeformular
4. Rückmeldeformular aller Beteiligten

## 1. Begriff

Das Beschwerdemanagement umfasst die Vorbereitung, Abwicklung und Kontrolle aller Massnahmen, welche die Schule Kappel ergreift, wenn sich Eltern oder andere Personen beschweren, d.h. wenn sie Verhalten, Beurteilungen oder Entscheide von Lehr- oder Schulleitungspersonen nicht akzeptieren können.

Die Hauptziele des Beschwerdemanagements bestehen in der

- Wiederherstellung der Zufriedenheit, bzw. Minimierung der Unzufriedenheit der Beschwerdeführenden.
- Nutzung der in Beschwerden enthaltenen Informationen über betriebliche Schwächen sowie Entwicklungschancen.

## 2. Verständnis von Beschwerden

Anlässe für eine Beschwerde gibt es immer. Nicht jede Unzufriedenheit bei den Leistungsempfangenden (Lernende, Eltern, u.a.) weist jedoch notwendigerweise auf ein Qualitätsdefizit innerhalb der Bildungsinstitution hin. Es ist bekanntlich unmöglich, es allen recht machen zu können. Dies gilt insbesondere im Falle, wenn die Aufgabe der Erziehung, mit den Eltern und der Schule gemeinsam wahrgenommen werden muss. Eltern können unzufrieden werden, wenn die Schule unverständliches Verhalten zeigt, nicht nachvollziehbare Entscheide vornimmt oder Entscheide gegen ihren Willen trifft. Die Eltern haben in diesem Fall zwei Möglichkeiten: Handeln oder nichts tun.

Der Entscheid zwischen den beiden Möglichkeiten ist nicht unbedingt einfach. Eltern verzichten z.B. auf eine Beschwerde, wenn sie

- Die Erfolgsaussichten als gering betrachten.
- Die Beschwerdewege, bzw. Ansprechpartner\*innen nicht kennen.
- Nicht über das notwendige Selbstbewusstsein verfügen, um Konflikte auszutragen.
- Negative Konsequenzen für ihr Kind befürchten.

Zum positiven Beschwerdeverständnis gehört

- dass eine Beschwerde erfolgreich sein kann.
- den Beschwerdeführenden klar ist, an wen man sich wenden kann
- dass die Gewissheit besteht, dass Beschwerden sachliche und konstruktiv bearbeitet werden.
- die Gewissheit für die Beschwerdeführenden, dass keine Diskriminierungen vorkommen.

Unzufriedenheitsäusserungen sind wichtige Defizit-Indikatoren, welche ernst genommen werden sollen und einer genaueren Abklärung bedürfen.

### 3. Grundhaltung gegenüber Beschwerden

Beschwerden können wichtige Informationen liefern, welche wir zur Verbesserung unserer Leistungen nutzen können. Darüber hinaus können Beschwerden auch auf Schwächen in unserer Organisation hinweisen. Umgekehrt können Beschwerden aber auch auf Seiten der Beschwerdeführenden Erkenntnisse oder Lernprozesse bewirken, welche das Verständnis für die Rahmenbedingungen, Pflichten, Möglichkeiten und Grenzen unserer Organisation fördern.

Dieses Grundverständnis beeinflusst unsere Haltung gegenüber Beschwerden massgeblich:

- Wir fassen Beschwerden als Chance zur Verbesserung der Beziehungen zwischen uns und den Eltern oder anderen Personen auf.
- Wir nehmen jede Beschwerde ernst und bemühen uns um einen sachlichen und lösungsorientierten Umgang damit.
- Wir räumen Beschwerden eine hohe Priorität ein und reagieren bzw. handeln so rasch wie möglich.
- Eindeutige und transparente Abläufe erleichtern allen den Umgang mit Beschwerden.
- Von Beschwerden Betroffene werden immer miteinbezogen oder beteiligt. Wir wahren Diskretion.
- Wir informieren aktiv, wie wir Beschwerden verstehen und wie wir damit umgehen.

### 4. Merkmale eines (systemischen) Beschwerdemanagements

Der Umgang mit Kritik und Anregungen

- ist als Prozess definiert (im Sinne einer Ablaufbeschreibung mit klar festgelegten Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten).
- ist in die Führungsverantwortung der Schule eingebettet.
- ist für alle Beteiligten und Betroffenen transparent.
- wird von Seiten Institution bezüglich der Regeleinhaltung und der Wirksamkeit überprüft.

Die Rückmeldungen werden auf der Ebene der Institution (Schule) systematisch ausgewertet (qualitativ und quantitativ). Die Niederschwelligkeit der Nutzung gilt als Voraussetzung für die Funktionsfähigkeit des Verfahrens.

