

# BESCHWERDEMANAGEMENT SCHULE UDLIGENSWIL



## Inhaltsverzeichnis

1. Begriff .....	3
2. Verständnis von Beschwerden .....	3
3. Grundhaltung gegenüber Beschwerden .....	3
4. Merkmale eines (systematischen) Beschwerdemanagements .....	4
5. Annahme von Beschwerden .....	4
6. Bearbeitung von Beschwerden.....	5
7. Auswertung und Controlling.....	5
8. Anhang.....	6

## 1. Begriff

Das Beschwerdemanagement umfasst die Vorbereitung, Abwicklung und Kontrolle aller Massnahmen, welche die Schule Udligenswil 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 Leistungsempfängenden (Schülerinnen und Schüler, 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 der Schule, wenn die zentrale Aufgabe – die Erziehung – mit den Eltern 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

- der Tatbeweis, dass Beschwerden erfolgreich sein können.
- das aktive Kommunizieren, an wen man sich im Falle einer Beschwerde wenden muss.
- das sachliche und konstruktive Angehen von Konflikten.
- das Vermeiden von Diskriminierungen.

Unzufriedenheitsäusserungen sind wichtige Defizit-Indikatoren, die ernst genommen werden sollten 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 auf als Chance zur Verbesserung der Beziehungen zwischen uns und den Eltern oder anderen beteiligten Personen.
- 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 (systematischen) Beschwerdemanagements**

Der Umgang mit Kritik und Anregungen

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

Die Rückmeldungen werden auf der Ebene der Schule systematisch ausgewertet (qualitativ und quantitativ). Die Niederschwelligkeit der Nutzung gilt als Voraussetzung für die Funktionsfähigkeit des Verfahrens. (Ziel: Möglichst geringe Differenz zwischen der formell geäußerten und der faktisch existierenden Unzufriedenheit).

#### **5. Annahme von Beschwerden**

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

- Beschwerden sind direkt innerhalb von 10 Tagen an die Person (Lehrperson, Schulleitung, etc.) zu richten, welche sie unmittelbar betreffen.
- Wird eine Beschwerde nach diesem Kontakt aufrechterhalten, ist sie an die vorgesetzte Person dieser betroffenen Person zu richten.
- Gelingt es nicht, die Beschwerde allein auf der Ebene Schulleitung zu lösen, kann der Beizug der Leitung Ressort Bildung und/ oder der Bildungskommission in Betracht gezogen werden.
- Die Leitung Ressort Bildung wird eingeschaltet, wenn mit der operativen Führung keine 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, Protokoll).
- Der Eingang von schriftlichen Beschwerden wird innert maximal 5 Tagen schriftlich bestätigt. Gleichzeitig wird eine Bearbeitungsfrist festgesetzt und ein konkretes weiteres Vorgehen vorgeschlagen.
- Für Sitzungen wird in der Regel 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.
- Die Erledigung einer Beschwerde ist zu kommunizieren. Falls die Beschwerde formell abgewickelt worden ist, muss die Mitteilung schriftlich erfolgen und falls erforderlich, zusammen mit einer Rechtsmittelbelehrung.

## 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 geordnet abzulegen. Massnahmen zur Verbesserung sind umgehend einzuleiten.

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

- Wie war die Zugänglichkeit für die beschwerdeführende Person? (Leichtigkeit, mit der die richtige Ansprechperson für das Problem gefunden wird: Erreichbarkeit persönlich, telefonisch, mit E-Mail)
- Wie war die Interaktionsqualität: (Bemühen um Sachlichkeit, Korrektheit, Fairness)
- Wie war die Hilfsbereitschaft, das Problem zu lösen? (Ernstnehmen, Lösungen anbieten)
- Wie war die Verlässlichkeit im 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 verwendet werden (siehe Anhang).

