



Leitfaden für den Umgang mit Beschwerden

1. Grundsätzliches

Die Schule Wauwil bearbeitet Beschwerden systematisch und transparent.

Wertschätzender und korrekter Umgang mit kritischen Rückmeldungen vermeidet grösstenteils Wiederholungen und Eskalationen.

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

Gehen die Beteiligten konstruktiv und professionell mit Problemen und Beschwerden um, werden wichtige Ziele erreicht wie:

- Vermeiden von unnötigen Frustrationen
- Schutz gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen
- Ergründen von Unzufriedenheit und diese zukünftig vermeiden
- Schaffen eines positiven Klimas
- Ernst nehmen und erfassen von Bedürfnissen
- Schaffen von Vertrauen
- Beschwerde als Chance für Qualitätssteigerung erkennen

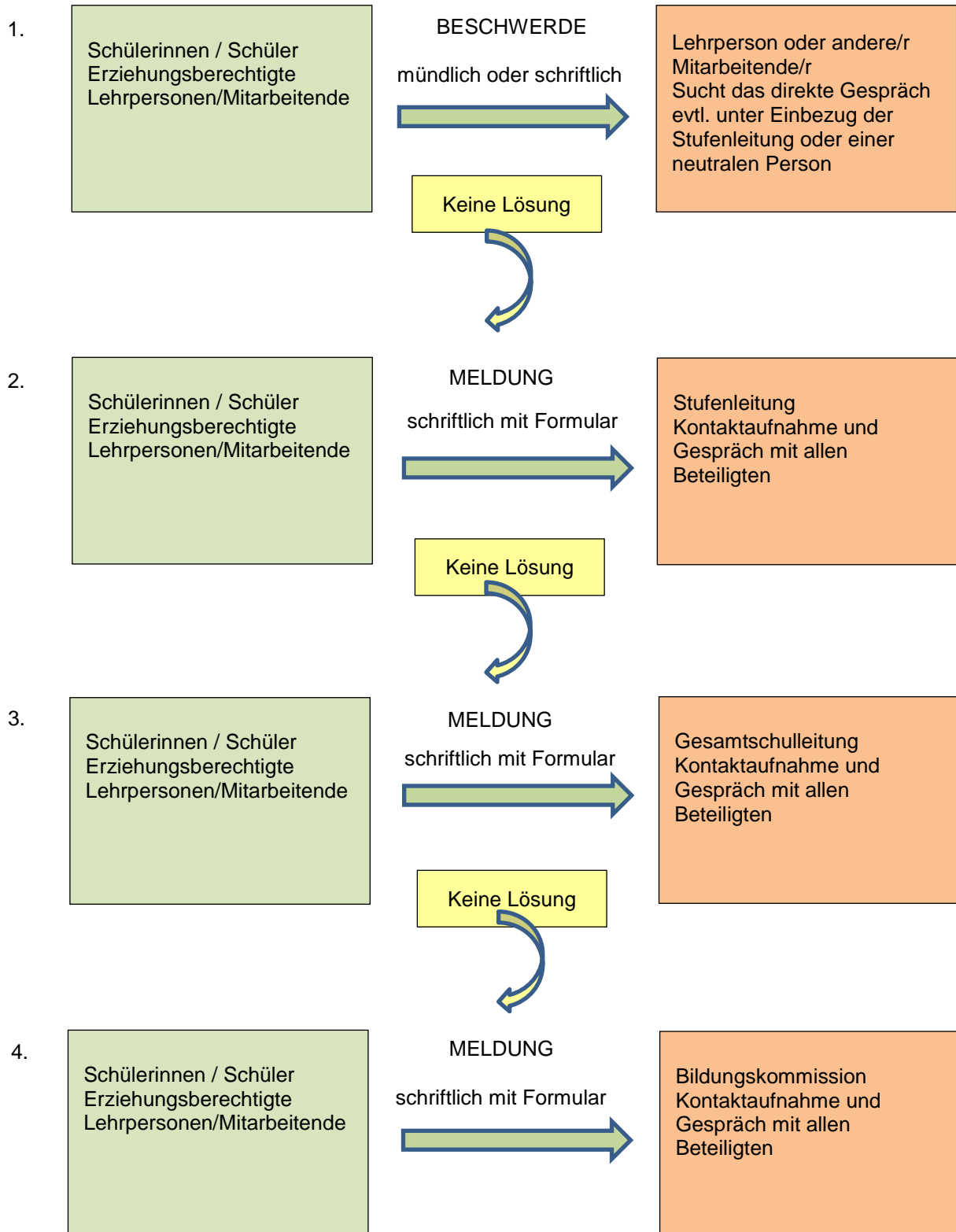
2. Grundhaltung gegenüber Beschwerden

- Wir räumen Beschwerden eine hohe Priorität ein und reagieren bzw. handeln so rasch wie möglich.
- Wir nehmen jede Beschwerde ernst und bemühen uns um einen sachlichen und lösungsorientierten Umgang damit.
- Wir gehen Beschwerden konstruktiv, unparteilich und unvoreingenommen an.
