



## Beschwerdemanagement ITE Raetia – Vorgehensweise für Eltern –

Beschwerden und Reklamationen werden in einer ersten Reaktion meist als negativ empfunden. Dabei wird oft übersehen, dass der Gesprächspartner dadurch Informationen über Schwachstellen im System mitteilen will. Beschwerden sind (auch) eine Chance, denn sie ermöglichen – im Gegensatz zum „Tratsch“ – eine Aufarbeitung und damit eine Veränderung. Effektives Beschwerdemanagement ist eine wichtige Ressource in allen Betrieben und öffentlichen Einrichtungen.

Ziel des Beschwerdemanagements ist es, den Dialog zwischen den verschiedenen Partnern der Schule (Lehrer, Eltern und Schüler) bei Problemen oder Unklarheiten zu fördern und zu erleichtern. Um dieses Ziel zu erreichen, sieht die Schule eine transparente und strukturierte Vorgangsweise vor.

Das Kritik- und Beschwerdemanagement setzt voraus, dass jede/r Mitarbeiter der Schulgemeinschaft die eventuell an sie herangetragene Kritik bzw. Beschwerden entgegennimmt und dem/der Beschwerdeführer/in die weitere Vorgangsweise aufzeigt.

### **Schritte und Vorgehensweisen im Beschwerdefall**

Die Schule nimmt Beschwerden ernst. Das Wohlbefinden unserer Schüler/innen ist uns wichtig, deshalb nehmen wir die Kritik auf und setzen uns in folgender Weise aktiv damit auseinander:

#### 1. Schritt: Eltern besprechen das Problem mit der betreffenden **Lehrperson**

Die Eltern sind gebeten, ev. Beschwerden direkt der betreffenden Lehrperson mitzuteilen und das Gespräch zu suchen. Die Lehrperson steht bei der persönlichen Sprechstunde oder nach Vereinbarung den Eltern für ein klärendes Gespräch zur Verfügung. Im Gespräch sollen die Beschwerden seitens der Eltern dargelegt und mit der Lehrperson nach einer gemeinsamen Lösung gesucht werden. Beide Gesprächspartner bemühen sich um eine respektvolle, konstruktive Haltung zueinander. Eventuell wird sich die Lehrperson auch im Klassenteam mit den anderen Lehrkräften absprechen. Die Lehrperson verfasst eine Gesprächsnotiz, die sie im persönlichen Register hinterlegt. Nach einer in diesem Gespräch vereinbarten Zeitspanne (spätestens innerhalb von 30 Tagen) wird die Lehrperson eine Rückmeldung einholen.

#### 2. Schritt: Eltern besprechen das Problem mit der **Klassenlehrperson**

Sollte der 1. Schritt keine zufriedenstellende Lösung bringen, vereinbaren die Gesprächspartner ein weiteres Gespräch mit der Klassenlehrperson in dem eine Klärung bzw. eine Lösung gesucht werden soll. Bei Bedarf wird sich die Klassenlehrperson wiederum im Klassenteam mit den anderen Lehrkräften



absprechen. Es wird ein kurzes Ergebnisprotokoll angefertigt, das auch an die Schulführungskraft weitergeleitet wird. Beide Seiten müssen sich mit dem Ergebnisprotokoll einverstanden erklären. Die Klassenlehrperson wird nach einer vereinbarten Zeitspanne (spätestens innerhalb von 30 Tagen) ein Feedback seitens der Eltern einholen.

### 3. Schritt: Eltern besprechen das Problem mit der **Schulführungskraft**

Sollten die bis dahin erfolgten Schritte keine Veränderung bewirken, so wird die Schulführungskraft direkt einbezogen. Es wird ein kurzes Ergebnisprotokoll angefertigt. Beide Seiten müssen sich mit dem Ergebnisprotokoll einverstanden erklären.

Die Schulführungskraft wird nach einer vereinbarten Zeitspanne (spätestens innerhalb von 30 Tagen) ein Feedback seitens der Eltern einholen.

Bei Bedarf kann die Schulsozialpädagogin bei allen Gesprächsphasen eingebunden werden. Es können darüber hinaus externe Berater (Mediation) hinzugezogen werden.

