

Reglement

Beschwerdemanagement

V3.0_Stand 06.12.2021

Leitfaden der Schule Killwangen für den konstruktiven Umgang mit Beschwerden von am Schulalltag beteiligten Personen

Umgang mit Beschwerden

▪ Einleitung

Der Umgang mit Beschwerden bzw. Reklamationen braucht eine sachliche und angemessene Verfahrensweise. Die Einhaltung eines festgelegten Kommunikations- bzw. Instanzenweges trägt zu einer raschen Problemlösung und gleichzeitig einer Entlastung aller Beteiligten bei. Rückmeldungen jeglicher Art sind für uns Auslöser für positive Entwicklungsschritte.

Wir können diese als «Frühwarnsystem» nutzen, um allfällige Probleme rechtzeitig zu erkennen und zu lösen. Jede Beschwerde wird daraufhin geprüft, ob diese einen Einzelfall anspricht oder auf ein generelles Problem hinweist.

Der professionelle Umgang mit Beschwerden soll zur Zufriedenheit und zu einem positiven Schulklima beitragen. Mit dem Beschwerdereglement wollen wir unnötige Frustrationen aller Beteiligten vermeiden und so auch die Qualität der Schule Killwangen verbessern. Schullaufbahnentscheide werden hier nicht behandelt, da diese formell als Verwaltungsbeschwerden klar geregelt sind.

▪ Grundsatz

Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können sowohl mündlich als auch schriftlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. Äusserungen zur Unzufriedenheit sind wichtige Indikatoren, die ernst genommen werden und der genaueren Abklärung bedürfen. Der Anspruch der Schule Killwangen ist es deshalb, Beschwerden systematisch, zeitnah, konstruktiv und transparent zu bearbeiten.

- Wir nehmen jede Beschwerde ernst.
- Wir reagieren und handeln zeitnah auf Beschwerden.
- Wir bleiben in jedem Fall sachlich und lösungsorientiert.
- Von Beschwerden Betroffene werden immer miteinbezogen oder beteiligt. Wir gewährleisten Diskretion.
- Wir gehen den Ursachen von Unzufriedenheit auf den Grund, um diese systematisch zu vermeiden.
- Wir nutzen Beschwerden als Chance zur Überprüfung der Qualität unserer Arbeit und wenn nötig zur Verbesserung.
- Anonyme Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte werden von keiner Seite zur Kenntnis genommen.

- **Ziel der Bearbeitung von Beschwerden**

- Zufriedenheit aller am Schulalltag Beteiligten verbessern
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Allseitige Klärung der Beschwerdesituation.
- Wiederherstellung der Zufriedenheit bei den Beschwerdeführenden.
- Verhinderung von Eskalationen in der Zusammenarbeit.

- **Annahme und Bearbeitung von Beschwerden**

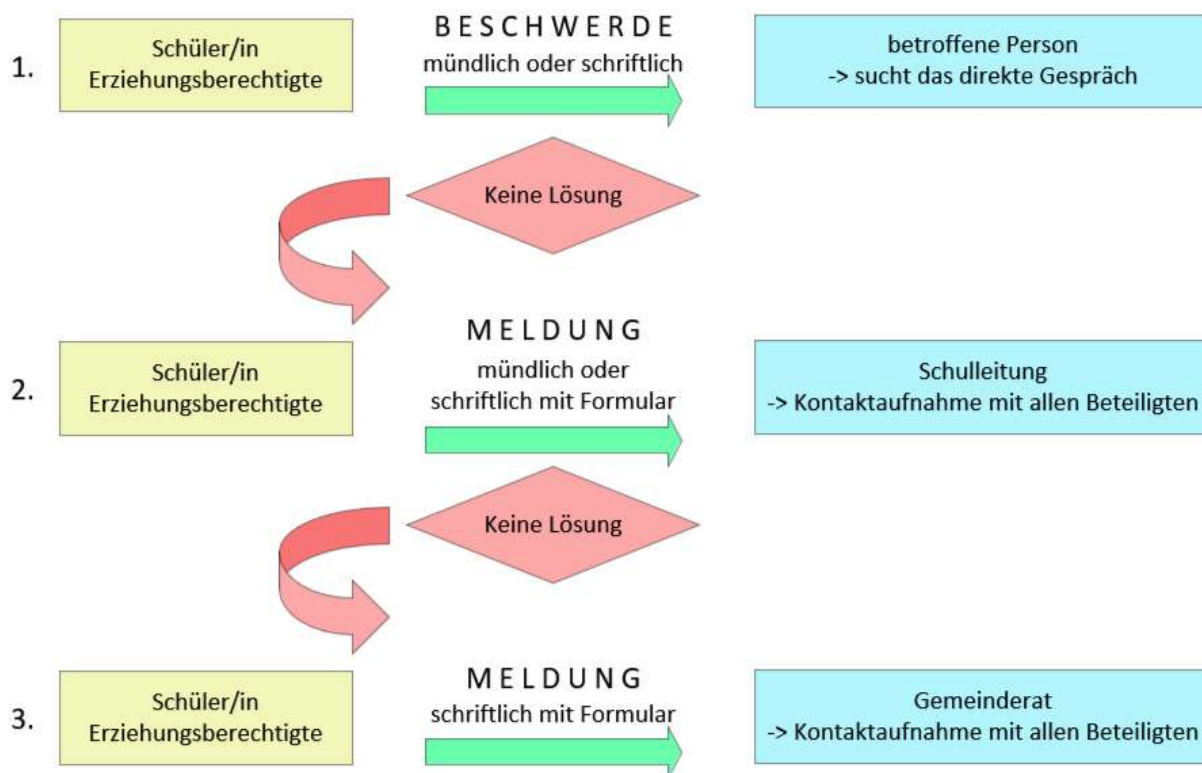
Grundsätzlich gilt folgendes bei der Annahme einer Beschwerde:

- Beschwerdeführende werden in jedem Fall angehört und die Zuständigkeiten werden geklärt.
- Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist sehr wichtig und kommt immer an erster Stelle.
- Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen.
- Erst wenn keine Lösung gefunden werden kann, wird die Beschwerde schriftlich (mit Formular (**Anhang I**) auf der Homepage oder beim Schulsekretariat) an die nächsthöhere Instanz weitergeleitet. Dieses Formular muss nur einmal vorliegen, für die Weiterleitung genügt eine Kopie davon.
- Falls nötig, werden Vereinbarungen über Ziele und Massnahmen in Bezug auf die getätigten Beanstandungen schriftlich festgehalten.
- Bei offensichtlich unbegründeten Beschwerden wird der Sachverhalt richtiggestellt, gegebenenfalls erläutert, wie der Vorgang pädagogisch oder schulrechtlich zu bewerten ist.

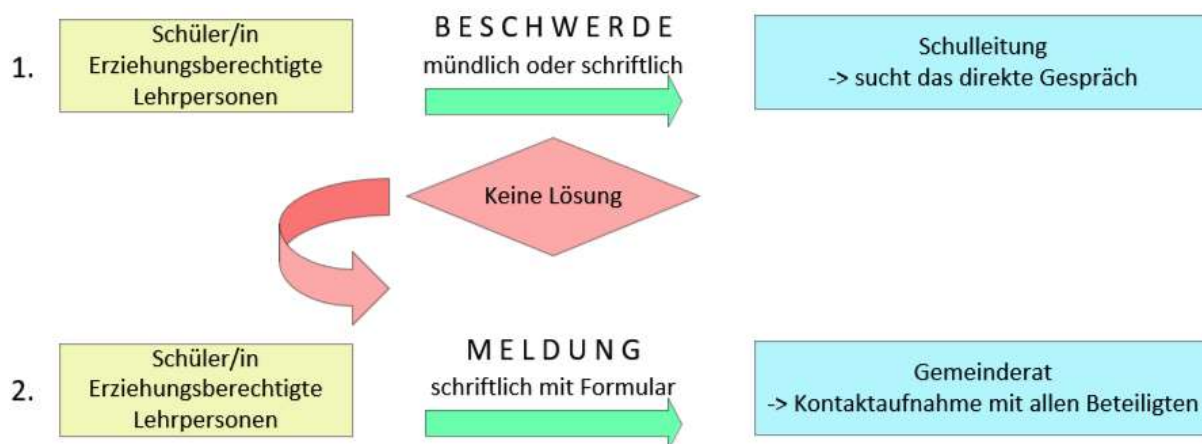
- **Abschluss des Verfahrens**

- Zum Abschluss können sich alle Beteiligten mit einem Formular (**Anhang II**) schriftlich dazu äussern, ob sie mit dem Verfahren zufrieden waren.
- Nach erfolgreicher Behandlung der Beschwerde wird das Verfahren offiziell abgeschlossen.

