



Konzept für die Ausbildung von Lernenden und Praktikanten der Gemeinde Ehrendingen

(betriebliche Grundbildung)

vom 07. Juni 2016

Inkraftsetzung per 02.12.2019

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Inhaltsverzeichnis | 2 |
| 1. Allgemeine Bestimmungen | 4 |
| 1.1 Zielsetzung | 4 |
| 1.2 Geltungsbereich..... | 4 |
| 1.3 Verantwortlichkeit..... | 4 |
| 1.4 Angebot Ausbildungsplätze..... | 4 |
| 2. Rechte und Pflichten..... | 4 |
| 2.1 Rechte und Pflichten Ausbildungsbetrieb | 4 |
| 2.2 Rechte und Pflichten Lernende und Praktikanten..... | 5 |
| 3. Zuständigkeiten und Aufgaben | 5 |
| 3.1 Zuständigkeiten und Aufgaben Berufsbildungsverantwortlicher, Berufsbildner, Praxisbildner | 5 |
| 3.2 Anforderungen und Voraussetzungen Berufsbildungsverantwortlicher..... | 5 |
| 3.3 Anforderungen und Voraussetzungen Berufsbildner | 5 |
| 3.4 Anforderungen und Voraussetzungen Praxisbildner | 5 |
| 3.5 Anforderungen und Voraussetzungen Lernende / Praktikanten | 6 |
| 4. Organisation / Arbeitsinstrumente..... | 7 |
| 4.1 Organisation | 7 |
| 4.2 Ausbildungsprogramm und Einsatzplan | 8 |
| 4.3 Berufsschule | 8 |
| 4.4 Überbetriebliche Kurse..... | 8 |
| 5. Auswahlverfahren und Anstellungsmodalitäten..... | 9 |
| 5.1 Ablauf und Zuständigkeiten..... | 9 |
| 5.2 Schnupperlehren..... | 9 |
| 5.3 Lehr- und Praktikumsvertrag sowie Anmeldung Berufsschule..... | 9 |
| 5.4 Eintritt | 10 |
| 5.5 Anstellungsmodalitäten | 10 |
| 6. Lohn- und Ausbildungskosten..... | 10 |
| 6.1 Grundsatz | 10 |
| 6.2 Lohnansätze | 10 |
| 6.3 Ausbildungskosten..... | 10 |
| 7. Beurteilung / Qualifikation..... | 11 |
| 7.1 Beurteilung während der Ausbildung..... | 11 |
| 7.2 Standortbestimmung..... | 11 |
| 7.3 Zwischenzeugnis | 11 |
| 7.4 Lehr- bzw. Praktikumszeugnis | 11 |
| 8. Disziplinarmaßnahmen / Beendigung Lehr- und Praktikumsverhältnis | 11 |
| 8.1 Zielvereinbarung | 11 |
| 8.2 Verwarnung | 12 |
| 8.3 Gründe Beendigung..... | 12 |
| 8.4 Weiterbeschäftigung nach Ausbildungsabschluss..... | 12 |
| 9. Übergangs- und Schlussbestimmungen | 12 |

| | | |
|-----------------|--|-----------|
| 9.1 | Inkraftsetzung | 12 |
| Anhang 1 | – Übersicht Ausbildungsplätze Gemeinde Ehrendingen..... | 14 |
| Anhang 2 | – Zuständigkeiten und Aufgaben | 15 |
| Anhang 3 | – Lohnansätze | 16 |
| Anhang 4 | – Ausbildungskosten | 17 |
| Anhang 5 | – Organigramm..... | 19 |
| Anhang 6 | – Verhaltenskodex..... | 20 |
| Anhang 7 | – Standards für den Beruf Kaufmann-/frau | 22 |

1. Allgemeine Bestimmungen

Die in diesem Reglement verwendeten Personenbezeichnungen gelten für beide Geschlechter.

1.1 Zielsetzung

- ¹ Die Gemeinde Ehrendingen schafft Ausbildungsplätze im Rahmen ihrer Kapazität.
- ² Unsere Lernenden und Praktikanten profitieren persönlich und fachlich; sie schliessen ihre Ausbildung erfolgreich ab.
- ³ Die Rahmenbedingungen und Verantwortlichkeiten für eine optimale betriebliche Grundbildung sind definiert und werden umgesetzt.

1.2 Geltungsbereich

¹ Dieses Konzept gilt übergeordnet für alle Lehr- und Praktikumsplätze im Rahmen der betrieblichen Grundbildung innerhalb der Gemeinde Ehrendingen.

1.3 Verantwortlichkeit

¹ Für die Ausbildung der Lernenden und Praktikanten verantwortlich sind:

- a) Berufsbildungsverantwortlicher
- b) Berufsbildner
- c) Praxisbildner

² Die Stellvertretung wird durch die jeweilige Person sichergestellt.

1.4 Angebot Ausbildungsplätze

¹ Die angebotenen Ausbildungsplätze sind im Anhang 1 ersichtlich.

² Das Angebot wird jährlich überprüft und kann im Rahmen des Budgets durch die Geschäftsleitung angepasst werden.

⁴ Die Gemeinde Ehrendingen ist flexibel und ermöglicht die Lehre auch für Leistungssportler.

2. Rechte und Pflichten

2.1 Rechte und Pflichten Ausbildungsbetrieb

¹ Die Rechte des Ausbildungsbetriebs sind im Wesentlichen:

- a) Einsatz und Arbeitsleistung durch die Lernenden und Praktikanten

² Die Pflichten des Ausbildungsbetriebs sind im Wesentlichen:

- a) Wahrnehmen der Bildungsverantwortung und Sicherstellen der praktischen Ausbildung
- b) Monatliche Lohnzahlung
- c) Sicherstellen der Versicherungsdeckung und Weiterleiten der Sozialleistungen
- d) Einhalten und Überprüfen der Arbeitsschutzvorschriften
- e) Stellen von ausgebildeten Berufsbildnern. Die Berufsbildenden sind fachlich wie sozial qualifiziert und verfügen über methodisch-didaktische Grundlagen um Lernende auszubilden.

