

Vorgehen bei Beschwerden

Qualitätsentwicklung, Qualitätssicherung und Qualitätsdefizite

Qualität heisst, halten was man verspricht. Die Qualität der Schule und des Unterrichts wird an unserem Leitbild, den Leitsätzen, den Fachrichtlinien, der Schul- und Hausordnung sowie den gesetzlichen Vorgaben und Reglementen gemessen.

Instrumente wie das jährliche Individualfeedback, Mitarbeitergespräche und thematische Selbstevaluationen dienen der Überprüfung und Sicherung der Schul- und Unterrichtsqualität am RG. Damit wird eine stetige Qualitätsentwicklung ermöglicht.

Wo Vorgaben und Versprechungen nicht oder nur mangelhaft erfüllt werden oder erfüllt werden können, liegt ein Qualitätsdefizit vor. Bei Q-Defiziten versagen die Frühwarninstrumente, weshalb sie üblicherweise erst im Rahmen einer Beschwerde durch Lehrpersonen, Schüler, Eltern oder Anderen aufgedeckt werden. Ein Q-Defizitmanagement definiert deshalb geeignete Beschwerdeverfahren.

Es obliegt der Schulleitung, für konkrete Fälle verbindliche Verfahren zu definieren. Diese sind im Anhang anzuführen.

Das Q-Beschwerdeverfahren bezieht sich ausschliesslich auf Defizite im Qualitätsbereich. In strafrechtlich relevanten Fällen gelten die gesetzlichen Bestimmungen und Verfahren.

Beschwerdeverfahren

Am RG werden verschiedene, nach Ursache der Beschwerde, nicht aber nach Beschwerdeführer unterscheidende Instanzenwege definiert. Für die verschiedenen Bereiche werden unterschiedliche Verfahren definiert. Allen gemeinsam ist, dass die Beschwerdeverfahren

- erst zur Anwendung kommen, wenn das direkte Gespräch keine Lösung gebracht hat,
- den konkreten Einzelfall vertraulich behandeln,
- für alle Beteiligten fair, verhältnismässig, transparent und lösungsorientiert sind und
- das Problem in nützlicher Frist bearbeiten.

Alle Beschwerdeverfahren definieren einen Instanzenweg sowie eine Auswahl an möglichen Interventionen.

Instanzenwege Beschwerdegrund: Schüler¹

Beispiel: Schüler stört den Unterricht in einem Fach wiederholt massiv.

Stufe 1: betreffender Schüler

Aussprache, Abmachungen schriftlich festhalten, Regeln vereinbaren, Elterngespräch.

Stufe 2: Klassenlehrer

Elterngespräch, Antrag Beobachtungsstatus, Antrag Verweis, Einberufung Klassenkonvent.

Stufe 3: zuständiges Mitglied der SL

Beobachtungsstatus, Elterngespräch, Verweis, Strafarbeit in der Schule, Androhung des Antrags auf Ausschluss.

Stufe 4: Schulkommission

Androhung des Ausschlusses, Ausschluss.

Beschwerdegrund: Lehrperson

Beispiel: Schüler beklagen, dass sich die Lehrperson bei Prüfungen nicht an vereinbarte Lernziele hält.

Stufe 1: betreffende Lehrperson

Aussprache, Unterrichtsbefragung, Abmachungen schriftlich festhalten, Regeln vereinbaren

Stufe 2: Klassenlehrer

Schlichtungsgespräche, Vermittlung der Positionen

Stufe 3: zuständiges Mitglied der SL

wie KL, Anhörung beider Parteien, Durchsetzung der entsprechenden Unite de Doctrine durch schriftliche Verordnung von Regeln, Zuzug Fachpersonen, Verordnung von Weiterbildung

Stufe 4: Schulkommission

Beschwerdegrund: Verwaltung

Beispiel: Eine Person oder Klasse hat ein Stundenplanproblem oder fühlt sich benachteiligt, was den Stundenplan betrifft.

Stufe 1: zuständige Person in SL, Fachschaft oder im Kollegium

Entgegennahme der Beanstandung, Abklärung der Möglichkeiten

Stufe 2: zuständiges Mitglied der SL

Abklärung der Möglichkeiten

Stufe 3: Rektorat

Rekursinstanz / Entscheid

09.06.2011

Q-Team

¹ Siehe auch: Schulordnung der Kantonsschulen (Kanton Zürich), Abschnitt VIII, §§29-32 ([Dokument 2209](#))