



## Beschwerdemanagement Schule Hallwil

### Einleitung

Dieser Leitfaden regelt den Umgang mit Beschwerden. Die Schule Hallwil bearbeitet Beschwerden zeitnah, konstruktiv und transparent.

Der professionelle Umgang aller Beteiligten mit Beschwerden unterstützt alle bei der Problemlösung und schafft Vertrauen.

Die Schule Hallwil

- nimmt Bedürfnisse ernst.
- will Unzufriedenheiten auf den Grund gehen und entsprechende Massnahmen zur Vermeidung ergreifen.
- möchte unnötige Frustrationen vermeiden.
- pflegt einen wertschätzenden Umgang mit kritischen Rückmeldungen.
- sieht eine Beschwerde als Chance für die Qualitätssteigerung.

Wichtig ist in erster Linie immer das direkte Gespräch der Beschwerde führenden Person mit der betroffenen Person. Der Instanzenweg muss eingehalten werden. Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde schriftlich (via Formular) an die nächsthöhere Instanz weitergeleitet. Anonyme Beschwerden werden nicht behandelt.

---

### 1. Grundlagen

Grundlagen für das vorliegende Beschwerdemanagement sind

- das Volksschulgesetz Kanton Aargau, §35 Grundsatz:  
Die öffentlichen Schulen erfüllen ihren Erziehungs- und Bildungsauftrag in Zusammenarbeit und in gemeinsamer Verantwortung mit den Eltern.
- Verordnung Volksschule, §22, Absatz 1:  
Die Eltern haben das Recht, Schulprobleme ihrer Kinder mit den Lehrpersonen zu besprechen. Kommt keine Verständigung zu Stande, so können sie sich an die Schulleitung wenden.
- das Leitbild der Schule Hallwil (Drüwil).

### 2. Zielsetzung

Das Beschwerdemanagement will

- Beschwerden systematisch erfassen und ergründen.
- reklamierte Sachverhalte frühzeitig und niederschwellig einer Verbesserung zuführen.
- den Beschwerdeverlauf (Instanzenweg) verbindlich festlegen.
- Eine Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren einholen.

### 3. Grundsätze

- Die Bearbeitung von Beschwerden muss dort beginnen, wo diese auftreten.
- Beschwerden werden nicht persönlich genommen, sondern als Chance zur Verbesserung der Unterrichts- und Schulqualität verstanden.
- Beschwerden werden fair und sachlich vorgetragen und behandelt.
- Die Schule Hallwil ist daran interessiert, dass alle an der Schule Beteiligten mit der Schule zufrieden sind.



