

Umgang mit Beschwerden - Leitfaden

Grundsätzliches

Die Schule Windisch bearbeitet Beschwerden systematisch, konstruktiv und transparent.

Der Umgang mit Beschwerden erfordert eine sachliche und angemessene Strategie, die Verbindlichkeit schafft. Wertschätzender und korrekter Umgang mit kritischen Rückmeldungen vermeidet grösstenteils Wiederholungen und Eskalationen.

Die Festlegung und Einhaltung eines Instanzenweges trägt massgeblich zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Gehen die Beteiligten konstruktiv und professionell mit Problemen und Beschwerden um, erreichen sie wichtige Ziele zugunsten aller Beteiligten.

- Unnötige Frustrationen vermeiden;
- Gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen schützen;
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch vermeiden;
- Positives Klima schaffen;
- Bedürfnisse ernstnehmen und erfassen;
- Vertrauen schaffen;
- Beschwerde als Chance für Qualitätssteigerung erkennen.

Vorgehen

Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie auch schriftlich geäussert werden. Für alle Beschwerden muss der Instanzenweg von allen Beteiligten zwingend eingehalten werden (siehe S. 2)! Ausnahmen sind nur schriftlich begründet und nach Information und Anhörung der Direktbetroffenen möglich. Das Vorgehen an der Schule Windisch ist wie folgt:

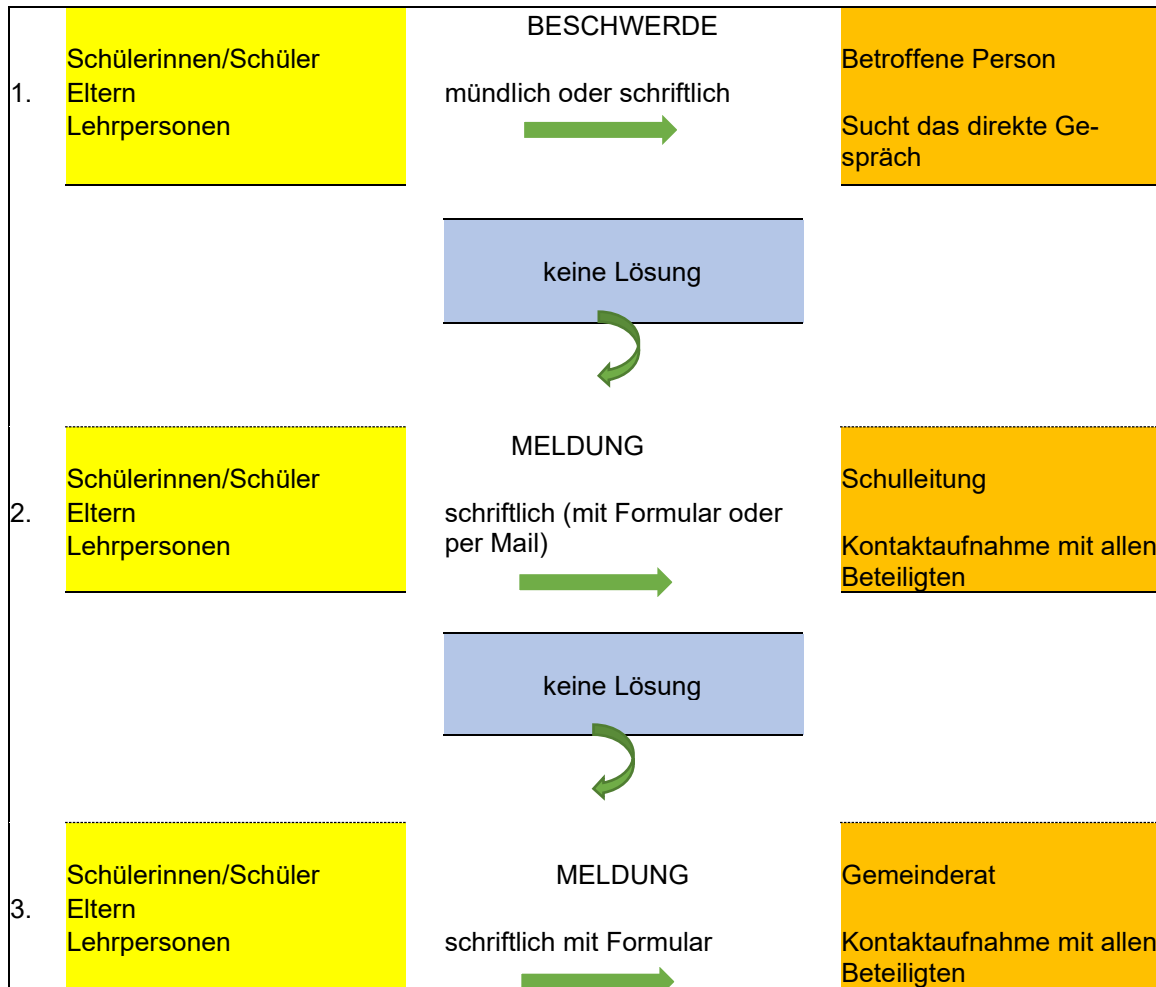
- Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat (ihr der Inhalt der Beschwerde bekannt ist) werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen.
- Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde schriftlich (Formular) an die nächste Instanz geleitet.
- Anonyme Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte werden nicht zur Kenntnis genommen.
- Inhalt, Reaktions- und Bearbeitungszeit von Beschwerden werden erfasst und Erkenntnisse wo möglich als Verbesserungen umgesetzt.
- Wo nötig werden konkrete Vereinbarungen mit messbaren Zielen zum künftigen Verhalten angestrebt, die innerhalb einer definierten Frist objektiv überprüft werden können.
- Konflikte werden zum Schluss unter Einbezug der Beteiligten evaluiert. Die Evaluation findet mittels eines Formulars schriftlich statt. Nach erfolgreicher Behandlung der Beschwerde wird das Verfahren offiziell abgeschlossen.