2.2 Rechte und Pflichten Lernende und Praktikanten

¹ Die Rechte der Lernenden und Praktikanten sind im Wesentlichen:

- a) Anspruch auf eine fachgerechte und umfassende Ausbildung
- b) Angemessenes Mitspracherecht im Betrieb und in der Berufsschule
- c) Lohnanspruch auch für die Zeit des Besuchs der Berufsschule und der überbetrieblichen Kurse
- d) 5 Wochen Ferien pro Jahr

² Die Pflichten der Lernenden und Praktikanten sind im Wesentlichen:

- a) Erbringen der Arbeitsleistung und Erreichen der Bildungsziele
- b) Wahren des Amtsgeheimnisses und Einhalten der Datenschutzbestimmungen
- c) Regelmässiges Besuchen der Berufsschule und der überbetrieblichen Kurse
- d) Umgehendes Informieren bei Absenzen und besonderen Vorkommnissen
- e) Einhalten der Arbeitszeiten, internen Regelungen und Anweisungen

3. Zuständigkeiten und Aufgaben

3.1 Zuständigkeiten und Aufgaben Berufsbildungsverantwortlicher, Berufsbildner, Praxisbildner

¹ Die Zuständigkeiten und Aufgaben, der für die Ausbildung verantwortlichen Personen, sind im Anhang 2 ersichtlich.

3.2 Anforderungen und Voraussetzungen Berufsbildungsverantwortlicher

- ¹ Erfahrung in der Lehrlingsausbildung
- ² Freude im Umgang mit Jugendlichen
- ³ Hohe Sozialkompetenzen
- ⁴ Mitglied der Geschäftsleitung

3.3 Anforderungen und Voraussetzungen Berufsbildner

¹ Gesetzliche Vorgabe: Eidg. Fähigkeitszeugnis im Lehrberuf oder gleichwertige Qualifikation, mindestens zwei Jahre berufliche Praxis im Lehrbetrieb und Absolvierung des Berufsbildnerkurses.

- ² Freude im Umgang mit Jugendlichen
- ³ Hohe Sozialkompetenzen
- ⁴ Bereitschaft sich im Bereich der Berufsbildung weiterzubilden.

3.4 Anforderungen und Voraussetzungen Praxisbildner

- ¹ Berufspraxis im Lehrberuf
- ² Freude im Umgang mit Jugendlichen
- ³ Hohe Sozialkompetenzen
- ⁴ Bereitschaft sich im Bereich der Berufsbildung weiterzubilden.

3.5 Anforderungen und Voraussetzungen Lernende / Praktikanten

¹ Die Lernenden/Praktikanten bringen eine hohe Lern- und Einsatzbereitschaft mit.

² Die Lernenden/Praktikanten im Beruf Kaufmann/-frau bringen folgende Grundvoraussetzungen mit:

- Abgeschlossene Bezirksschule / Sekundarschule
- Gute Auffassungsgabe
- Vernetztes Denken
- Teamfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Initiative und Motivation
- Mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Kundenorientiertes Verhalten
- Freude an Computerarbeiten
- Flair für Zahlen
- Gute Umgangsformen
- Beherrschen des 10-Fingersystems

³ Die Lernenden/Praktikanten im Beruf Betriebsfachmann/-frau (Fachrichtung Werkdienst und Hausdienst) bringen folgende Grundvoraussetzungen mit:

- Abgeschlossene Sekundarschule / Realschule
- Freude am praktischen Arbeiten
- Gute Auffassungsgabe
- Initiative und Motivation
- Teamfähigkeit
- Bereitschaft bei jeder Witterung draussen zu arbeiten
- Kundenorientiertes Verhalten
- Zuverlässig
- Flexibel
- Gute Umgangsformen
- Handwerkliches Geschick und technisches Verständnis
- Gute körperliche Verfassung
- Führerausweis der Kategorie G (landwirtschaftliche Motorfahrzeuge) von Vorteil oder die Bereitschaft einen solchen zu erwerben.

⁴ Die Lernenden/Praktikanten im Beruf Fachmann/-frau Betreuung (Tagesstrukturen) bringen folgende Grundvoraussetzungen mit:

- Abgeschlossene Sekundarschule oder sehr guter Realabschluss
- Freude am Umgang mit Menschen
- psychische Stabilität und hohe Belastbarkeit
- gute körperliche Verfassung
- hohes Verantwortungsbewusstsein
- ausgeprägtes Einfühlungsvermögen und Hilfsbereitschaft
- Geduld und Respekt
- gute Umgangsformen beziehungsweise Team-, Konflikt- und Kommunikationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Fähigkeit, sich abzugrenzen
- Sinn für Sauberkeit und Ordnung
- gute Beobachtungsgabe und rasches Reaktionsvermögen
- Flexibilität: Bereitschaft zu unregelmässiger Arbeitszeit und Fähigkeit, in wechselnden Situationen angemessen zu reagieren Gut im schriftlichen Ausdruck

4. Organisation / Arbeitsinstrumente

4.1 Organisation

¹ Vor Beginn der Ausbildung sind durch den Berufsbildner alle Grundlagen zu erarbeiten bzw. zu aktualisieren, die Ressourcen für die Betreuung der Lernenden und Praktikanten sicher zu stellen und alle Vorbereitungen zu treffen.

² Vor Ablauf der Probezeit findet eine Standortbestimmung in Anwesenheit des Berufsbildungsverantwortlichen, des Berufsbildners, der lernenden Person sowie deren gesetzlichen Vertretung statt. Die Terminkoordination obliegt dem Berufsbildner.

