



## Leitfaden für den Umgang mit Beschwerden

### Wir bleiben nicht stehen

Wir nehmen Rückmeldungen ernst.

Wir haben einen hohen Qualitätsanspruch, den wir kontinuierlich weiterentwickeln und regelmässig überprüfen.

#### Grundsätzliches

Die Schule Oftringen bearbeitet Beschwerden systematisch, konstruktiv und transparent.

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

Die Festlegung und Einhaltung eines klar festgelegten und verbindlichen Instanzenweges trägt massgeblich zur Problemlösung und zur 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 und Unzufriedenheit ergründen und systematisch vermeiden
- positives Klima schaffen
- Bedürfnisse ernst nehmen und erfassen
- Vertrauen schaffen
- Beschwerde als Chance für Qualitätssteigerung verstehen

#### Vorgehen

Konflikte mit und Kritik an anderen Personen werden immer zuerst offen angesprochen und es wird versucht, im direkten Gespräch eine für alle Seiten befriedigende Lösung zu finden. Hierfür steht den Beteiligten eine Checkliste als Leitfaden für eine Konfliktlösung ohne Beschwerde zur Verfügung.

Nur, wenn dies den Betroffenen nicht gelingt, wird der Beschwerdeweg eingeschlagen. Eine Beschwerde wird schriftlich (Beschwerdeformular) an die nächste Instanz geleitet. Beim Ausfüllen des Beschwerdeformulars kann die Anlauf- und Beratungsstelle oder die beschwerdeempfangende Stelle der 2. Stufe Unterstützung anbieten. Bei mündlich eingebrachten Beschwerden entscheidet die beschwerdeempfangende Stelle der 2. Stufe, ob mit dem Beschwerdeformular oder via niederschwelliger Vermittlung Unterstützung angeboten wird. Handelt es sich um eine mündlich eingebrachte Beschwerde im Bereich von gravierenden Qualitätsdefiziten muss zwingend mit dem Beschwerdeformular gearbeitet werden. Schriftlich eingereichte Beschwerden müssen immer gemäss Leitfaden bearbeitet werden. Der Eingang einer Beschwerde wird immer bestätigt.

Anonyme Beschwerden und Anschuldigungen werden nicht behandelt.

