

Beschwerdemanagement der Schule Deitingen

Ziele des Beschwerdemanagement

- Bedürfnisse von Schülerinnen / Schülern, Eltern und Lehrpersonen erfassen
- Ursachen von Beschwerden ergründen und systematisch bearbeiten
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Unnötige Frustrationen vermeiden

Die Schule Deitingen bearbeitet Beschwerden systematisch, konstruktiv und transparent.

Vorgehen

Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie auch schriftlich geäußert werden.

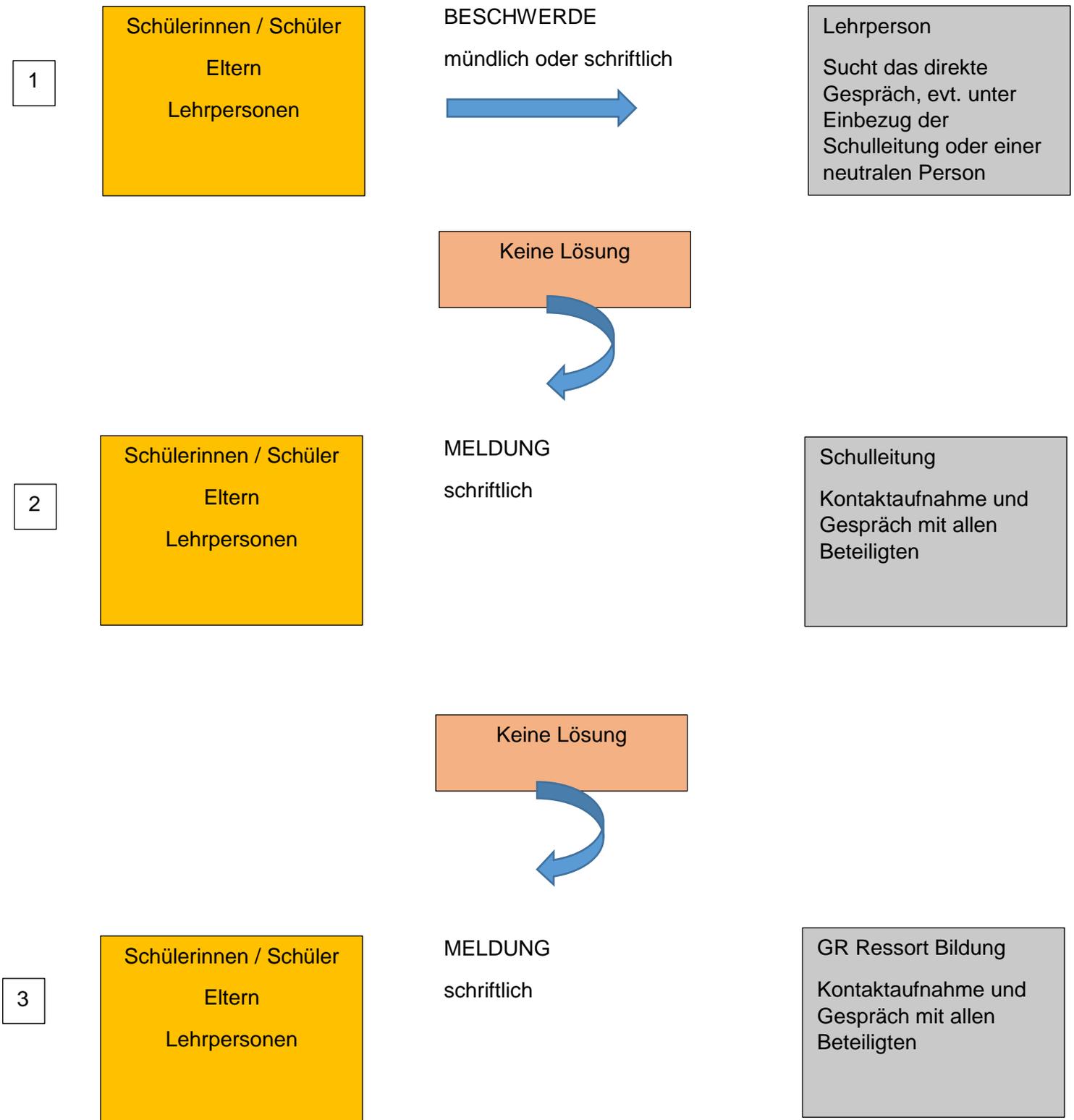
Anonyme Beschwerden und Anschuldigungen werden nicht zur Kenntnis genommen.

Der Instanzenweg muss eingehalten werden. Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen und diese über die Beschwerde informiert.

Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde schriftlich an die nächste Instanz geleitet. Der Eingang einer Beschwerde wird immer bestätigt.