## 5. Annahme von Beschwerden

Für einen korrekten Umgang mit Beschwerden ist es wichtig, sich an einige Grundregeln zu halten:

- Beschwerden sind direkt und innerhalb von 10 Tagen an die Person (Lehrperson, Schulleitung) zu richten, welche unmittelbar betroffen ist.
- Wird eine Beschwerde nach diesem Kontakt aufrechterhalten, ist sie an die vorgesetzte Stelle dieser Person zu richten.
- Gelingt es nicht, die Beschwerde allein auf Ebene Schulleitung zu lösen, kann die kommunale Aufsichtsperson oder die kantonale Schulaufsicht beigezogen werden.
- Die Kommunale Aufsicht wird eingeschaltet, wenn mit der Schulleitung eine Einigkeit erzielt werden kann.

## 6. Bearbeitung von Beschwerden

Bei der Bearbeitung von Beschwerden stehen die gründliche Analyse der Ursache sowie die Festlegung eines standardisierten Vorgehens im Vordergrund:

- Spätestens auf Vorgesetztenebene werden Beschwerden in formellem Rahmen abgewickelt (Besprechungstermin und Protokoll).
- Der Eingang von schriftlichen Beschwerden wird innerhalb von max. 5 Tagen schriftlich bestätigt. Gleichzeitig wird eine Bearbeitungsfrist festgesetzt und eventuell ein konkretes weiteres Vorgehen vorgeschlagen.
- Für Sitzungen wird eine schriftliche Einladung verschickt.
- Massnahmen, welche im Zusammenhang mit der Beschwerde getroffen werden, werden in Form einer Aktennotiz schriftlich dokumentiert.
- Zwischenbescheide können bei einer längeren Bearbeitungszeit erstellt werden.
- Der Abschluss einer Beschwerde ist zu kommunizieren. Falls die Beschwerde formell abgewickelt worden ist, muss die Mitteilung schriftlich erfolgen, falls erforderlich mit einer Rechtsmittelbelehrung sowie eingeschriebenem Versand.

## 7. Auswertung und Controlling

Ziel der Beschwerdeauswertung ist die aktive Nutzung der erfassten Beschwerdeinformationen für Verbesserungsmaßnahmen innerhalb der Organisation. Alle zu einer Beschwerde gehörenden Dokumente sind deshalb zentral und geordnet in der Schulverwaltung abzulegen.

Die Beschwerden werden nach Eingang von der Schulverwaltung mit einer Registraturnummer sowie dem Eingangsdatum erfasst und zur weiteren Bearbeitung an die entsprechenden Stellen weitergeleitet.

Massnahmen zur Verbesserung sind umgehend einzuleiten.

Nach jeder Beschwerdebearbeitung stellen wir uns die folgenden Fragen (Selbstevaluation):

- Wie war die Zugänglichkeit für die Beschwerdeführende? (Leichtigkeit, mit der die richtige Ansprechperson für das Problem gefunden wird: Erreichbarkeit persönlich, telefonisch, per Email)
- Wie war die Interaktionsqualität? (Bemühen um Sachlichkeit, Korrektheit, Fairness)
- Wie war die Hilfsbereitschaft, das Problem zu lösen? (Ernst nehmen, Lösung anbieten)
- Wie war die Verlässlichkeit in Hinblick auf inhaltliche und zeitliche Zusagen?
- Wie war die Reaktionsschnelligkeit bzgl. der Beschwerdebearbeitung?
- Wie angemessen ist die Problemlösung, bzw. Wiedergutmachung?

Zur systematischen Erfassung von zu dokumentierenden Beschwerden kann ein entsprechendes Formular im Anhang verwendet werden.

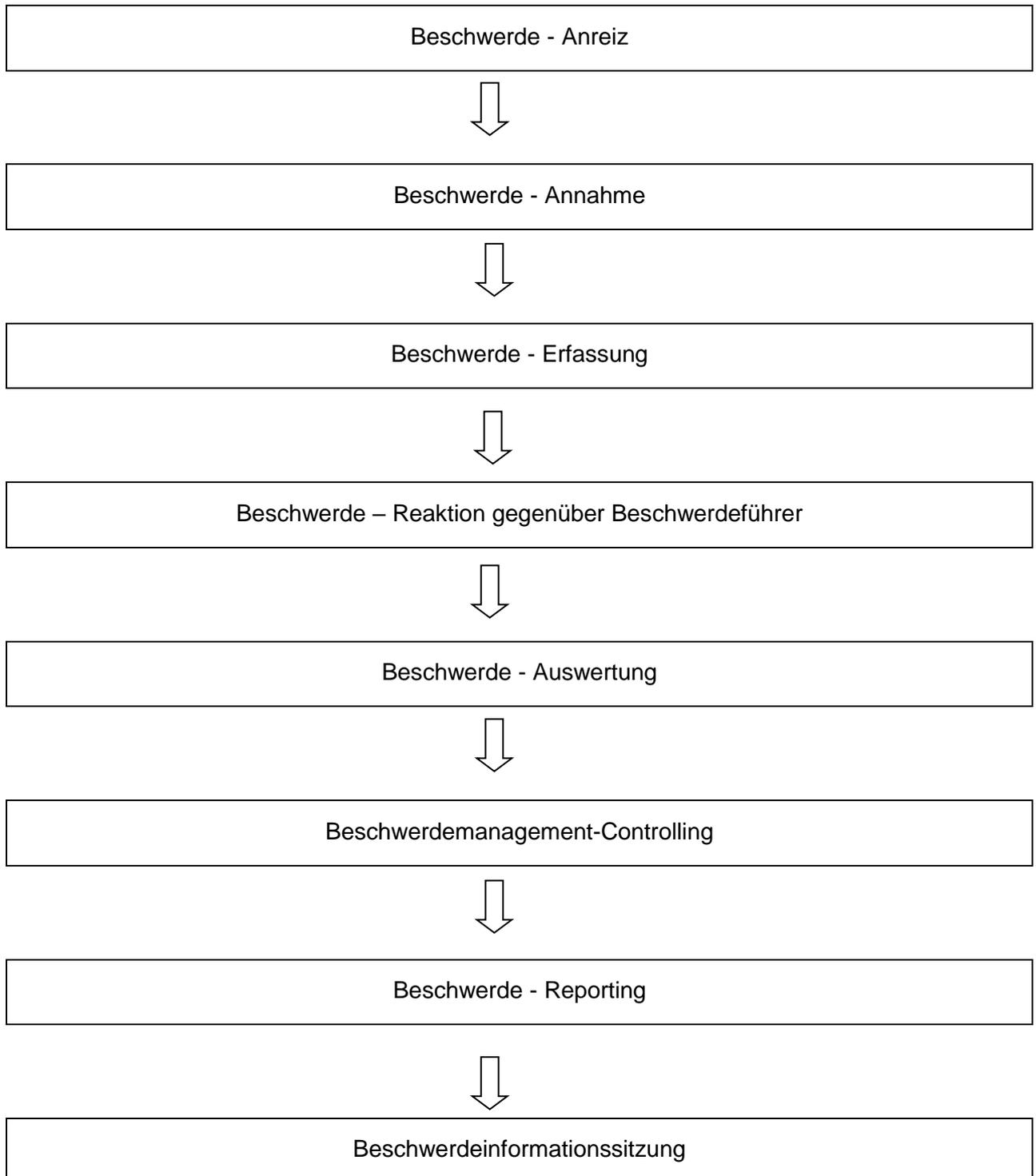
## 8. Publikation

Dieses Beschwerde-Management wird den Eltern wie folgt publiziert:

- Information mit Unterlagen via Schoolfox an alle Eltern im Juni 2023
- Verteilung in Papierform mit dem Stundenplan am 19.06.2023
- Publikation Homepage im Juni 2023
- Information und Anhänge im Download