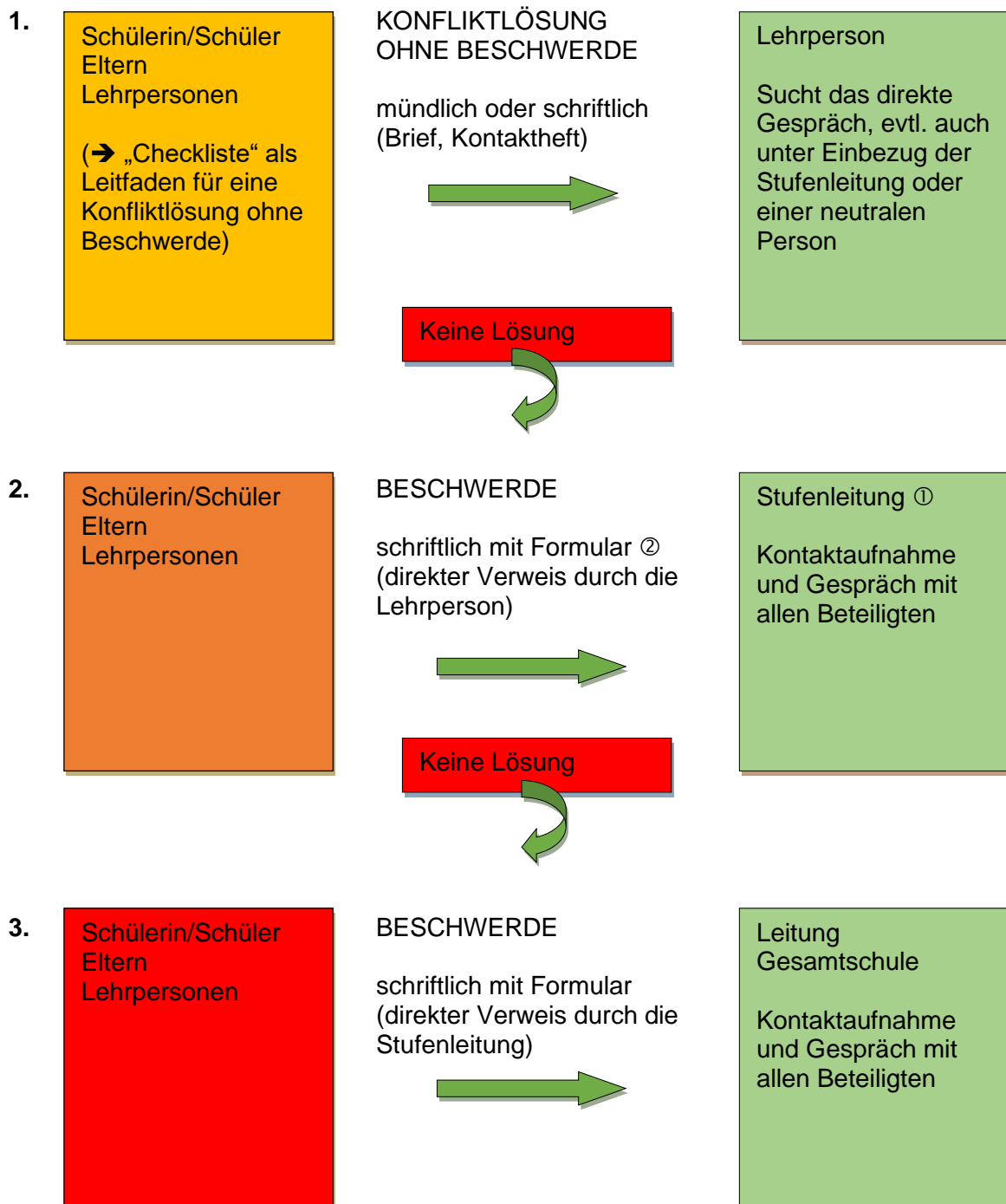
Der Instanzenweg muss in jedem Fall eingehalten werden. Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betroffenen Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen und diese über die Beschwerde informiert.

Alle Beteiligten schliessen das Verfahren ab, indem sie ein Rückmeldeformular ausfüllen.

Alle Dokumente werden auf der jeweiligen Stufe abgelegt.

Handelt es sich beim Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen oder Offizialdelikte (siehe „Richtlinien zum Umgang mit gravierenden Qualitätsdefiziten“), muss der Instanzenweg nicht eingehalten werden und die Schulleitung greift unmittelbar ein.