³ Mindestens einmal pro Semester bespricht der Berufsbildner und der Lernende den Bildungsstand der lernenden Person mit Hilfe des Bildungsberichtes. Der Berufsbildner bereitet das Gespräch und den Bildungsbericht vor. Die Terminkoordination obliegt dem Berufsbildner. Der Berufsbildungsverantwortliche kann bei Bedarf am Gespräch teilnehmen. Der Berufsbildner informiert den Berufsbildungsverantwortlichen in jedem Fall.

⁴ Vor Beginn des Abteilungswechsels steht maximal 1 Arbeitstag für eine Einführung zur Verfügung. Die Terminkoordination obliegt den Praxisbildnern der Abteilungen.

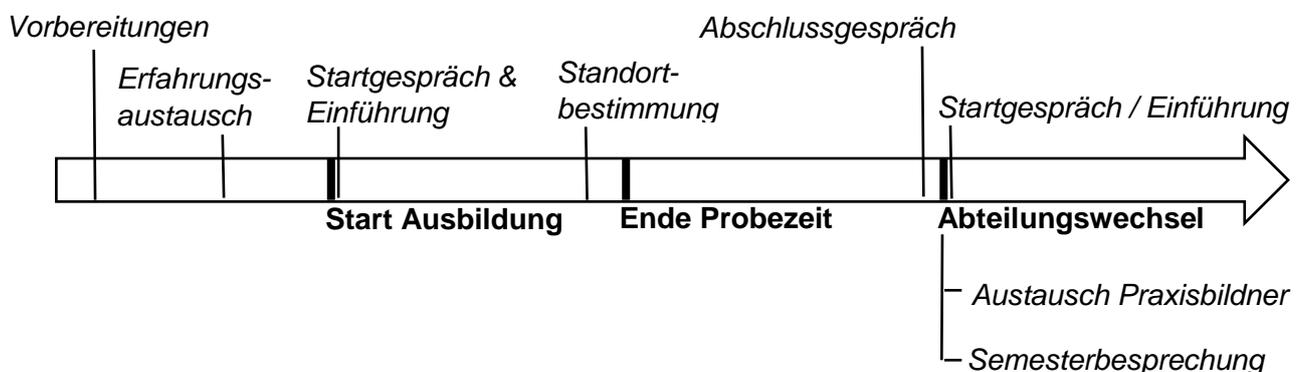
⁵ Vor jedem Abteilungswechsel führt der Praxisbildner für die kaufmännischen Berufe ein Abschlussgespräch mit der lernenden Person. Darin werden die Arbeiten reflektiert und Weiterentwicklungspotential aufgezeigt. Die Terminkoordination obliegt den Abteilungen.

⁶ Vor jedem Abteilungswechsel findet für die kaufmännischen Berufe ein Austausch zwischen dem Berufsbildner und den Praxisbildnern statt. Die Terminkoordination obliegt dem Berufsbildner. Der Berufsbildner informiert den Berufsbildungsverantwortlichen.

⁷ Bei jedem Abteilungswechsels führt der Praxisbildner für die kaufmännischen Berufe ein Startgespräch mit der lernenden Person. Darin werden die Erwartungen kommuniziert. Der Praxisbildner plant die zu erfüllenden Leistungsziele für das Semester, bespricht diese mit der lernenden Person und informiert den Berufsbildner darüber.

⁸ Jährlich, wenn möglich vor den Sommerferien, findet ein Anlass zum Erfahrungsaustausch mit allen aktuellen und neuen Lernenden und Praktikanten, dem Berufsbildungsverantwortlichen und den Berufsbildnern statt. Die Terminkoordination obliegt dem Berufsbildungsverantwortlichen.

Übersicht



4.2 Ausbildungsprogramm und Einsatzplan

¹ Für jeden Lehr- und Praktikumsberuf sind ein Einsatzplan sowie ein detailliertes Ausbildungsprogramm vorhanden. Diese geben über die Dauer und den Ort der Einsätze sowie über die einzelnen Tätigkeiten und Leistungsziele Auskunft.

² Die Erstellung und laufende Aktualisierung erfolgt durch den Berufsbildner.

³ Damit gewisse Leistungsziele abgedeckt werden können, können die Lernenden zu internen und externen Einsätzen in anderen Ausbildungsbetrieben verpflichtet werden.

4.3 Berufsschule

¹ Der Besuch des Berufsschulunterrichts ist obligatorisch. Bei ausfallenden Stunden in der Berufsschule ist die Arbeitsleistung im Lehrbetrieb zu erbringen.

² Der Besuch der Berufsmaturitätsschule wird generell unterstützt.

³ Der Besuch von Freifächern wird grundsätzlich unterstützt, wenn die schulischen Leistungen der Lernenden bzw. Praktikanten in einem guten Bereich liegen. Die Anmeldung erfolgt in Absprache mit dem Berufsbildungsverantwortlichen.

⁴ Das Semesterzeugnis wird dem Berufsbildner und dem Berufsbildungsverantwortlichen abgegeben. Die schulischen Leistungen werden regelmässig durch den Berufsbildner mit den Lernenden bzw. Praktikanten besprochen und falls notwendig Unterstützungsmassnahmen eingeleitet.

⁵ Hausaufgaben werden grundsätzlich nicht während der Arbeitszeit gelöst. Ausnahmen sind durch den Praxisbildner zu bewilligen.

4.4 Überbetriebliche Kurse

¹ Der Besuch der überbetrieblichen Kurse (ÜK) ist obligatorisch.

² Den Lernenden und Praktikanten für die kaufmännischen Berufe ist die notwendige Zeit für die Vorbereitungsaufgaben im Betrieb zu gewähren (Richtwert: 1 Stunde pro ÜK-Tag).

³ Die Lernenden der technischen Berufe müssen mit vollständiger PSA (Persönlicher Schutzausrüstung) im ÜK erscheinen.

