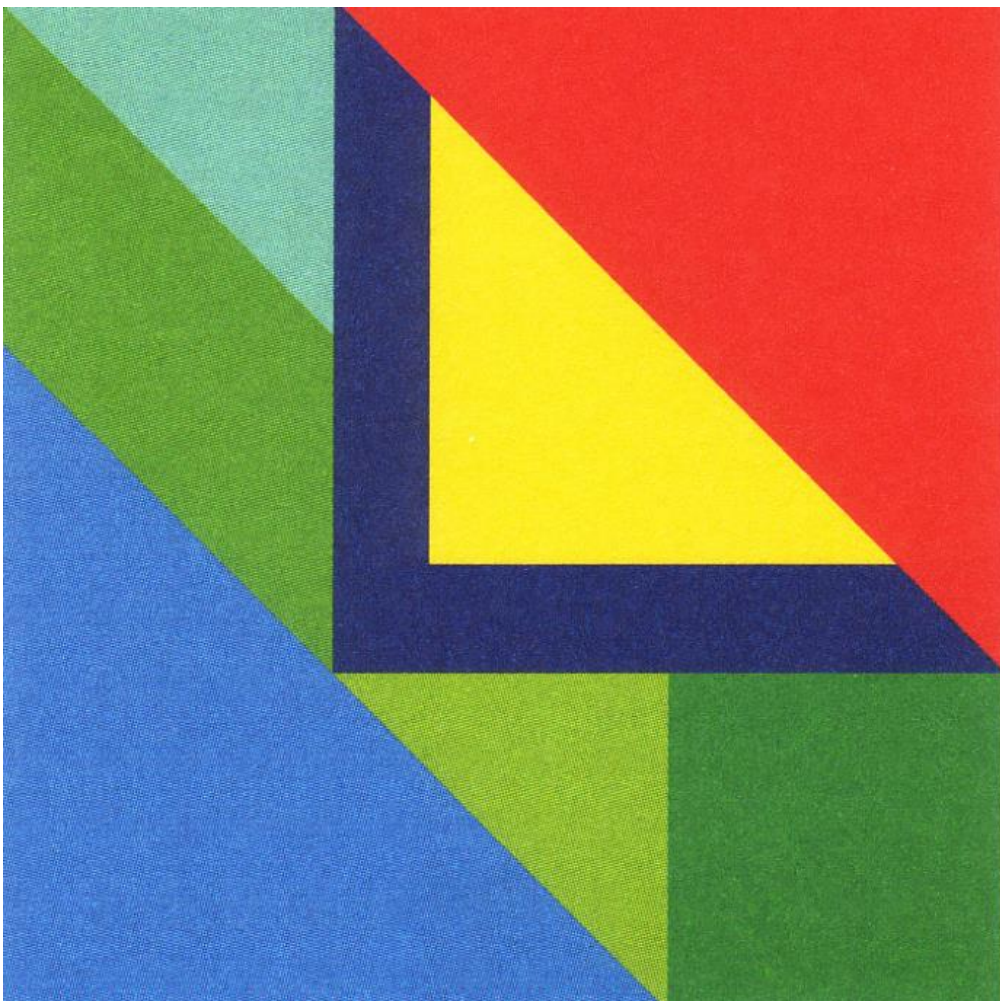




# Kommunikationskonzept

## SCHULE PFAFFNAU / ST. URBAN





---

## **Inhaltsverzeichnis**

1	Kommunikationskonzept	3
1.1	Ziel	3
1.2	Grundsätze der Kommunikation	3
2	Kommunikation	4
2.1	Zielgruppen	4
2.2	Kommunikationsmittel	4
2.2.1	Interne Kommunikationsmittel	4
2.2.2	Externe Kommunikationsmittel	5
2.2.3	Klasseninterne Elternkontakte	5
2.2.4	Elternarbeit / Infos der Schule	5
2.2.5	Schriftliche Mitteilungen in den Printmedien	5
2.2.6	Öffentliche Anlässe	6
2.2.7	Webseite / Homepage	6
3	Kommunikation in Krisensituationen	6
3.1	Ausgangslage	6
3.1.1	Krisenteam	6
3.1.2	Info-Stopp	6
3.1.3	Notfallblatt	6
3.2	Checklisten „Aussergewöhnliche Ereignisse“	7
4	Vorgehen bei Anträgen, Beanstandungen usw.	7
4.1	Definition	7
4.2	Ziele	7
4.3	Wer kann einen Antrag, eine Beanstandung einreichen?	7
4.4	Verfahren	8
4.4.1	Entgegennahme des Antrages / der Beanstandung	8
4.4.2	Erfassung des Antrages / der Beanstandung	8
4.4.3	Bearbeiten des Antrages / der Beanstandung	8
4.4.4	Instanzenweg	9
4.4.5	Interventionen	9
4.4.6	Auswertung	9
4.4.7	Grenzen	10
4.4.8	Verwaltungsbeschwerde	10

