

Beschwerdemanagement KSTh

1. Grundlagen

Grundlagen für das vorliegende Beschwerdemanagement sind

- das Volksschulgesetz (VSG; BGS 413.111)
- das Rahmenkonzept Qualitätsmanagement der Volksschule Kanton Solothurn
- das Leitbild der Kreisschule Thal (KSTh)

2. Zielsetzung

Das Beschwerdemanagement will

- Beschwerden systematisch erfassen und ergründen.
- reklamierte Sachverhalte frühzeitig und niederschwellig einer Verbesserung zuführen.
- den Beschwerdeverlauf (Instanzenweg) verbindlich festlegen.

3. Grundsätze

- Die Bearbeitung von Beschwerden muss dort beginnen, wo diese auftreten.
- Beschwerden werden nicht persönlich genommen, sondern als Chance zur Verbesserung der Unterrichts- und Schulqualität verstanden.
- Beschwerden werden fair und sachlich vorgetragen und behandelt.
- Die KSTh ist daran interessiert, dass alle an der Schule Beteiligten mit der Schule zufrieden sind.

4. Vorgehen

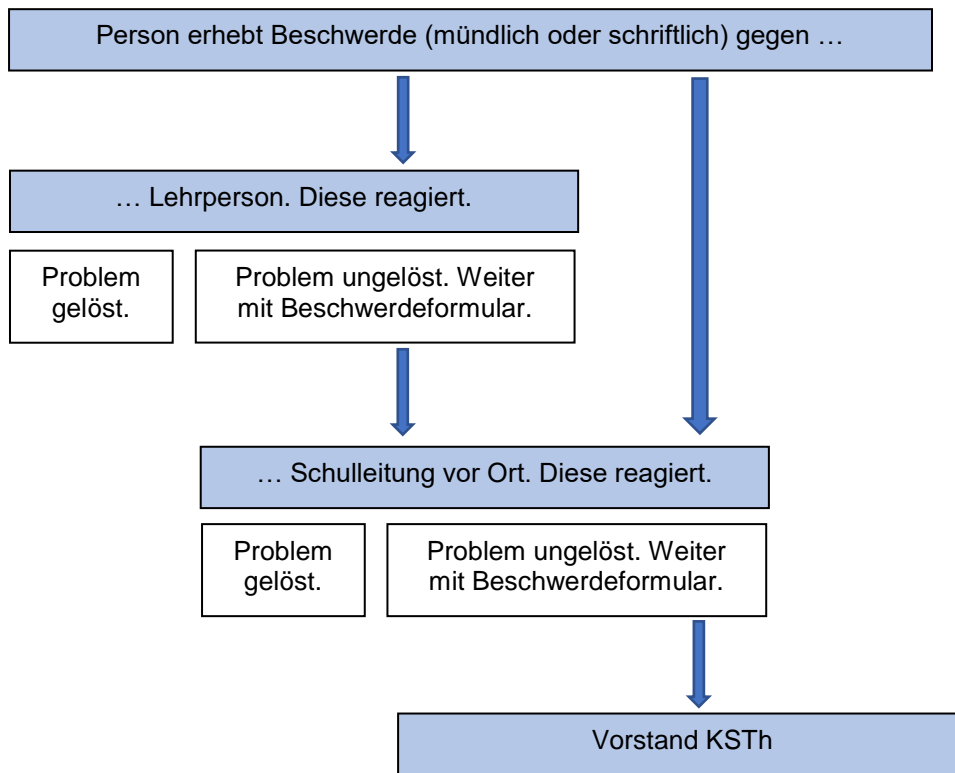
1. Wer eine Beschwerde hat, wendet sich als erstes immer an die Person oder Stelle, welche zur Beschwerde Anlass gibt. Dieser Erstkontakt kann mündlich oder schriftlich erfolgen. Dabei bitte beachten: Obwohl es wichtig ist, Beschwerden möglichst zeitnah zu den reklamierten Sachverhalten vorzubringen, dient es der Lösungsfindung, nicht emotional aus dem Ärger heraus, sondern sachlich zu kommunizieren.
2. Wird eine Beschwerde angebracht, muss der Beschwerdeempfänger darauf reagieren. Je nach Beschwerde bieten sich unterschiedliche Lösungswege an. In der Regel ist das persönliche Gespräch am erfolgversprechendsten.
3. Kommt keine Einigung zustande oder ist eine Partei mit dem Ausgang der Behandlung nicht zufrieden, wird die Beschwerde mit dem Beschwerdeformular an die nächsthöhere Instanz weitergezogen.

Der Instanzenweg sieht wie folgt aus:

Lernende/Eltern > Lehrpersonen > Schulleitende vor Ort > Vorstand KSTh

4. Wird der Instanzenweg nicht eingehalten, wird die Beschwerde führende Partei an die zuständige Instanz zurückgewiesen.

Graphische Darstellung:



5. Weiterzug

Gemäss Volksschulgesetz (VSG; BGS 413.111; § 87^{bis} bis § 87^{quinquies}) können Entscheide der Schulleitung und der kommunalen Aufsichtsbehörde (= Vorstand KSTh) weitergezogen werden. Je nach Sachverhalt regelt das Gesetz den geltenden Instanzenweg und die Fristen.