

Leitfaden zum Vorgehen bei Beschwerden oder Konflikten

Ziel

Das Ziel des Leitfadens ist die systematische, transparente und lösungsorientierte Bearbeitung von Beschwerden oder Konflikten.

Indem sich unsere Schule für ein positives Beschwerdeverständnis ausspricht, wirkt sie präventiv gegenüber schwerwiegenden oder dauerhaften Konflikten. Umgekehrt können Beschwerden auch auf der Seite der Beschwerdeführenden Erkenntnisse bewirken, welche das Verständnis für die Rahmenbedingungen, Pflichten, Möglichkeiten und Grenzen der Schule fördern.

Der Umgang mit Beschwerden/Konflikten erfordert eine sachliche Vorgehensweise, die Verbindlichkeit schafft. Wertschätzender, nachvollziehbarer und korrekter Umgang mit kritischen Rückmeldungen soll Wiederholungen und Eskalationen vermeiden.

Die Festlegung und Einhaltung eines vorgegebenen Prozederes trägt zur Problemlösung und Entlastung aller Beteiligten bei.

Gehen die Beteiligten konstruktiv und professionell mit Problemen und Beschwerden um, erreichen sie wichtige Ziele zugunsten aller Beteiligten:

- Ernstnehmen der Bedürfnisse von Schülerinnen und Schülern, Erziehungsberechtigten und Lehrpersonen
- Schaffen eines positiven Klimas und einer guten Kommunikationskultur
- Offenlegung und Bearbeitung der Ursachen von Unzufriedenheit
- Frühzeitiges Erkennen und gemeinsames Bearbeiten von Konflikten
- Vermeidung von Frustrationen
- Verbesserung der Zufriedenheit aller Beteiligten
- Erkennen von Schwachstellen und Risiken der Schule

Bei der internen Behandlung werden Konflikte zum Schluss unter Einbezug der Beteiligten evaluiert und bewusst abgeschlossen.

Bei Behandlung durch die Ombudsstelle, bleiben alle Aufzeichnungen bei dieser. Die Ombudsstelle berichtet im Rahmen der Jahresberichterstattung anonym über ihre Tätigkeit.

Im Folgenden werden die Abläufe bei interner Behandlung von Beschwerden/Konflikte beschrieben. Die Arbeitsweise und Befugnisse der Ombudsstelle werden im Anhang angefügt.

Beschwerden / Konflikte

Beschwerden können mündlich wie auch schriftlich geäußert werden.

Alle anonymen Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte werden nicht bearbeitet.

Wir nehmen jede Beschwerde ernst und gehen sachlich und lösungsorientiert damit um. Wir räumen Beschwerden eine hohe Priorität ein und reagieren und handeln so rasch wie möglich. Wir beziehen bei Beschwerden alle Betroffenen ein und wahren die Diskretion.