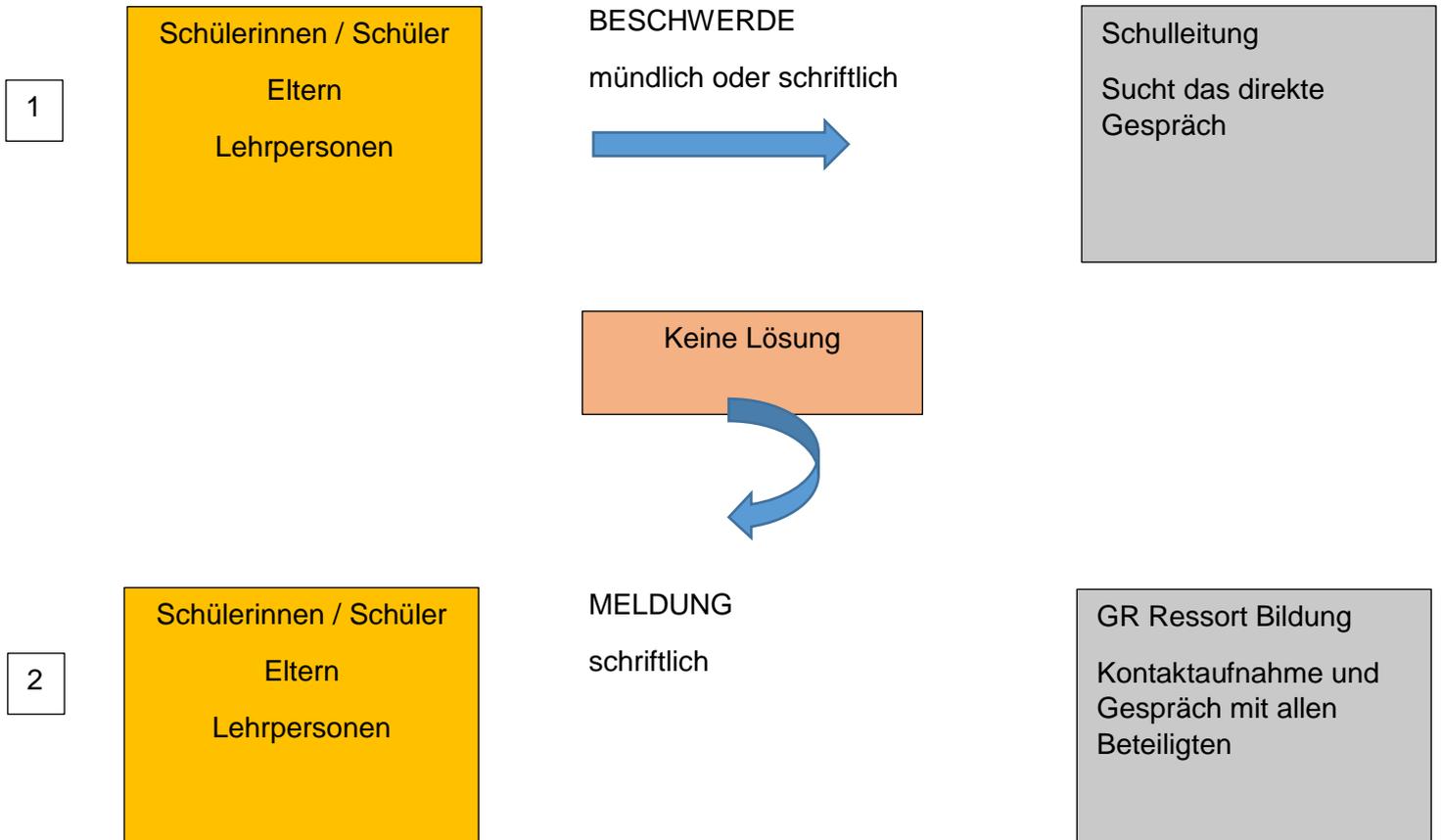
Handelt es sich beim Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen und Offizialdelikte greift die Schulleitung unmittelbar ein.

Instanzenweg bei einer Beschwerde an einer Lehrperson



Der Instanzenweg muss eingehalten werden.

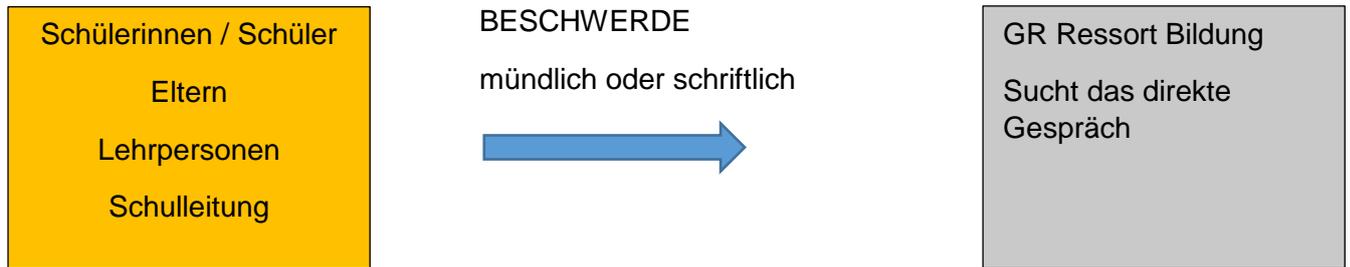
Instanzenweg bei einer Beschwerde oder Kritik an die Schulleitung



Der Instanzenweg muss eingehalten werden.

Instanzenweg bei einer Beschwerde oder Kritik an GR Ressort Bildung

1



Wird keine Lösung gefunden, besteht die Möglichkeit, das Volksschulamt Solothurn beizuziehen.