

## Beschwerdemanagement an der Schule Olten

Die Schule Olten pflegt einen wertschätzenden und konstruktiven Umgang mit allen mitwirkenden Personen. Wo zusammengearbeitet wird, treffen unterschiedliche Menschen, Perspektiven, Ansichten und Meinungen aufeinander. Dies fördert und bereichert die Zusammenarbeit, kann aber auch zu Konflikten und Differenzen führen.

Als Schule Olten begegnen wir Ihren Anliegen offen, gesprächsbereit und lösungsorientiert. Unterschiedliche Wahrnehmungen und Erfahrungen sehen wir als Chance und können, je nach Art, Anstoss für Optimierungen sein.

Vieles klärt sich auf direktem Weg im Austausch mit den Schülerinnen und Schülern sowie Ihnen als Eltern. Bei anderem findet man nicht sofort eine Lösung. Dieser Leitfaden hilft dabei und erklärt die Vorgehensweise. Im Zentrum des Klärungs- und Lösungsprozesses steht dabei für alle Beteiligten stets das Wohl der Schülerinnen und Schüler.

### Welche Ziele verfolgt die Schule Olten mit diesem Leitfaden?

- Ernst nehmen von geäusselter Unzufriedenheit
- Vermeiden von Frustration, Eskalation und Wiederholungen
- Schutz gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen
- Schaffen / Stabilisieren / Wiederherstellen von Vertrauen, Beziehungen und Partnerschaften
- Qualitätssicherung und Verbesserung durch das Erkennen von Schwächen und Risiken
- Wissen über Haltung und Kommunikations- und Instanzenweg
  - Schnelle Platzierung von Anliegen / Beschwerden bei der richtigen Person
  - Zeitnahe Bearbeitung und Rückmeldung
  - Einbezug / Beteiligung aller Betroffenen
  - Schaffen von Transparenz für alle Betroffenen
  - Geordneter Prozess für das Einleiten notwendiger Massnahmen / Schritte

### Grundhaltung aller Beteiligten:

- Wertschätzender, respektvoller, offener und lösungsorientierter Umgang
- Sachliche Darlegung der Standpunkte aller Beteiligten
- Gehörtes von dritten Personen ist nicht Teil des Prozesses

### Vorgehen:

Der Instanzenweg ist einzuhalten: **Schüler/-in oder/und Eltern -> Lehrperson -> Schulleitung -> Gesamtschulleitung**. Anonyme Beschwerden werden nicht entgegengenommen und nicht bearbeitet.

**1**

Der erste Schritt ist stets das gemeinsame Gespräch der direkt betroffenen Personen. Die Lösungsfindung findet in einem oder in mehreren Gesprächen über einen vorher miteinander abgemachten Zeitraum statt. Die Lösungsansätze und das weitere Vorgehen werden in einer schriftlichen Vereinbarung der betroffenen Parteien festgehalten.

**2**

Sollte in den Gesprächen auf erster Instanz keine Lösung gefunden werden, involvieren die beschwerdeführende Partei und die betroffene(n) Lehrperson(en) in gemeinsamer Absprache die zweite Instanz. Je nach Situation kann die beschwerdeführende Partei gebeten werden, die Beschwerde schriftlich via Beschwerdeformular einzureichen. Die Lösungsansätze und das weitere Vorgehen werden schriftlich festgehalten.

**3**

Sollte keine Lösung auf zweiter Instanz gefunden werden, wird die Beschwerde schriftlich in Absprache aller Beteiligten an die dritte Instanz weitergeleitet.

