

Leitfaden der Schule Oberlunkhofen zum Umgang mit Beschwerden



**Zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden von Schüler/innen, Eltern
und Lehrpersonen**

Wir arbeiten zielorientiert, evaluieren unsere Tätigkeit und leiten die daraus folgenden, notwendigen und konkreten Massnahmen ein.

Einleitung

Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können sowohl mündlich als auch schriftlich geäußert werden. Äusserungen zur Unzufriedenheit sind wichtige Defizit-Indikatoren, die ernst genommen werden und der genaueren Abklärung bedürfen. Der Anspruch der Schule Oberlunkhofen ist es, Beschwerden systematisch, zeitnah, konstruktiv und transparent zu bearbeiten.

Ein professioneller Umgang mit Problemen und Beschwerden steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei. Ein gutes Beschwerdemanagement kommt allen beteiligten Menschen der Schule zugute und hilft mit, unnötige Frustrationen zu vermeiden. Entsprechend wird die Qualität der Schule verbessert. Als Basis dafür dient dieser Leitfaden zum Umgang mit Beschwerden an der Schule Oberlunkhofen.

Was sind die Ziele dieses Leitfadens?

Mit dem systematischen Beschwerdemanagement verfolgt die Schule Oberlunkhofen folgende Ziele:

1. Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Schulführung (Gemeinderat)) stärken, was sich positiv auf das Schulklima auswirkt
2. Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
3. Bedürfnisse von Schüler/innen, Eltern und Lehrpersonen erfassen
4. Beschwerden als Chance zur Qualitätssicherung nutzen
5. Beteiligte gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen schützen
6. Vertrauen schaffen

Was ist die Grundhaltung der Schule Oberlunkhofen betreffend Beschwerden?

Einerseits können Beschwerden wichtige Informationen liefern, welche wir zur Verbesserung unserer Leistungen nutzen können oder welche auf Schwächen in unserer Organisation hinweisen. Andererseits können Beschwerden auf Seiten der Beschwerdeführenden Erkenntnisse oder Lernprozesse bewirken, welche das Verständnis für die Rahmenbedingungen, Pflichten, Möglichkeiten und Grenzen unserer Organisation fördern.

Dieses Grundverständnis beeinflusst unsere Haltung gegenüber Beschwerden massgeblich:

1. Wir fassen Beschwerden auf als Chance zur Verbesserung der Beziehungen zwischen der Schule und Eltern sowie anderen Personen.
2. Wir nehmen jede Beschwerde ernst und bemühen uns um einen sachlichen und lösungsorientierten Umgang.
3. Wir räumen Beschwerden eine hohe Priorität ein und reagieren bzw. handeln zeitnah.
4. Von Beschwerden Betroffene werden immer miteinbezogen oder beteiligt. Wir gewährleisten Diskretion.
5. Wir informieren proaktiv, wie wir Beschwerden verstehen und damit umgehen.

Wer kann Beschwerden einreichen?

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden (d.h. von Schülern, Eltern, Lehrpersonen).

Wie muss ich Vorgehen, wenn ich eine Beschwerde einreichen will?

Der Schule Oberlunkhofen ist es wichtig, Unzufriedenheitsbekundungen direkt mit der beschwerdeführenden Person besprechen zu können. Deshalb werden anonyme Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte von Seiten der Schule nicht bearbeitet.

Für uns ist die Einhaltung des Instanzenweges (vgl. **Anhang 1**) zentral. Das direkte Gespräch des Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle.

Sollte keine Lösung gefunden werden, wird die Beschwerde schriftlich mittels Beschwerdeformular (vgl. **Anhang 2**), an die nächste Instanz geleitet. Der Eingang einer Beschwerde wird immer bestätigt. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen und diese über die Beschwerde informiert.

Beispiel:

Wird die Lehrperson umgangen, so wird die Schulleitung als nächste Instanz den Beschwerdeführenden wieder an die Lehrperson zurückweisen, damit das Gespräch zunächst zwischen den betroffenen Personen geführt, und eine Lösung angestrebt wird.

Handelt es sich beim Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen oder Officialdelikte, greift die Schulleitung unmittelbar ein und informiert den Gemeinderat Ressort Bildung.

