



Sempach 21.05.2025

Leitfaden für das Beschwerdeverfahren der Schule Sempach

Einleitung

Das Beschwerdeverfahren der Schule Sempach beschreibt den Ablauf und den Umgang mit Beschwerden für Eltern, Lernende und Lehrpersonen. Es fördert die Transparenz, ermöglicht ein angemessenes Gehör und trägt zur Verbesserung der Schulqualität bei, indem potenzielle Probleme identifiziert und behoben werden können. Ein konstruktiver Umgang mit Fehlern und Kritik wird gepflegt.

Ablauf und Kommunikation

1. **Einreichung:** Problemstellungen können von allen am Schulalltag beteiligten Personen mündlich oder schriftlich eingereicht werden.
2. **Erster Ansprechpartner:** Zuerst gelangt die Beschwerde immer an **die direkt betroffene Person**.
3. **Nächsthöhere Instanz:** Sollte es zu keiner Lösung kommen, ist die Beschwerde in **schriftlicher** Form an die nächsthöhere Instanz zu leiten.
4. **Folgende Wege sind bei einer Eskalation zwingend einzuhalten:**

1. Lehrperson

2. zuständige Schulleitung „Zyklus 1 und 2“ oder „Zyklus 3“

3. Rektorat

4. Präsidium Bildungskommission

Umgang mit Beschwerden

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

1. **Überprüfung:** Jede Beschwerde wird daraufhin überprüft, ob sie als Einzelfall behandelt wird oder ob ein generell begründetes Problem vorliegt.
2. **Vermeidung von Wiederholungen und Eskalationen:** Eine Wiederholung oder Eskalation soll durch das strukturierte Vorgehen verhindert werden.
3. **Professioneller Umgang:** Ein professioneller Umgang mit Problemen und Beschwerden steigert die Zufriedenheit aller Beteiligten und trägt zu einem positiven Schulklima bei.
4. **Fairness und Nachvollziehbarkeit:** Die Gesamtschulleitung stellt sicher, dass Entscheidungen auch dann fair und nachvollziehbar getroffen werden, wenn die Kommunikation eingeschränkt ist.

Ziel des Beschwerdemanagements

- Das Beschwerdemanagement kommt allen Beteiligten der Schule und des Schulumfelds zugute und hilft mit, Enttäuschungen und Frustrationen zu vermeiden.
- Die Qualität der Schule wird dadurch verbessert.