## **Verwendete Abkürzungen**

SPF	→	Schulpflege
SL	→	Schulleitung
LP	→	Lehrpersonen



# 1 KOMMUNIKATIONSKONZEPT

## 1.1 Ziel

In vielen Gemeinden ist in der Jahresrechnung der Bereich „Bildung“ der prozentual grösste Anteil. Deshalb braucht es in Bildungsfragen gegenüber der ganzen Bevölkerung Transparenz, Information und öffentliche Plattformen, um Verständnis und Klarheit zu schaffen.

Das Konzept zeigt, basierend auf dem Leitbild der Schulen Pfaffnau – St. Urban, geeignete Massnahmen und Strategien zur Kommunikation auf. Wichtig ist eine klare Kommunikation zwischen LP, Kindern, Erziehungsberechtigten, SL und SPF. Wirkungsvolle Kommunikationsarbeit ist auf drei Säulen aufgebaut. Neben der **Transparenz** müssen die **Kontinuität** und die **Zielgruppenorientierung** gewährleistet sein. Jeder Personenkreis soll dem Vorwissen und der Betroffenheit entsprechend angesprochen werden.

Nur durch eine gute interne Kommunikation kann eine positive Grundstimmung im Unternehmen Schule geschaffen und erhalten werden. Positiv zur eigenen Schule eingestellte Mitarbeiter/-innen sind zudem die besten Vertreter/-innen und Informationsträger/-innen nach aussen.

Unser Kommunikationskonzept regelt die interne und externe Kommunikation sowie die Kommunikation in Krisensituationen.

## 1.2 Grundsätze der Kommunikation

### Wir kommunizieren sachlich und ehrlich

- Wir kommunizieren sachlich über Ereignisse, Entscheide und Prozesse.
- Nicht alles, was wahr ist, muss gesagt werden, aber alles, was gesagt wird, muss wahr sein.

### Wir kommunizieren aktiv, aktuell und direkt

- Wir kommunizieren aus eigenem Antrieb, möglichst schnell und aktuell.
- Wir streben kurze und direkte Informationswege an. Je mehr Stationen ein Informationsprozess durchläuft, desto grösser ist die Gefahr der Verfälschung von Aussagen. Es entstehen Gerüchte.
- Der Persönlichkeits- und Datenschutz stehen in der Regel über dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung. Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, kommunizieren wir trotzdem und geben diese Gründe bekannt.

### Wir kommunizieren bevölkerungsnah, zielgruppen- und mediengerecht

- Wir kommunizieren in Bezug auf Zeitpunkt, Mittel und Inhalt auf die avisierte Zielgruppe ausgerichtet. Die Zielgruppe soll die Mitteilung verstehen können.



---

### **Wir kommunizieren intern vor extern**

- Wir kommunizieren intern zeitlich vor der Öffentlichkeit, oder zumindest zeitgleich.
- Mit den direkt Betroffenen kommunizieren wir zuerst.

### **Wir kommunizieren persönlich**

- Was persönlich Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert.
- Wir überzeugen durch persönliche Kommunikation. Dabei achten wir auf unser Verhalten und Erscheinungsbild.

## **2 KOMMUNIKATION**

### **2.1 Zielgruppen**

Die folgenden Bezugsgruppen betrachten wir als wichtig und sprechen sie über unsere Informationskanäle in unterschiedlicher Weise an:

- Schüler / -innen
- Erziehungsberechtigte
- Elterngruppierungen
- LP
- SL
- SPF
- SSA
- Hauswarte
- Schulverwaltung
- Sozialamt
- Finanzamt
- Schuldienste
- Musikschule
- Angestellte Tagesstrukturen
- Dienststelle Volksschulbildung
- Gemeinderat
- Schule / Schulpflege Roggliswil
- Ärztliche Dienste
- Polizei
- Kantonale Instanzen
- Jugendkommission / -arbeiter
- Kirchen
- Parteien
- Vereine
- Örtliche Unternehmen
- Bevölkerung
- Nachbarn der Schulanlage
- Transportbetriebe
- Spielgruppe
- Muki, KITU
- Bibliothekar

### **2.2 Kommunikationsmittel**

#### **2.2.1 Interne Kommunikationsmittel**

Es ist wichtig, dass die interne Kommunikation klar und effizient abläuft.

