

Richtlinien zum Umgang mit Rückmeldungen und Beschwerden an der Schule Zeiningen

In Korrespondenz mit dem Leitbild der Schule Zeiningen:

UNSERE SCHULE ORIENTIERT SICH AN EINER HALTUNG, WELCHE GEPRÄGT IST VON OFFENHEIT, WERTSCHÄTZUNG, KOMPETENZ UND BEGEISTERUNGSFÄHIGKEIT.

- Wir begegnen uns respektvoll und leben die Wertschätzung für Mensch, Natur und Sache vor.
- Wir schaffen Rahmenbedingungen für das Wohlbefinden aller an der Schule beteiligten Personen.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung / Ausgangslage	2
2	Umgang mit Rückmeldungen	2
3	Rechtliche Aspekte	3
3.1	GAL § 16	3
3.2	GAL § 17	3
4	Definition Beschwerde an der Schule Zeiningen	3
5	Anbringen von Rückmeldungen/Einreichen von Beschwerden	3
5.1	Anbringen einer Rückmeldung	3
5.2	Einreichen einer Beschwerde	3
5.3	Ablaufschema	4
6	Vom Beschwerdeeingang bis zum Beschwerdeabschluss	5
6.1	Eingangsbestätigung	5
6.2	Rückmeldung an den / die Beschwerdeführer/in	5
6.3	Bearbeitung	5
6.4	Dokumentation	5
6.5	Überprüfung	5
6.6	Abschluss	5
6.7	Auswertung	5
6.8	Reporting	6
7	Intervention	6
8	Anhang	6

1 Einleitung / Ausgangslage

Viele erwachsene Personen begleiten unsere Schüler/innen durch den Schulalltag: Eltern, Freunde, Verwandte und Bekannte, Lehrpersonen, die Schulleitung und die Schulpflege. Im Zentrum ihres Wirkens steht das Wohl der Lernenden. Die Absichten aller decken sich dabei in einem Grundsatz: Alle möchten das Beste für die heranwachsenden Kinder und Jugendlichen:

- Die Eltern, dass ihre Kinder die bestmögliche Erziehung und Schulbildung in einem klar strukturierten schulischen Umfeld erfahren;
- die Lehrpersonen den Lernenden vielfältige Lernangebote in einem ansprechenden Unterrichtsklima bieten;
- die Schulführung dafür qualifizierte Lehrpersonen und gut ausgerüstete Schulräumlichkeiten und Strukturen zur Verfügung stellen und die Schul- und Unterrichtsqualität in Zusammenarbeit mit den Lehrpersonen kontinuierlich weiterentwickeln.

Auch wenn sich die Intentionen aller Beteiligten im Grundsatz decken, kommen doch bei der konkreten Umsetzung im Schulalltag unterschiedliche Standpunkte, Meinungen und Ansprüche zu Tage. Wo sich unterschiedliche Anspruchsgruppen begegnen, prallen eben unterschiedliche Sichtweisen und Erwartungen aufeinander.

Vieles wird im Schulalltag einfacher, wenn es uns gelingt, eine offene Kommunikation zu pflegen, Rückmeldungen entgegen zu nehmen, diese zu analysieren und wertschätzend auf unsere Gesprächspartner einzugehen. Im direkten Gespräch kann ein unmittelbarer Austausch von Gedanken stattfinden, Missverständnisse können frühzeitig ausgeräumt und allfällige Konflikte niederschwellig angegangen werden.

Es ist wichtig, dass Rückmeldungen dort angebracht und bearbeitet werden, wo sie ihren Ursprung haben. Im Normalfall besprechen die Beteiligten aufgetauchte Probleme, Unstimmigkeiten oder Unzufriedenheit im direkten Gespräch und arbeiten kooperativ und lösungsorientiert zusammen. Bei Bedarf kann die Schulleitung in diesem Prozess eine neutrale Sichtweise einbringen, den Parteien beratend zur Seite stehen oder auch Gespräche moderieren. In den meisten Fällen lassen sich durch einfache Absprachen und vereinbarte Massnahmen gute Lösungen erreichen.

An der Schule Zeiningen gilt folgender Grundsatz:

Wir nehmen Rückmeldungen entgegen und gehen professionell damit um.