## Instanzenweg bei einer Beschwerde oder Kritik an einer Lehrperson

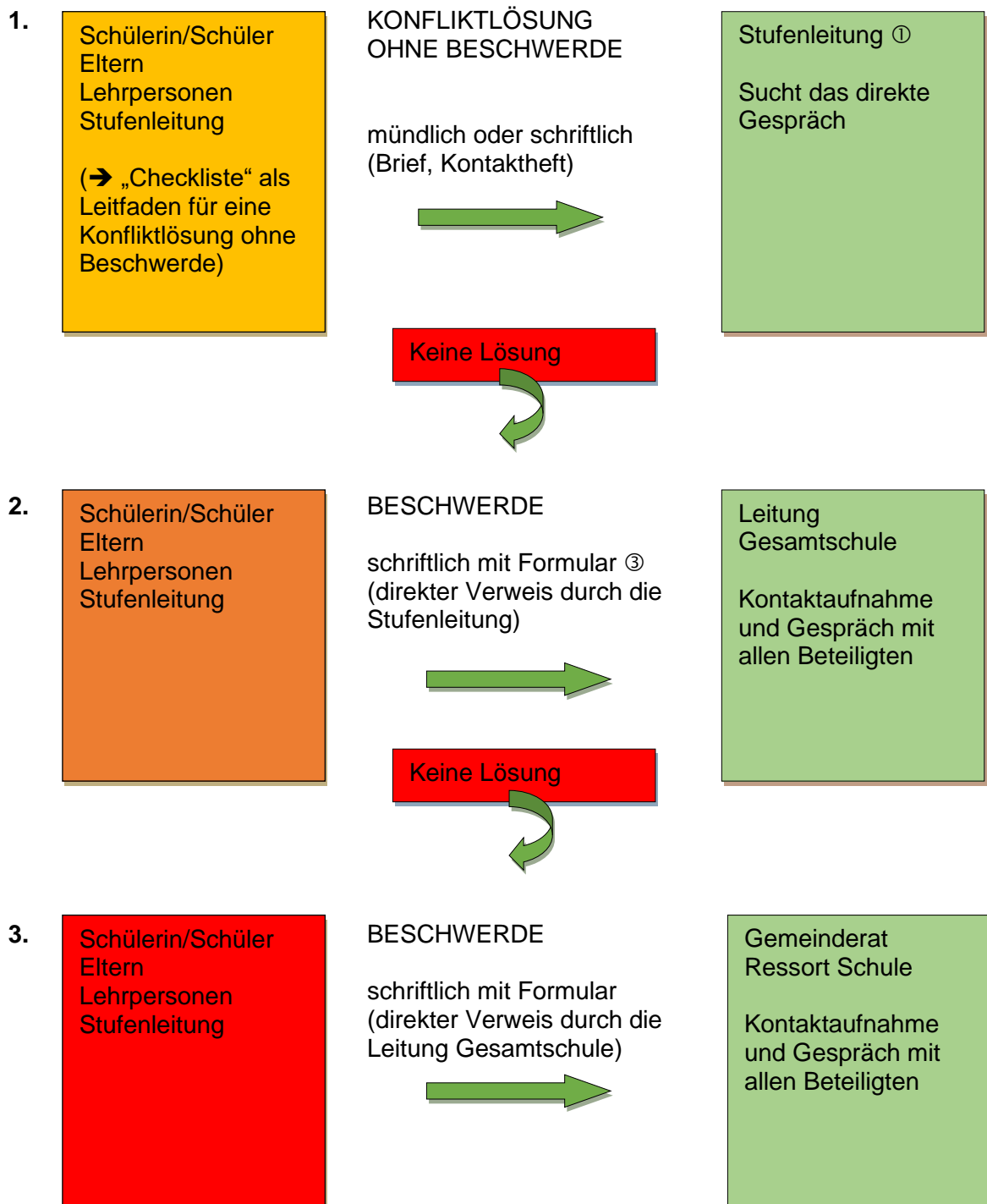


① Leitung Musikschule, Leitung Kindergarten, Leitung Primar, Leitung Oberstufe, evtl. unter Einbezug der Leitung Gesamtschule

② Bei Bedarf Unterstützung durch Stufenleitung (Ausfüllen des Beschwerdeformulars)

Der Instanzenweg muss zwingend eingehalten werden. Alle Dokumente werden auf der jeweiligen Stufe abgelegt.