Grundlage für eine gute interne Kommunikation ist die reibungslos fließende Information und ständiges Feedback zwischen Schülern/-innen, LP, Erziehungsberechtigten, SL und SPF.

Wir benutzen folgende interne Kommunikationskanäle an unserer Schule:

- Infowände im Schulhaus
- Infowände im Lehrerzimmer
- E-Mail
- Fächli im Lehrerzimmer



- 
- Sitzungen der SPF, SL, LP
  - Schülerrat
  - Klassenrat
  - Gespräche zwischen den Beteiligten
  - Schulordnung, Schulhausordnung, Leitbild der Schule Pfaffnau – St. Urban
  - Adressierte Mitteilungen

### 2.2.2 Externe Kommunikationsmittel

Die Schule zeigt sich gegen aussen einheitlich. Darum erscheint das Logo der Schule und/oder der SPF auf Schriftstücken der Schule, allen Dokumenten der SPF, in Schulzeitungen, auf der Webseite und in Verträgen.

Unsere Schule präsentiert sich der Öffentlichkeit in den folgenden „Schaufenstern“:

- Elternabende und -aktivitäten der einzelnen Klassen
- Elternmitarbeit (z.B. bei Projekten)
- Einzelkontakte
- Informationsveranstaltungen der Schule
- Elternforum / Elterncafé
- Informationsblätter
- Adressierte Mitteilungen
- Öffentliche Veranstaltungen in der Gemeinde
- Schuelthek
- Webseite im Internet ([www.schule-pfaffnau.ch](http://www.schule-pfaffnau.ch))
- Regionalzeitungen

### 2.2.3 Klasseninterne Elternkontakte

Jede Klassenlehrperson bietet pro Schuljahr mindestens einen Elternanlass und pro Schüler/-in ein Eltern-Kind-Lehrperson-Gespräch an. Der Kontakt zu den Erziehungsberechtigten ist sehr wichtig und wird deshalb von allen LP gepflegt.

### 2.2.4 Elternarbeit / Infos der Schule

Gesamtschulische Neuerungen und übergreifende Themen werden an klassenübergreifenden Elternveranstaltungen vorgestellt. Die Organisation liegt bei der SPF und der SL.

### 2.2.5 Schriftliche Mitteilungen in den Printmedien

In der Schuelthek, welche dreimal jährlich erscheint, hat es Beiträge aus der Schule, den Klassen, der SL und der SPF sowie ausserschulische Beiträge. Wir haben das Ziel, unsere Schulen gegen aussen zeitgemäss, aktiv und positiv darzustellen. Beiträge von Veranstaltungen oder Projekten können an die Regionalpresse versandt werden. Die Veröffentlichung von Beiträgen über Anlässe der Schule werden durch die SL und/oder SPF initiiert und bewilligt.



---

## 2.2.6 Öffentliche Anlässe

Örtliches Brauchtum, kulturelle Anlässe und gemeinsame Projekte sind Teil der Gesellschaft und somit Teil der Schule. Wir nutzen diese Anlässe zur Öffentlichkeitsarbeit.

## 2.2.7 Webseite / Homepage

Die Schule präsentiert sich unter [www.schule-paffnau.ch](http://www.schule-paffnau.ch). Sie gibt den Besuchenden Einblick in Organisation und gegenwärtige Aktivitäten der Schule. Informationen sollen aktuell sein. Es stehen Formulare und Dokumente zum Downloaden bereit.

# 3 KOMMUNIKATION IN KRISENSITUATIONEN

In Krisensituationen erhält die Kommunikation sehr hohen Stellenwert. Gerade in schwierigen und heiklen Situationen gerät die Schule ins Blickfeld der Öffentlichkeit. Darum muss allen im Voraus bekannt sein, wer in welcher Situation wie zu handeln hat.

## 3.1 Ausgangslage

Die folgenden Punkte müssen zu Beginn jedes Schuljahres geklärt sein und allen an der Schule Beteiligten kommuniziert werden.

### 3.1.1 Krisenteam

Das Krisenteam besteht aus einem Mitglied der Schulpflege, der SL und involvierten LP. Je nach Vorfall müssen Fachpersonen in das Krisenteam aufgenommen werden, gegebenenfalls wird die Leitung des Krisenteams an Spezialisten (Polizei, Feuerwehr usw.) abgegeben.