▪ **Instanzenweg bei Beschwerde/Kritik an einer Lehrperson**



▪ **Instanzenweg bei Beschwerde/Kritik an der Schulleitung oder an der Schule**



In gewissen Fällen (Entscheide mit Rechtsmittelbelehrung) besteht zudem die Möglichkeit, eine schriftliche Beschwerde beim Bezirksschulrat einzureichen.
z.B. bei Abweisung eines Urlaubsgesuches etc.

▪ **Rechtliches**

- **§35 Grundsatz: Volksschulgesetz Kanton Aargau**
Die öffentlichen Schulen erfüllen ihren Erziehungs- und Bildungsauftrag in Zusammenarbeit und in gemeinsamer Verantwortung mit den Eltern.
- **§16: Gesetz über die Anstellung von Lehrpersonen GAL:**
Die Arbeitgeberin (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.
- **§17: Gesetz über die Anstellung von Lehrpersonen GAL:**
Die Arbeitgeberin schützt die Lehrpersonen vor ungerechtfertigten Angriffen und Ansprüchen, die im Zusammenhang mit ihrer Aufgabenerfüllung gegen sie erhoben werden.
- **Verordnung Volksschule:**
 - §24 Rechte:**
 - ¹ Die Eltern haben das Recht, Schulprobleme ihrer Kinder mit dem Lehrer zu besprechen. Kommt keine Verständigung zu Stande, so können sie sich an die Schulleitung oder an den Gemeinderat wenden.
 - ² Die Eltern haben Anspruch auf eine Begründung der Entscheide, die ihr Kind betreffen, sowie das Recht auf Einsicht in die betreffenden Akten.
 - §25 Pflichten:**
 - ¹ Die Eltern beziehungsweise Pflegeeltern
 - a) arbeiten mit den Lehrpersonen und der Schule zusammen und verhalten sich gegenüber den Lehrpersonen, der Schulleitung und dem Gemeinderat kooperativ;
 - b) fördern verbindliche und zuverlässige Leistungen ihrer Kinder in der Schule;
 - c) haben ihre Kinder zur Erledigung der Hausaufgaben anzuhalten;
 - d) schicken ihre Kinder ausgeruht, verköstigt, sauber und korrekt sowie den Witterungsverhältnissen angepasst gekleidet zur Schule;
 - e) unterstützen und verstärken die Erziehungsbemühungen der Schule.
 - ² Bei Nichtbefolgung dieser Pflichten können die Eltern beziehungsweise Pflegeeltern von einer Lehrperson, der Schulleitung oder dem Gemeinderat verbindlich zu einem Gespräch eingeladen werden.

▪ **Anhänge**

- **Anhang I:** Beschwerdeformular
- **Anhang II:** Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren

Durch die Übernahme der strategischen Schulführung durch den Gemeinderat per 01.01.2022 wurde dieses Reglement entsprechend angepasst und tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

▪ **Anhang I**

Beschwerdeformular

Bevor Sie dieses Formular ausfüllen, überprüfen Sie bitte anhand des Leitfadens unseres Beschwerdereglements auf Seite 4, ob Sie den korrekten Instanzenweg eingehalten haben.

Angaben zu Ihrer Person

Name		Vorname	
Strasse		Ort	
Telefon		Mobile	
E-Mail			

Gerichtet an	<input type="checkbox"/> Lehrperson	<input type="checkbox"/> Schulleitung	<input type="checkbox"/> Gemeinderat
Name des Kindes		Klasse	
Klassenlehrperson			

Problem / Grund der Beschwerde

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

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

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

▪ **Anhang II**

Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren

Durch die Beschwerdeführenden nach Abschluss des Verfahrens auszufüllen

		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:

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung!

Gemeinderat Killwangen