



Schule Niederlenz

Umgang mit Beschwerden

Schülerinnen und Schüler, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung und Schulpflege - kurz, alle am Schulalltag beteiligten Personen - haben ein grosses Interesse an einer guten und konstruktiven Zusammenarbeit. Der Schulpflege ist deshalb die Zufriedenheit aller Beteiligten ein grosses Anliegen. Wichtig dabei ist nebst einer hohen Qualität im Schulalltag auch ein direkter und professioneller Umgang mit Beschwerden, Klagen, Einwänden und Reklamationen.

Einführung Beschwerdemanagement

Im November 2010 hat die Schulpflege beschlossen, ein Beschwerdemanagement an der Schule einzuführen. Das Konzept wurde durch die Schulleitung ausgearbeitet und tritt auf das Schuljahr 2011/2012 in Kraft. Im Leitbild der Schule Niederlenz stellen drei der fünf Leitsätze eine Beziehung zu Thema Umgang mit Konflikten dar: "**Schulkultur:** *Wir nehmen Bildung und Erziehung mit Eltern und Behörden als gemeinsame Aufgabe wahr*"; "**Qualität und Entwicklung:** *Wir überprüfen, sichern und entwickeln die Qualität unserer Schule*" sowie "**Kommunikation:** *Wir kommunizieren offen, sachlich und wertschätzend*". Rückmeldungen und konstruktive Kritik sind Auslöser für positive und qualitative Entwicklungsschritte. Der Schule ist es sehr wichtig, dass mit Beschwerden bzw. Reklamationen sachlich und angemessen umgegangen wird. Dies erfordert von allen Betroffenen die Einhaltung eines festgelegten Kommunikations- bzw. Instanzenweges. Bei jeder Beschwerde wird geprüft, ob diese einen Einzelfall darstellt oder auf ein generell begründetes Problem hinweist. Der professionelle Umgang mit Beschwerden soll zur Zufriedenheit und zu einem positiven Schulklima beitragen.

Kommunikations- und Dienstwege

Beschwerden können von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. In einem ersten Schritt muss die Beschwerde den direkt Beteiligten vorgetragen werden. Falls es zu keiner Lösung kommt, ist die Beschwerde in schriftlicher Form an die nächsthöhere Instanz einzureichen.

