

Richtlinien zum Umgang mit Anliegen, Rückmeldungen und Beschwerden

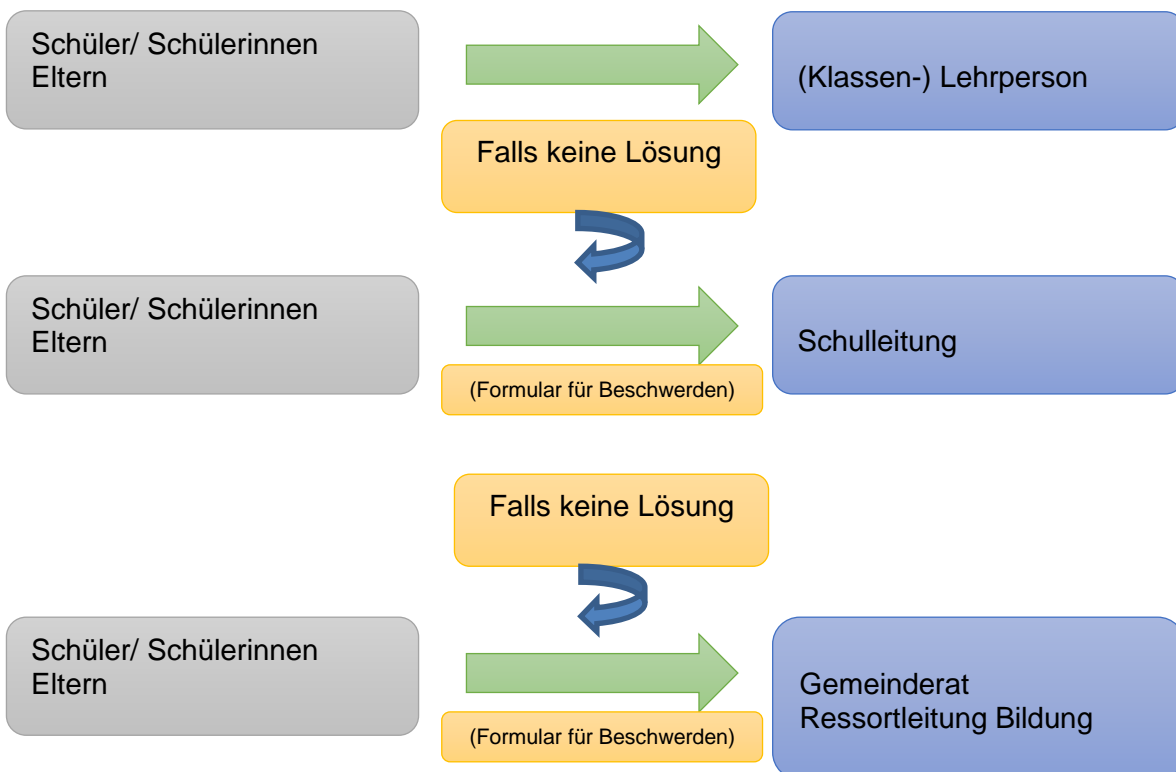
1. Ausgangslage

Wo Menschen miteinander zu tun haben, können Meinungsverschiedenheiten und Missverständnisse auftreten. Beschwerden, Kritik, Anregungen oder eine allgemeine Beobachtung (auch positive) im Zusammenhang mit der Schule nehmen wir gerne entgegen. Wir wollen sie prüfen und als Chance sehen, uns gegebenenfalls zu verbessern. Ein korrekter Umgang mit Rückmeldungen, insbesondere mit Beschwerden, ist uns sehr wichtig.

2. Wohin wende ich mich mit meinen Anliegen?

Das direkte Gespräch ist uns sehr wichtig. Schülerinnen und Schüler, Eltern und andere mit der Schule verbundene Personen sollen immer zuerst mit der Person sprechen, an welche sich die Rückmeldung, das Anliegen, die Kritik oder die Beschwerde richtet. In den meisten Fällen ist die **Klassenlehrperson die erste Anlaufstelle**.

Sollte es hierbei zu keiner Lösung kommen, muss die nächst höhere Instanz kontaktiert werden. Der Instanzenweg ist in jedem Fall einzuhalten. Für Beschwerden an die Schulleitung oder den Gemeinderat kann das Formular für Beschwerden ausgefüllt werden.



3. Art der Kontaktaufnahme

Um eine gute Lösung zu finden ist es wichtig, sich genügend Zeit für das Gespräch zu nehmen.

3.1 Bei Lehrpersonen

Vereinbaren Sie per Klappnachricht einen (Telefon-) Gesprächstermin mit der Lehrperson.

3.2 Bei der Schulleitung

Vereinbaren Sie per Klappnachricht einen (Telefon-) Gesprächstermin mit der Schulleitung und schicken Sie das ausgefüllte Formular für Beschwerden mit.

3.3 Beim Gemeinderat (Ressortleitung Bildung)

Schreiben Sie eine E-Mail oder einen Brief an gemeindekanzlei@oeschgen.ch und legen Sie das ausgefüllte Formular für Beschwerden bei.

4. Behandlung von Anliegen

Wir sind bemüht, Ihre Anliegen so rasch wie möglich zu behandeln. Auf der Ebene Lehrperson und Schulleitung wird je nach Situation die Beschwerde schriftlich festgehalten und der Lösungsweg aufgeführt. Zu jedem Gespräch wird eine Notiz verfasst. Gegebenenfalls wird ein Gespräch protokolliert. Dies erfolgt in jedem Fall in Absprache mit Ihnen.

Auf der Ebene des Gemeinderates gibt es zu jedem Gespräch ein Protokoll.

Abhängig von der Schwere einer Beschwerde wird möglichst zeitnah abgeklärt, ob die Lösungsansätze richtig waren.

Anonyme Schreiben oder Beschwerden vom „Hörensagen“ werden nicht bearbeitet.

5. Rechtliches

Schulgesetz Kanton Aargau (§35) Grundsatz:

Die öffentlichen Schulen erfüllen ihren Erziehungs- und Bildungsauftrag in Zusammenarbeit und in gemeinsamer Verantwortung mit den Eltern.

Verordnung über die Volksschule (§24, Absatz 1):

Die Eltern haben das Recht, Schulprobleme ihrer Kinder mit dem Lehrer zu besprechen. Kommt keine Verständigung zu Stande, können sie sich an die Schulleitung oder an den Gemeinderat Ressortleitung Bildung wenden.