

## Konzept zum Umgang mit Rückmeldungen/Beschwerden

### Weshalb ein Konzept?

Wir wünschen uns Rückmeldungen von Eltern, Behörden und weiteren Hunzenschwiler Einwohnern als willkommene Gelegenheit zur Qualitätssicherung oder -entwicklung.  
Die erste Anlaufstelle ist immer die Person, welche es betrifft → bitte reichen Sie dieses Formular bei dieser Person (Lehrperson, Schulleitung etc.) ein.

### Ziel

- Positive Rückmeldungen zur Qualitätssicherung nutzen und an die Beteiligten weiterleiten
- Zufriedenheit aller an der Schule arbeitenden und in der Schule involvierten Personen fördern
- Ursachen von Unzufriedenheit und Unklarheiten ergründen und systematisch aufarbeiten
- Beschwerden als Chance verstehen und Mängel anpacken
- Schwachstellen der Schule erkennen
- Bedürfnisse von Schülerinnen und Schülern, Eltern und Lehrpersonen erfassen und – soweit möglich – darauf eingehen

### Grundsätze

- Rückmeldungen bzw. Beschwerden gehen an die Person(en), an welche sie gerichtet sind
- Es wird schriftlich festgehalten, wer was gesagt bzw. geschrieben hat
- Jede Rückmeldung wird ohne Wertung entgegengenommen und beantwortet
- Rückmeldungen von «Verlauf 1» (siehe Ablaufschema) sind auf kurzem Weg erledigt
- Rückmeldungen von «Verlauf 2» (siehe Ablaufschema) werden von der Person, welche sie entgegennimmt (Beschwerde-EmpfängerIn), schriftlich festgehalten und durch die Schulleitung abgelegt
- Schulleitungen können aufgrund häufig genannter Probleme Massnahmen einleiten (z. Bsp. Weiterbildungen, Mitarbeitergespräche).

### Formular

Auf der Internetseite der Schule Hunzenschwil steht ein Rückmeldeformular zur Verfügung. Lehrpersonen weisen jährlich an Elternabenden auf dieses hin.

### Anhänge

- Ablaufschema Umgang mit Rückmeldungen/Beschwerden
- Rückmelde- bzw. Beschwerdeformular