#### 4. Vorgehen

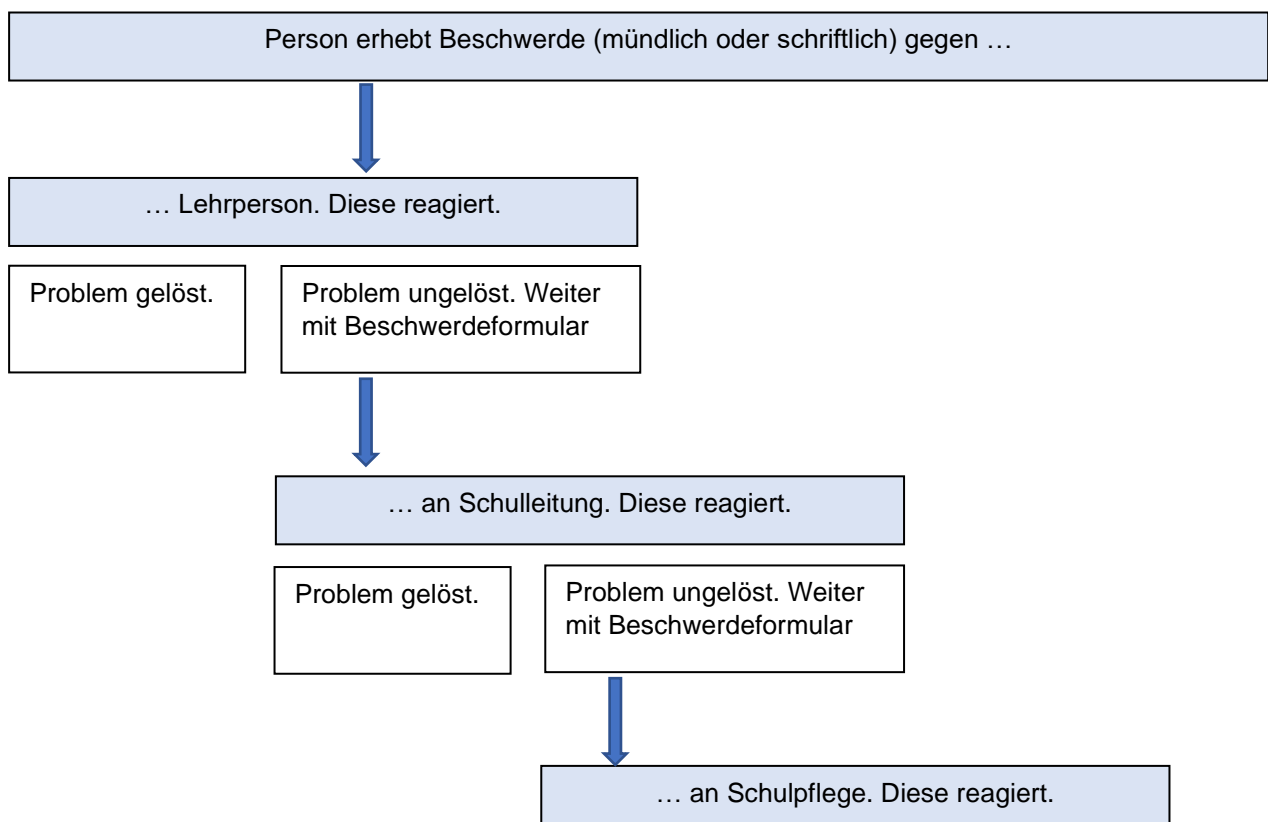
- a. Wer eine Beschwerde hat, wendet sich als erstes immer an die Person oder Stelle, welche zur Beschwerde Anlass gibt. Dieser Erstkontakt kann mündlich oder schriftlich erfolgen. Dabei bitte beachten: Obwohl es wichtig ist, Beschwerden möglichst zeitnah zu den reklamierten Sachverhalten vorzubringen, dient es der Lösungsfindung, nicht emotional aus dem Ärger heraus, sondern sachlich zu kommunizieren.
- b. Wird eine Beschwerde angebracht, muss der Beschwerdeempfänger darauf reagieren. Je nach Beschwerde bieten sich unterschiedliche Lösungswege an. In der Regel ist das persönliche Gespräch am erfolgversprechendsten.
- c. Kommt keine Einigung zustande oder ist eine Partei mit dem Ausgang der Behandlung nicht zufrieden, wird die Beschwerde mit dem Beschwerdeformular an die nächsthöhere Instanz weitergezogen.