Wie wird ein Beschwerdeverfahren abgeschlossen?

Alle Beteiligten sollen sich äussern können, ob sie mit der Abwicklung des Beschwerdeverfahrens zufrieden sind. Die Evaluation findet mittels Formular (vgl. **Anhang 3**) schriftlich statt.

Auf welchen rechtlichen Grundlagen basiert dieser Leitfaden?

Dieser Leitfaden basiert u.a. auf folgenden rechtlichen Grundlagen:

- Schulgesetz Kanton Aargau – Art. 35 (Grundsatz): Die öffentlichen Schulen erfüllen ihren Erziehungs- und Bildungsauftrag in Zusammenarbeit und in gemeinsamer Verantwortung mit den Eltern.
- Gesetz über die Anstellung von Lehrpersonen (GAL) – Art 16: Der Arbeitgeber (Gemeinderat) achtet und schützt die Persönlichkeit der Lehrpersonen. Diese und die Schulleitung treffen die erforderlichen Massnahmen zum Schutz von Leben, Gesundheit und persönlicher Integrität der Lehrpersonen.
- Gesetz über die Anstellung von Lehrpersonen (GAL) – Art 17: Der Arbeitgeber schützt die Lehrpersonen vor ungerechtfertigten Angriffen und Ansprüchen, die im Zusammenhang mit ihrer Aufgabenerfüllung gegen sie erhoben werden.

- Verordnung Volksschule – Art. 22 Abs. 1: Die Eltern haben das Recht, Schulprobleme ihrer Kinder mit den Lehrpersonen zu besprechen. Kommt keine Verständigung zu Stande, können sich Eltern an die Schulleitung wenden.

Inkrafttreten des hier festgelegten Beschwerdemanagements

Dieser Leitfaden für den Umgang mit Beschwerden wurde am 21. November 2017 durch die Schulpflege Oberlunkhofen in der vorliegenden Fassung verabschiedet und tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

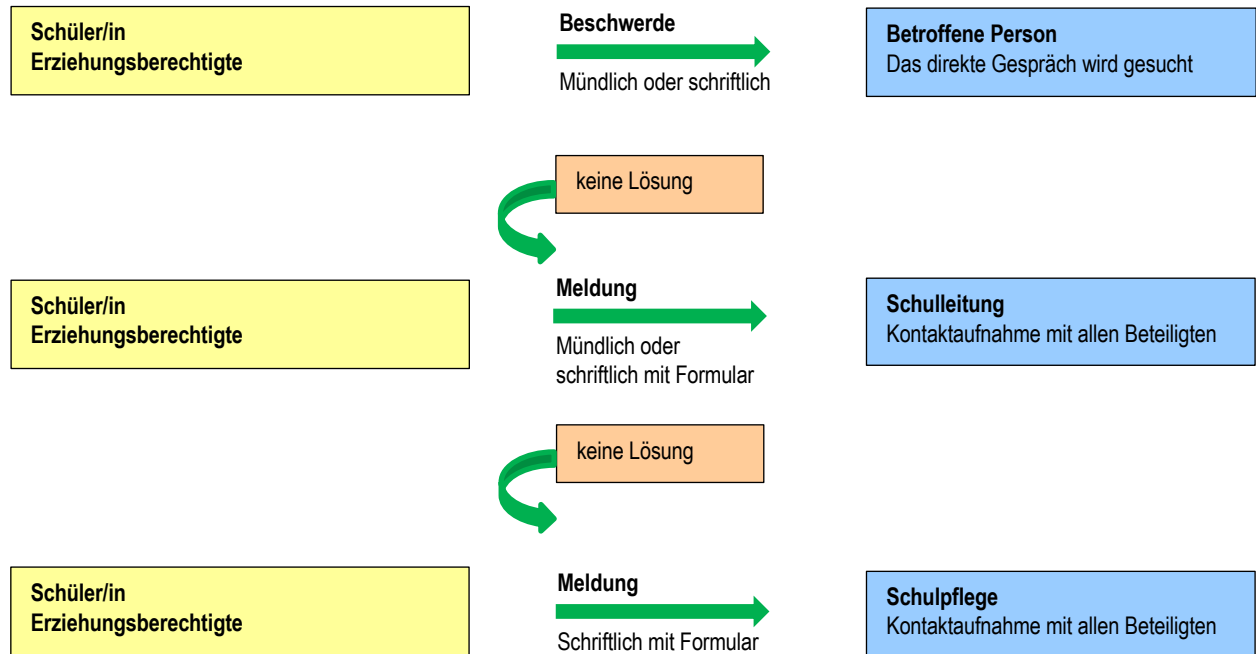
Oberlunkhofen, 22. November 2017
(Anpassung neue Führungsstruktur Januar 2021)

