

## LEITFADEN FÜR DEN UMGANG MIT BESCHWERDEN

### Grundsätzliches

Die Schulen Dornach bearbeitet Beschwerden systematisch, konstruktiv und transparent gemäss dem Leitsatz aus unserem Leitbild: **Miteinander leben, erleben und lernen.**

Wir nehmen Beschwerden, Rückmeldungen und Kritik ernst.

Die Festlegung und Einhaltung des Instanzenweges trägt massgeblich zur Problemlösung und zur Entlastung aller Beteiligten bei.

Durch rechtzeitiges, verbindliches Handeln am richtigen Ort kann die Eskalation einer schwierigen Situation vermieden werden.

Gehen die Beteiligten konstruktiv mit Problemen und Beschwerden um, erreichen sie wichtige Ziele zugunsten aller Beteiligten:

- Unnötige Frustrationen vermeiden
- Ursachen von Unzufriedenheit sind ergründet und systematisch bearbeitet
- Schwachstellen und Risiken der Schule werden erkannt
- Beschwerden werden als Chance zur Qualitätssteigerung verstanden
- Bedürfnisse und Anliegen von Schülerinnen, Schülern, Eltern und Lehrpersonen werden erfasst
- Verbindlichkeit und Vertrauen im Umgang miteinander werden gestärkt

### Vorgehen

Beschwerden können grundsätzlich von allen an der Schule Dornach beteiligten Personen eingereicht werden. Beschwerden sind Unzufriedenheitsbekundungen und können mündlich wie auch schriftlich geäussert werden.

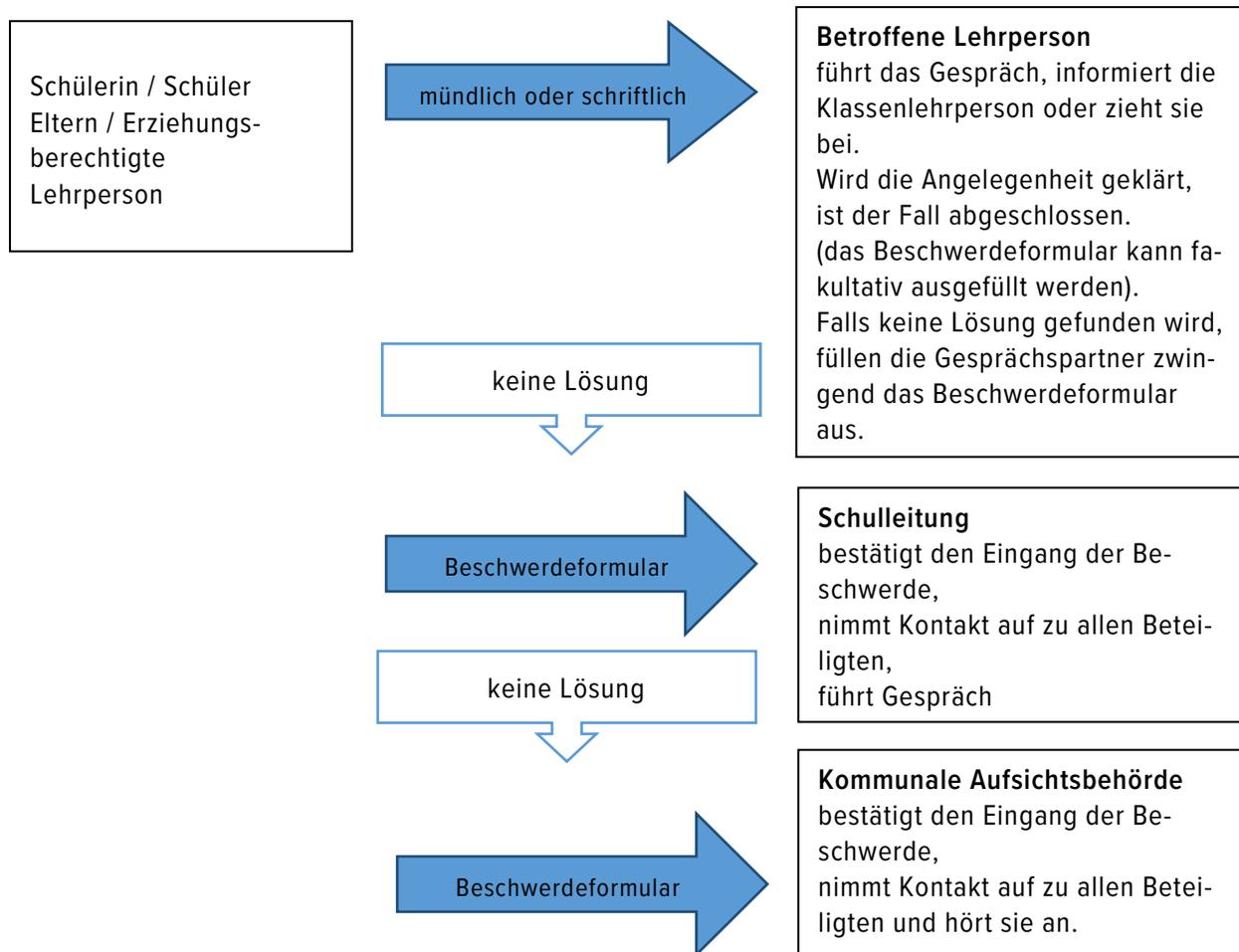
Der Instanzenweg muss eingehalten werden. Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person ist wichtig und kommt immer an erster Stelle. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige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

Erst wenn keine Lösung gefunden wird, wird die Beschwerde schriftlich (Formular) an die nächste Instanz geleitet. Der Eingang einer schriftlichen Beschwerde mit dem dafür vorgesehenen Formular wird bestätigt.

Handelt es sich beim Beschwerdegrund um ein Problem von grosser Tragweite, insbesondere Dienstpflichtverletzungen oder Offizialdelikte greift die Schulleitung unmittelbar ein.



## Instanzenweg für Schüler, Schülerinnen, Eltern und Lehrpersonen



### Weiterzug

Gemäss Volksschulgesetz (VSG, BGS 413.111, § 87bis bis 87quinqüies) können Entscheide der Schulleitung und der kommunalen Aufsichtsbehörde weitergezogen werden. Je nach Sachverhalt regelt das Gesetz den geltenden Instanzenweg und die Fristen.

### Grundlagen

Volksschulgesetz des Kantons Solothurn  
Rahmenkonzept Qualitätsmanagement der Volksschule Kanton Solothurn  
Leitbild der Schulen Dornach  
Die Schulvereinbarung der Schulen Dornach

vom Gemeinderat am 24. April 2017 verabschiedet und tritt per sofort in Kraft.

Ergänzungen: