

Merkblatt: Umgang mit Beschwerden

Grundsatz

Wird gegenüber einer Lehrperson oder der Primarschule Leuggern Kritik ausgeübt, sind wir bestrebt, diese Beschwerde anzugehen. Wir stehen einer Beschwerde grundsätzlich positiv gegenüber und sehen darin eine Chance, die Qualität unserer Arbeit zu überprüfen und wo nötig, zu verbessern.

Der Umgang mit einer Beschwerde erfordert eine sachliche Bearbeitung. Aus diesem Grund erachten wir die Einhaltung eines korrekten Instanzenweges als Grundlage für eine gelingende Problemlösung.

Vorgehen bei einer Beschwerde

Der direkte Kontakt der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Dies kann in der Regel mündlich oder schriftlich mittels Beschwerdeformular geschehen. Wenn keine Lösung gefunden wird, muss die Beschwerde schriftlich mittels Beschwerdeformular an die nächste Instanz geleitet werden.

Stellt sich heraus, dass noch kein Gespräch mit der betroffenen Person stattgefunden hat und ihr der Inhalt der Beschwerde nicht bekannt ist, wird die beschwerdeführende Person an die zuständige Person zurückgewiesen. Alle anonymen Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte werden von keiner Seite zur Kenntnis genommen.

Beschwerden werden zum Schluss unter Einbezug der Beteiligten evaluiert und ganz bewusst abgeschlossen.

Der Instanzenweg ist auf der nächsten Seite in einer Grafik aufgezeigt.

Instanzenweg bei einer Beschwerde