- Von Beschwerden Betroffene werden immer einbezogen oder beteiligt.
- Unsere transparenten Abläufe erleichtern allen Beteiligten den Umgang mit Beschwerden.
- Wir nutzen Beschwerden als Chance zur Verbesserung von Beziehungen und Zusammenarbeit zwischen der Schule, Erziehungsberechtigten, Mitarbeitenden oder anderen Personen.

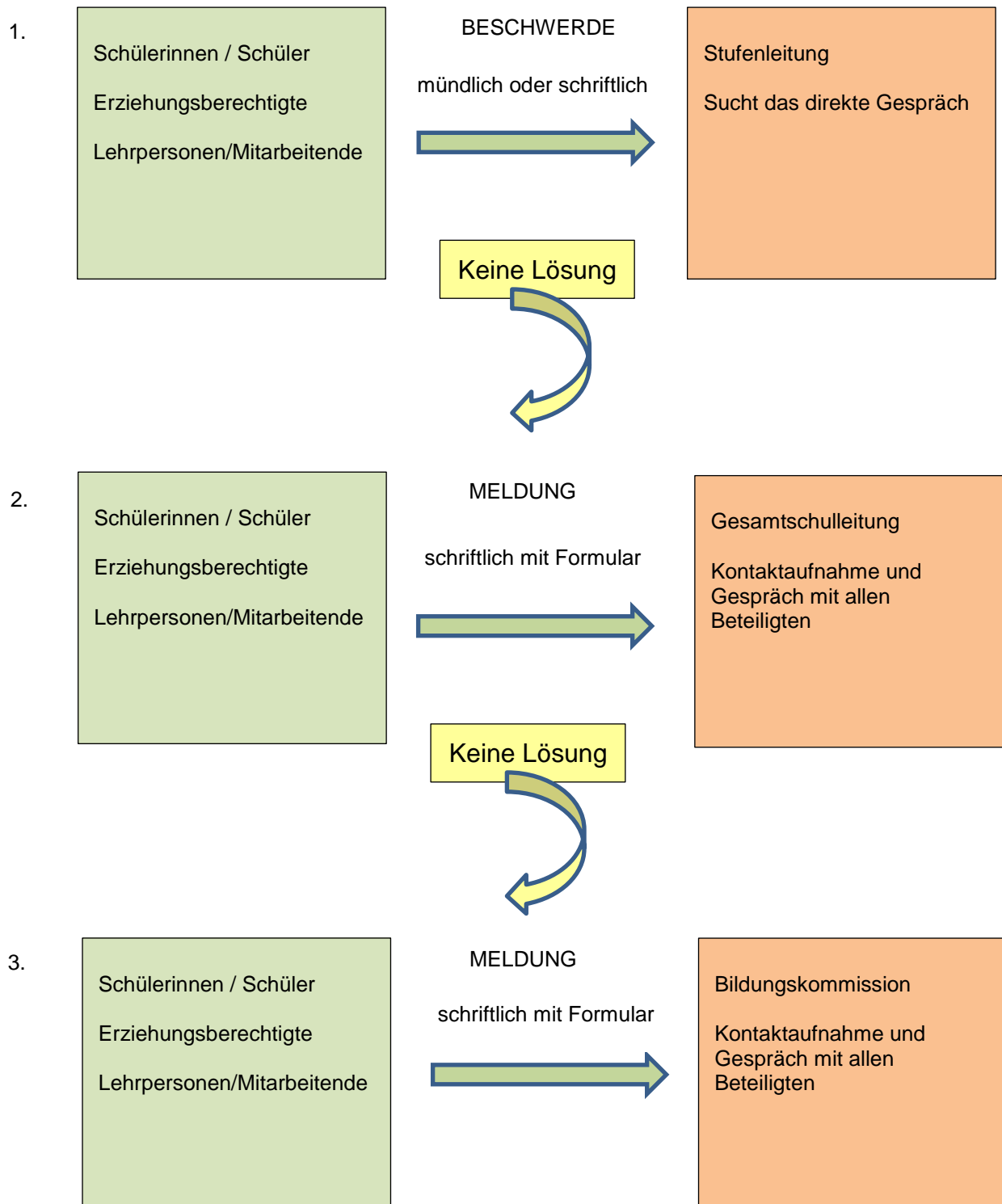
3. Vorgehen

- Beschwerden können mündlich wie auch schriftlich geäussert werden.
- Anonyme Beschwerden und Anschuldigungen werden nicht zur Kenntnis genommen.
- Der Instanzenweg muss eingehalten werden. Das direkte Gespräch der beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen und diese über die Beschwerde informiert.
- Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde schriftlich (Formular) an die nächste Instanz geleitet. Der Eingang einer Beschwerde wird immer bestätigt.
- Alle Beteiligten schliessen das Verfahren ab, indem sie je ein Rückmeldeformular ausfüllen und an die prozessverantwortliche Person weiterleiten.
- Handelt es sich beim Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen oder Officialdelikte, greift die Schulleitung unmittelbar ein.