2 Umgang mit Rückmeldungen

Wir verfolgen folgende Ziele:

- Bedürfnisse von Schüler/innen, Eltern und Lehrpersonen ernstnehmen und erfassen
- Beweggründe hinter Rückmeldungen erkennen
- Basis für die Kommunikation und Zusammenarbeit ermöglichen
- Transparente und lösungsorientierte Vorgehensweisen absprechen und definieren
- Beteiligte gegen unberechtigte Anschuldigungen schützen
- Wiederherstellung der Zufriedenheit bzw. Minimierung der Unzufriedenheit von Betroffenen (Eltern, Schüler/innen, Lehrpersonen) anstreben

3 Rechtliche Aspekte

3.1 GAL § 16

Die Arbeitgeberin 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.

3.2 GAL § 17

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

4 Definition Beschwerde an der Schule Zeiningen

An der Schule Zeiningen müssen Rückmeldungen dort angebracht und behandelt werden, wo sie ihren Ursprung haben. Wenn nach dem direkten Gespräch keine Einigung erreicht, ein Entscheid nicht akzeptiert wird oder eine der beteiligten Personen das Gefühl hat, sie hätte ihre Anliegen nicht einbringen können, kann eine **Beschwerde** eingereicht werden. Diese muss in schriftlicher Form der nächsten Instanz zugestellt werden.

Beschwerden werden im schulischen Umfeld nicht im juristischen Sinne, sondern als Ausdruck einer Unzufriedenheit behandelt.

5 Anbringen von Rückmeldungen / Einreichen von Beschwerden

5.1 Anbringen einer Rückmeldung

Rückmeldungen sind grundsätzlich willkommen. Sie werden unter den direkt Beteiligten besprochen und allfällige Probleme einer adäquaten Lösung zugeführt. Es besteht die Möglichkeit, eine Moderation des Gesprächs zu verlangen (siehe Ablaufschema unter 5.3).

5.2 Einreichen einer Beschwerde

Eine Beschwerde kann erst dann eingereicht werden, wenn im Zusammenhang mit einem überbrachten Anliegen Massnahmen getroffen oder Entscheide gefällt wurden, welche nicht akzeptiert werden können oder keine zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Betreffen kann dies alle an der Schule tätigen Personen (Lehrperson, Schulleitung, übrige Mitarbeiter/innen).

Grundsatz

Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat (ihr der Inhalt der Beschwerde nicht bekannt ist) und auch keine Moderation beansprucht worden ist, werden der/die Beschwerdeführer/in zurück an die zuständige Person verwiesen. Das heisst, die Beschwerde wird zurückgewiesen.

Die folgende Grafik zeigt die an der Schule Zeiningen geltende Differenzierung zwischen Rückmeldungen und Beschwerden.

5.3 Ablaufschema

Rückmeldung	
Stufe 1	
Personen	⇒ Ansprechpartner
Schüler/innen	⇒ Mitschüler/innen ↓ Lehrperson
	⇒ Lehrperson ↓ Schulleitung
	⇒ Schulsozialarbeit ↓ Schulleitung
Eltern	⇒ Lehrperson ↓ Schulleitung
Lehrperson	⇒ Schüler/innen ↓ Schulleitung
	⇒ Eltern ↓ Schulleitung
	⇒ Lehrperson ↓ Schulleitung
	⇒ Schulleitung
Schulleitung	⇒ Lehrperson ↓ Schulpflege

Beschwerde (schriftlich)	
Stufe 2	
⇒	Ansprechpartner
⇒	Schulpflege
⇒	Schulpflege
⇒	Schulpflege

- ↓ : Moderation (wenn notwendig)
⇒ : zur nächsten Instanz

eine schriftliche Beschwerde kann erst nach erfolgtem Gespräch mit beanspruchter Moderation eingereicht werden

Wenn eine Beschwerde vorliegt, werden immer folgende Fragen geklärt:

- Ist der/die Beschwerdeführer/in namentlich bekannt?
- Ist der Beschwerdeinhalt klar formuliert (Sachverhalt und Adressat)?
- Wurde der Instanzenweg eingehalten? Ist die Zuständigkeit geklärt?
- Welche Schritte wurden in Bezug auf den erwähnten Beschwerdeinhalt bereits unternommen? Hat ein entsprechendes Gespräch mit dem/r Betroffenen stattgefunden? Wurde das Gespräch moderiert?
- Sind die Erwartungen und Lösungsvorschläge des Beschwerdeführers festgehalten worden?

