

Beschwerdemanagement der Kreisschule Thal

1. Ausgangslage

Die Entwicklung, die Entfaltung und der Lernfortschritte der Schülerinnen und Schüler stehen im Zentrum der Kreisschule Thal. Erfolgreiches Lernen ist ein Prozess, der von Lehrpersonen, Eltern und Jugendlichen gemeinsam gestaltet werden muss. Lehrpersonen, Eltern und Jugendliche haben unterschiedliche Perspektiven auf den Lernprozess. Diese Perspektiven sollen sich idealerweise ergänzen. Es kann aber vorkommen, dass man die anderen Perspektiven nicht versteht oder nicht wahrnimmt. Daraus können Irritation oder Unzufriedenheit entstehen. Damit es in diesen Situationen nicht zu Spannungen oder zu Konflikten führen, ist ein verantwortungsvolles Vorgehen wichtig. Das Beschwerdemanagement und die Charta der Kreisschule Thal weisen den Weg dazu.

2. Ziele

Aus dem Orientierungsraster "Zusammenarbeit von Schule und Eltern" des Kantons Solothurn: *"Eltern, SuS und LP nehmen wahr, dass die Schule bei erkennbaren Konflikten und Problemen einen sorgfältigen, unparteiischen Umgang pflegt und nach einer allseitig tragbaren Lösung sucht."*

Dieses Beschwerdemanagement soll dazu beitragen:

- Irritation und Unzufriedenheit der Beschwerdeführenden aufzulösen
- das Verständnis für andere Perspektiven zu erhöhen
- eine gute Zusammenarbeit aller Beteiligten sicherzustellen
- Entwicklungspotenzial erkennbar zu machen
- Die Qualität der im Sinne der Strategie der Kreisschule Thal zu erhöhen (Dienstleistungsbereitschaft, Weiterentwicklung der Mitarbeitenden, Kommunikation, Aussensicht).

3. Fragen und Feedback geben

Nicht jede Irritation oder Unzufriedenheit weist notwendigerweise auf ein Qualitätsdefizit an der KSTh hin. Die KSTh hat einen umfassenden Auftrag und muss unterschiedlichsten Bedürfnissen gerecht werden, was Anpassungs- und Kompromissbereitschaft aller Beteiligten bedingt. Die Schule basiert auf dem Kollektiv und dem Miteinander, das wir gemeinsam gestalten, dem wir uns aber auch unterordnen müssen.

1. Fragen stellen / Perspektive erweitern

Im ersten Schritt sollen Fragen zum Verständnis der Situation und der Perspektive an die direkt betroffene Person gestellt werden.



Irritierte / unzufriedene Person	betroffene Person
• persönliches Gespräch mit der betroffenen Person suchen • Fragen zum Verständnis der Situation stellen • fremde Perspektive wahrnehmen • Diskretion bewahren	• der irritierten/unzufriedenen Person zuhören • Fragen klären, eigene Absichten/Hintergründe beschreiben • fremde Perspektive wahrnehmen • Diskretion bewahren



2. Feedback geben

Bleiben nach dem persönlichen Gespräch Irritation oder Unzufriedenheit, ist ein Feedback/eine persönliche Rückmeldung angebracht. Solche Rückmeldungen sollen respektvoll und wertschätzend angebracht werden. Sie entfalten ihre Wirkung nicht immer unmittelbar, sondern manchmal verzögert.



Wir respektieren und wertschätzen einander.

irritierte/unzufriedene Person	betroffene Person
• respektvolles und wertschätzendes Feedback geben • Feedback entgegennehmen • eigene Bedürfnisse und Erwartungen formulieren • Diskretion bewahren	• Feedback entgegennehmen • respektvolles und wertschätzendes Feedback geben • fremde Bedürfnisse und Erwartungen wahrnehmen • eigene Perspektive kritisch reflektieren • Diskretion bewahren



Wir wollen die Schule als einen Ort mittragen, an dem sich jeder und jede wohl fühlen kann.

4. Beschwerde einreichen

Bestehen aus der Sicht der irritierten/unzufriedenen Person ernsthafte Qualitätsdefizite oder konnte im Gespräch mit der direkt betroffenen Person keine genügende Klärung erreicht werden, ist das Einreichen einer Beschwerde der nächste Schritt. Die Beschwerde muss in jedem Fall schriftlich mit dem Beschwerdeformular der KSTh bei der nächsten Instanz eingereicht werden. Der Dienstweg muss eingehalten werden.

Dienstweg (Instanzen)

Direkt betroffene Lehrperson / Mitarbeitende oder Mitarbeiter KSTh

Standortschulleitung der KSTh

Vorstand Zweckverband KSTh

Volksschulamt Solothurn

Stellt sich heraus, dass vor der Beschwerde kein persönliches Gespräch mit der direkt betroffenen Person stattgefunden hat, wird die Beschwerde zurückgewiesen und die betroffene Person informiert.

Vorgehen:

1. Die Beschwerde wird mit dem Beschwerdeformular der KSTh schriftlich bei der nächsten Instanz eingereicht (innerhalb von 14 Tagen nach dem direkten Gespräch).
2. Die nächste Instanz bestätigt den Eingang des Formulars schriftlich.
3. Der Beschwerdeführer/die Beschwerdeführerin und die betroffene Person werden zeitnah zum Gespräch eingeladen, welches von der nächsten Instanz geleitet, moderiert und in einer Aktennotiz festgehalten wird.
4. Die getroffenen Vereinbarungen/Massnahmen werden umgesetzt.
5. Wenn alle Anliegen geklärt werden konnte, erfolgt eine gemeinsame Auswertung des Beschwerdeverfahrens
6. Bei Bedarf: Nach einer vereinbarten Frist erfolgt eine Nachfrage bzw. eine zweite Besprechung. Dort wird das Beschwerdeverfahren ausgewertet und abgeschlossen.

Wenn Vereinbarungen/Entscheide im Gespräch nicht zur Zufriedenheit aller Beteiligten führen, kann eine Beschwerde an die nächste Instanz eingereicht werden. Der Dienstweg muss eingehalten werden.

5. Ergänzungen

Grenzen des Beschwerdemanagements

Anordnungen von Schulbehörden, welche vor allem organisatorischer Natur sind, können nicht angefochten werden. Organisatorische Anordnungen regeln kein Rechtsverhältnis, sondern ordnen im engeren und weiteren Sinn den Verwaltungsbetrieb. Zwar können solche Anordnungen von Beteiligten als Nachteil empfunden werden, dies vermag aber an ihrer Rechtsnatur nichts zu ändern.

Beispiele:

- Festsetzung der Unterrichtszeiten
- Erlass des Ferienplans
- Schulhaus- und Klassenzuteilung sowie Gruppeneinteilung
- Beurteilung und Benotung von einzelnen Prüfungen