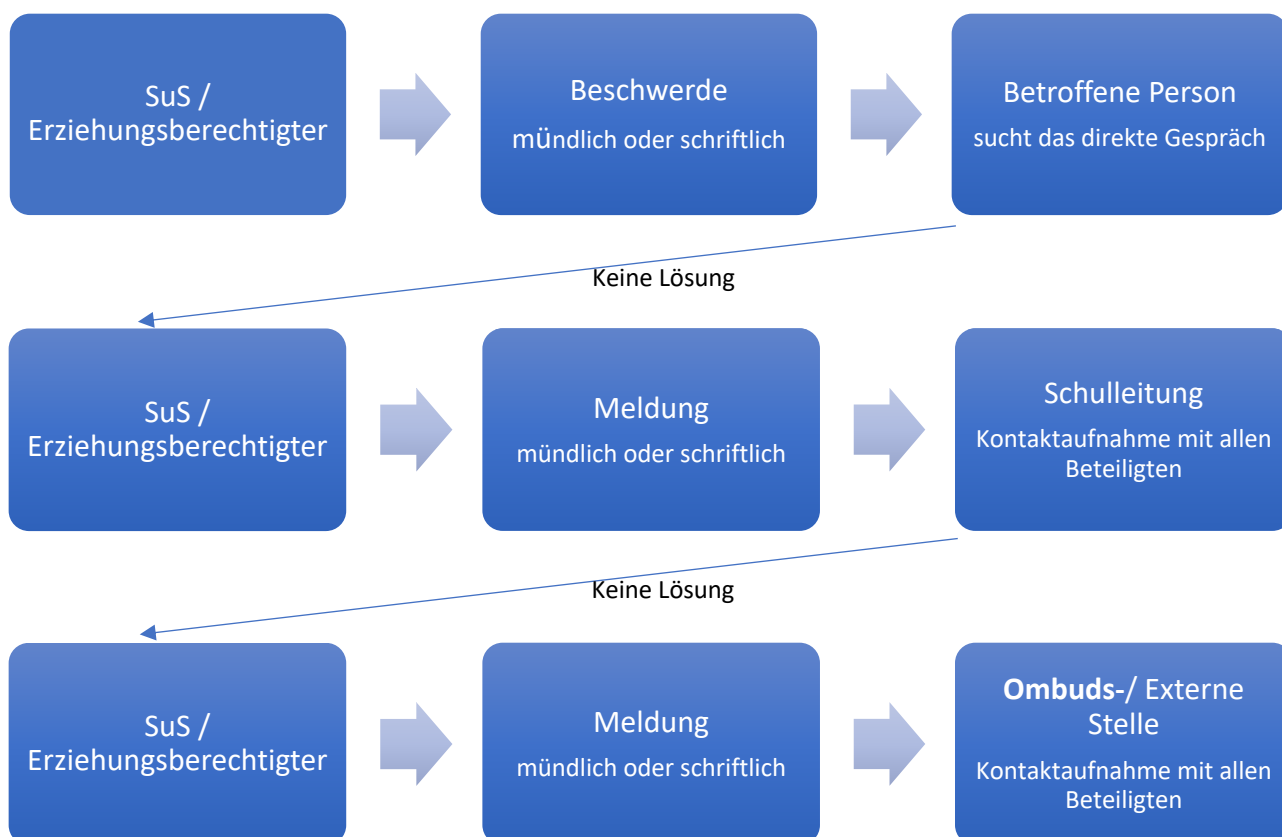
Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde an die nächste Instanz geleitet. Das anhängende Formular kann hierfür zur Hilfe genommen werden.

Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen.

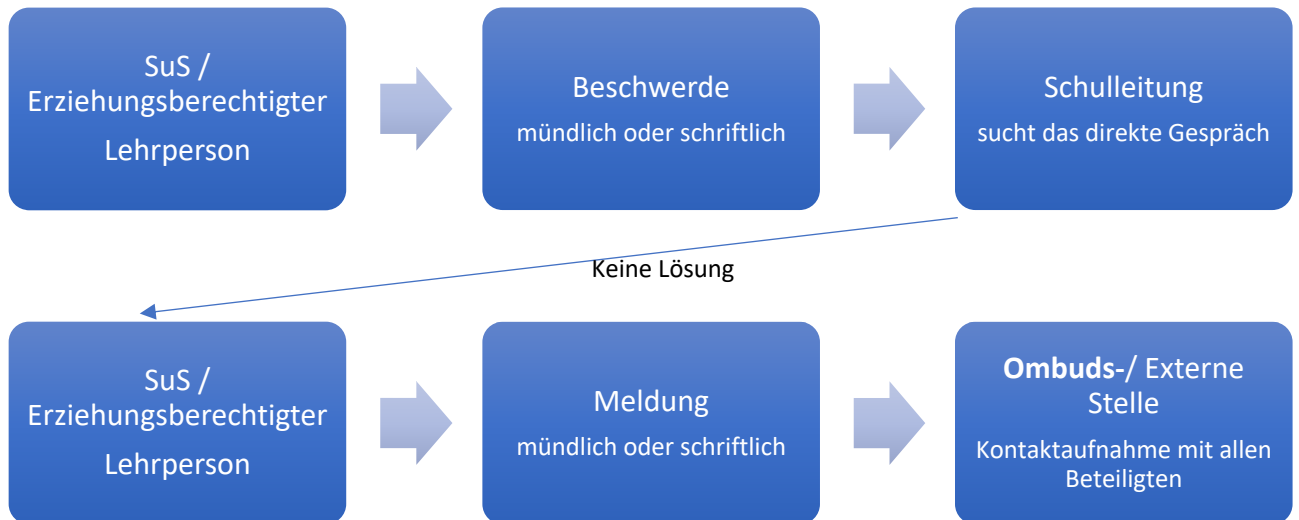
Instanzenwege

Für alle Beschwerden muss der Instanzenweg von allen Beteiligten eingehalten werden. Bei Bedarf kann die **Ombudsstelle jedoch jederzeit angefragt** werden.

