

## BESCHWERDEMANAGEMENT DER REGIONALSCHULE LENZBURG

### Definition der Beschwerde

Unter Beschwerde wird eine schriftliche oder mündliche Unzufriedenheitsäusserung verstanden, die von Seiten der Schulbeteiligten vorgebracht und an die zuständige Person oder Instanz gerichtet sind. Der Begriff Beschwerde wird hier nicht als juristischer Begriff gebraucht.

### Ziele des Beschwerdemanagements

- Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Behörden...) verbessern.
- Ursachen von Beschwerden ergründen und systematisch bearbeiten.
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen.
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen.
- Bedürfnisse von Schüler/innen, Eltern, Mitarbeitenden erfassen.

Der Regionalschule Lenzburg ist es ein grundsätzliches Anliegen, anfallende Probleme und schwierige Situationen möglichst niederschwellig anzugehen und nach Möglichkeit in der entsprechenden Stufe zu lösen. Für alle Beschwerden steht der Instanzenweg offen, der einzuhalten ist.

### Verhalten und Einstellung der Schule

- Die Bearbeitung von Konflikten und Beschwerden reflektieren, um bei Bedarf Optimierungsmassnahmen ableiten und umsetzen zu können.
- Reflexion der Bearbeitung von Beschwerden und Konflikten und Ableiten von Optimierungsmassnahmen.
- Es werden an der Schule gezielt Kompetenzen aufgebaut, welche unterstützen, in Konfliktsituationen angemessen reagieren zu können.
- Die Schule ist grundsätzlich interessiert an der Meinung der Eltern und holt regelmässig Feedbacks zu verschiedenen Themen ein.
- Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitiger Entlastung aller Beteiligten bei. Die Schule zieht bei Beschwerden alle Betroffenen ein und wahrt die Diskretion.

### Beschwerde-Annahme

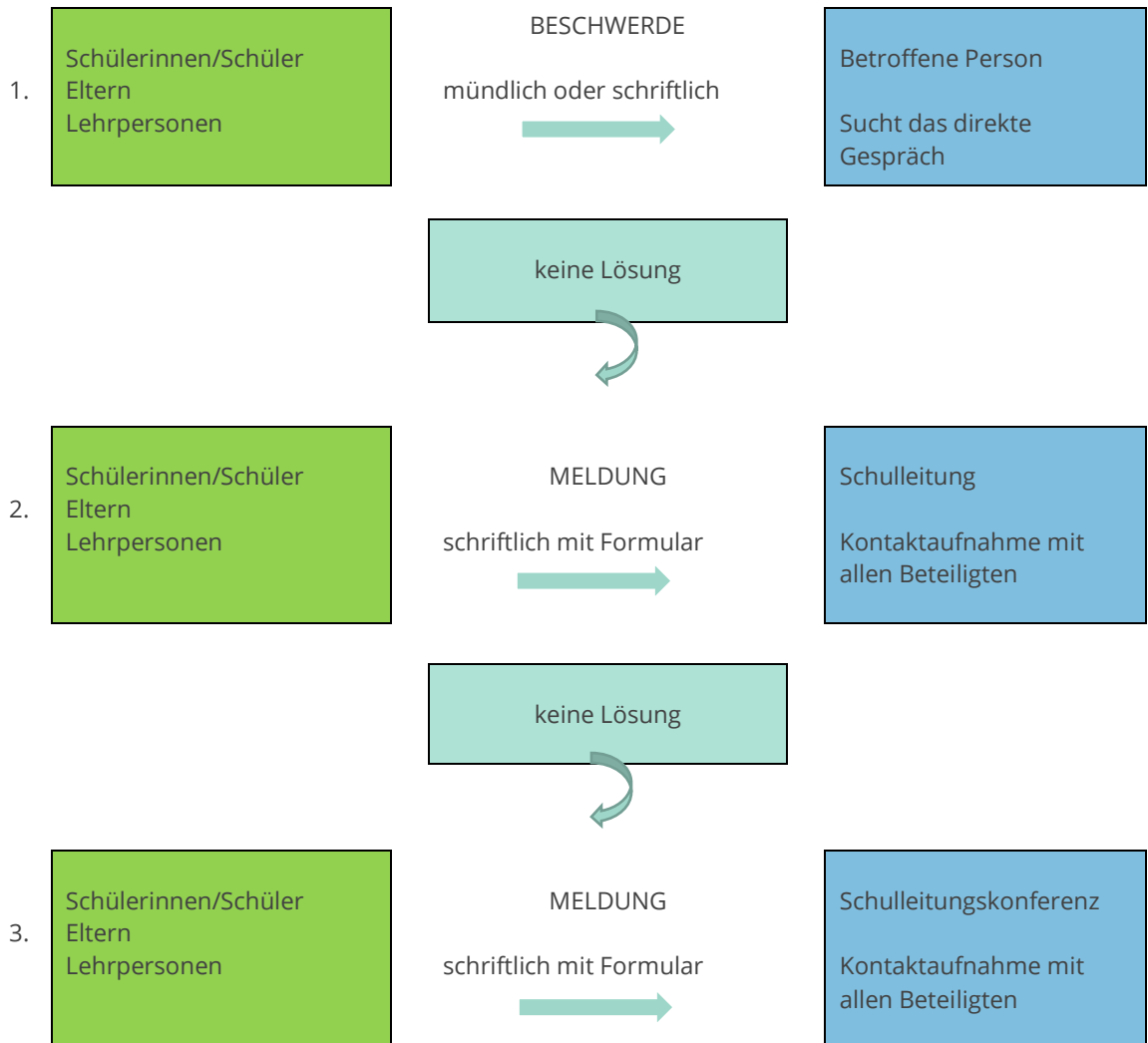
- Beschwerden sind in der Regel persönlich, telefonisch oder schriftlich direkt an die betreffende Person oder Instanz (Lehrperson, Schulleitung, Sekretariat, Hauswartung...) zu richten, welche sie unmittelbar betreffen. Die Bearbeitung der Beschwerde wird dort schnellstmöglich behandelt, wo die Beschwerden auftreten.
- Wird eine Beschwerde nach diesem Kontakt aufrechterhalten, ist sie an die vorgesetzte Stelle dieser Person zu richten.
- Gelingt es nicht, die Beschwerde auf Ebene der Vorgesetzten zu lösen, kann der Beizug des Stadtrats oder der kantonalen Schulaufsicht, Departement Bildung, Kultur und Sport, in Betracht gezogen werden.