5. Auswahlverfahren und Anstellungsmodalitäten

5.1 Ablauf und Zuständigkeiten

- ¹ Der zuständige Berufsbildner ist in Zusammenarbeit mit dem Berufsbildungsverantwortlichen für die Rekrutierung der Lernenden und Praktikanten verantwortlich. Die Praxisbildner sind durch die Berufsbildner in die Rekrutierung miteinzubeziehen. Nach Möglichkeit werden den Praxisbildner drei Bewerber vorgeschlagen und sie können dazu eine Stellungnahme abgeben. Der Berufsbildungsverantwortliche und der Berufsbildner machen der Geschäftsleitung einen Vorschlag zur Anstellung.
- ² Die Geschäftsleitung stellt die Lernenden und Praktikanten an. Eine Zusage an den Bewerber darf erst nach Entscheid durch die Geschäftsleitung erfolgen.
- ³ Die Auswahlkriterien und das Anforderungsprofil werden pro Lehr- und Praktikumsberuf definiert und regelmässig überprüft.
- ⁴ Die Gemeinde Ehrendingen beginnt wenn immer möglich jeweils im Sommer des Vorjahres mit der Ausschreibung der Lehr- und Praktikumsstellen.
- ⁵ Die Ausschreibung der Lehr- und Praktikumsstellen erfolgt grundsätzlich auf der Homepage der Gemeinde Ehrendingen, im LENA sowie falls sinnvoll als Aushang in den diversen Bildungsstätten. Auf ein Stelleninserat im Internet oder in den Printmedien ist wenn möglich zu verzichten. Die Ausschreibung für die sozialen Berufe erfolgt zusätzlich auf Liliput. Auf die Lehr- und Praktikumsstellen ist in den Gemeindenachrichten aufmerksam zu machen.
- ⁶ Geeignete Bewerberinnen und Bewerberinnen werden wenn möglich zu einem oder mehreren Schnuppertagen eingeladen.
- ⁷ Zur Förderung der Chancengleichheit wird den Berufsgruppen entsprechend ein ausgewogenes Verhältnis von Bewerberinnen und Bewerbern berücksichtigt. Personen mit Wohnsitz in Ehrendingen werden bei gleich guten Qualifikationen bevorzugt.

5.2 Schnupperlehren

- ¹ Die Gemeinde Ehrendingen bietet, wo möglich, in allen Lehr- und Praktikumsberufen Schnupperlehren an.
- ² Die Dauer und der Zeitpunkt werden mit dem Berufsbildner abgesprochen. Vor Beginn der Schnupperlehre wird durch den Berufsbildner ein Schnupperlehrprogramm erstellt und allen Praxisbildner zugestellt. Am Ende der Schnupperlehre wird durch den Berufsbildner ein Beurteilungsformular ausgefüllt. Der Schnupperlernende verfasst zudem einen Bericht über das Erlebte, welchen er abgibt. Alle Unterlagen werden an den Berufsbildungsverantwortlichen weitergeleitet.

5.3 Lehr- und Praktikumsvertrag sowie Anmeldung Berufsschule

- ¹ Der Lehr- bzw. Praktikumsvertrag wird durch den Berufsbildungsverantwortlichen und den Berufsbildner unterzeichnet.
- ² Die Unterzeichnung findet im Rahmen eines Gesprächs mit dem Lernenden bzw. dem Praktikanten und dessen gesetzlichen Vertretung sowie dem Berufsbildner und dem Berufsbildungsverantwortlichen statt.
- ³ Die Berufsschulanmeldung erfolgt durch den Ausbildungsbetrieb. Der Lehrbetrieb ist für ein ausgewogenes Verhältnis der Schultage unter den Lernenden besorgt. Auf die Wünsche der Lernenden bzw. Praktikanten ist nach Möglichkeit einzugehen. Der Mittwoch ist ein schulfreier Tag, da so eine Zusammenkunft von allen Lernenden und Praktikanten möglich ist.

5.4 Eintritt

¹ Zu Beginn der Lehre bzw. des Praktikums findet ein gemeinsamer Erfahrungsaustausch statt, der für alle Lernenden und Praktikanten Pflicht ist.

² Die Lernenden und Praktikanten erhalten alle notwendigen Informationen und werden über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt.

³ Für die Einrichtung des Arbeitsplatzes und Bereitstellung der benötigten Arbeitsutensilien ist der Berufsbildner verantwortlich.

5.5 Anstellungsmodalitäten

¹ Die Anstellungsbedingungen richten sich nach dem Personalhandbuch und den dazugehörigen Ausführungsbestimmungen der Gemeinde Ehrendingen.

² Nebenbeschäftigungen dürfen die Erfüllung der Pflichten aus dem Lehr- bzw. Praktikumsverhältnis nicht beeinträchtigen. Vor Antritt ist die Bewilligung bei dem Berufsbildungsverantwortlichen einzuholen.

6. Lohn- und Ausbildungskosten

6.1 Grundsatz

¹ Die Lehr- und Praktikumlöhne sowie die Übernahme der Ausbildungskosten richten sich nach den Empfehlungen der einzelnen Berufsverbänden, Ausbildungsstätten und kantonalen Vorgaben.

² Innerhalb der Gemeinde Ehrendingen sind die Lehr- und Praktikumlöhne sowie die Übernahme der Ausbildungskosten sinnvoll aufeinander abgestimmt und werden periodisch überprüft.

6.2 Lohnansätze

¹ Die aktuell geltenden Lohnansätze für Lernende und Praktikanten sind im Anhang 3 ersichtlich.

6.3 Ausbildungskosten

¹ Die Gemeinde Ehrendingen übernimmt einen Teil der Ausbildungskosten. Die detaillierte Aufstellung ist im Anhang 4 ersichtlich.