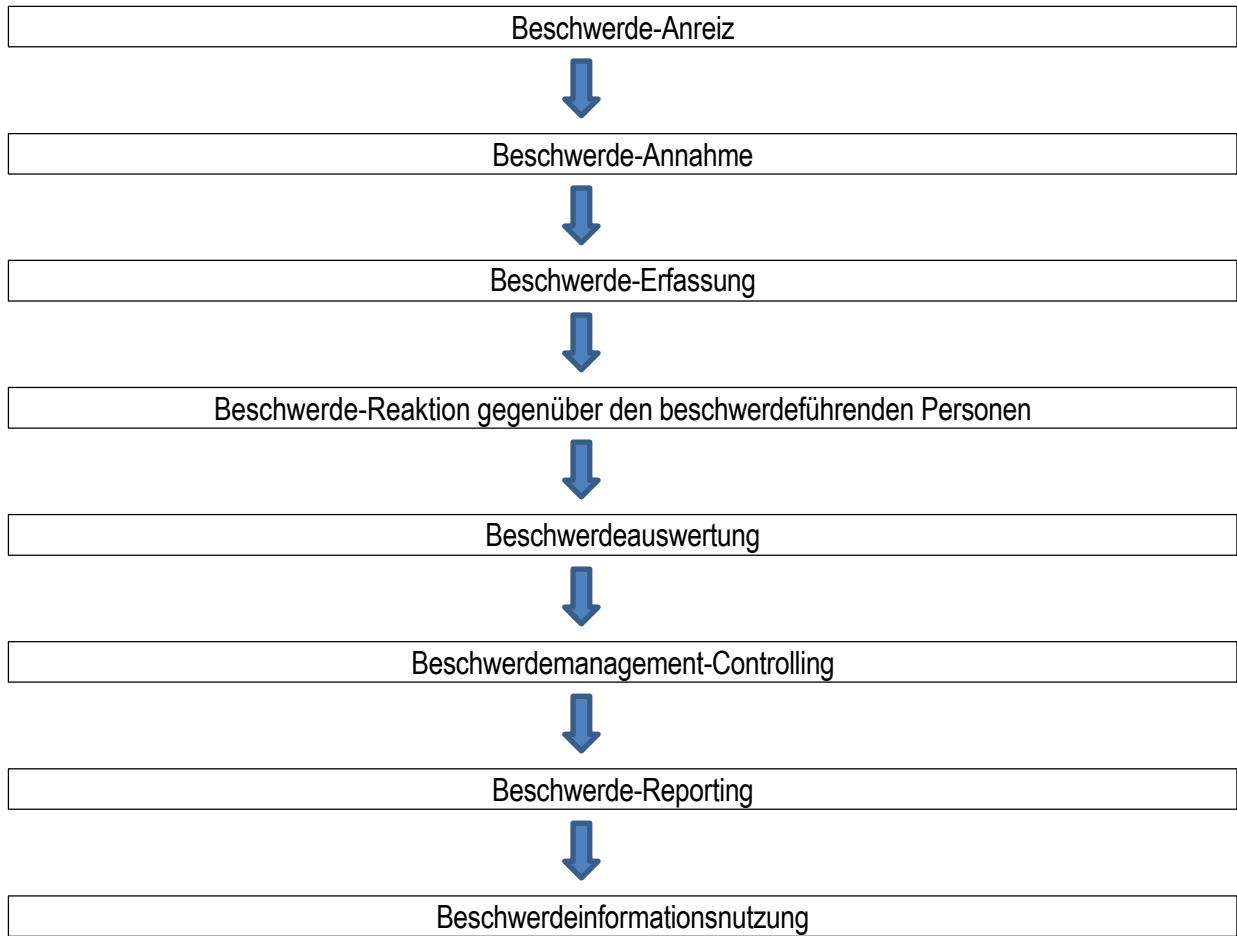
## 8. Quellen

Das Beschwerdemanagement wurde in Anlehnung an das Beschwerdemanagement der Schule Arni erstellt und leicht an die Gegebenheiten der Schule Udligenswil angepasst. Durch die Übernahme wird beabsichtigt, bewährte Praktiken zu nutzen, die sich als wirksam erwiesen haben.

## 9. Anhang

### Anhang 1

Schritte im Prozess des Beschwerdemanagement (Ablaufplan)