## Instanzenweg bei einer Beschwerde oder Kritik an der Stufenleitung

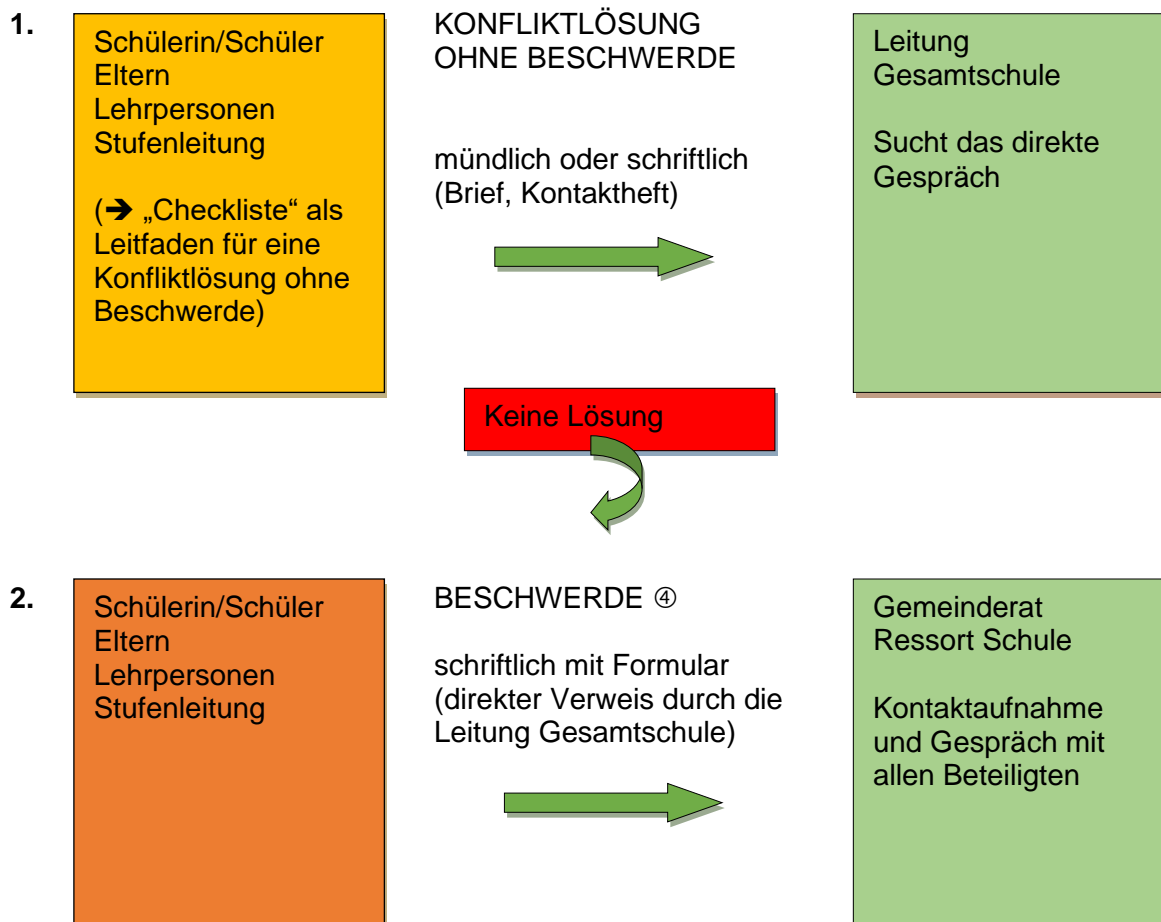


① Leitung Musikschule, Leitung Kindergarten, Leitung Primar, Leitung Oberstufe

③ Bei Bedarf Unterstützung durch Leitung Gesamtschule (Ausfüllen des Beschwerdeformulars)

Der Instanzenweg muss zwingend eingehalten werden. Alle Dokumente werden auf der jeweiligen Stufe abgelegt.

## Instanzenweg bei einer Beschwerde oder Kritik an der Leitung Gesamtschule



④ Bei Bedarf Unterstützung durch Gemeinderat Ressort Schule (Ausfüllen des Beschwerdeformulars)

Der Instanzenweg muss zwingend eingehalten werden. Alle Dokumente werden auf der jeweiligen Stufe abgelegt.

### 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:

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.

**§17:**

Der Arbeitgeber (Gemeinderat) schützt die Lehrpersonen vor ungerechtfertigten Angriffen und Ansprüchen, die im Zusammenhang mit ihrer Aufgabenerfüllung gegen sie erhoben werden.

**Verordnung Volksschule**

**§24, Absatz 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 Stufenleitung oder an die Leitung Gesamtschule wenden.

**Anhänge**

Checkliste

Beschwerdeformular

Rückmeldung zum Beschwerdeformular

Richtlinien zum Umgang mit gravierenden Q-Defiziten

Überarbeitet durch die Q-Gruppe / Schuljahr 2020/21

Verabschiedet durch die Schulpflege / 31.05.2021