



SCHULE STETTEN
Schulleitung
Schulhaus Egg
5608 Stetten
056 485 85 88

Der Umgang mit Anliegen und Beschwerden am Kindergarten und an der Primarschule Stetten

Ersteller: Schulleitung

Datum: Januar 2023 / in Kraft seit Mitte Februar 2023

Vernehmlassung: Gemeinderat Stetten, Ressort Schule, Lehrpersonen

Quellen: Musterleitfaden des alv für den Umgang mit Beschwerden
Div. Konzepte Aargauer Schulen

Inhaltsverzeichnis

1.	Wozu dient ein Anliegen- und Beschwerdekonzert	3
2.	Ziele des Anliegen- und Beschwerdekonzertes	3
3.	Was sind Anliegen und Beschwerden und wer kann sie einreichen	4
4	Instanzenweg für Schüler*innen, Erziehungsberechtigte und LP	
4.1	Instanzenweg bei einem Anliegen / Beschwerde an eine Lehrperson	4
4.2	Instanzenweg bei einem Anliegen / Beschwerde an SL oder Schule	5
5	Anliegen zu schulorganisatorischen Problemen	5
6	Vorgehen bei Eingang eines BBeschwerdenformulars	
6.1	Eingang	5
6.2	Bearbeitung, Dokumentation	6
6.3	Abschluss	6
7	Unterstützung	7
8	Ausnahmen – Probleme grosser Tragweite	7
	Anhang	
	Rechtliches	8
	Verhaltensempfehlungen	9
	Anliegen- / Beschwerdeformular	10
	Evaluationsformular	12

1. Wozu dient ein Anliegen- und Beschwerdekonzep

Die Schule Stetten versteht sich als eine lernende Organisation, die Rückmeldungen von Schüler*innen und Erziehungsberechtigten, sowie weiteren Personen, die mit der Schule in Kontakt sind, ernst nimmt, daraus lernt und sich weiterentwickelt.

Der Umgang mit Anliegen, Ideen und Beschwerden bedarf einer sachlichen und lösungsorientierten Vorgehensweise. Eine einheitliche Vorgehensweise trägt zur Entlastung aller Beteiligten bei und schafft eine Basis für eine konstruktive Kommunikation und Zusammenarbeit. Anliegen, Ideen und Beschwerden helfen der Institution Schule, Qualitätslücken frühzeitig zu entdecken. Die Schule kann als Ganzes rechtzeitig Gegensteuer geben und sich weiterentwickeln. Dadurch wird die Zufriedenheit gesteigert, ein positives Schulklima unterstützt und unnötige Frustration kann so vermieden werden. Zudem sollen Schüler*innen, Erziehungsberechtigte, Lehrpersonen und sonstige Personen vor unberechtigten und voreiligen Anschuldigungen geschützt werden.

2. Ziele des Anliegen- und Beschwerdekonzep

- Unterstützung einer lösungsorientierten Vorgehensweise
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch vermeiden
- Bedürfnisse ernst nehmen und erfassen
- Vertrauen schaffen
- Unnötige Frustrationen vermeiden
- Schutz gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen
- Positives Klima schaffen
- Chance für eine Qualitätssteigerung
- Anliegen und Beschwerden werden zum Schluss unter Einbezug der Beteiligten evaluiert und bewusst abgeschlossen.

3. Was sind Anliegen und Beschwerden und wer kann sie einreichen?

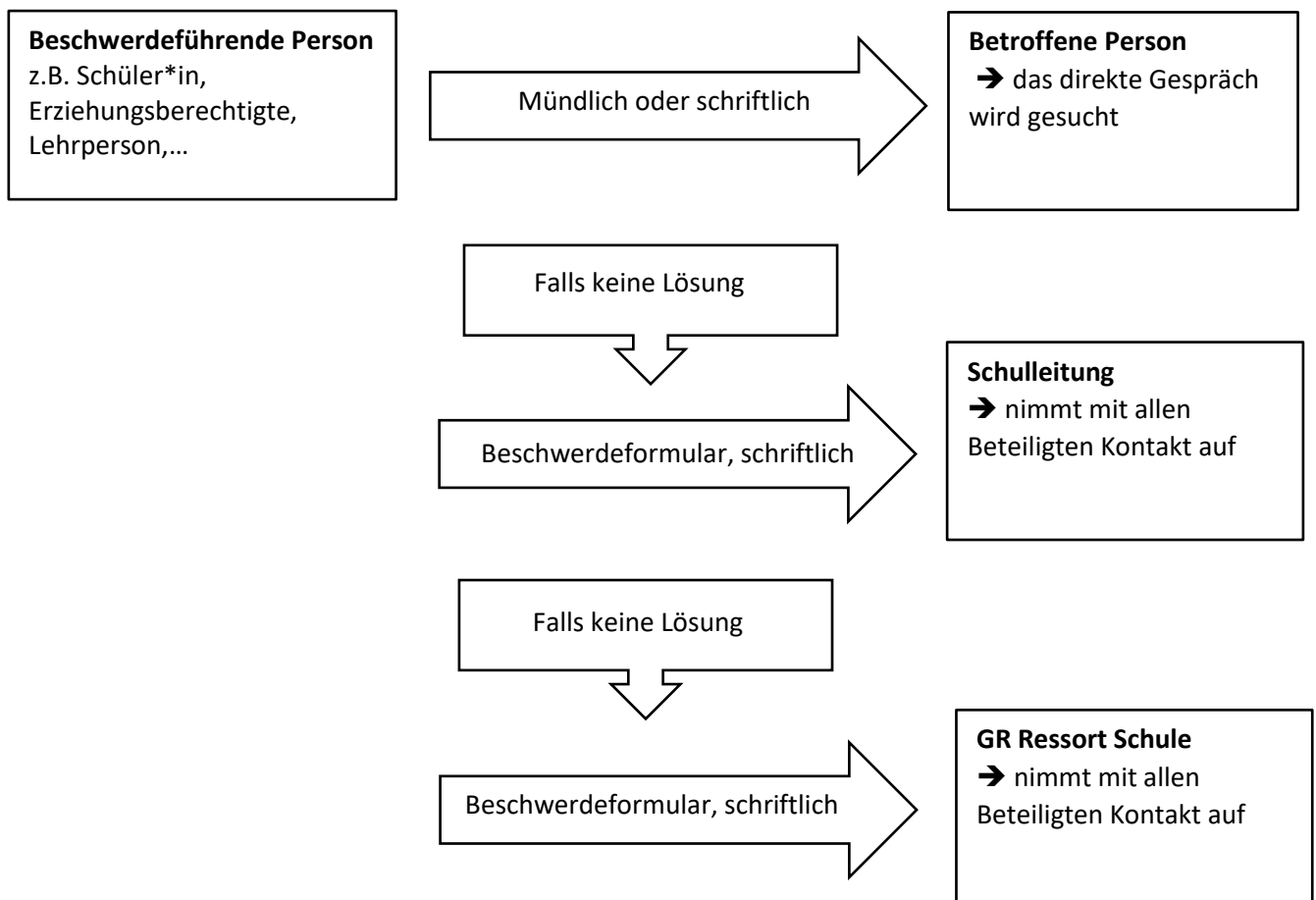
Anliegen und Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie auch schriftlich geäußert werden. Sie können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden.

Anonyme Anliegen, Beschwerden, Anschuldigungen und Gerüchte (ich habe gehört, dass..., andere sagen auch, dass....) werden nicht zur Kenntnis genommen und nicht weiterverfolgt.

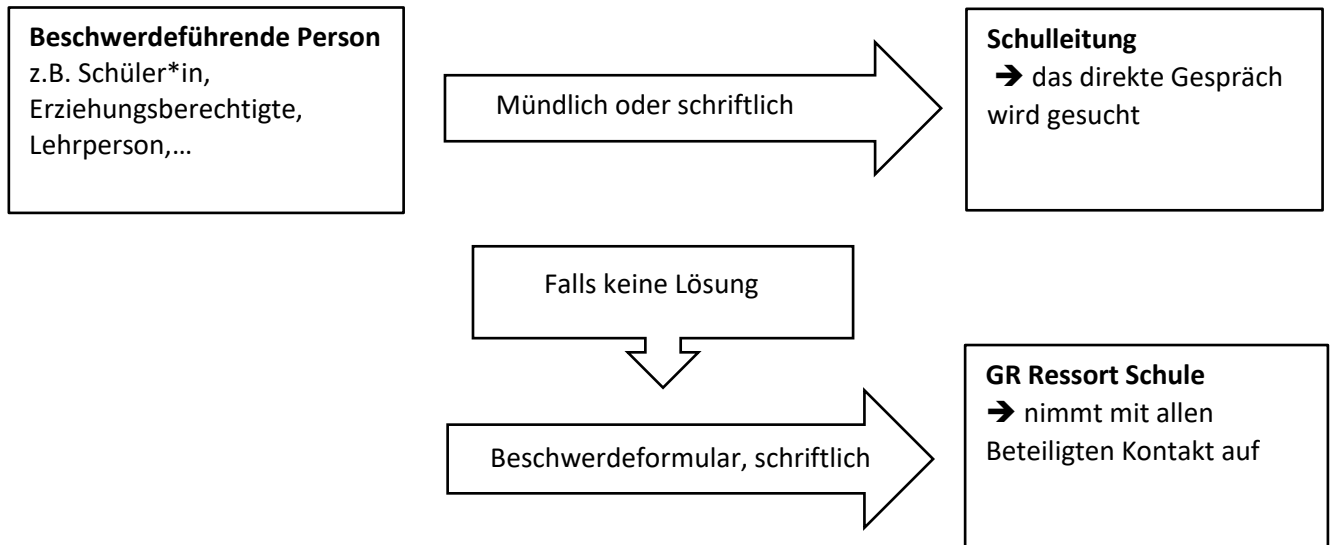
4. Instanzenweg für Schüler*innen, Erziehungsberechtigte und Lehrpersonen

Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Sollte es hierbei zu keiner Lösung kommen, ist die Beschwerde in schriftlicher Form (Formular) an die nächsthöhere Instanz zu leiten. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat (das heißt, ihr der Inhalt der Beschwerde noch nicht bekannt ist) werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückgewiesen.

4.1 Instanzenweg bei einer Beschwerde / Anliegen an einer Lehrperson



4.2 Instanzenweg bei einer Beschwerde / Anliegen an SL oder an der Schule



5. Anliegen zu schulorganisatorischen Problemen

Schulorganisatorische Probleme (wie Klassenzuteilung, Stundenplan,...) fallen in die Zuständigkeit der Schulleitung. Dort gilt in der Regel folgender Ablauf:

- 1.) Schüler*innen, Erziehungsberechtigte oder andere Betroffene wenden sich mit dem Anliegen an die Schulleitung.
- 2.) Ergibt das Gespräch keine Lösung, wenden sich die Schüler*innen, Erziehungsberechtigte oder andere Betroffene mit einer Beschwerde an den zuständigen Gemeinderat, Ressort Schule. Sie benutzen das Formular im Anhang.
- 3.) Wenn keine innerschulische Lösung möglich ist, können sich die Erziehungsberechtigten oder Betroffenen an den Bezirksschulrat wenden.

6. Vorgehen bei Eingang eines Beschwerdenformulars

6.1 Eingang

Die Schule bestätigt innerhalb von 5 Arbeitstagen den Eingang der Beschwerde / Anliegen. Schulferien gelten nicht als Arbeitstage, da Lehrpersonen und Schulleitung, aber auch Schüler*innen, Erziehungsberechtigte und allfällig weitere betroffene Personen nicht immer erreichbar sind.

Die zuständige Person informiert alle Beteiligten über die Zuständigkeit, den Ablauf und die nächsten Schritte.

6.2 Bearbeitung, Dokumentation

Wenn eine Beschwerde eingeht, werden die folgenden Fragen geklärt:

- Wer bringt die Beschwerde ein?
- Gegen wen oder was richtet sich die Beschwerde?
- Ist es – in Ausnahmefällen – sinnvoll, dass die beschwerdeführende Person gegenüber den verantwortlichen Personen (Lehrperson, Schulleitung) anonym bleibt?
- Wurden die Abläufe eingehalten? Wurde die Zuständigkeit geklärt?
- Welche Schritte wurden in Bezug auf den Beschwerdeinhalt bereits unternommen? Hat ein entsprechendes Gespräch mit den Betroffenen stattgefunden
- Klärung:
 - Was ist genau das Problem?
 - Was wurde bereits unternommen?
 - Wer erwartet was?
 - Welche Handlungsmöglichkeiten bestehen?
- Welche Ziele und Massnahmen werden / wurden vereinbart? Wurden die Erwartungen und Lösungsvorschläge der Beteiligten, insbesondere der Betroffenen festgehalten?

Alle Beteiligten erhalten die Gelegenheit sich zu äussern. Die Vereinbarungen werden schriftlich festgehalten und allen Beteiligten zugestellt sowie im Sekretariat abgelegt. Lehrpersonen haben das Recht auf Einsichtnahme in Beschwerdefälle, die sie selbst betreffen. (siehe auch Konzept zu Umgang mit Qualitätsdefiziten)

6.3 Abschluss

Nach erfolgreicher Behandlung der Beschwerde / Anliegen wird das Verfahren offiziell abgeschlossen. Mittels Formulars im Anhang findet eine Evaluation zum Verfahren schriftlich statt.

Da Beschwerden betriebliche Schwächen aufzeigen können, dokumentiert die Schulleitung eingegangene Beschwerden (Datum des Eingangs, Name des Beschwerdeführenden, Thema, Datum des Abschlusses). Diese Dokumentation wird dem Gemeinderat Ressort Schule jährlich vorgelegt und allfällig daraus abgeleitete Entwicklungsmassnahmen sichtbar gemacht.

7. Unterstützung

Lehrpersonen, die von einer Beschwerde betroffen sind, werden von der Schulleitung unterstützt.

Schüler*innen stehen in erster Linie die Erziehungsberechtigten und Klassenlehrpersonen als Unterstützung zur Seite. Je nach Sachverhalt kann dies aber auch eine Fachlehrperson des Vertrauens oder die Schulsozialarbeiterin sein, zu einem späteren Schritt dann die Schulleitung. Dies gilt auch für die Erziehungsberechtigten.

8. Ausnahmen – Probleme grosser Tragweite

Handelt es sich beim Beschwerdegrund um Probleme mit grosser Tragweite, z.B. Dienstpflichtverletzung, sexuelle oder andere körperliche Übergriffe, muss die Schulleitung:

- unmittelbar eingreifen
- den Gemeinderat, Ressort Schule informieren
- für die Klärung des Sachverhalts unter Einbezug aller Beteiligten sorgen
- Ergebnis schriftlich dokumentieren
- eventuell weitere Schritte unter Einbezug Notfall- und Krisenmanagement oder Konzept Umgang mit Qualitätsdefiziten einleiten

Anhang:

Rechtliches:

Volksschulgesetz Kanton Aargau

§ 35

Grundsatz

¹ 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

¹ Die Arbeitgeberin beziehungsweise der Arbeitgeber achtet und schützt die Persönlichkeit der Lehrpersonen.

² 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.

³ Lehrpersonen haben hinsichtlich ihrer Personendaten Anspruch auf Auskunft, Einsicht und Berichtigung im Rahmen der Datenschutzgesetzgebung. Die Daten dürfen nicht an Dritte oder an andere Behörden herausgegeben werden, ausgenommen für Besoldungs- und statistische Zwecke an die zuständigen Behörden.