² Die Gemeinde Ehrendingen stellt den Lernenden und Praktikanten einen Teil der benötigten Zeit zu Ausbildungszwecken zur Verfügung. Die detaillierte Aufstellung ist im Anhang 4 ersichtlich.

³ Im Übrigen gilt die Spesenregelung der Gemeinde Ehrendingen.

7. Beurteilung / Qualifikation

7.1 Beurteilung während der Ausbildung

¹ Es gilt eine Probezeit von drei Monaten. Vor deren Ablauf findet ein Probezeitgespräch statt, in welchem die Leistung des Lernenden beurteilt und entschieden wird, ob das Lehrverhältnis weitergeführt wird. Der Lernende bzw. der Praktikant und dessen gesetzliche Vertretung werden über das Ergebnis informiert. Lässt sich die Leistung innerhalb der Probezeit z. B. infolge Krankheit nicht beurteilen, besteht die Möglichkeit, die Probezeit um maximal drei Monate zu verlängern (nur bei Lehrverhältnissen möglich, Art. 344a Abs. 3 OR).

² Für Praktikumsverhältnisse kann eine auf die Dauer abgestimmte kürzere Probezeit vereinbart werden.

³ Mindestens alle 6 Monate erfolgt eine Beurteilung der Leistung und des Verhaltens der Lernenden und Praktikanten. Die Beurteilung ist schriftlich auf dem dafür vorgesehenen Formular festzuhalten und gemeinsam zu besprechen. Das Formular ist unterzeichnet an den Berufsbildungsverantwortlichen für die Ablage im Personaldossier weiterzuleiten.

⁴ Die Lernenden und Praktikanten haben sich zur erhaltenen fachlichen Ausbildung und zur Betreuung durch den Berufsbildner zu äussern.

⁵ Zur Förderung des Lernenden bzw. Praktikanten werden Ziele für die nächste Beurteilungszeit definiert und jeweils der Stand der Erreichung überprüft und festgehalten.

7.2 Standortbestimmung

¹ Aus aktuellem Anlass oder bei Schwierigkeiten können der Berufsbildungsverantwortliche und/oder Berufsbildner eine Standortbestimmung mit dem Lernenden bzw. Praktikanten durchführen. Diese ist schriftlich festzuhalten und wird im Personaldossier abgelegt.

7.3 Zwischenzeugnis

¹ Der Lernende bzw. Praktikant kann ein Zwischenzeugnis verlangen.

7.4 Lehr- bzw. Praktikumszeugnis

¹ Nach Beendigung der Lehre bzw. des Praktikums stellt der Berufsbildungsverantwortliche in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Berufsbildner ein Lehr- bzw. Praktikumszeugnis aus, das die erforderlichen Angaben über den erlernten Beruf, die Fähigkeiten und Leistungen, das Verhalten und die Dauer der Lehre bzw. des Praktikums enthält.

8. Disziplinar massnahmen / Beendigung Lehr- und Praktikumsverhältnis

8.1 Zielvereinbarung

¹ Zur Förderung der Lernenden und Praktikanten wird durch den Berufsbildner eine Zielvereinbarung erstellt. Diese ist zu besprechen, schriftlich abzugeben und den Empfang zu bestätigen. Der Berufsbildner zieht den Berufsbildungsverantwortlichen in jedem Fall bei.

² Um die Entwicklung zu überprüfen, kann durch den Berufsbildner eine Bewährungsfrist angesetzt werden.

³ Das kantonale Berufsbildungsamt wird informiert und bei Bedarf zur Unterstützung bzw. Begleitung beigezogen.

8.2 Verwarnung

¹ Hält sich der Lernende bzw. Praktikant nicht an Anweisungen oder verletzt betriebliche Regelungen, kann durch den Berufsbildungsverantwortlichen eine Verwarnung ausgesprochen werden. Diese ist unter Anwesenheit des gesetzlichen Vertreters zu besprechen, schriftlich abzugeben und der Empfang ist zu bestätigen.

² Um die Entwicklung zu überprüfen, kann durch den Berufsbildungsverantwortlichen eine Bewährungsfrist angesetzt werden.

³ Das kantonale Berufsbildungsamt wird informiert und bei Bedarf zur Unterstützung bzw. Begleitung beigezogen.

8.3 Gründe Beendigung

¹ Als Gründe für die Beendigung des Lehr- oder Praktikumsverhältnisses gelten folgende:

- a) Ablauf befristetes Ausbildungsverhältnis
- b) Vorzeitige Auflösung im gegenseitigen Einvernehmen (z.B. infolge vorgezogenem Stellenantritt, Auslandsaufenthalt o.ä.)
- c) Vorzeitige Auflösung infolge disziplinarischen Massnahmen
- d) Vorzeitige Auflösung infolge Krankheit oder Unfall

² Das kantonale Berufsbildungsamt wird informiert und bei Bedarf zur Unterstützung bzw. Begleitung beigezogen.

8.4 Weiterbeschäftigung nach Ausbildungsabschluss

¹ Im Sinne der Nachwuchsförderung und als Massnahme gegen die Jugendarbeitslosigkeit können geeignete Lernende und Praktikanten nach Ausbildungsabschluss innerhalb der Gemeindeverwaltung möglichst für eine befristete Zeit im Lehrbetrieb weiterbeschäftigt werden, wenn dies der betriebliche Aufgabenbereich ermöglicht. Es besteht kein genereller Anspruch auf Weiterbeschäftigung. Die Lernenden bzw. Praktikanten haben sich intensiv um eine Anschlusslösung nach der Lehre bzw. Weiterbeschäftigung zu bemühen.

² Findet der Lernende bzw. Praktikant innerhalb der befristeten Anstellung eine Arbeitsstelle, so kann die Anstellung auf einen zu vereinbarenden Zeitpunkt aufgelöst werden.

9. Übergangs- und Schlussbestimmungen

9.1 Inkraftsetzung

¹ Dieses Konzept tritt am 01.07.2016 in Kraft.

² Auf diesen Zeitpunkt hin sind alle mit ihm im Widerspruch stehenden Bestimmungen der Gemeinde Ehrendingen aufgehoben.

GEMEINDERAT EHRENDINGEN

Urs Burkhard
Gemeindeammann

Jennifer Jaun
Gemeindeschreiberin

10. Änderungstabelle

| <i>Beschluss</i> | <i>Inkrafttreten</i> | <i>Element</i> | <i>Änderung</i> |
|------------------|----------------------|------------------------|-----------------|
| 07.06.2016 | 01.07.2016 | Erlass | Erstfassung |
| 04.09.2017 | 14.08.2017 | Ziff. 3.3 | eingefügt |
| 04.09.2017 | 14.08.2017 | Ziff. 8.4 | geändert |
| 04.09.2017 | 14.08.2017 | Anhang 3, Ziff. 5 | geändert |
| 04.09.2017 | 14.08.2017 | Anhang 5 | geändert |
| 04.09.2017 | 14.08.2017 | Anhang 6, Ziff. 3 | eingefügt |
| 04.09.2017 | 14.08.2017 | Anhang 6, Ziff. 7 | geändert |
| 04.09.2017 | 14.08.2017 | Anhang 7 | eingefügt |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 2.2 lit. d | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 3.2 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 3.3 | eingefügt |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 3.4 | eingefügt |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 3.5 Abs. 4 und 5 | eingefügt |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 4.1 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 4.2 Abs. 3 | eingefügt |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 4.4 Abs. 2 und 3 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 5.1 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 5.3 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 5.5 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 7.1 Abs. 1 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 7.2 Abs. 1 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Ziff. 8 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Anhang 1 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Anhang 2 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Anhang 3 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Anhang 4 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Anhang 5 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Anhang 6 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Anhang 7 | geändert |
| 29.04.2019 | 01.05.2019 | Anhang 8 | geändert |
| 09.12.2019 | 01.08.2019 | Anhang 4 | hinzugefügt |
| 09.12.2019 | 01.08.2019 | Anhang 5 | geändert |

Anhang 1 – Übersicht Ausbildungsplätze Gemeinde Ehrendingen

zum Ausbildungskonzept Lernende und Praktikanten

| Beruf | Typ | Anzahl | Dauer | Periodizität | Einsatzort |
|-------------------------------------|---|-------------|---------|--------------|--|
| Kauffrau/-mann | E- und M-Profil Öffentliche Verwaltung | 4 | 3 Jahre | jedes Jahr | Gemeindekanzlei, Einwohnerdienste, Bau Planung Umwelt, Finanzen, Steuern |
| Fachfrau/-mann Betriebsunterhalt | Fachrichtung Werkdienst | 1 | 3 Jahre | Alle 3 Jahre | Werkdienst |
| | Fachrichtung Hausdienst | 1 | 3 Jahre | Alle 3 Jahre | Hauswartdienst |
| Betriebspraktiker | Fachrichtung Werkdienst | Nach Bedarf | 2 Jahre | Nach Bedarf | Werkdienst |
| | Fachrichtung Hausdienst | 0 | 2 Jahre | Nach Bedarf | Hauswartdienst |
| Fachfrau/-mann Betreuung | Kinderbetreuung | 1 | 3 Jahr | Alle 2 Jahre | Tagesstrukturen |
| Praktikant/-in Betreuung | Kinderbetreuung | 1 | 1 Jahr | Nach Bedarf | Tagesstrukturen |
| Praktikant/-in kaufmännisch | HMS 3+1, Minerva | Nach Bedarf | 1 Jahr | Nach Bedarf | Gemeindekanzlei, Einwohnerdienste, Bau Planung Umwelt, Finanzen, Steuern |

Anhang 2 – Zuständigkeiten und Aufgaben

zum Ausbildungskonzept Lernende und Praktikanten

Berufsbildungsverantwortlicher

- a) Rekrutierung der Lernenden und Praktikanten
- b) Überprüfen der Ausbildungsplanung und Umsetzung
- c) Ansprechperson für Lernende, Praktikanten, Erziehungsberechtigte, Berufsbildner, Amt für Berufsbildung und Berufsschule
- d) Weiterleiten von Informationen an den Berufsbildner
- e) Organisieren des jährlichen Erfahrungsaustausches für die Lernenden und Praktikanten
- f) Durchführen von Disziplinar massnahmen und Auflösen des Lehr- bzw. Praktikumsvertrages
- g) Teilnehmen an der Abschlussfeier
- h) Unterzeichnen des Lehr- bzw. Praktikumsvertrages (Anstellung erfolgt durch Beschluss der Geschäftsleitung).
- i) Unterzeichnen des Lehr- bzw. Praktikumszeugnisses (Unterzeichnung durch den Berufsbildungsverantwortlichen und den Berufsbildner)

Berufsbildner

- a) Besuchen des Berufsbildnerkurses und Absolvieren von regelmässigen Weiterbildungen
- b) Bei der Rekrutierung mitwirken
- c) Erstellen der Ausbildungsplanung und Überprüfen der Umsetzung
- d) Ansprechperson für Lernende, Praktikanten, Erziehungsberechtigte, Praxisbildner, Berufsschule, üK-Leitende und Branche
- e) Durchführen von periodischen Besprechungen mit den Lernenden und Praktikanten
- f) Überprüfung von ALS und PE sowie LLD
- g) Vorbereitung der Lernenden auf die Abschlussprüfungen
- h) Beurteilen von Leistung und Verhalten inkl. Zielsetzung und –kontrolle (Bildungsbericht)
- i) Weiterleiten von Informationen an den Berufsbildungsverantwortlichen über spezielle Vorkommnisse
- j) Überprüfung der fachlichen und persönlichen Ausbildung der Lernenden und Praktikanten gemäss Ausbildungsplanung
- k) Unterzeichnen des Lehr- bzw. Praktikumsvertrages (Anstellung erfolgt durch Beschluss der Geschäftsleitung).
- l) Unterzeichnen des Lehr- bzw. Praktikumszeugnisses (Unterzeichnung durch den Berufsbildungsverantwortlichen und den Berufsbildner)
- m) Teilnehmen an der Abschlussfeier
- n) Betreuen und Beurteilen von Schnupperlernenden
- o) Unterstützen des Berufsbildungsverantwortlichen

