

Leitfaden der Schule Triengen für den Umgang mit Beschwerden

Grundlage: Schulleitbild Triengen

Werte und Haltungen

Die Beziehungen sind geprägt von gegenseitiger Wertschätzung und offener Kommunikation. Wir leben und fördern ethische Grundwerte wie Ehrlichkeit, Toleranz, Vertrauen und Respekt. Wir pflegen ein Klima, in dem sich alle wohl fühlen.

Grundsätzliches

Die Schule Triengen bearbeitet Beschwerden systematisch, konstruktiv und transparent. Der Umgang mit Beschwerden erfordert eine sachliche und angemessene Strategie, die Verbindlichkeit schafft. Wertschätzender und korrekter Umgang mit kritischen Rückmeldungen vermeidet grösstenteils Wiederholungen und Eskalationen. Die Festlegung und Einhaltung eines Instanzenweges trägt massgeblich zur Problemlösung und zur gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei. Gehen die Beteiligten konstruktiv und professionell mit Problemen und Beschwerden um, erreichen sie wichtige Ziele zugunsten aller Beteiligten:

- unnötige Frustrationen vermeiden
- gegen ungerechtfertigte Anschuldigungen schützen
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch vermeiden
- positives Klima schaffen
- Bedürfnisse ernst nehmen und erfassen
- Vertrauen schaffen
- Beschwerde als Chance für Qualitätssteigerung erkennen

Vorgehen

Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie auch schriftlich geäussert werden.

Anonyme Beschwerden und Anschuldigungen werden nicht zur Kenntnis genommen. Der Instanzenweg muss eingehalten werden. Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverwiesen und diese über die Beschwerde informiert.

Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde schriftlich (Formular) an die nächste Instanz geleitet. Der Eingang einer Beschwerde wird immer bestätigt. Alle Beteiligten schliessen das Verfahren ab, indem sie je ein Rückmeldeformular ausfüllen. Handelt es sich beim Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen oder Offizialdelikte greift die Schulleitung unmittelbar ein.

Instanzenweg bei einer Beschwerde an einer Lehrperson



* Leitung Kindergarten/Primarschule, Leitung Sekundarschule

Instanzenweg bei Beschwerde oder Kritik an der Schulleitung



* Leitung Kindergarten/Primarschule, Leitung Sekundarschule

Instanzenweg bei Beschwerde oder Kritik an der Leitung Gesamtschule (Rektorat)



Instanzenweg bei Beschwerde oder Kritik an der Schulpflege



Wird keine Lösung gefunden, besteht in gewissen Fällen (Entscheide mit Rechtsmittelbelehrung) die Möglichkeit, eine schriftliche Beschwerde beim Bildungs- und Kulturdepartement des Kantons Luzern einzureichen.

Rechtliches:

I. Gesetz über die Volksschulbildung

5 Erziehungsberechtigte

§ 22 Zusammenarbeit

1 Die Erziehungsberechtigten können im Rahmen des Leitbilds der Schule und der Schulordnung bei der Gestaltung der Schule mitwirken.

II. Gesetz über das öffentlich-rechtliche Arbeitsverhältnis (Personalgesetz, PG)

6.1 Grundsätzliches

§ 30 Schutz der Persönlichkeit

1 Die Gemeinwesen achten und schützen die Würde und die Persönlichkeit der Angestellten und nehmen auf deren Gesundheit gebührend Rücksicht.

2 Sie treffen die zum Schutz von Leben und persönlicher Integrität sowie zur Förderung der Gesundheit ihrer Angestellten erforderlichen Massnahmen.

Anhänge

- a) Beschwerdeformular
- b) Rückmeldung zum Beschwerdeverfahren