

# Leitfaden Beschwerdenführung



Autoren:	Schulpflege Dintikon
Version:	1.0
Erstellt am:	01.11.2014
Tritt in Kraft ab:	01.01.2015
Verteiler:	SL, SPFSK, SK, LP

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>GRUNDLAGEN</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>RECHTLICHES</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>BESCHWERDEN</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>INSTANZENWEG BEI BESCHWERDE/KRITIK AN EINER LP</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>INSTANZENWEG BEI BESCHWERDE/KRITIK AN SL ODER SCHULE</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>VORGEHEN</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>INTERVENTION</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	<b>ABSCHLUSS DES VERFAHRENS</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	<b>ANHÄNGE</b>	<b>5</b>
	- Beschwerdeformular	6
	- Evaluationsformular	8

## 1 GRUNDLAGEN

Die Schule Dintikon 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.

Konflikte werden zum Schluss unter Einbezug der Beteiligten evaluiert und ganz bewusst abgeschlossen.

Alle anonymen Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte (ich habe gehört, dass...; man sagt, dass...) werden von keiner Seite zur Kenntnis genommen.

## 2 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:**

Die Arbeitgeberin (Schulpflege) 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:**

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

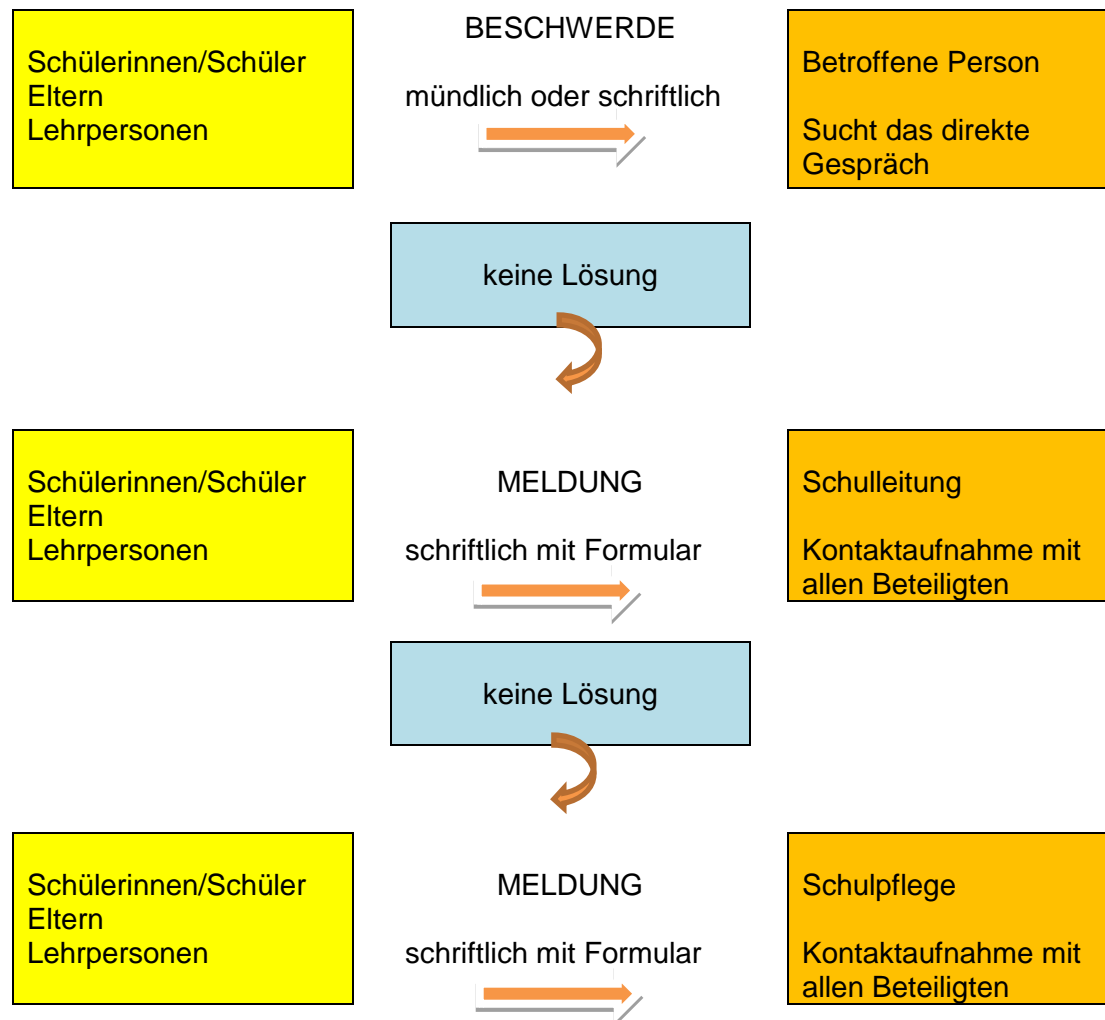
## 3 BESCHWERDEN

Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie auch schriftlich geäussert werden.

Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde schriftlich (Formular) an die nächste Instanz geleitet.

