



Beschwerdemanagement der Musikschule Strengelbach

Alle an der Musikschule Strengelbach wirkenden Personen pflegen eine gute, konstruktive und wertschätzende Zusammenarbeit. Wo gearbeitet wird, können schwierige Situationen entstehen. Diese wollen wir kooperativ, vertrauensvoll und lösungsorientiert bewältigen. Dabei hilft uns das Beschwerdemanagement, so dass gute Lösungen und Zufriedenheit erzielt werden können.

1. Ziele

- Bedürfnisse ernst nehmen und erfassen
- Beschwerde als Chance einer Qualitätsverbesserung erkennen
- Ursachen von Unzufriedenheit erfassen und bearbeiten
- Vermeiden von Frustration
- Vertrauen schaffen
- Schutz vor ungerechtfertigten Anschuldigungen
- Zufriedenheit aller involvierter Personen verbessern

2. Grundsätze

Der Beschwerdegegenstand soll aus dem eigenen Erlebten hervorgehen. Es sollen persönliche Punkte oder Empfindungen angesprochen werden. Informationen von Gehörtem und Vernommenem sollen nicht Gegenstand der Beschwerde sein.

Es ist wichtig, dass erklärt wird, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder es ein generelles Problem ist.

Bei konstruktivem und professionellem Umgang mit den Beschwerden oder Problemen können die oben aufgeführten Ziele zum Wohle aller Beteiligten erreicht werden.

3. Vorgehen

Beschwerden können schriftlich oder per Mail geäußert werden. Das Beschwerdeformular finden Sie auf der Homepage der Musikschule Strengelbach (www.schule-strengelbach.ch/musikschule). (Formulare)

Anonyme Beschwerden werden nicht behandelt.

Instanzenweg:

Lernende/Eltern → Musik-Lehrperson → Musikschulleitung → Schulpflege

Wichtig ist, dass der Instanzenweg eingehalten wird.

Es soll zuerst das Gespräch mit der betroffenen Person gesucht werden. Sollte dies nicht geschehen sein, wird die Beschwerde führende Partei an die zuständige Person zurückverwiesen.

Kommt keine befriedigende Lösung zustande, wird die nächst höhere Instanz beigezogen.



Die Beschwerde soll schriftlich oder per Email eingereicht werden. Der Eingang der Beschwerde wird bestätigt.

4. Auswertung und Controlling

Der Fall gilt als abgeschlossen, wenn alle Beteiligten das Rückmeldeformular ausgefüllt haben.

Genehmigung durch die Musikschulleitung	Das Konzept Beschwerdemanagement wurde per 1. Oktober 2017 an der Volksschule eingeführt. Das Konzept wurde von der Musikschulleitung für die Musikschule angepasst und der Schulpflege Strengelbach zur Genehmigung eingereicht. Das Konzept tritt an der Musikschule Strengelbach auf 1. März 2018 in Kraft. Strengelbach, 15.02.2018 Für die Musikschulleitung: Ursula Weber
Genehmigung durch die Schulpflege	Das Konzept Beschwerdemanagement für die Musikschule wurde an der Sitzung der Schulpflege Strengelbach vom 19.02.2018 genehmigt. Es tritt per 01. März 2018 in Kraft. Strengelbach, 19.02.2018 Für die Schulpflege: Roger Lussi

Anhang 1 Beschwerdeformular

Anhang 2 Interventionsstufen

Anhang 3 Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren



Anhang 1

Beschwerdeformular

Gerichtet an	<input type="checkbox"/> Musikschulleitung
Name	

Beschwerdeführer			
Name		Vorname	
Strasse		Ort	
Telefon		Mobile	
Email			

Mein Anliegen

--

Was ich schon unternommen habe (Daten von Gesprächen, Ort und Abmachungen)

--

Meine Vorstellung, was getan werden sollte, um die Situation zu verbessern

--

Ort/ Datum:	Unterschrift:
-------------	---------------

Senden an: Musikschule Strengelbach, Postfach 128, 4802 Strengelbach oder
per Mail an musikschule@schule-strengelbach.ch

Durch die Musikschulleitung auszufüllen



Aufgenommen durch	
Eingegangen am	
Bestätigt am	
Rückmeldung an die von der Beschwerde betroffene Person	
Belege von Zielen und Massnahmen	
Rückmeldung an Beschwerdeführer	
Abgeschlossen am	



