



Sekundarschule Unteres Niederamt

# Beschwerdemanagement

Sekundarschule Unteres Niederamt (S-UN)



## Beschwerdemanagement

Zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden von Schülerinnen und Schülern, Eltern / Erziehungsberechtigte und Lehrpersonen.

---

*Wir fördern ein Klima der gegenseitigen Achtung, der Wertschätzung und des Vertrauens. Wir fördern und unterstützen die Zusammenarbeit aller an der Schule Beteiligten.*

---

### Grundsätze

Der Umgang mit Beschwerden erfordert eine sachliche und angemessene Strategie, die Verbindlichkeit schafft. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Das Beschwerdemanagement umfasst den Prozess und die Kontrolle aller Massnahmen, welche die Sekundarschule Unteres Niederram bei einer Beschwerde ergreift. Schullaufbahntscheide sind im Folgenden nicht gemeint. Diese unterliegen dem Volksschulgesetz Solothurn in einem formell klar geregelten Ablauf.

Jede Beschwerde muss daraufhin überprüft werden, ob sie einem Einzelfall entspricht, oder ob sie auf ein generell begründetes Problem verweist. Eine Wiederholung oder Eskalation soll verhindert werden.

Wenn die Beteiligten professionell und konstruktiv mit Problemen und Beschwerden umgehen, erreichen sie wichtige Ziele zugunsten aller Beteiligten und tragen so zu einem positiven Schulklima bei.

### Ziele

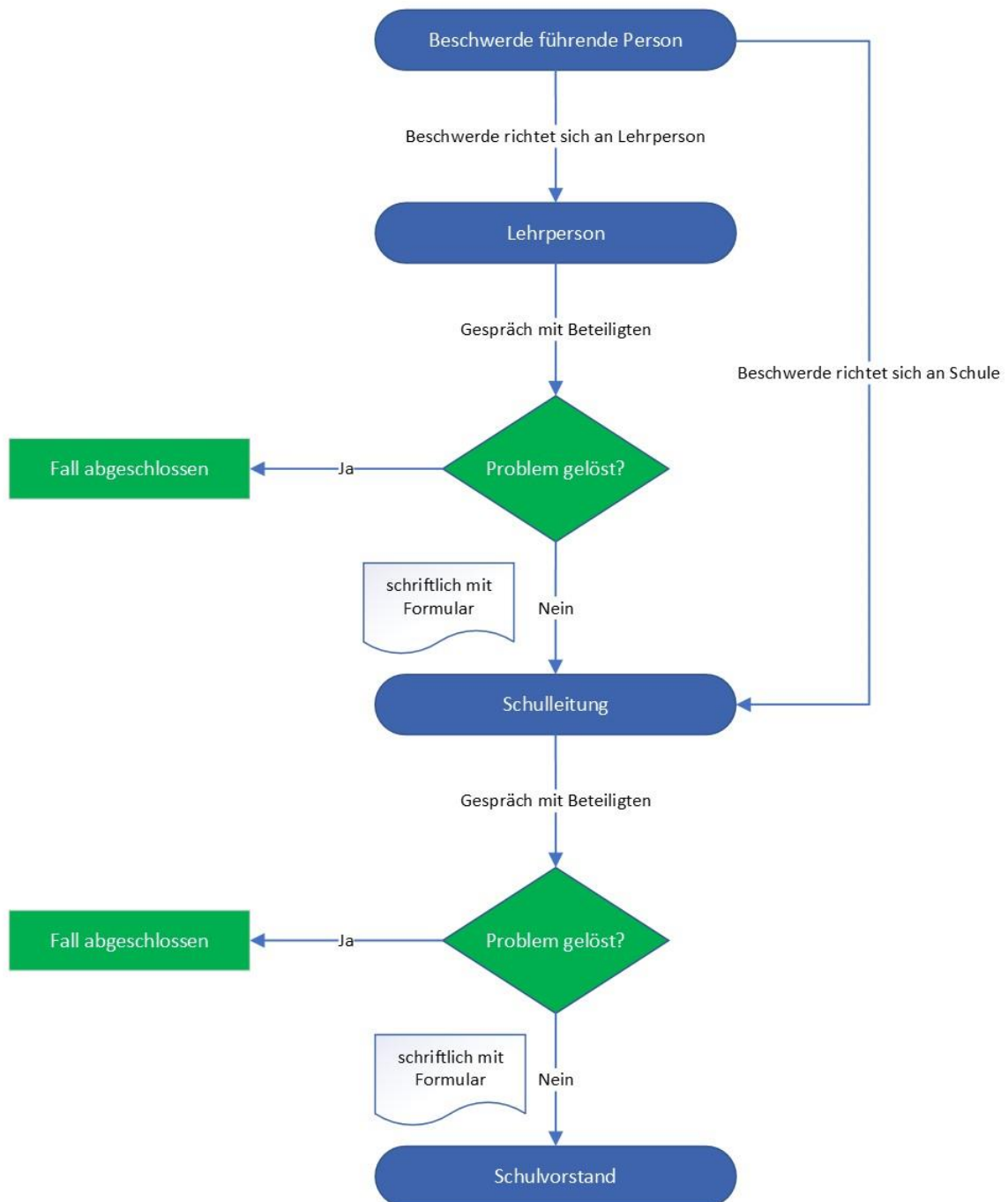
- Zufriedenheit aller Beteiligte verbessern; unnötige Frustration vermeiden
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen schützen
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Vertrauen und positives Klima schaffen

### Wer kann eine Beschwerde einreichen?

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen 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 auf der Homepage der S-UN) an die nächst höhere Instanz zu leiten.

Der Instanzenweg ist zwingend einzuhalten.

## Ablauf Beschwerde





## Beschwerdeformular

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

<b>Empfänger</b>	(An wen ist die Beschwerde gerichtet?)
Name	

<b>Sachverhalt</b> (Beschreibung der Beschwerde)

<b>Was wurde bisher unternommen?</b>

<b>Welches sind Ihre Lösungsansätze und Ziele?</b>

**Unterschrift** der beschwerdeführenden Person: .....

Durch die Schulleitung / Schulvorstand 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	