Die anstehenden Aufgaben (Medienarbeit, Kommunikation gegen aussen, Führung der Gruppe, Organisation der innerschulischen Abläufe usw.) werden innerhalb des Krisenteams festgelegt.

### 3.1.2 Info-Stopp

Es ist allen an der Schule tätigen Mitarbeitenden untersagt, Informationen an die Presse und an Dritte weiterzugeben. Diese Personen sollen an die verantwortliche Person des Krisenteams verwiesen werden. Unterschiedliche, sich widersprechende Informationen schaden.

### 3.1.3 Notfallblatt

In jedem Zimmer befindet sich ein Notfallblatt, welches die wichtigsten Telefonnummern enthält. Im Weiteren enthält dieses Blatt ein knappes Ablaufschema für den Brandfall.



---

## 3.2 Checklisten „Aussergewöhnliche Ereignisse“

- Ablaufpläne und Adressen („Notfälle in Schulen“, Leitfaden für Schulleitungen, DVS)  
Merkblätter für Schulleitungen, Lehrpersonen  
[https://volksschulbildung.lu.ch/beratung\\_personelles/bp\\_notfaelle](https://volksschulbildung.lu.ch/beratung_personelles/bp_notfaelle)
- Krisensituationen – Ein Leitfaden für Schulen (EDK)  
<http://www.edk.ch/dyn/17233.php>
- Merkblatt Verhalten im Brandfall (Handbuch Organisation, DOK 2.8.01)

## 4 VORGEHEN BEI ANTRÄGEN, BEANSTANDUNGEN USW.

### 4.1 Definition

Unter „Anträgen“, „Beanstandungen“ usw. verstehen wir eine schriftliche oder mündliche Unzufriedenheitsäusserung, die von Seiten der Schulbeteiligten vorgebracht und an die zuständige Person oder Instanz der Schule gerichtet sind.

### 4.2 Ziele

- Zufriedenheit von allen Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Schulpflege) verbessern
- Ursachen von Beanstandungen / Anträgen ergründen und systematisch bearbeiten
- Kritiken als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen und systematische Verbesserungen einleiten
- Bedürfnisse von Schülern/innen, Eltern, Lehrpersonen erfassen

### 4.3 Wer kann einen Antrag, eine Beanstandung einreichen?

Anträge und Beanstandungen können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. In einem ersten Schritt muss der Antrag den direkt Beteiligten vorgetragen werden. Sollte es hierbei zu keiner Lösung kommen, ist der Antrag in schriftlicher Form an die nächsthöhere Instanz zu richten.



---

## 4.4 Verfahren

### 4.4.1 Entgegennahme des Antrages / der Beanstandung

Der Antrag oder die Beanstandung wird persönlich, telefonisch oder schriftlich direkt an die betreffende Person oder Instanz vorgetragen.

Gelangt der Antrag nicht an die zuständige Instanz, so sind die Antragsteller mit ihrem Begehren an die entsprechende Instanz weiter zu verweisen.

### 4.4.2 Erfassung des Antrages / der Beanstandung

Der Antrag wird in allen Fällen schriftlich festgehalten.