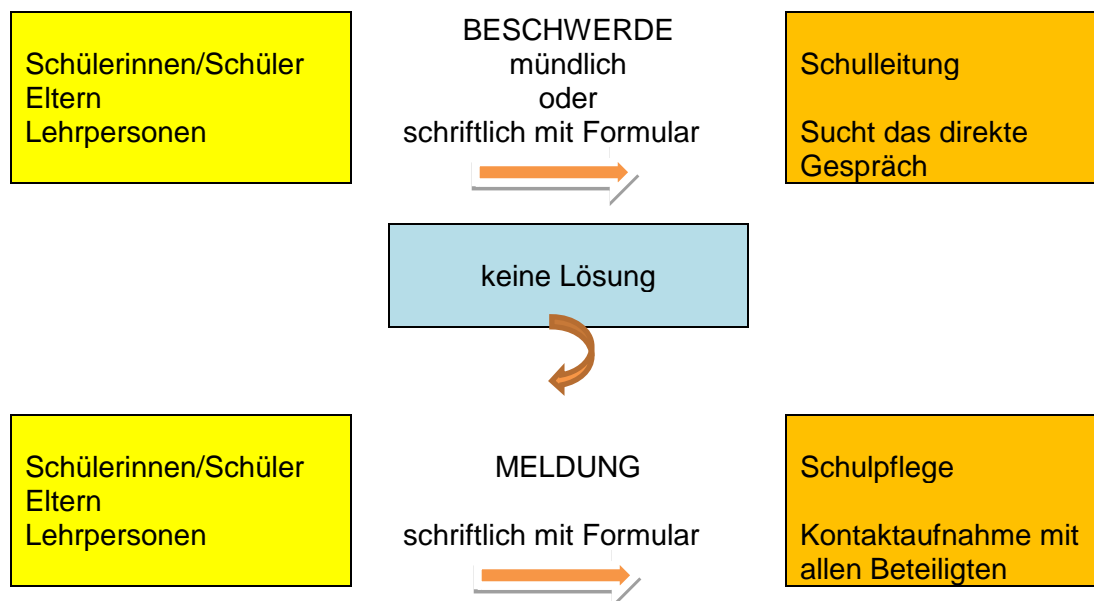
Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat (ihr der Inhalt der Beschwerde nicht bekannt ist) werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen.

#### 4 INSTANZENWEG BEI EINER BESCHWERDE/KRITIK AN EINER LEHRPERSON



Für alle Beschwerden muss der Instanzenweg von allen Beteiligten zwingend eingehalten werden! Ausnahmen sind nur schriftlich begründet und nach Information und Anhörung der Direktbetroffenen möglich.

## 5 INSTANZENWEG BEI BESCHWERDE/KRITIK AN SL ODER AN DER SCHULE



## 6 VORGEHEN

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.

## 7 INTERVENTIONEN

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

- Unmittelbar eingreifen.
- Die Schulpflege informieren.
- Für die Klärung des Sachverhalts unter Einbezug aller Beteiligten sorgen.
- Ergebnis schriftlich dokumentieren.
- Eventuell weitere Schritte (gemäss Kommunikations- und allenfalls Notfallkonzept oder Leitfaden Disziplinar massnahmen, Personalführung Punkt 3.5) einleiten.

## 8 ABSCHLUSS DES VERFAHRENS

Alle Beteiligten sollen sich äussern können, ob sie mit dem Verfahren zufrieden sind.

Die Evaluation findet mittels eines Formulars schriftlich statt.

Nach erfolgreicher Behandlung der Beschwerde wird das Verfahren offiziell abgeschlossen.

## 9 ANHÄNGE

Beschwerdeformular

Evaluationsformular

## Beschwerdeformular

Datum: \_\_\_\_\_

<b>Einreichung durch:</b>			
Name		Adresse	
Telefon		Mobile	
Mail			

<b>Gerichtet an:</b>	<input type="radio"/> Schulleitung	<input type="radio"/> Schulpflege (gemäss Instanzenweg)
Name		

### Problem / Grund der Beschwerde

--

### Was wurde bereits unternommen?

--

### Erwartung / Handlungsabsichten

--

Durch das Sekretariat und die Schulleitung oder Schulpflege auszufüllen

Eingegangen am:	
Weitergeleitet an:	
Abgeschlossen am:	
Vereinbarte Ziele und Massnahmen:	

## Rückmeldung von Beschwerdeführenden über das Verfahren

		++	+	-	--
1.	Der Sachverhalt der Beschwerde wurde korrekt erfasst				
2.	Das Beschwerdeformular ist dienlich				
3.	Die Vereinbarungen wurden dokumentiert				
4.	Der Instanzenweg wurde eingehalten				
5.	Die Kommunikation war transparent				
6.	Die Bearbeitungszeit war angemessen				
7.	Die Verbindlichkeit der Abmachungen ist gegeben				
8.	Das Verfahren wird korrekt abgeschlossen				
9.	Meine Bedürfnisse wurden ernst genommen				
10.	Ich fühle mich ernst genommen				
11.	Ich erlebe die Kommunikation fair und wertschätzend				
12.	Ich kann das Verfahren abschliessen				

Wünsche, Anregungen, Verbesserungsvorschläge:

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_