

# Beschwerdemanagement

---



Zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden von  
Schüler/innen, Eltern und Lehrpersonen  
an der Primarschule Eich  
Version 1.0

Gisela Portmann  
März 2012

## **Inhaltsverzeichnis**

1. Begriffserklärung	1
2. Einleitung	2
3. Ziele	2
4. Verfahren	2
5. Was sind die Konsequenzen für die Qualität der Schule?	4
6. Evaluation (wie sind die Betroffenen mit dem Vorgehen zufrieden?)	5
7. Quellen	5
8. Anhang	
Beschwerdeformular	6
Evaluationsformular	7

### **1. Begriffsklärung**

Unter einer Beschwerde verstehen wir eine schriftliche oder mündliche Unzufriedenheitsäußerung, die von Erziehungsberechtigten oder Lernenden vorgebracht und an die zuständigen Personen/Instanzen gerichtet wird.  
Der Begriff Beschwerde wird nicht als juristischer Begriff verwendet.

## 2. Einleitung

Beschwerden sind nicht angenehm, bieten jedoch oftmals eine Gelegenheit zum Lernen. In jedem Fall aber bedürfen sie einer systematischen, konstruktiven und transparenten Bearbeitung.

Wir sind der Meinung, dass die systematische Erfassung, Bearbeitung und Auswertung von Unzufriedenheitsäußerungen der Leistungsempfängenden, bzw. der verschiedenen Anspruchsgruppen (SchülerInnen, Eltern) ein wichtiger, unverzichtbarer Bestandteil eines Frühwarnsystems zur rechtzeitigen Indikation von Qualitätsdefiziten sein kann.

Nicht jede Unzufriedenheit bei den Leistungsempfängenden (Lernende, Erziehungsberechtigte) weist zwingend auf ein Qualitätsdefizit der Bildungsinstitution hin. Daher muss jede Beschwerde daraufhin geprüft werden, ob sie einen Einzelfall anspricht oder ob sie auf ein generell begründetes Problem verweist.

Der Umgang mit Beschwerden bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke auch in der Verbindlichkeit liegt. Eine Wiederholung oder Eskalation soll verhindert werden.

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

Die Tatsache, dass wir mit Problemen und Beschwerden konstruktiv und professionell umgehen, kommt allen Beteiligten zugute, steigert deren Zufriedenheit, vermeidet unnötige Frustrationen und trägt zu einem positiven Schulklima bei.

→ Die Qualität der Schule wird somit verbessert!

## 3. Ziele

- Zufriedenheit aller Beteiligten (SchülerInnen, Erziehungsberechtigte, Lehrpersonen, Schulleitung, Schulpflege) verbessern
- Ursachen von Unzufriedenheiten ergründen und systematisch bearbeiten
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Bedürfnisse von SchülerInnen, Erziehungsberechtigten und Lehrpersonen erfassen

## 4. Verfahren

### → Anlass klären und festhalten

Die Beschwerde wird in der Regel persönlich, telefonisch in besonderen Fällen schriftlich der Lehrperson, Schulleitung oder Schulpflege vorgetragen und in jedem Fall protokolliert.

Wird die Beschwerde nicht direkt den Beteiligten vorgetragen, so sind die Beschwerdeführer an die entsprechende Person weiter zu verweisen.

→ **Beschwerde prüfen**

Die Schulleitung prüft zunächst folgende Fragen:

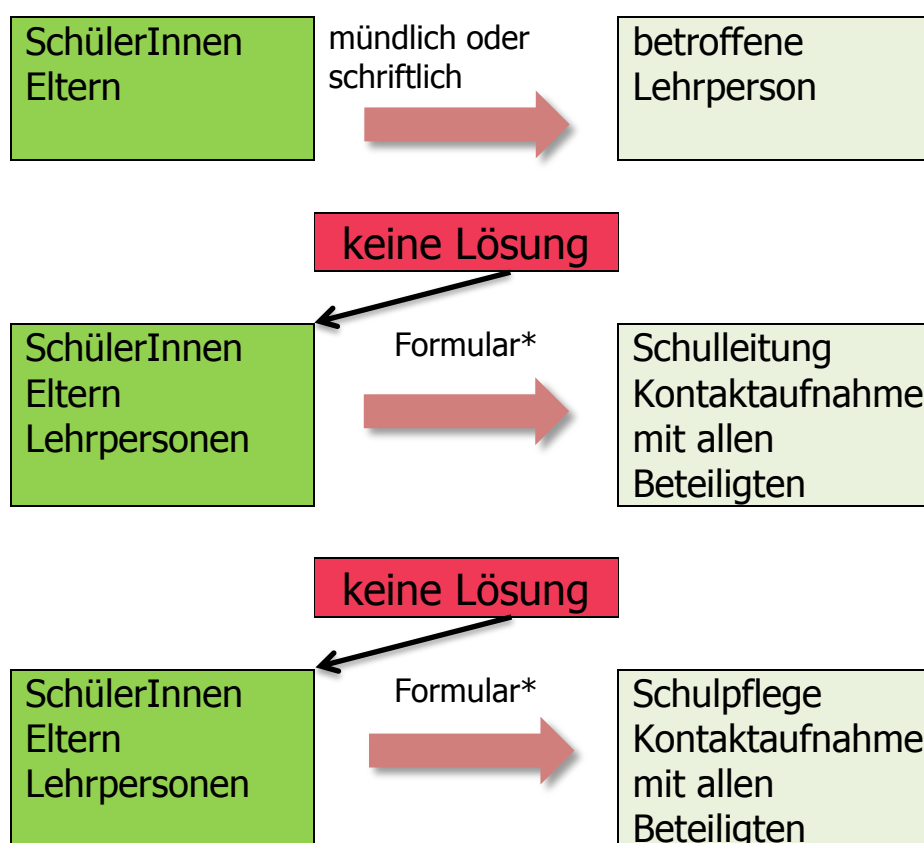
- Um welches Problem geht es?
- Gegen wen oder was richtet sich die Beschwerde?

Die Schulleitung nimmt zur Beschwerde zunächst keine inhaltliche oder wertende Stellung und verweist auf das an der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden. Sie bietet in diesem Rahmen Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

→ **Beschwerde bearbeiten**

Die Bearbeitung der Beschwerden hat zunächst dort zu beginnen, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

Für alle Beschwerden steht der Instanzenweg offen, der einzuhalten ist.

→ **Instanzenweg**

Für alle Beschwerden muss der Instanzenweg zwingend eingehalten werden!  
(\* im Anhang)

→ **Interventionen**

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen, muss die Schulleitung

- unmittelbar eingreifen.
- unter Einbeziehung aller Parteien für die Aufklärung des Sachverhaltes sorgen.
- das Ergebnis schriftlich dokumentieren.
- evtl. entsprechende weitere Schritte (gemäss Kommunikations- und Krisenkonzept der Schule Eich) einleiten.

→ **Auswertung**

- Vereinbarungen anstreben:  
Auf jeder Instanzenebene sollen Vereinbarungen zum künftigen Verhalten angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.
- Dokumentation erstellen:  
Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen.

## **5. Was sind die Konsequenzen für die Qualität der Schule?**

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive „Verwertung“ in der Schule. Jede Beschwerde sollte daher daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ob sie auf ein generelles, z.B. in organisatorische Regelungen der Schule begründetes Problem verweist.

So können Beschwerden als eine Art „Frühwarnsystem“ genutzt werden, das es ermöglicht, etwaige Probleme rechtzeitig zu erkennen und zu bearbeiten, ohne dass es zu einer dauernden Wiederholung oder unnötigen Eskalationen kommt.

Der professionelle Umgang mit Beschwerden steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei, das allen, SchülerInnen, Erziehungsberechtigten, Lehrpersonen, zugute kommt und die Qualität der Schule verbessert.

Entscheidend ist, dass Verfahren vereinbart werden und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden. Wenn dann noch alle die notwendige Selbstverpflichtung auf die vereinbarten Verfahren ernst nehmen und sich daran halten, verlieren Beschwerden viel von ihrem „Schrecken“ und werden als Ressource für die Schule, als Ansatzpunkte für die Schulentwicklung, nutzbar.

## **6. Evaluation (wie sind die Betroffenen mit dem Vorgehen zufrieden?)**

Damit das Beschwerdemanagement auch erfolgreich wirkt und Vereinbarungen eingehalten werden können, wollen wir das Verfahren nach jeder Beschwerden evaluieren, Lehren daraus ziehen und gegebenenfalls Verbesserungen vornehmen. Alle Beteiligten sollen sich dazu äussern können.

Die Evaluation findet schriftlich mittels eines Formulars statt. (Formular im Anhang)

## **7. Quellen**

Steuerung des Qualitätsmanagements durch die Schulleitung, Norbert Landwehr/Peter Steiner, hep, 2008

Beschwerdemanagement Freie Hansestadt Bremen, Landesinstitut für Schule, Christian Buchberber, 2007

**8. Anhang****Beschwerdeformular**

Absender	(wer reicht Beschwerde ein?)	<b>Datum</b>	
<b>Name</b>		<b>Adresse</b>	
<b>Telefon</b>		<b>Mobile</b>	
<b>Mail</b>			

<b>Empfänger</b>	(An wen gerichtet? Gemäss Instanzenweg, Seite 2: Schulleitung oder Schulpflege?)
<b>Name</b>	

**Problem/ Grund der Beschwerde:**


**Was wurde bereits unternommen, Erwartungen und Handlungsabsichten**


**Durch die Schulleitung oder Schulpflege auszufüllen:**

Aufgenommen durch:	
Eingegangen am:	
Weitergeleitet an:	
Abgeschlossen am:	
<b>Vereinbarte Ziele und Massnahmen:</b>	

**Evaluation**

Evaluationsbereiche		<i>vollumfänglich erfüllt</i>	<i>mehrheitlich erfüllt</i>	<i>teilweise erfüllt</i>	<i>nicht erfüllt</i>
1	Das Beschwerdeformular ist zweckentsprechend				
2	Die wichtigen Daten werden mit dem Formular aufgenommen				
3	Das Beschwerdeformular ist übersichtlich				
4	Die wichtigen Daten werden mit dem Formular aufgenommen				
5	Der Instanzenweg kann eingehalten werden				
6	Die Vereinbarungen sind dokumentiert				
7	Die Verbindlichkeit der Vereinbarungen wurde kontrolliert				
8	Sie fühlen sich ernst genommen				
9	Die Beschwerde wurde bearbeitet				

Wünsche, Anregungen, Verbesserungsvorschläge:

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

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