

Richtlinien zum Umgang mit Anliegen, Rückmeldungen und Beschwerden

1. Ausgangslage

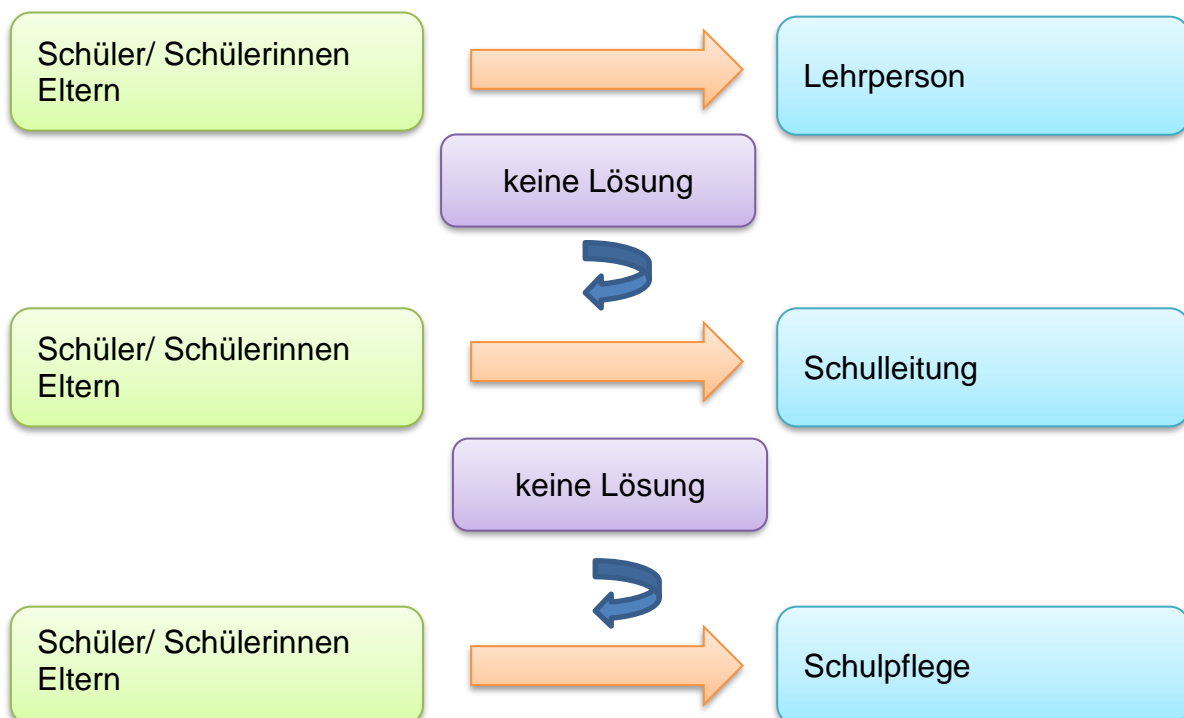
Wo Menschen miteinander zu tun haben, können Meinungsverschiedenheiten und Missverständnisse auftreten. Beschwerden, Kritik, Anregungen oder eine allgemeine Beobachtung (darf auch gerne positiv sein) im Zusammenhang mit der Schule nehmen wir gerne entgegen. Wir wollen sie prüfen und als Chance sehen, uns gegebenenfalls zu verbessern.

Ein korrekter Umgang mit Rückmeldungen, insbesondere mit Beschwerden, ist uns sehr wichtig.

2. Wohin wende ich mich mit meinem 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. Dies kann eine Lehrperson, die Schulleitung oder die Schulpflege sein.

Sollte es hierbei zu keiner Lösung kommen, muss die nächst höhere Instanz kontaktiert werden. Der Instanzenweg ist in jedem Fall einzuhalten.



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

- *Mündlich:*
Rufen Sie an oder schreiben Sie ins Kontaktbüchlein und vereinbaren Sie einen Gesprächstermin mit der Lehrperson.

3.2. Bei der Schulleitung

- *Mündlich:*
Rufen Sie an oder kommen Sie auf Anmeldung zum persönlichen Gespräch vorbei.
- *Schriftlich:*
Schreiben Sie eine E-Mail oder einen Brief. Sie können dafür unser Beschwerdeformular verwenden. Dieses ist auf der Homepage www.schule-oeschgen.ch unter Informationen > Formulare zu finden.

Kontaktadresse:

Schule Oeschgen
Schulleitung Ursula Fehlmann
Wolfgartenstrasse 128
5072 Oeschgen

schulleitung@schule-oeschgen.ch

3.3. Bei der Schulpflege

- *Schriftlich:*
Schreiben Sie ein E-Mail oder einen Brief, oder benützen Sie für Ihr Anliegen das Beschwerdeformular.

Kontaktadresse:

Schulpflege Oeschgen
Präsidentin Sandra Ackermann
Mühlerain 448
5072 Oeschgen

sandra.ackermann@schule-oeschgen.ch

4. Behandlung der 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 der Schulpflege 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 ohne weitere Bearbeitung im Papierkorb entsorgt.

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, so können sie sich an die Schulleitung oder an die Schulpflege wenden.