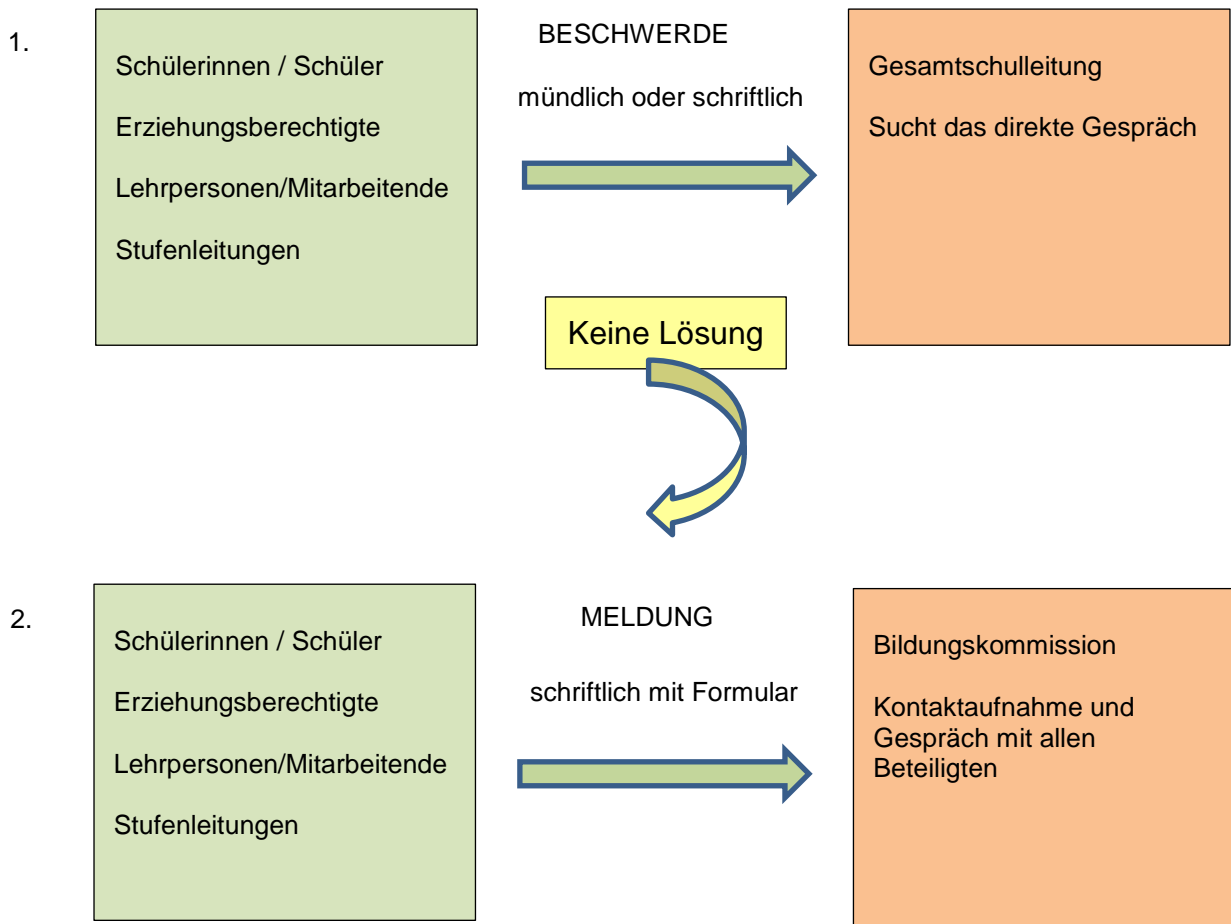
Instanzenweg bei einer Beschwerde, welche eine Lehrperson oder einen anderen/eine andere Mitarbeiter/in betrifft



Instanzenweg bei einer Beschwerde, welche eine Stufenleitung betrifft



Instanzenweg bei einer Beschwerde, welche die Gesamtschulleitung betrifft



Instanzenweg bei einer Beschwerde, welche die Bildungskommission betrifft