Anhang 2

Interventionsstufen

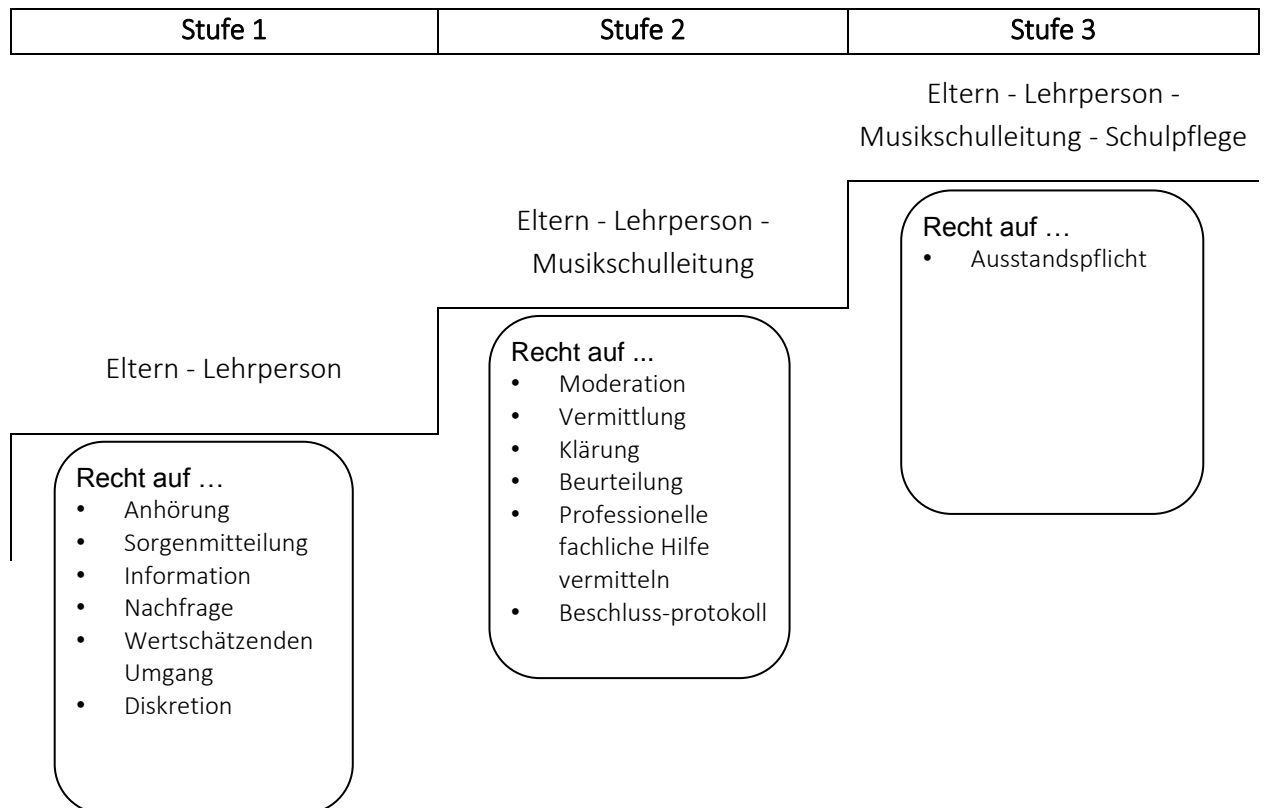
Grundsätze:

- Probleme **frühzeitig** angehen
- **Runder Tisch:** Gespräch mit allen Beteiligten
- **Problemlöseverhalten**, nicht Vorverurteilung
- Keine **anonymen Anschuldigungen** annehmen
- Ev. **Hilfe** anfordern (MSL, SPF,)
- **Rollenklärung** (Behördenmitglieder bei eigenen Kindern)
- **Aktennotizen** erstellen
- Getroffene Vereinbarungen **evaluieren**, "Entwarnung" geben
- **Informationen** über Verfahrensregeln

Vorgehen

Beschwerden werden gemäss den aufgeführten Interventionsstufen bearbeitet. **Die**

Beschwerdeführer suchen stets das direkte Gespräch mit der betroffenen Person! Man kann auch das Beschwerdeformular verwenden ([www.schule-strengelbach.ch /musikschule](http://www.schule-strengelbach.ch/musikschule))





Anhang 3

Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren

		Ja	nein
1.	Der Instanzenweg wurde eingehalten.		
2.	Die Kommunikation war transparent.		
3.	Die Bearbeitungszeit war angemessen.		
4.	Die Abmachungen sind durchführbar.		
5.	Die Gespräche wurden fair geführt.		
6.	Die Beschwerde ist abgeschlossen.		

Bemerkungen:

Ort und Datum _____

Name _____

Unterschrift: _____