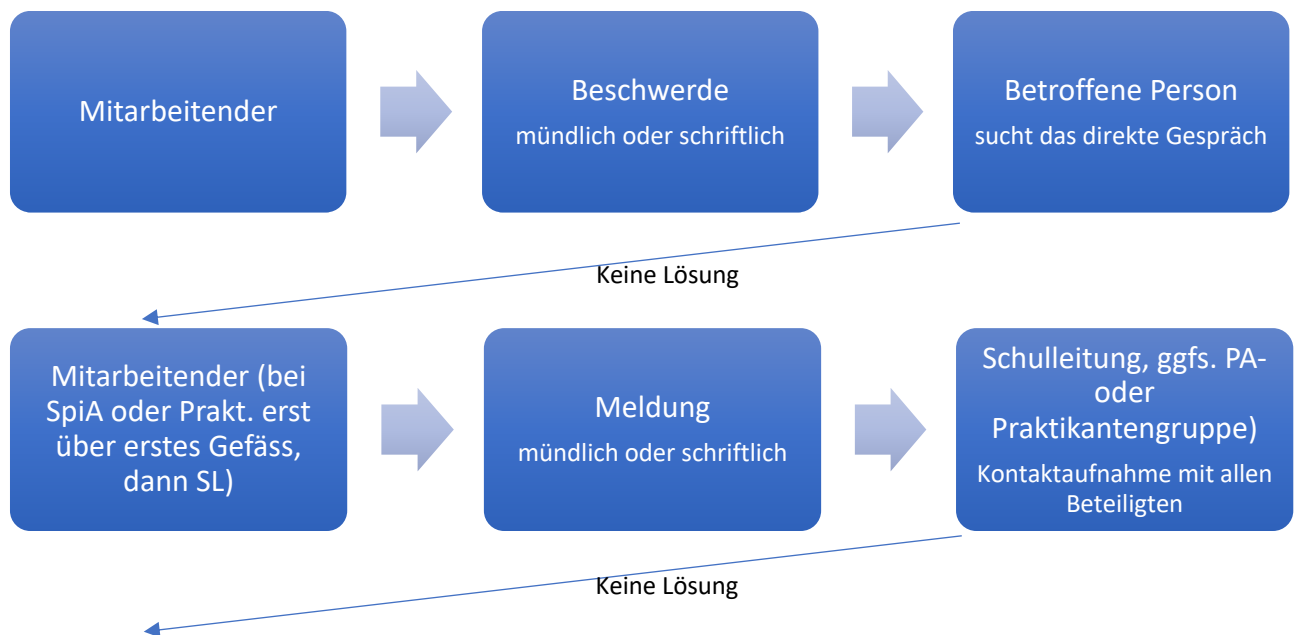
Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik an einer Lehrperson

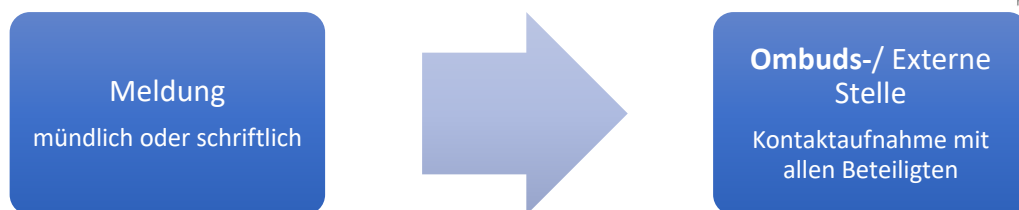


Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik an Schulleitung oder Schule



Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik an einer Lehrperson aus dem Team





4 Vorgehen bei Beschwerdefall

- a) Anlass zur Beschwerde
- b) Leitfaden studieren
- c) Gespräch mit betroffener Person
Hinweis: Eine Beschwerde kann erst dann behandelt werden, wenn zuvor das Gespräch mit der betroffenen Person gesucht wurde.
- d) Beschwerdeformular zur Orientierung nutzen, um Schulleitung oder Ombudsstelle zu informieren (kein Muss!)
- e) Massnahmen: Bleibt der Fall intern: Schulleitung sucht das Gespräch mit allen Beteiligten, ansonsten Verantwortung bei Ombudsstelle

Wenn möglich, werden konkrete Vereinbarungen mit messbaren Zielen zum künftigen Verhalten angestrebt, die innerhalb einer definierten Frist objektiv überprüft werden können.

Falls man zu keiner Lösung kommt, besteht die Möglichkeit die Beschwerde mit einer schriftlichen Meldung an die nächste Instanz zu senden.

5 Abschluss des Falles

Alle Beteiligten sollen sich äussern können, ob sie mit dem Verlauf zufrieden sind. Die Evaluation findet mittels eines Formulars schriftlich statt. Nach erfolgreicher Behandlung der Beschwerde wird der Fall schriftlich abgeschlossen.

6 Massnahmen

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen (z.B. Übergriffe), muss die Schulleitung/der Stiftungsrat geeignete Massnahmen treffen:

- Fachgruppe Gewaltprävention und Stiftungsrat informieren
- Rechtliche Schritte prüfen
- Ergebnis schriftlich dokumentieren

7 Inkrafttreten des Leitfadens

Dieses Beschwerdemanagement tritt per 1.1.21 in Kraft.

Anhang 1: Beschwerdeformular¹

Angaben zur Person:

Name, Vorname:

Adresse:

Mail:

Telefonnummer:

Name des Kindes:

Klasse:

Beschwerde zu Händen:
(gemäss Instanzenweg)

Problem / Grund der Beschwerde:

Was wurde bereits unternommen?

Erwartung / Handlungsabsichten:

Datum: Unterschrift:

¹ Das Formular soll eine Hilfestellung bieten, ist kein Muss.

Anhang 2: Evaluationsformular für schriftlich eingegangene, intern gebliebene Fälle

| | |
|--|---------|
| Beschwerdeformular eingegangen am: | Datum: |
| Aufgenommen durch: | Person: |
| Weitergeleitet an betroffene Person: | Datum: |
| Kontakt Beschwerdeführer zu Lehrperson: | Datum: |
| Erstgespräch SL mit Lehrperson: | Datum: |
| Gespräch SL mit Beschwerdeführer und LP: | Datum: |
| Weitergeleitet an: | Person: |
| Abgeschlossen am: | Datum: |

Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren

| | | ++ | + | - | -- |
|-----|--|----|---|---|----|
| 1. | Die wichtigsten Informationen sind erfasst. | | | | |
| 2. | Das Beschwerdeformular ist dienlich. | | | | |
| 3. | Die Vereinbarungen wurden dokumentiert. | | | | |
| 4. | Der Instanzenweg wurde eingehalten. | | | | |
| 5. | Die Kommunikation wurde eingehalten. | | | | |
| 6. | Die Bearbeitungszeit war angemessen. | | | | |
| 7. | Die Verbindlichkeit der Abmachungen ist gegeben. | | | | |
| 8. | Das Verfahren wird korrekt abgeschlossen. | | | | |
| 9. | Meine Bedürfnisse wurden ernst genommen. | | | | |
| 10. | Ich fühle mich ernst genommen. | | | | |
| 11. | Ich erlebe die Kommunikation fair und wertschätzend. | | | | |
| 12. | Ich kann das Verfahren abschliessen. | | | | |

Wünsche, Anregungen, Bemerkungen:

-

Ort, Datum: _____

Name: _____

Unterschrift: _____

Anhang 3: Arbeitsweise und Befugnisse der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle hat in erster Linie beratende und vermittelnde Funktion. Sie kann Empfehlungen abgeben.

Die Ombudsstelle ist gegenüber Dritten zur Verschwiegenheit verpflichtet, insbesondere was Informationen über die Organisation der Rafaelschule, seine Geschäfte, Mitarbeitenden und seine SchülerInnen und KlientInnen angeht.

Die Ombudsstelle garantiert den ratsuchenden und meldenden Personen gegenüber absolute Vertraulichkeit. Diese wird nur aufgehoben, wenn die an die Ombudsstelle gelangenden Personen bereit sind, für die nötigen Abklärungen die Angaben zu ihrer Person nach aussen offen zu legen. Einzige Ausnahme bildet die begründete Annahme einer schweren und akuten Gefährdung, welche die Ombudsstelle veranlassen kann, im Interesse einer Person zu intervenieren.

Die Ombudsstelle hat keine Entscheidungs- und Weisungsbefugnis. Sie kann beraten, auf Wunsch der Beschwerdeführenden vermitteln und Empfehlungen abgeben.