### **Weitere Vorgehensweisen**

1. Wenn Beschwerden der Schulführungskraft, einer nicht betroffenen Lehrperson oder einer Mitarbeiterin des Sekretariats gegenüber vorgebracht werden, so verweisen diese auf die wöchentlichen Sprechstunden der betroffenen Person bzw. wird die institutionelle Mailadresse der betroffenen Person weitergegeben.
2. Ausschließlich bei Beschwerden, die besonders schwerwiegende Situationen betreffen, sollen sich die Eltern direkt an die Schulführungskraft wenden.
3. Im Falle von Beschwerden, welche direkt im Schulamt eingehen, wird das Schulamt umgehend den Schuldirektor informieren, welche die notwendigen Schritte einleitet und die Beschwerde an die betroffenen Personen weiterleitet.



## Gestione dei reclami ITE Raetia - Procedura per genitori -

Reclami e/o ricorsi spesso sono percepiti, in una prima reazione, come critica. Tuttavia, spesso non si tiene conto del fatto che l'interlocutore vuole condividere informazioni sui punti deboli del sistema. I reclami sono (anche) un'opportunità, perché - a differenza dei "pettegozzi" - consentono una rivalutazione e quindi un cambiamento. Una gestione efficace dei reclami è una risorsa importante in tutte le aziende e le organizzazioni pubbliche.

L'obiettivo della gestione dei reclami è promuovere e facilitare il dialogo tra i vari partner della scuola (insegnanti, segreteria, bidelli, genitori e alunni) in caso di problemi o ambiguità. Per raggiungere questo obiettivo, la scuola prevede una procedura trasparente e strutturata.

La gestione delle critiche e dei reclami prevede che ogni membro della comunità scolastica accetti le critiche o i reclami che gli vengono sottoposti e indichi al reclamante come procedere.

### **Fasi e procedure in caso di reclamo**

La scuola prende sul serio i reclami. Il benessere dei nostri alunni è importante per noi, per questo accettiamo le critiche e le affrontiamo attivamente nel modo seguente:

#### Fase 1: I genitori discutono il problema con l'insegnante interessato

I genitori sono invitati a segnalare eventuali reclami direttamente all'insegnante interessato e a cercare il dialogo. L'insegnante è a disposizione dei genitori per un colloquio chiarificatore durante l'orario di consultazione personale o su appuntamento. Durante il colloquio, i genitori possono spiegare il problema e cercare una soluzione assieme con l'insegnante. Entrambe le parti cercheranno di mantenere un atteggiamento rispettoso e costruttivo nei confronti dell'altro. L'insegnante può consultare anche gli altri insegnanti del team di classe. L'insegnante verbalizza brevemente la conversazione e la archivia nel registro personale/digitale. Dopo un periodo di tempo concordato durante questo colloquio (al massimo entro 30 giorni), l'insegnante chiederà un feedback ai genitori.

#### Fase 2: I genitori discutono il problema con l'insegnante di classe

Se la prima fase non porta a una soluzione soddisfacente, i partner del dialogo concordano un ulteriore colloquio con l'insegnante di classe, in cui si cercano chiarimenti o una soluzione. Se necessario, l'insegnante di classe si consulterà nuovamente con gli altri



insegnanti del team di classe. Si redige un breve verbale dei risultati che viene approvato da entrambe le parte e lo si trasmette al Dirigente scolastico. L'insegnante di classe otterrà un feedback dai genitori dopo un periodo di tempo concordato (al massimo entro 30 giorni).

### Fase 3: I genitori discutono il problema con il dirigente scolastico

Se i passi compiuti fino a questo punto non producono alcun cambiamento, viene coinvolto direttamente il Dirigente scolastico. Viene redatto un breve verbale che entrambe le parti devono accettare.

Dopo un periodo di tempo concordato (al massimo entro 30 giorni), il Dirigente scolastico chiederà un feedback ai genitori.

Se necessario, l'assistente sociale della scuola può essere coinvolto in tutte le fasi del dialogo. Possono essere coinvolti anche consulenti esterni (mediazione).

### **Altre procedure**

1. Se i reclami sono rivolti al Dirigente scolastico, a un insegnante non interessato o a un membro del personale di segreteria, si farà riferimento all'orario di consultazione settimanale della persona interessata o si trasmetterà l'indirizzo e-mail istituzionale della persona interessata.
2. I genitori si rivolgono direttamente alla direzione della scuola solo in caso di reclami riguardanti situazioni particolarmente gravi.
3. Nel caso di reclami pervenuti direttamente alla segreteria della scuola, questa informerà immediatamente il Dirigente scolastico, che prenderà i provvedimenti necessari e inoltrerà il reclamo all'interessato.