

## Beschwerde - Konzept der Schule Biberstein

Konstruktiver Umgang mit Problemen/Beanstandungen und Beschwerden von Eltern, Schülerinnen und Schülern sowie von Lehrpersonen.

### Einleitung

Der Umgang mit Problemstellungen und Beschwerden bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke auch in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Jede Beschwerde wird daraufhin überprüft, ob sie als Einzelfall behandelt wird oder ob ein generell begründetes Problem vorliegt. Eine Wiederholung oder Eskalation soll verhindert werden.

Ein professioneller Umgang mit Problemen und Beschwerden steigert die Zufriedenheit und trägt zum positiven Schulklima bei. Das Beschwerdemanagement kommt allen Beteiligten der Schule und des Schulumfelds zugute und hilft mit, Enttäuschungen/Frustrationen zu vermeiden. Die Qualität der Schule wird dadurch verbessert.

### Wer kann Beschwerde einreichen?

Problemstellungen können von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. Zuerst gelangt die Beschwerde an die direkt betroffene Person. Sollte es zu keiner Lösung kommen, ist die Beschwerde in schriftlicher Form an die nächst höhere Instanz zu leiten. (Formular Homepage)

### Beschwerdeweg für Eltern, SchülerInnen und Lehrpersonen

Folgender Instanzenweg ist für alle Beschwerden **zwingend** einzuhalten.