Schulführung Oberlunkhofen

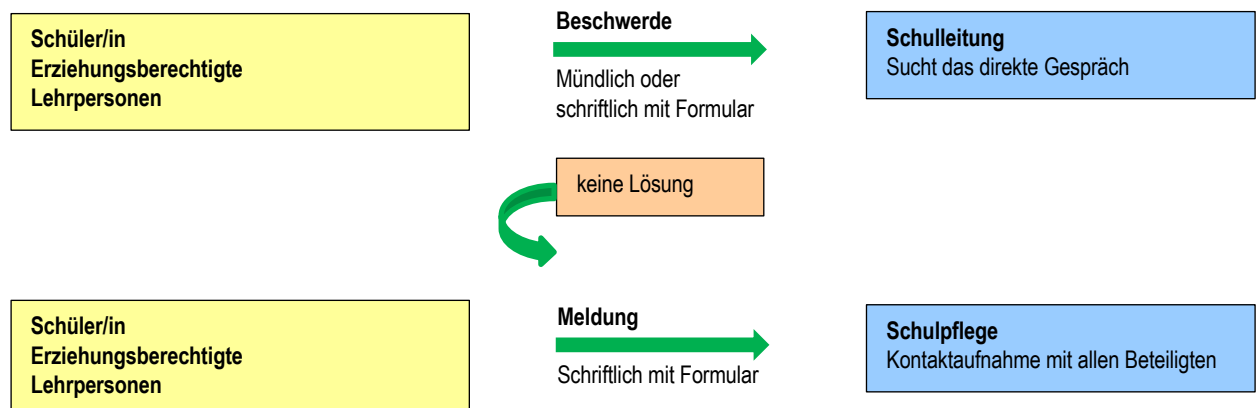
Anhang

- 1 Instanzenweg
- 2 Beschwerdeformular
- 3 Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren

Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik an einer Lehrperson



Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik an der Schulleitung oder an der Schule



Beschwerdeformular

Bevor Sie dieses Formular ausfüllen, überprüfen Sie bitte anhand des Leitfadens, ob Sie den korrekten Instanzenweg eingehalten haben.

Einreichung durch:

Name		Vorname	
Strasse		Ort	
Telefon		Mobile	
Email			

Gerichtet an:	<input type="checkbox"/> Schulleitung	<input type="checkbox"/> Schulpflege
Name		

Problem / Grund der Beschwerde

Was wurde bereits unternommen? (Datum, Ort, Dauer des Gesprächs, Abmachungen)

Erwartung / Handlungsabsichten

Datum: _____ Unterschrift der beschwerdeführenden Person: _____

Durch die Schulleitung resp. Schulpflege gemäss Instanzenweg auszufüllen

Aufgenommen durch:	
Eingegangen am:	
Bestätigt am:	
Weitergeleitet an die betroffene Person:	
Abgeschlossen am:	
Belege zu Zielen und Massnahmen:	

Verabschiedet durch die Schulpflege: 22.11.2017



Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren

		Ja	Nein
1.	Der Instanzenweg wurde eingehalten.		
2.	Die Kommunikation war transparent.		
3.	Die Bearbeitungszeit war angemessen.		
4.	Die Verbindlichkeit der Abmachungen ist gegeben.		
5.	Für mich ist das Verfahren abgeschlossen.		

Bemerkungen

Ort, Datum: _____

Name: _____

Unterschrift: _____