Praxisbildner

- a) Besuchen der PE-/ALS Schulung und Absolvieren von regelmässigen Weiterbildungen
- b) Ansprechperson für Lernende und Praktikanten
- c) Durchführen von ALS und PE sowie LLD
- d) Mitwirken beim Beurteilen von Leistung und Verhalten inkl. Zielsetzung und –kontrolle
- e) Weiterleiten von Informationen an den Berufsbildner in über spezielle Vorkommnisse
- f) Gewährleisten der fachlichen und persönlichen Ausbildung der Lernenden und Praktikanten gemäss Ausbildungsplanung
- g) Unterstützen des Berufsbildners

Stand: 001.01.2019

Anhang 3 – Lohnansätze

zum Ausbildungskonzept Lernende und Praktikanten

Grundsatz: Alle Personen in Ausbildung sind gleichgestellt.

1. Die Besoldung der **Lernenden** wird wie folgt festgelegt:

Kaufmann/-frau, Profile, B, E, M, dreijährig, EFZ (13 Monatslöhne)
Fachmann/-frau Betriebsunterhalt, dreijährig, EFZ (13 Monatslöhne)
Fachmann/-frau Betreuung, dreijährig, EFZ (13 Monatslöhne)
Betriebspraktiker, zweijährig, EBA (13 Monatslöhne)

| | | |
|-------------|-----|----------|
| 1. Lehrjahr | Fr. | 770.00 |
| 2. Lehrjahr | Fr. | 980.00 |
| 3. Lehrjahr | Fr. | 1'480.00 |

2. Die Besoldung der **Praktikanten** wird wie folgt festgelegt:

Praktikum kaufmännische Berufe (13 Monatslöhne)

| | | |
|--------|-----|----------|
| 1 Jahr | Fr. | 1'500.00 |
|--------|-----|----------|

Praktikum soziale Berufe (13 Monatslöhne)

| | | |
|---------|-----|--------|
| 1. Jahr | Fr. | 800.00 |
|---------|-----|--------|

3. Die Besoldung für Quereinsteiger wird wie folgt festgelegt:

Soziale Berufe (13 Monatslöhne)

| | | |
|-------------|-----|----------|
| 1. Lehrjahr | Fr. | 2'000.00 |
| 2. Lehrjahr | Fr. | 2'400.00 |
| 3. Lehrjahr | Fr. | 3'000.00 |

4. Die Lohnansätze sind periodisch durch den Gemeinderat anzupassen.

5. Bestehende Lehrverträge werden nicht angepasst.

6. Als Anreiz und Belohnung für gute schulische sowie betriebliche Leistungen werden folgende Lehrabschluss-Prüfungsprämien ausbezahlt:

| | |
|---------------------------|------------|
| Bis Note 4.9 | keine |
| Note 5.0 - 5.4 | Fr. 300.00 |
| Note 5.5 - 6.0 | Fr. 500.00 |
| Rangierung / Auszeichnung | Fr. 100.00 |

7. Schnupperlernende werden wie folgt entschädigt:

| | |
|------------------------------------|---------------------|
| Schnuppern im Rekrutierungsprozess | keine Entschädigung |
| Schnuppereinsätze | Fr. 20.00 pro Tag |

Stand: 01.01.2019

Anhang 4 – Ausbildungskosten

zum Ausbildungskonzept Lernende und Praktikanten

Dieser Anhang regelt die anteilmässige Übernahme der während der Ausbildung anfallenden Kosten für

- **Sprachaufenthalte***, die von der Berufsschule organisiert und im Klassenverband durchgeführt werden,
- **Fremdsprachen- und Informatikzertifikate***, auf deren Prüfung der Berufsschulunterricht gezielt vorbereitet.

Sie regelt weiter die **Anrechnung der Abwesenheit** für einen von der Berufsschule organisierten Sprachaufenthalt **als Ferien- bzw. Arbeitszeit**.

1. Kostenübernahme

▪ Fremdsprachenaufenthalte (kaufmännische Berufe)

| Sprache | voraussichtliche Kosten (Schule, Unterkunft, Verpflegung, Reise) | Anteil in Prozent | |
|---------------------------------|---|-------------------|------------|
| | | Lehrbetrieb | Lernende/r |
| Französisch (M- + E-Profil) | Fr. 1'300.00 - 1'800.00 | 50 % | 50 % |
| Englisch (M-, E-, B-Profil) | Fr. 1'600.00 - 2'000.00 | 50 % | 50 % |
| Englisch (Freifach E-Profil) | Fr. 1'500.00 | 50 % | 50 % |
| Projektwoche (M-Profil) | Fr. 380.00 | 100 % | --- |

Angaben ohne Gewähr, Kosten hängen von den aktuellen Wechselkursen ab.