### 4.4.3 Bearbeiten des Antrages / der Beanstandung

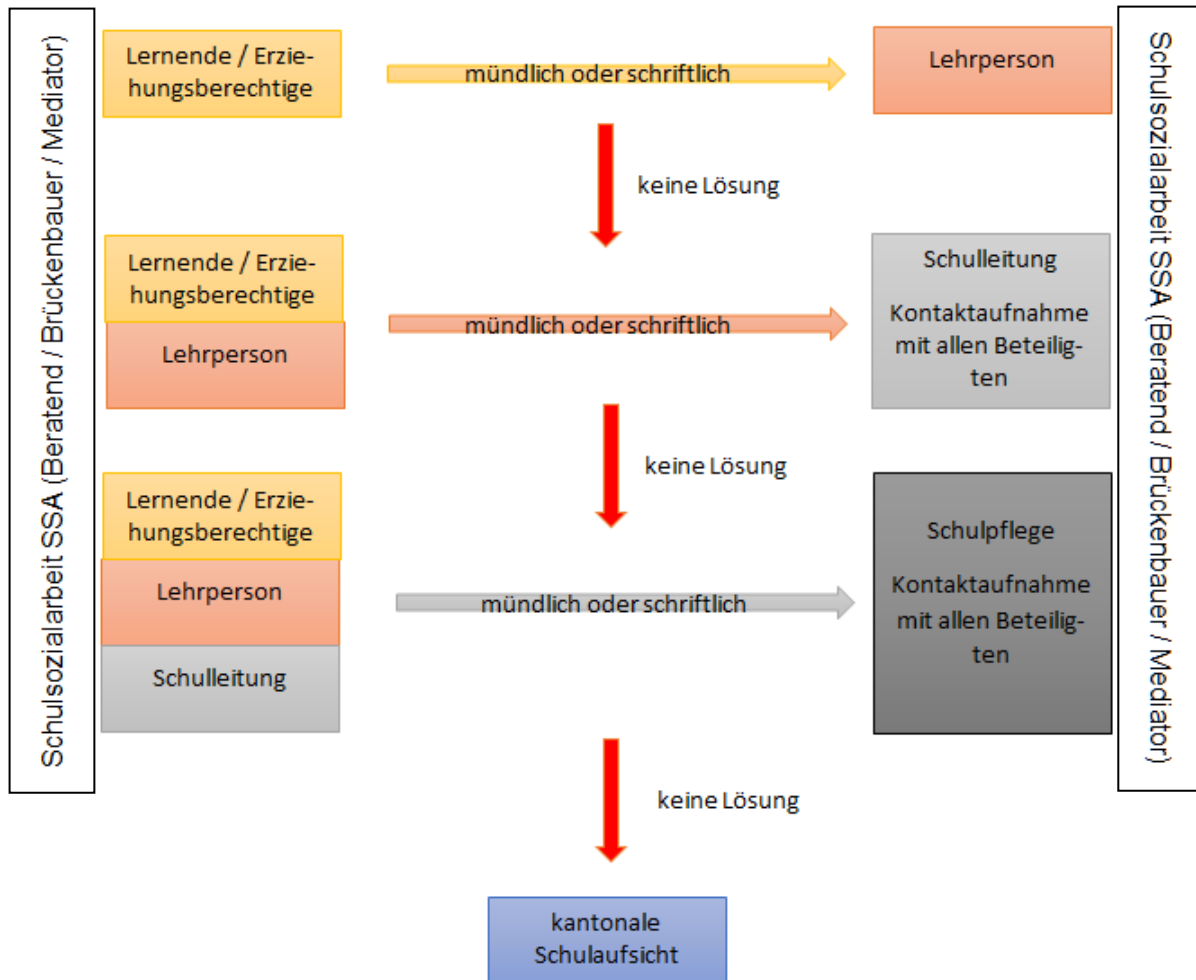
Die Bearbeitung der Beanstandung wird dort ausgeführt, wo die Beschwerden auftreten. Sie wird möglichst schnell behandelt. Der Schule ist es ein grundsätzliches Anliegen, anfallende Probleme und schwierige Situationen möglichst niederschwellig anzugehen und nach Möglichkeit in der entsprechenden Stufe zu lösen. Für alle Anliegen steht der Instanzenweg offen, der einzuhalten ist.





#### 4.4.4 Instanzenweg

Für alle Anträge und Beanstandungen ist der Instanzenweg einzuhalten.



#### 4.4.5 Interventionen

Auf allen Stufen sind Vereinbarungen anzustreben, die schriftlich festzuhalten sind. Diese Vereinbarungen sollen nach angemessener Zeit überprüft werden.

In allen Fällen gelten die Gesetze und Verordnungen der Volksschule. Ein Antrag oder eine Beanstandung wird abgewiesen, wenn sie den Gesetzen und Verordnungen der Volksschule widerspricht.

#### 4.4.6 Auswertung

Das Verfahren wird nach Behandlung und Abschluss jeder Beschwerde evaluiert. Daraus werden gegebenenfalls Verbesserungen vorgenommen.



---

#### 4.4.7 Grenzen

Anordnungen von Schulbehörden, welche vor allem organisatorischer Natur sind, können nicht angefochten werden. Organisatorische Anordnungen regeln kein Rechtsverhältnis, sondern ordnen im engeren und weiteren Sinn den Verwaltungsbetrieb.

Beispiele:

- Festsetzung der Unterrichtszeiten
- Ferienplan
- Festlegen von schulischen Anlässen
- Klassenzuteilung oder Gruppeneinteilung

#### 4.4.8 Verwaltungsbeschwerde

In allen Fällen, bei der eine Verwaltungsbeschwerde möglich ist, wird dem jeweiligen Entscheid die Rechtsmittelbelehrung beigefügt.

Februar 2016