## Anhang 2

### Beschwerdemanagement

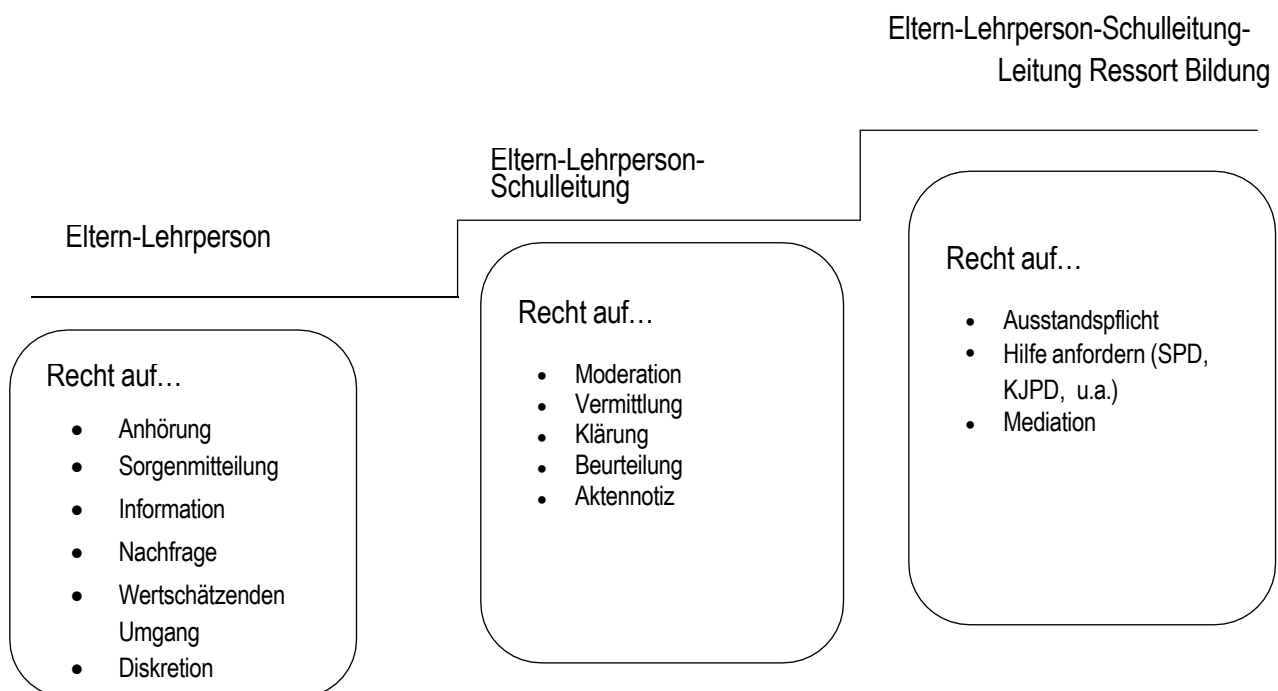
#### Kaskadenmodell

Grundsätze:

- Probleme **frühzeitig** angehen
- **Runder Tisch**: Gespräch mit allen Beteiligten
- **Problemlöseverhalten**, keine Vorverurteilung
- **keine anonymen Anschuldigungen** annehmen
- Ev. **Hilfe** anfordern (SL, SPD, Rechtsdienst, Beratung)
- **Rollenklärung** (Behördenmitglieder bei eigenen Kindern)
- **Aktennotizen** erstellen
- Getroffene Vereinbarungen **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 auch die Möglichkeit, einen Brief, Mail an eine Lehrperson oder Schulleitung zu schreiben oder das [Rückmeldeformular](#) zu verwenden.

Kaskade 1	Kaskade 2	Kaskade 3
-----------	-----------	-----------



### Anhang 3

<b>Rückmeldeformular für Eltern</b>	
Name / Vorname:	_____
Adresse / Wohnort:	_____
Telefon / E-Mail:	_____
Was ich der Schule Udligenswil zurückmelden möchte:	
_____	
_____	
_____	
(Hinweis: es ist hilfreich, wenn Sie die Erfahrungen, auf die Sie in Ihrer Rückmeldung Bezug nehmen, möglichst konkret beschreiben)	
Haben Sie Vorstellungen, was getan werden sollte, um die Situation zu verbessern?	
_____	
_____	
_____	
Wie stufen Sie Ihre Rückmeldung ein?	
<input type="checkbox"/>	Es besteht dringender Handlungsbedarf (Mein Kind leidet unter der jetzigen Situation und ist darauf angewiesen, dass möglichst bald etwas unternommen wird)
<input type="checkbox"/>	Es besteht kein dringender Handlungsbedarf (Ich möchte meine Rückmeldung der Institution als Lern- und Entwicklungsimpuls zur Kenntnis geben)
Bei Rückmeldungen mit dringendem Handlungsbedarf: Wie sind Sie für Rückfragen erreichbar?	
_____	
Persönliche Bemerkungen:	
_____	
_____	
_____	
Angaben für die allgemeine Beschwerdeauswertung (fakultativ):	
In welcher Klasse ist Ihr Kind? _____	
Ort / Datum:	_____
Unterschrift:	_____