### Interventionen

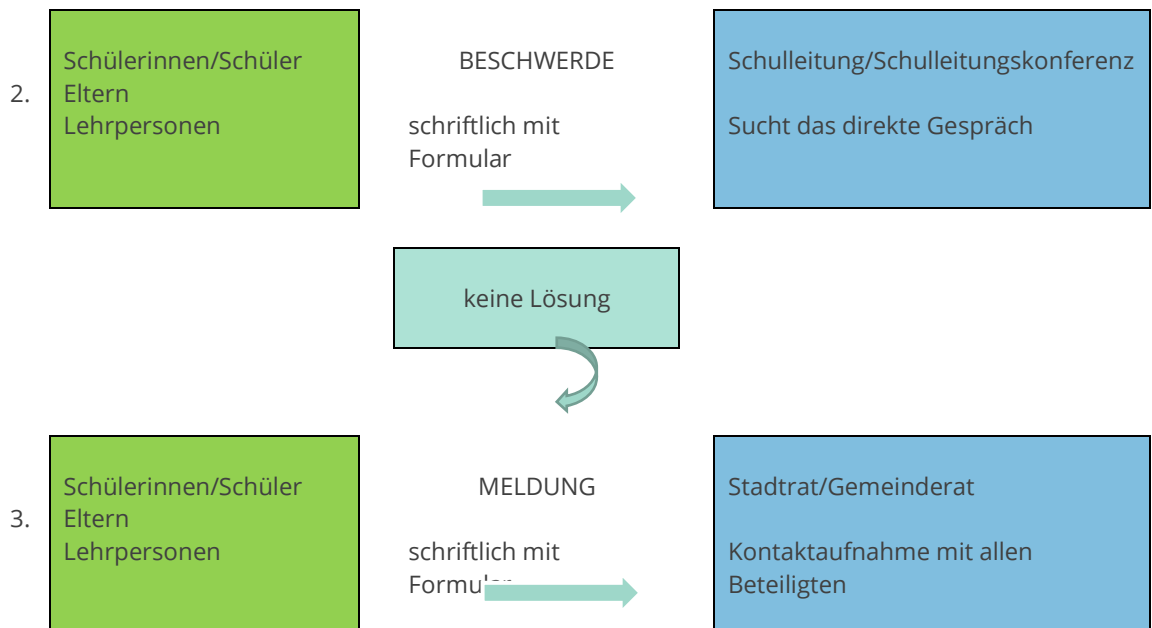
- Auf allen Stufen sind Abmachungen anzustreben, die schriftlich festzuhalten sind. Diese Abmachungen sollen nach angemessener Zeit überprüft werden.
- In allen Fällen gelten die Gesetze und Verordnungen der Volksschule. Eine Beschwerde wird abgewiesen, sofern sie den Gesetzen und Verordnungen der Volksschule widerspricht. Die

Schulleitung wird unmittelbar eingreifen, den Sachverhalt aufklären, das Ergebnis dokumentieren und entsprechende weitere Schritte einleiten.

### Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik an einer Lehrperson



### Instanzenweg bei Beschwerde/Kritik an der Schulleitung oder an der Schule



Für alle Beschwerden muss der Instanzenweg von allen Beteiligten zwingend eingehalten werden! Ausnahmen sind nur schriftlich begründet und nach Information und Anhörung der Direktbetroffenen möglich.

Falls Sie nach Einhalten des Instanzenwegs mit der Schulleitung oder dem Stadtrat keine Lösung finden, ist die Kantonale Schulaufsicht, Departement Bildung, Kultur und Sport, für Beschwerden zuständig.

**Genehmigt durch die Schulleitungskonferenz am 29.08.24**