Genehmigt durch den Gemeinderat Kappel siehe Titelblatt

## Ablaufplan – Schritte im Prozess des Beschwerdemanagements



## Beschwerdemanagement

### Kaskadenmodell

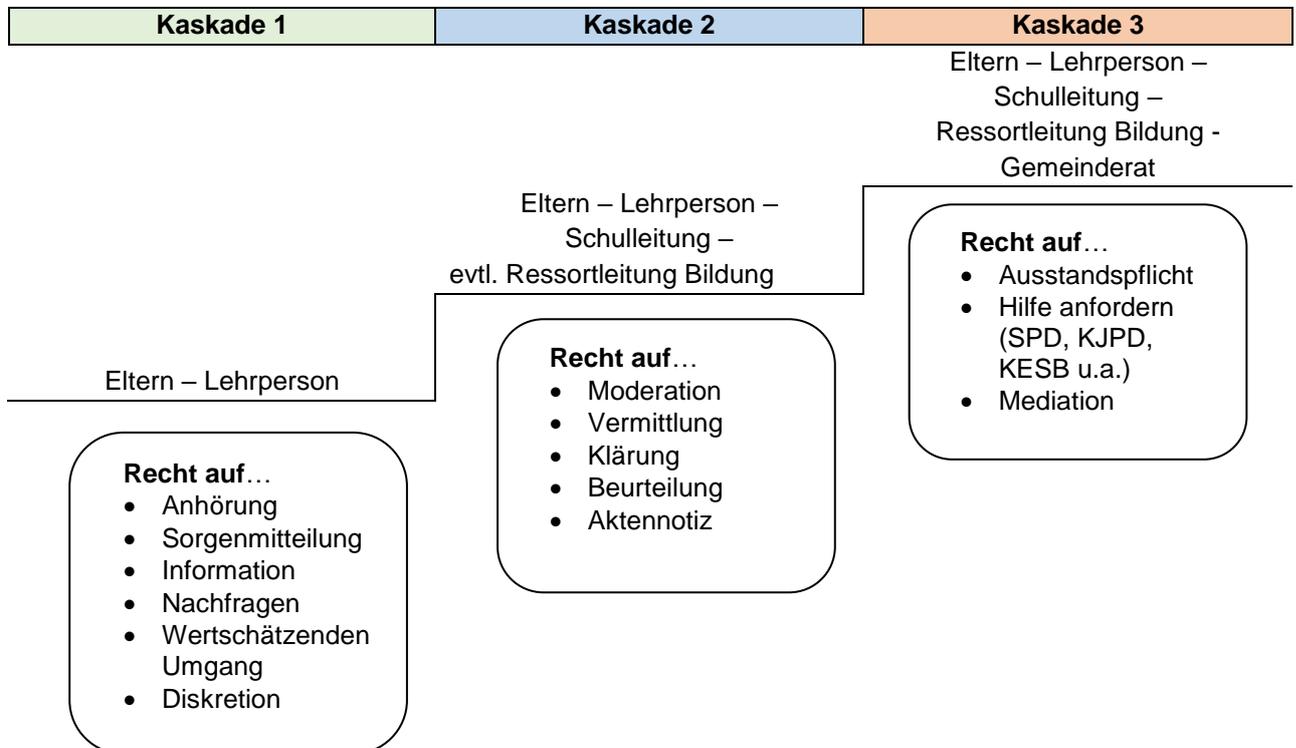
**Grundsätze:**

- Probleme **frühzeitig** angehen
- **Runder Tisch:** Gespräch mit allen Beteiligten
- **Problemlöseverhalten**, keine Vorverurteilung
- **Keine anonymen Anschuldigungen** annehmen
- Evtl. **Hilfe** anfordern (Stufenkolleg\*innen, Stufenleitung, Schulleitung)
- **Rollenklärung** (Behördenmitglieder treten bei eigenen Kindern in den Ausstand)
- **Aktennotiz** erstellen
- Betroffene Vereinbarung **evaluieren**, „Entwarnung“ geben
- **Informationen** über Verfahrensregeln

**Vorgehen**

Beschwerden werden gemäss vorliegendem Kaskadenmodell bearbeitet. Die Eltern suchen stets das direkte Gespräch mit der Lehrperson.

Die Eltern haben die Möglichkeit, das Beschwerdeformular zu benutzen, resp. nach Abschluss eine Rückmeldeformular abzugeben. (Download [www.schulekappel-so.ch](http://www.schulekappel-so.ch))



**Beschwerdeformular** (online auf [www.schulekappel-so.ch](http://www.schulekappel-so.ch))

Durch die Schulverwaltung zu erfassen:

Beschwerde-Nummer:  Datum Eingang der Beschwerde:

**Absender** (Wer reicht die Beschwerde ein?)

Vorname/Name	Datum
Strasse	Telefon*
Ort	Email*

\* Für Rückfragen erreichbar

**Empfänger** (An wen ist die Beschwerde gerichtet? Gemäss Kaskade betroffene Person angeben)

**Problem / Grund der Beschwerde**

**Was möchte ich der Schule Kappel zurückmelden**

Evtl. Kopie des Protokolls des Klärungsgesprächs beilegen.

**Erwartungen / Lösungsvorschläge**

**Was müsste getan werden, damit sich die Situation verbessert?**

**Einstufung Ihrer Rückmeldung**

- dringender Handlungsbedarf  
(Mein Kind leidet unter der jetzigen Situation und ist darauf angewiesen, dass möglichst schnell etwas unternommen wird.)
- kein dringender Handlungsbedarf  
(Ich möchte meine Rückmeldung der Institution als Lern- und Entwicklungsimpuls zur Kenntnis geben.)

**Unterschrift Beschwerdeführ\*in:** \_\_\_\_\_

**Durch die Schulleitung / resp. Ressort Bildung auszufüllen**

Aufgenommen durch:		
Eingegangen am:	Bestätigt am:	
Kaskade	<input type="checkbox"/> eingehalten	<input type="checkbox"/> nicht eingehalten
Weitergeleitet an die betroffene Person		
Abgeschlossen am:		
<b>Vereinbarte Ziele und Massnahmen:</b>		

### Rückmeldung aller Beteiligten zum Beschwerdeverfahren

		Ja	Nein
1.	Die Kaskade wurde eingehalten.		
2.	Die Kommunikation war transparent.		
3.	Die Bearbeitungszeit war angemessen.		
4.	Die Verbindlichkeit der Abmachungen ist gegeben.		
5.	Für mich ist das Beschwerdeverfahren abgeschlossen		

### Bemerkungen

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

Vorname / Name: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_