

## Richtlinien zum Umgang mit Rückmeldungen und Beschwerden

Informationsblatt für Erziehungsberechtigte

### Grundsätze

Das Thema „Umgang mit Qualitätsdefiziten“ wird an unserer Schule als wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements verstanden. Das rechtzeitige Erkennen und das wirksame Beseitigen von Qualitätsdefiziten sind beschrieben und werden durch entsprechende Instrumente sichergestellt. Der Umgang mit den vorliegenden Richtlinien ist transparent und wird allen Direktbeteiligten zur Verfügung gestellt.

Die Interventionsmassnahmen, die zur Defizitbeseitigung vorgesehen sind und zum Einsatz kommen, besitzen Massnahmen mit unterstützendem und entwickelndem Charakter Vorrang gegenüber negativen Sanktionierungen.



1

### Allgemeine Informationen

Viele erwachsene Personen begleiten unsere Schülerinnen und Schüler durch den Schulalltag: Eltern, Freunde, Verwandte und Bekannte, Lehr- und Schulleitungspersonen. Alle bemühen sich um das Wohl der Lernenden. Die Absichten aller decken sich dabei in einem zentralen Grundsatz: *Alle wollen das Beste für die Kinder und Jugendlichen.* Auch wenn sich die Absichten aller Beteiligten im Grunde decken, treten doch bei der alltäglichen Umsetzung im Schulalltag unterschiedliche Perspektiven, Meinungen und Ansprüche zu Tage. Dort wo sich unterschiedliche Ansprüche begegnen, treffen unterschiedliche Sichtweisen und Erwartungen aufeinander. Dies kann auf allen Ebenen und auch zwischen den verschiedenen Ebenen zu Konflikten führen.

An unserer Schule sind Rückmeldungen willkommen. Sie werden ernst genommen und als Chance verstanden, blinde Flecken und Qualitätsdefizite zu erkennen, zu optimieren und Stärken auszubauen.

### Wir bitten Sie um folgendes Vorgehen

1. Sprechen Sie die betroffene Person direkt und persönlich an.
2. Versuchen Sie im Konfliktfall im direkten Gespräch die Situation zu klären.
3. Sollte nach diesem direkten Kontakt der Konflikt weiter bestehen und nicht zeitnah gelöst werden können, wenden Sie sich an die nächsthöhere Instanz (siehe nächste Seite „Beschwerdeweg“).
4. Kann der Konflikt nach einem moderierten Gespräch durch die nächsthöhere Instanz noch immer nicht zufriedenstellend gelöst werden, kann eine schriftliche Beschwerde eingereicht werden.

Wir bitten Sie, im Falle einer Beschwerde, das entsprechende Beschwerdeformular zu verwenden. Sie finden dieses auf der Internetseite unserer Schule [www.recherswil.ch](http://www.recherswil.ch) (→ Bereich „bilden“), Rubrik „Online-Schalter Bildung“. Das Beschwerdeformular muss vollständig ausgefüllt sein, sonst wird auf die Beschwerde nicht eingegangen und an den Adressaten zurückgeschickt.