Interventionen

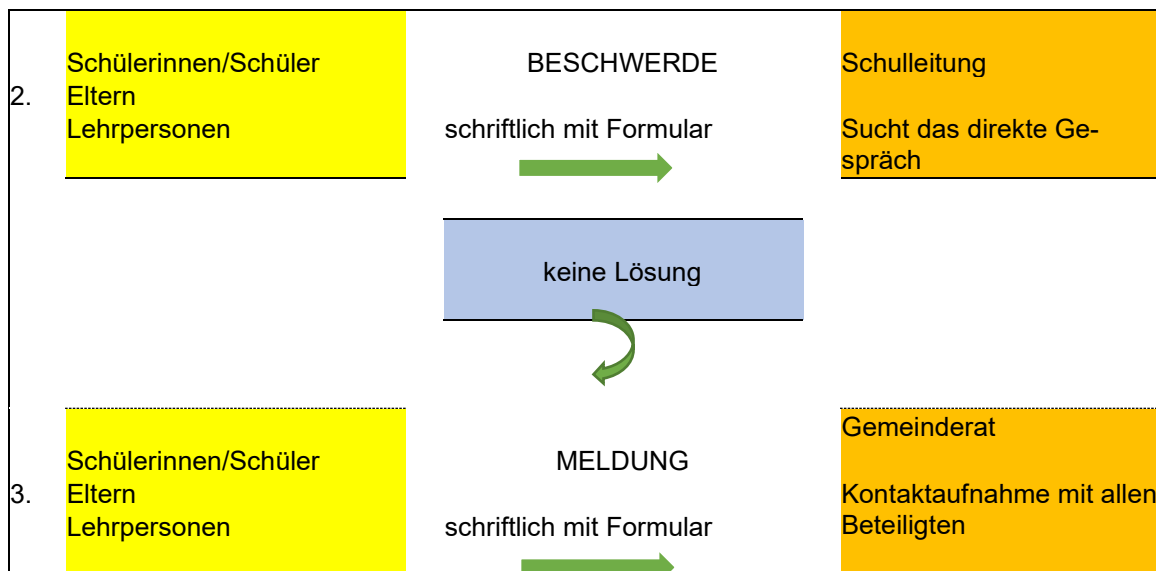
Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen (z.B. Übergriffe), muss die Schulleitung:

- unmittelbar eingreifen;
- die Ressortverantwortliche Gemeinderat informieren;
- für die Klärung des Sachverhalts unter Einbezug aller Beteiligten sorgen;
- Ergebnis schriftlich dokumentieren;
- eventuell weitere Schritte (gemäss Kommunikations- und allenfalls Krisenkonzept) einleiten.

Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik an einer Lehrperson



Instanzenweg bei Beschwerde Kritik an der Schulleitung oder an der Schule



Rechtliches

Volksschulgesetz Kanton Aargau

§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

§16 Schutz der Persönlichkeit / Absatz 1&2:

Die Arbeitgeberin beziehungsweise der Arbeitgeber achtet und schützt die Persönlichkeit der Lehrpersonen.

Die Arbeitgeberin beziehungsweise der Arbeitgeber und alle für sie handelnden Stellen treffen die erforderlichen Massnahmen zum Schutz von Leben, Gesundheit und persönlicher Integrität der Lehrpersonen.

§17 Schutz vor ungerechtfertigten Angriffen / Absatz 1:

Die Arbeitgeberin beziehungsweise der Arbeitgeber schützt die Lehrpersonen vor ungerechtfertigten Angriffen und Ansprüchen, die im Zusammenhang mit ihrer Aufgabenerfüllung gegen sie erhoben werden.

Verordnung über die Volksschule

§22 Anhörung, Begründung und Akteneinsicht / Absatz 1:

Die Eltern haben das Recht, Schulprobleme ihrer Kinder mit den Lehrpersonen zu besprechen. Kommt keine Verständigung zustande, können sie sich an die Schulleitung wenden.

Anhänge

- Beschwerdeformular
- Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren