



# Richtlinien zum Umgang mit Beschwerden an der Schule Fislisbach

Gültig ab: 01.08.2023

## 1. Ausgangslage

Unser Umgang mit Beschwerden basiert auf folgenden Aussagen aus unserem Q-Leitbild:

### 1.1. Interessierte und wertschätzende Grundhaltung gegenüber Eltern

- An der Schule Fislisbach pflegen wir eine offene und wertschätzende Kommunikationskultur und Zusammenarbeit mit den Eltern.
- Die Schulleitung und die Lehrpersonen halten sich an Abmachungen, die sie mit Eltern treffen.
- Diese Schule ist offen gegenüber Ideen und Anliegen der Eltern.

Wo Menschen miteinander zu tun haben, können Meinungsverschiedenheiten und Missverständnisse auftreten. Es kann zu Kritik und Beschwerden kommen. Beschwerden, Kritik, Anregungen oder eine allgemeine Beobachtung (darf auch gerne positiv sein) im Zusammenhang mit der Schule nehmen wir entgegen. Wir wollen sie prüfen und als Chance sehen, uns gegebenenfalls zu verbessern.

Uns ist ein korrekter Umgang mit Rückmeldungen insbesondere mit Beschwerden wichtig.

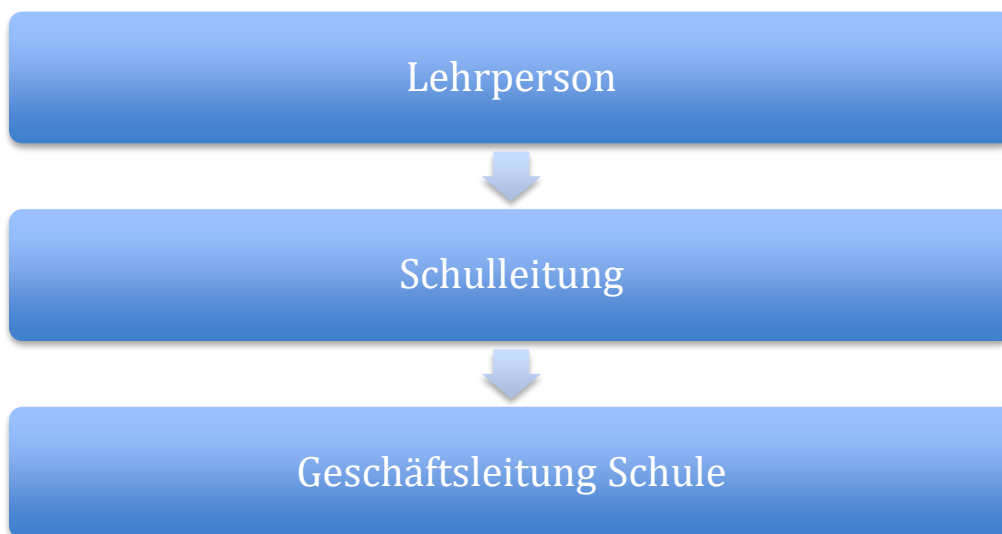
## 2. Wohin wende ich mich mit meinem Anliegen?

Dazu ist uns das direkte Gespräch wichtig. Bei Fragen oder Schwierigkeiten sollen Kinder, Eltern und andere mit der Schule verbundene Personen immer zuerst mit der betroffenen Person sprechen.

Falls dabei keine Einigung / kein Ergebnis erreicht werden kann, wird, mit der entsprechenden Schulleitung Kontakt aufgenommen.

Kann mit der Schulleitung keine Einigung / kein Ergebnis erreicht werden, soll mit der Geschäftsleitung Schule Fislisbach Kontakt aufgenommen werden.

## 2.1. Schematische Übersicht



## 3. Art der Kontaktaufnahme

Um eine gute Lösung zu finden, ist es wichtig, sich genügend Zeit für das Gespräch zu nehmen.

### 3.1. Bei Lehrpersonen

Rufen Sie an, kommen Sie vorbei, schreiben Sie ins Kontaktbüchlein und vereinbaren Sie einen Gesprächstermin mit der Lehrperson.

### 3.2. Bei der Schulleitung

- Mündlich:  
Rufen Sie an oder kommen Sie zum persönlichen Gespräch.
- Schriftlich:  
Schreiben Sie der Schulleitung einen Brief (oder ein Mail).

### 3.3. Bei der Geschäftsleitung Schule

Teilen Sie der Geschäftsleitung Schule Ihr Anliegen schriftlich mit und senden Sie es an: [fabian.egger@schulefislisbach.ch](mailto:fabian.egger@schulefislisbach.ch)

#### **4. Behandlung der Anliegen**

Wir sind bemüht, Ihre Anliegen innert nützlicher Frist zu behandeln.

Auf der Ebene Lehrperson und Schulleitung wird je nach Situation die Beschwerde schriftlich festgehalten und der Lösungsweg aufgeführt. Es ist abzuwägen, ob ein Gespräch gegebenenfalls protokolliert werden soll. Zu jedem Gespräch wird aber eine Notiz festgehalten.

Abhängig von der Schwere einer Beschwerde wird innert nützlicher Frist abgeklärt, ob die Lösungsansätze richtig waren.

Anonyme Schreiben oder Beschwerden vom „Hörensagen“ werden ohne weitere Bearbeitung im Papierkorb entsorgt.

Diese Richtlinien ersetzen die Richtlinien vom September 2020.