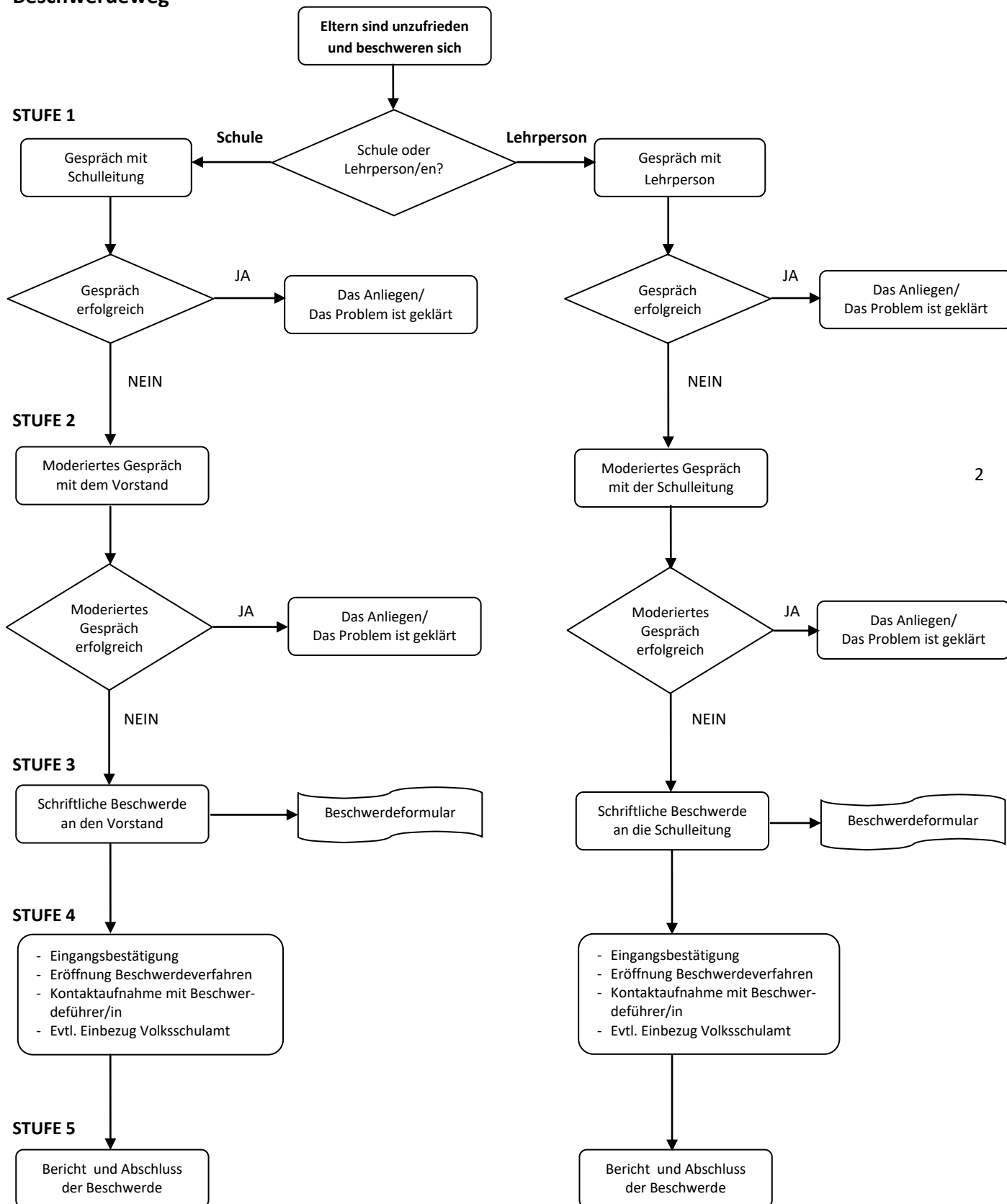
Sie erhalten in der Regel innert 5 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung zu ihrer Beschwerde. Ein internes Verfahren wird eröffnet. Die Person, welche Ihre Beschwerde behandelt, wird sich danach mit Ihnen in Verbindung setzen und Sie über den Ablauf und das weitere Vorgehen informieren.

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um Vermutungen zu gravierenden Qualitätsdefiziten einer Lehrperson, wird die zuständige Schulleitung als vorgesetzte operative Führungsperson unmittelbar involviert. Sie versucht, unter Einbezug der betroffenen Parteien, für die Aufklärung des Sachverhalts zu sorgen. Zusätzlich können das kantonal Volksschulamt oder weitere Partner der Schule einbezogen werden.

# Umgang mit Qualitätsdefiziten: Beschwerdemanagement



## Beschwerdeweg





## Umgang mit Qualitätsdefiziten: Beschwerdemanagement



### Was wurde bisher unternommen?

---

---

---

---

---

Hinweis: Eine Beschwerde wird erst dann behandelt, wenn zuvor ein moderiertes Gespräch mit der betroffenen Person geführt wurde. Sonst wird auf die Beschwerde nicht eingegangen und zurückgewiesen.

### Welches sind Ihre Lösungsansätze und Ziele?

---

---

---

---

---

4

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

### → Durch die Schulleitung/den Vorstand Schule auszufüllen

|                                                             |  |
|-------------------------------------------------------------|--|
| Datum Erstgespräch mit der/den entsprechenden Lehrperson/en |  |
| Datum Gespräch mit der Schulleitung                         |  |
| Beschwerde angenommen durch (Name der Person)               |  |
| Eingangsdatum                                               |  |
| Weitergeleitet an (Datum)                                   |  |
| Datum Beschwerde abgeschlossen                              |  |

Für diese Richtlinien dienten uns folgende Dokumente als Grundlage:

- „Q2E: Qualität durch Evaluation und Entwicklung“, Norbert Landwehr und Peter Steiner, 3. Auflage
- Dokument „Empfehlungen für den Umgang mit Rückmeldungen und Beschwerden“ der Schule Ehrendingen
- „Umgang mit Qualitätsdefiziten: Anleitung zur Erarbeitung eines Defizit- und Beschwerdemanagements“, Bildungsdirektion Kanton Zürich