**Der Instanzenweg sieht wie folgt aus:**

**Schüler/innen/Eltern > Lehrpersonen > Schulleitung > Schulpflege**

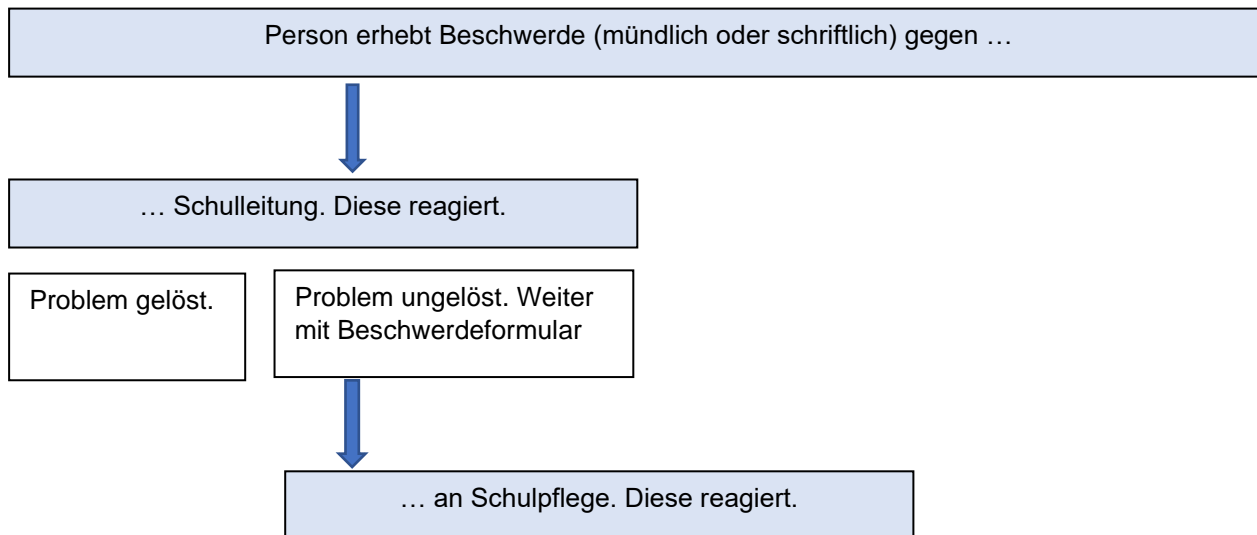
- d. Wird der Instanzenweg nicht eingehalten, wird die Beschwerde führende Partei an die zuständige Instanz zurückgewiesen

#### 1. Instanzenweg bei einer Beschwerde oder Kritik an einer Lehrperson

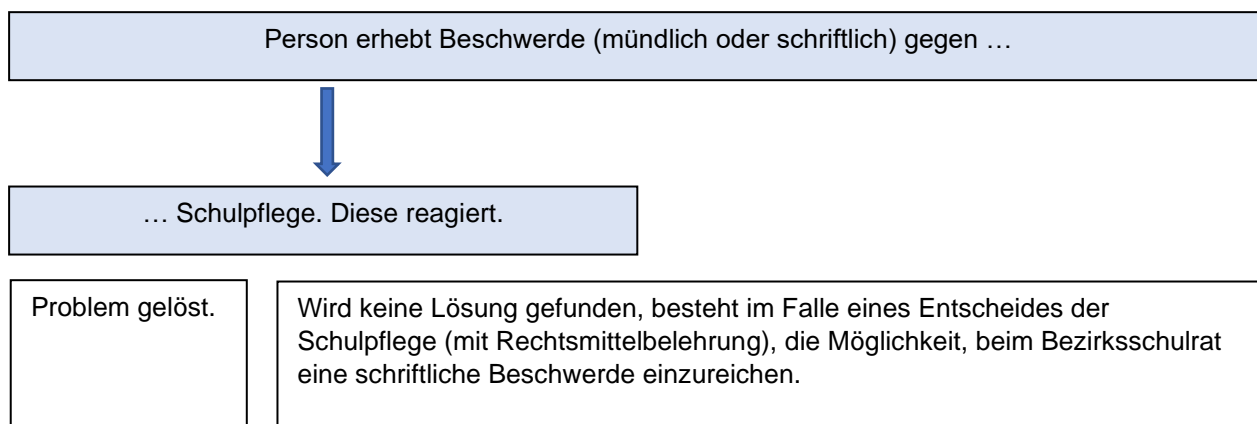




## 2. Instanzenweg bei einer Beschwerde oder Kritik an der Schulleitung



## 3. Instanzenweg bei einer Beschwerde oder Kritik an der Schulpflege



Dieses Beschwerdemanagement wurde von der Schulpflege am 16.09.2020 verabschiedet und tritt per sofort in Kraft.

Hallwil, 16.09.2020

Schule Hallwil

Torsten Wind, Präsident Schulpflege