Ein Formular zur Einreichung einer Beschwerde ist auf die Webseite der Schule Zeiningen geladen:

→ www.schulezeiningen.ch → Schule → Beschwerden.

Die nachfolgenden Ablaufschritte beziehen sich auf die Abhandlung einer schriftlichen Beschwerde. Wir empfehlen eine verkürzte Version auch beim Eintreffen einer Rückmeldung für die persönliche Dokumentation.

6 Vom Beschwerdeeingang bis zum Beschwerdeabschluss

Das Papier „Umgang mit Rückmeldungen“ umfasst die Vorbereitung, Abwicklung und Kontrolle aller Massnahmen, welche die Schule Zeiningen ergreift, wenn sich Eltern oder andere Personen beschweren, d.h. wenn sie Verhalten, Massnahmen oder Entscheide von Lehr- und Schulleitungspersonen nicht akzeptieren.

6.1 Eingangsbestätigung

Der/die Beschwerdeführer/in bekommt innert 5 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung. Schulferien gelten nicht als Arbeitstage, weil sowohl Lehr- und Schulleitungspersonen oder Eltern nicht immer erreichbar sind.

6.2 Rückmeldung an den/die Beschwerdeführer/in

Die zuständige Person (der/die Vorgesetzte der betroffenen Person) informiert den/die Beschwerdeführer/in darüber, wer sich um die Beschwerde kümmert, wann ein Gespräch geplant ist oder bis wann Rückmeldung erfolgt.

6.3 Bearbeitung

Auf jeder Instanzenebene sollen lösungsorientierte Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden (Termin, Verantwortlichkeiten vereinbaren und schriftlich festhalten).

6.4 Dokumentation

Vereinbarungen werden nach geführten Gesprächen schriftlich festgehalten. Die Beteiligten erhalten eine Kopie davon. Wenn im Zusammenhang mit der Behandlung einer Beschwerde eine Vereinbarung zum Berufsauftrag zwischen Schulleitung und Lehrperson erfolgt, erhalten die Eltern eine knappe Schwerpunktinformation (in Absprache mit der Lehrperson).

6.5 Überprüfung

Die Vereinbarungen werden durch die zuständige Person auf die Wirksamkeit überprüft. Alle Beteiligten erhalten die Gelegenheit, sich zur vereinbarten Thematik zu äussern. Wenn es sich um eine Beschwerde handelt, welche die Unterrichtsqualität einer Lehrperson betrifft, kann das Inspektorat mit einbezogen werden. Dies erfolgt in Zusammenarbeit mit der betroffenen Lehrperson.

6.6 Abschluss

Nach der Überprüfungsphase erfolgt der Beschwerdeabschluss. Mit dem Beschwerdeabschluss erhält der/die Beschwerdeführer/in eine schriftliche Stellungnahme zum Anliegen, unabhängig davon, ob die Beschwerde zu einer zufriedenstellenden Lösung geführt hat oder nicht.

6.7 Auswertung

Die Schulleitung führt eine systematische Dokumentation über eingegangene Beschwerden (Datum des Eingangs, Name des Beschwerdeführers, Thema, Datum des Abschlusses). Beschwerden können betriebliche Schwächen aufzeigen. Deshalb ist die Dokumentation wichtig für das institutionelle Lernen.

6.8 Reporting

Die systematische Dokumentation und allfällig daraus abgeleitete Entwicklungsmassnahmen werden der Schulpflege gegenüber sichtbar gemacht.

7 Intervention

Handelt es sich beim Beschwerdegrund um gravierende Qualitätsdefizite (siehe 'Umgang mit gravierenden Qualitätsdefiziten an der Schule Zeiningen'), muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der Parteien für die Aufklärung des Sachverhalts sorgen (gemäss 'Interventionsschema Inspektorat').

Falls disziplinarische Massnahmen eingeleitet werden müssen, ist die Schulpflege unverzüglich zu informieren.

8 Anhang

Beschwerdeformular

Ausgabe 1
durch die Schulpflege genehmigt am 5. Juni 2012