

Eine offene, respektvolle und transparente Kommunikation ist eine zentrale Voraussetzung für ein positives Schulklima und eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Beschwerden bieten dabei die Chance, Unklarheiten zu erkennen, Konflikte konstruktiv zu bearbeiten und die Qualität der Schule kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Der vorliegende Leitfaden regelt den Umgang mit Beschwerden an unserer Schule. Er schafft klare Strukturen und Zuständigkeiten, beschreibt verbindliche Abläufe und stellt sicher, dass Anliegen von Schülerinnen und Schülern, Eltern und Erziehungsberechtigten sowie Mitarbeitenden ernst genommen, fair behandelt und zeitnah bearbeitet werden. Ziel ist es, Beschwerden lösungsorientiert, wertschätzend und transparent zu klären, um das Vertrauen in die Schule zu stärken und ein respektvolles Miteinander zu fördern.

Dieser Leitfaden versteht sich als unterstützendes Instrument für alle Beteiligten und trägt dazu bei, Konflikte frühzeitig zu erkennen, Eskalationen zu vermeiden und gemeinsam tragfähige Lösungen zu finden.

Definition der Beschwerde

Eine Beschwerde ist die mündliche oder schriftliche Äusserung von Unzufriedenheit, Kritik oder eines Anliegens, das sich auf schulische Abläufe, Verhaltensweisen oder Rahmenbedingungen bezieht. Sie wird von Schülerinnen und Schülern, Eltern und Erziehungsberechtigten oder Mitarbeitenden eingebracht und richtet sich an die Schule mit dem Ziel, eine Klärung, Verbesserung oder Lösung herbeizuführen.

Beschwerden sind ernst zu nehmen und werden respektvoll, sachlich und lösungsorientiert behandelt. Sie unterscheiden sich von allgemeinen Meinungsäusserungen oder Rückmeldungen dadurch, dass ein konkretes Anliegen oder ein Problem vorliegt, das eine Bearbeitung oder Veränderung erfordert.

Ziele des Beschwerdemanagements

- erfassen von Bedürfnissen sowie Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler und Schülerinnen, Eltern und Erziehungsberechtigten, Lehrpersonen, Schulleitung, Behörden etc.) verbessern
- Ursachen von Beschwerden ergründen und systematisch bearbeiten
- Schwachstellen der Schule erkennen
- Beschwerden als Chance zur Weiterentwicklung der Schulqualität verstehen
- respektvoller, transparenter und lösungsorientierter Umgang mit Beschwerden
- Förderung eines positiven Schulklimas

Der Schule Aesch ist es ein grundsätzliches Anliegen, anfallende Probleme und schwierige Situationen möglichst niederschwellig anzugehen und nach Möglichkeit in der entsprechenden Stufe zu lösen.

Beschwerdeannahme

- Beschwerden sind in der Regel persönlich, telefonisch oder schriftlich direkt an die betreffende Person oder Instanz (Lehrperson, Schulleitung, Bildungskommission, Sekretariat etc.) 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 nächste Instanz dieser Person zu richten
- gelingt es nicht, die Beschwerde auf einer Ebene zu lösen, kann der Beizug der nächsten Instanz in Betracht gezogen werden (siehe Instanzenweg unten)

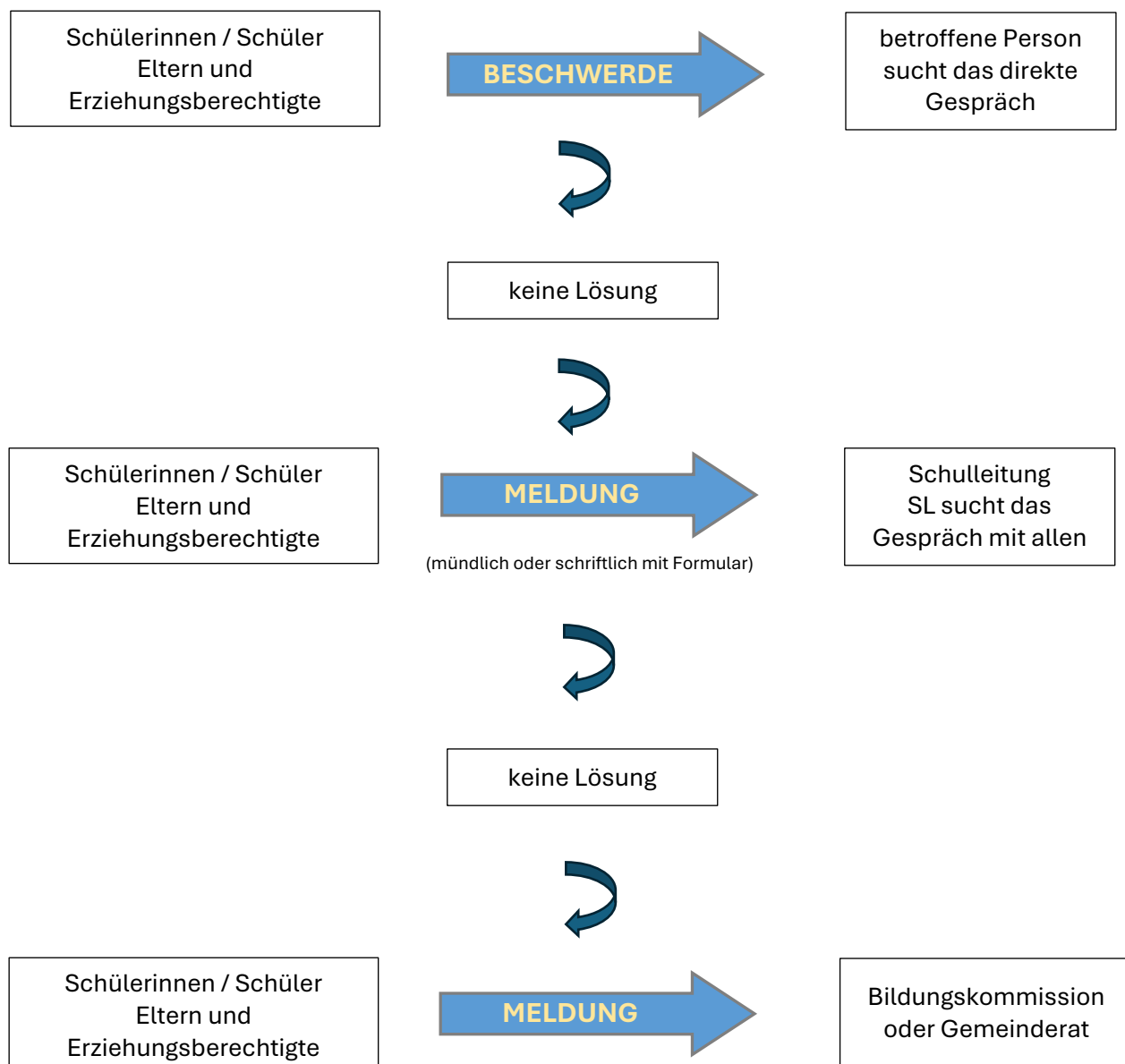
Interventionen

- 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

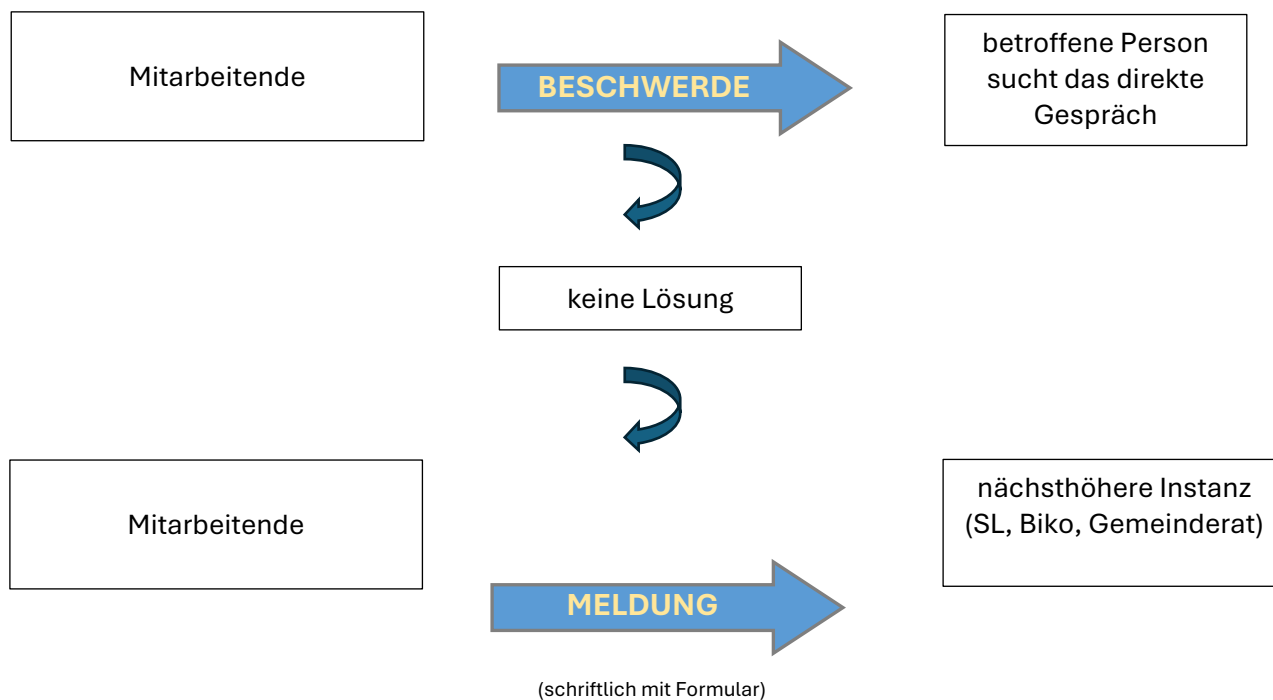
Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik seitens Schülerinnen und Schüler, Eltern und Erziehungsberechtigten

Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde an die nächste Instanz geleitet. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat bzw. ihr der Inhalt der Beschwerde nicht bekannt ist, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen.

Unterstützend kann auf jeder Instanz auch die Schulsozialarbeit (SSA) beigezogen werden.



Instanzenweg bei einer Beschwerde/Kritik seitens Mitarbeitenden



Genehmigt durch die Bildungskommission am 02.03.2026