⁴ Im Umgang mit Personendaten gelten die Vorschriften des Gesetzes über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG) vom 24. Oktober 2006^[5]. *

§ 17

Schutz vor ungerechtfertigten Angriffen

¹ Die Arbeitgeberin beziehungsweise der Arbeitgeber schützt die Lehrpersonen vor ungerechtfertigten Angriffen und Ansprüchen, die im Zusammenhang mit ihrer Aufgabenerfüllung gegen sie erhoben werden.

² Der Regierungsrat regelt die Übernahme der Kosten für den Rechtsschutz, wenn sich zur Wahrung der Rechte der Lehrpersonen die Beschreitung des Rechtsweges als notwendig erweist.

Verhaltensempfehlungen für den ersten Moment

1. Zuhören
 - Kritik, Anliegen, Beschwerde ruhig zur Kenntnis nehmen
 - Ev. Nachfragen um Aussagen richtig zu verstehen (aktives Zuhören)
 - Mitteilung der Wahrnehmung verdanken
 - Gehörtes mit den eigenen Worten zusammenfassen
2. Nicht sofort rechtfertigen
 - Nicht rechtfertigen → «und» verwenden und nicht «aber»
 - Ich Botschaften
 - Überlegt reagieren, manchmal braucht es auch Bedenkzeit → ich kann dies nicht gleich beantworten, ich komme wieder darauf zurück, sie hören wieder von mir,....
 - Ist die Kritik bei mir an der richtigen Stelle oder wer sollte involviert werden → mit Ich Botschaft aufzeigen, welche anderen Wege man sieht
3. Eigene Sicht darstellen
 - Sich Positionieren, sich Distanzieren von Kritik mit Begründung, dabei betonen, dass zwei verschiedene Sichtweisen
 - Wenn Kritik berechtigt, Entschuldigung anbringen → Es tut mir leid, wenn dies so angekommen ist, ich hatte folgende
 - Bei Notenfragen die Kriterien, Standards, Abstufungen deutlich aufzeigen und erklären
4. Lösungssuche
 - Was brauchen Sie? Was brauche ich?
 - Weiteres Vorgehen besprechen
 - Wenn nötig Klärung von rechtlichen Fragen anbieten
 - Wenn kein Übereinkommen, dann den Beizug der Schulleitung vorschlagen
5. Klarer Abschluss
 - Unterschiedliche Ansichten klar festhalten, verbalisieren → hier Übereinstimmung, da nicht
 - Gemeinsame Schritte planen und im Protokoll festhalten
6. Nachbearbeitung
 - Muss ich jemanden informieren? (FLP, SL, SSA,...)
 - Brauche ich Unterstützung? Wo hole ich sie mir?
 - Beschwerdeführende Person um ein Feedback zum gemeinsamen Gespräch bitten



SCHULE STETTEN
Schulleitung
Schulhaus Egg
5608 Stetten
056 485 85 88

Anliegen / Beschwerdeformular

Eingereicht durch:

Name:	
Vorname:	
Strasse, Nr.	
PLZ, Wohnort	
Telefon:	
Mobile:	

Empfänger:

Name:	
Vorname:	
Funktion:	

Ausgangslage: Anliegen / Grund der Beschwerde:

--

Was wurde bereits unternommen:

--

Erwartungen und allfällige Lösungsvorschläge:

--

Datum: _____

Unterschrift: _____

Durch das Sekretariat, Schulleitung oder Gemeinderat Ressort Schule auszufüllen:

Aufgenommen durch:	
Eingegangen am:	
Weitergeleitet am:	
Abgeschlossen am:	
Vereinbarte Ziele und Massnahmen:	



SCHULE STETTEN
Schulleitung
Schulhaus Egg
5608 Stetten
056 485 85 88

Evaluationsformular:

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

Wünsche, Anregungen, Verbesserungsvorschläge, was ich noch sagen wollte:

Ort und Datum: _____

Name: _____

Unterschrift: _____