Verabschiedet an der Schulpflegesitzung vom 08.12.2020

Janine Kölbl  
Präsidentin Schulpflege

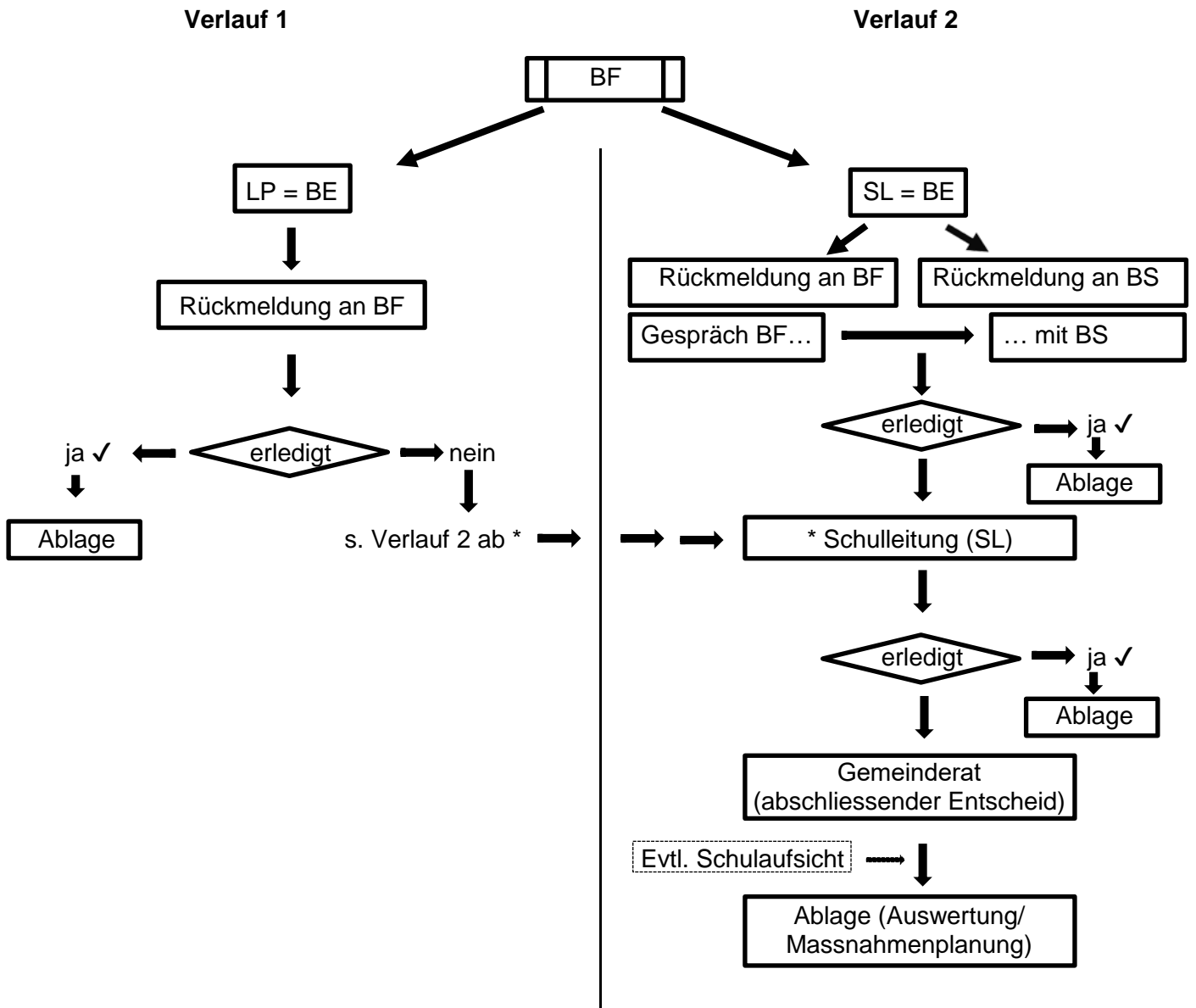
Daniel Meier  
Schulleiter

## Ablaufschema Umgang mit Rückmeldungen/Beschwerden

(Anhang 1 zum Konzept zum Umgang mit Rückmeldungen/Beschwerden)

Die im Folgenden verwendeten Abkürzungen bedeuten:

- BE: BeschwerdeempfängerIn (z. Bsp. Lehrperson, Schulleitung, Gemeinderat)
- BF: BeschwerdeführerIn (z. Bsp. Eltern, Anwohner)
- BS: Beschuldigte/Beschuldigter (z. Bsp. Lehrperson, Schulleitung, Kind)
- LP: Lehrperson
- SL: Schul- und Stufenleitung



## Rückmelde- bzw. Beschwerdeformular

(Anhang 2 zum Konzept zum Umgang mit Rückmeldungen/Beschwerden)

Für Eltern bzw. weitere Rückmeldende: Bitte die erste Seite ausfüllen und an die betreffende Lehrperson (vorname.nachname@schule-hunzenschwil.ch) oder bei allgemeinen Rückmeldungen/Beschwerden an die Schulleitung (schulleitung@schule-hunzenschwil.ch) senden:

Lob       Beschwerde       Frage       Anregung       Weiteres

Eingereicht durch (Name, Vorname) .....

Adresse .....

Telefon, Mail .....

Betrifft (Thema, Person) .....

Entgegengenommen durch (Name, Vorname) .....

Datum .....

**Grund der Meldung (Sachverhalt, evtl. Schreiben oder Mail im Anhang):**

**Antwort der Lehrperson:**

Untenstehender Teil wird durch die Schulleitung ausgefüllt, da es sich um den «Verlauf 2» handelt.

**Antwort der Schulleitung:**

**Weitere Schritte, Abklärungen, vereinbarte Massnahmen:**

**Problemlösung, Abschluss, involvierte Personen:**

**Beilagen:**

Nach Abschluss der Rückmeldung wird dieses Formular der Schulleitung zugestellt und abgelegt.