

**Beschwerdemanagement (Bezug Eltern – Schule)**

**Einleitung:**

Der Umgang mit Beschwerden bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke auch in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges trägt zur konstruktiven Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei. Rückmeldungen sind oft Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Sie können als „Frühwarnsystem“ genutzt werden, um etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten. Jede Beschwerde muss daraufhin überprüft werden, ob sie einen Einzelfall anspricht, oder ob sie auf ein generell begründetes Problem verweist. Eine Wiederholung oder Eskalation soll verhindert werden. Dies ist der Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei. Das Beschwerdemanagement kommt allen Beteiligten der Schule zugute und hilft mit, unnötige Frustrationen zu vermeiden. Die Qualität der Schule wird somit verbessert. Die Zielsetzungen beziehen sich auf das Leitbild der Schule Trimbach:

**„Die Kommunikation an unserer Schule ist offen, wertschätzend, konstruktiv und verantwortungsvoll.“**

**Ziele:**

- Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrpers., Schulleitung, Behörden) verbessern
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Bedürfnisse von Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen erfassen

**Wer kann Beschwerde einreichen?**

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. Beschwerden von Schülerinnen und Schülern müssen zwingend durch die Erziehungsberechtigten eingereicht werden. In einem ersten Schritt muss die Beschwerde den direkt Beteiligten vorgetragen werden. Sollte es hierbei zu keiner Lösung kommen, ist die Beschwerde in schriftlicher Form (Formular Homepage) an die nächsthöhere Instanz zu leiten.

**Instanzenweg für Schüler/innen, Eltern und Lehrpersonen**

Für alle Beschwerden muss **zwingend** der Instanzenweg eingehalten werden.

