

# Rückmelde- & Beschwerdeablauf Schule Schafisheim

Stand: Jan. 2022



# Zum Umgang mit Rückmeldungen

## 1 Ziele

Wir wünschen uns Rückmeldungen von Eltern, Schülerinnen und Schülern, Behörden sowie weiteren Schafisheimer Einwohnern als Gelegenheit zur Qualitätssicherung oder -entwicklung, um auf das Wohl der Kinder, auf die Zusammenarbeit mit den Eltern zu fokussieren.

Die erste Anlaufstelle ist immer diejenige Person, die es betrifft. Bitte reichen Sie das entsprechende Formular bei der betroffenen Person ein.

## 2 Verständnis von Rückmeldungen

Anlässe für neutrale, positive oder negative Rückmeldungen gibt es immer. Dabei ist es grundsätzlich unmöglich, es allen recht zu machen. Dies gilt insbesondere im Fall der Schule, da die zentralen Aufgaben – Bildung und Erziehung – mit den Eltern und den Schülerinnen und Schülern gemeinsam wahrgenommen werden.

Am Beispiel der Beschwerde als eine Form der Rückmeldung verdeutlicht: Nicht jede Unzufriedenheit z. Bsp. bei Schülern, Eltern u.a. weist notwendigerweise auf ein Qualitätsdefizit innerhalb der Bildungsinstitution hin. Prinzipiell bestehen zwei Möglichkeiten: reden und handeln oder schweigen und akzeptieren.

Der Entscheid zwischen diesen beiden Möglichkeiten ist nicht unbedingt einfach. Eltern verzichten z.B. auf eine Beschwerde, wenn sie

- die Erfolgsaussichten als gering erachten.
- die Beschwerdewege bzw. die Ansprechpartner nicht kennen.
- nicht über das notwendige Selbstbewusstsein verfügen, um Konflikte auszutragen.
- negative Konsequenzen für ihr Kind befürchten.

Zum *positiven* Beschwerdeverständnis gehört, ...

- ... dass Beschwerden grundsätzlich erfolgreich sein können.
- ... dass man weiss, an wen man sich im Falle einer Beschwerde wenden muss.
- ... dass Konflikte sachlich und konstruktiv angegangen werden.
- ... Nachteile und Diskriminierungen zu vermeiden.

Zufriedenheits- **und** Unzufriedenheitsäusserungen sind wichtige Indikatoren, die ernstgenommen werden wollen.

### 3 Ziele

- Anliegen von Schülerinnen und Schülern, Eltern und Lehrpersonen erfassen und darauf eingehen.
- Konstruktives Feedback zur Qualitätssicherung nutzen und an die Adressaten weiterleiten.
- Zufriedenheit wiederherstellen bzw. Unzufriedenheit bei den Beschwerdeführenden minimieren.
- Ursachen von Unzufriedenheit und Unklarheiten ergründen und systematisch aufarbeiten.
- Beschwerden als Chance verstehen und Mängel anpacken.
- Schwachstellen der Schule erkennen.
- Eine gute Atmosphäre (wieder)herstellen (Beziehungsebene).

### 4 Grundsätze

- Rückmeldungen können sowohl **Zufriedenheits-** als auch **Unzufriedenheitsbekundungen** sein und wichtige Informationen liefern, welche zur Erhaltung oder Verbesserung der Leistungen genutzt werden können. Lob zeigt uns «Starkstellen», Beschwerden «Schwachstellen» – beide Formen weisen uns auf Aspekte unserer Organisation hin. Umgekehrt können solche Rückmeldungen aber auch auf Seite der Rückmeldenden Erkenntnisse oder Lernprozesse bewirken, welche das Verständnis für die Rahmenbedingungen, Pflichten, Möglichkeiten und Grenzen unserer Organisation fördern.
- Rückmeldungen werden **sachlich und ohne Wertung ab- und weitergegeben**.
- Eindeutige und transparente Abläufe erleichtern allen den Umgang. Der **Instanzenweg** muss eingehalten werden. Das direkte Gespräch mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Wenn sich im Falle einer Beschwerde herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdegeber an die zuständige Person zurückverwiesen und diese über die Beschwerde informiert. Rückmeldungen bzw. Beschwerden gehen an die Person(en), an welche sie gerichtet sind. Die Beteiligten wahren Diskretion.
- Erst wenn **keine Lösung** gefunden wird, wird die Beschwerde **schriftlich** per Formular an die nächste Instanz geleitet. Der Eingang einer Beschwerde wird immer bestätigt. Alle Beteiligten schliessen das Verfahren ab, indem sie je ein **Rückmeldeformular** ausfüllen.
- Handelt es sich beim Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere **Dienstplichtverletzungen** oder **Offizialdelikte**, greift die Schulleitung unmittelbar ein.
- Rückmeldungen von «**Verlauf 1** » (siehe Ablaufschema) sind auf kurzem Weg erledigt und werden als Kurzprotokoll im Schülerdossier der Lehrperson abgelegt.
- Rückmeldungen von «**Verlauf 2**» (siehe Ablaufschema) werden von der Person, welche sie entgegennimmt (Beschwerdeempfängerin), **schriftlich** festgehalten, wer was gesagt bzw. geschrieben hat, und durch die Schulleitung separat in einem Beschwerdedossier abgelegt.
- **Schulleitungen** kann aufgrund häufig genannter Probleme Massnahmen einleiten (z. Bsp. Weiterbildungen, Mitarbeitergespräche).

## 5 Sonderfall: Annahme von Beschwerden

- **Anonyme** Beschwerden / Anschuldigungen werden **nicht** zur Kenntnis genommen.
- Beschwerden sind **direkt und innerhalb von 10 Tagen** an diejenige Person (Lehrperson, Schulleitung) zu richten, welche sie unmittelbar betreffen.
- Wird eine Beschwerde nach diesem Kontakt aufrechterhalten, so ist sie an die **vorgesetzte Instanz** dieser Person zu richten.
- **Jede Rückmeldung** wird **ohne Wertung** sachlich entgegengenommen und lösungsorientiert beantwortet.
- Die **nächsthöhere Beschwerdeinstanz** wird eingeschaltet, **wenn** mit der operativen Führung keine Einigkeit erzielt werden kann.
- Gelingt es nicht, die Beschwerde allein auf Ebene Schulführung zu lösen, kann der Beizug der **Schulaufsicht** in Betracht gezogen werden.

## 6 Formular

Auf der Website der Schule Schafisheim steht ein Rückmeldeformular zur Verfügung. Lehrpersonen weisen jährlich an den Elternabenden auf dieses hin.

## 7 Rechtliches

### **Schulgesetz Kanton Aargau (SAR 401.100)**

#### *§35 Grundsatz*

Abs 1: «Die öffentlichen Schulen erfüllen ihren Erziehungs- und Bildungsauftrag in Zusammenarbeit und in gemeinsamer Verantwortung mit den Eltern.»

### **Gesetz über die Anstellung von Lehrpersonen (SAR 411.200)**

#### *§16 Schutz der Persönlichkeit*

Abs 1: «Die Arbeitgeberin beziehungsweise der Arbeitgeber achtet und schützt die Persönlichkeit der Lehrpersonen.»

Abs 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.»

#### *§17 Schutz vor ungerechtfertigten Angriffen*

Abs 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 Volksschule (SAR 421.313)**

#### *§22 Anhörung, Begründung und Akteneinsicht*

Abs 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.»

Abs 2: «Sie haben Anspruch auf eine sachliche Begründung der Entscheide, die ihr Kind betreffen, sowie das Recht auf Einsichtnahme in die betreffenden Akten.»

## 8 Anhänge

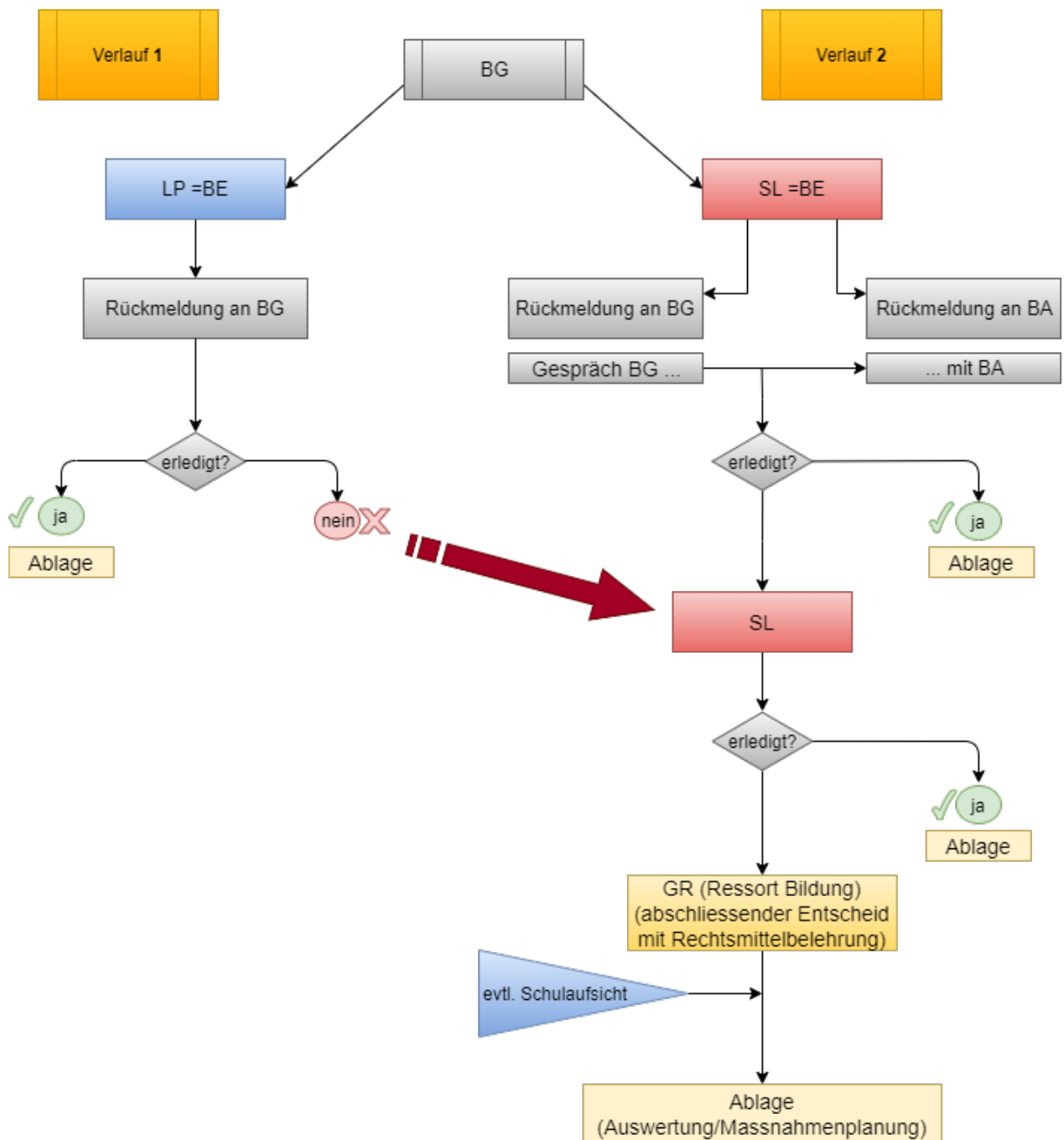
- (1) Ablaufschema «Umgang mit Beschwerden»
- (2) Rückmelde- bzw. Beschwerdeformular → online auf unserer Website verfügbar
- (3) Rückmeldung zu einem Verfahren → online auf unserer Website verfügbar

# Ablaufschema «Umgang mit Beschwerden»

## Anhang 1 zum Umgang mit Beschwerden

Die Abkürzungen im Diagramm bedeuten:

- BG** = Beschwerdegeber/in (z. Bsp. Eltern, Anwohner)
- BE** = Beschwerdeempfänger/in (z. Bsp. Lehrperson, Schulleitung, Gemeinderat)
- BA** = Beschwerdeadressat/in (z. Bsp. Lehrperson, Schulleitung, Kind)
- LP** = Lehrperson
- SL** = Schulleitung
- GR** = Gemeinderat (Ressort Bildung)



**Ablage** auf jeder Ebene gemäss Archivierungsrichtlinien