▪ Prüfungsgebühren für Fremdsprachen- oder Informatikzertifikate (kaufmännische Berufe)

| Fach | Name des Zertifikats | voraussichtliche Prüfungsgebühr | Anteil in Prozent | |
|--|----------------------|---------------------------------|-------------------|------------|
| | | | Lehrbetrieb | Lernende/r |
| Informatik (M- + E-Profil) | IAW SIZ II | Fr. 460.00 | 100 % | --- |
| Informatik (Freifach) | Power User | Fr. 600.00 | --- | 100 % |
| Französisch (E-Profil) | DFP B1 | Fr. 160.00 | 100 % | --- |
| Französisch (M-Profil) | DELF B1 | Fr. 280.00 | 100 % | --- |
| Englisch (M-Profil oblig. + Freifach E-Profil) | First FCE | Fr. 390.00 | 100 % | --- |
| Englisch (E-Profil) | BEC 1 | Fr. 230.00 | 100 % | --- |

▪

▪ **Weitere Kosten (Alle Berufe)**

| Was | Details | Anteil in Prozent | |
|------------------|--|----------------------|------------|
| | | Lehrbetrieb | Lernende/r |
| ÜK-Kosten | Schulgeld, Reisekosten, Verpflegung | 100 % | --- |
| Berufsschule | Schulgeld, Lehrmittel (Fr. 840.00, 320.00, 100.00), Materialgeld (Fr. 65.00, 80.00, 60.00) | 100 % | --- |
| Stützkurse | | --- | 100% |
| Wintersporttag | Sofern obligatorisch: ca. Fr. 40.00 | 100 % | --- |
| Berufskleider | Werkdienst/Hausdienst | 100 % | --- |
| Notebook | 1. Anschaffung (falls für Schulunterricht obligatorisch) | 100 % max. 800.-- | --- |
| Ergänzungsfächer | Sofern durch Lehrbetrieb bewilligt: Zusatzkosten für Lehrmittel, Ausflüge, etc. | 100 % | |

▪ **Rückerstattungspflicht**

Das Schulgeld für die Berufsschule sowie die Kosten für den überbetrieblichen Kurs sind nicht rückerstattungspflichtig. Die übrigen von der Arbeitsgeberin übernommenen Kosten sind bei frühzeitiger Auflösung des Lehrverhältnisses wie folgt zurückzuerstatten:

- während der Probezeit und 1. Lehrjahr: 100%
- im 2. Lehrjahr: 50%
- im 3. Lehrjahr: 0%

2. Abwesenheiten

Die Anrechnung der Abwesenheiten ist wie folgt geregelt:

| | |
|-----------------------------|--|
| Fremdsprachenaufenthalte: | 50% der Abwesenheit vom Betrieb gelten als Arbeitszeit. |
| Projektwoche: | 100% der Abwesenheit vom Betrieb gelten als Arbeitszeit. |
| Prüfungen/QV: | 100% der Abwesenheit vom Betrieb gelten als Arbeitszeit inkl. Reisezeit (ausgehend von Ehrendingen). |
| Berufsschule/ÜK-Unterricht: | 100% der Abwesenheit vom Betrieb gelten als Arbeitszeit. |

Änderungen sind durch den Gemeinderat zu genehmigen.

Stand: 01.01.2019

Anhang 5 – Organigramm

zum Ausbildungskonzept Lernende und Praktikanten

| | | | |
|--|---|---|---|
| Berufsbildungsverantwortliche Jennifer Jaun | | | |
| Kaufmännische Berufe Öffentliche Verwaltung | Technische Betriebe Werkdienst | Technische Betriebe Hausdienst | Soziale Berufe Tagesstrukturen |
| Berufsbildnerin Salomé Rumpold | Berufsbildner Marco Oswald | Berufsbildner Daniel Anner | Berufsbildnerin Sabrina Schmid |
| Praxisbildner Manuela Lehmann <i>Gemeindekanzlei</i> Salomé Rumpold <i>Einwohnerdienste</i> Joëlle Tobler <i>Soziale Dienste</i> Janine Knecht <i>Finanzen</i> Saskia Laube <i>Steuern</i> Marlis Zehnder <i>Bau Planung Umwelt</i> | Praxisbildner Heinz Kofel Matthias Dätwyler Marco Oswald Jeremia Schoch Peter Wenzinger | Praxisbildner Daniel Anner Mischa Wiederkehr | Praxisbildner Sabrina Schmid Larissa Steiner |

Stand: 01.12.2019

Anhang 6 – Verhaltenskodex

zum Ausbildungskonzept Lernende und Praktikanten

1. Nutzung Internet und E-Mail

Der PC, insbesondere der E-Mail- und Internet-Verkehr, steht grundsätzlich nur für Geschäfts- und Lernzwecke zur Verfügung. Der private E-Mail- und Internet-Verkehr sowie die Benützung des Handys sind auf das Allernotwendigste zu beschränken. Eine gelegentliche, kurze Privatnutzung (max. 5 Min./Tag) wird toleriert, geht aber zulasten der Pause. Ausgedehnte Surftouren, Online-Spiele oder Chats sind während der Arbeitszeit verboten. Alle externen Datenträger sind vor Gebrauch auf Viren zu prüfen. Downloads sind strikte untersagt.

2. Telefonanlage

Private Telefongespräche während der Arbeitszeit sind auf das Nötigste zu beschränken. Die Benützung der Telefonanlage für privaten SMS-Verkehr bzw. für Chat-Konversation ist nicht erlaubt.

3. Handy

Die Handynutzung während der Arbeitszeit ist grundsätzlich untersagt. Eine gelegentliche, kurze Privatnutzung (max. 5 Min./Tag) wird toleriert, geht aber zulasten der Pause. Wer das Handy während der Arbeitszeit benutzen muss, informiert den zuständigen Praxisbildner und holt sich die Bewilligung dazu ein. Bei Bedarf kann der Praxisbildner das Handy während der Arbeitszeit einziehen oder andere Massnahmen treffen.

4. Kurierdienst

In jedem Gemeindehaus steht ein Velo für den Kurierdienst zur Verfügung. Der Aktenaustausch, der Postdienst oder sonstige Kurierdienste sind nach Möglichkeit mit dem Velo auszuführen.

Für die Organisation des Kurierdienstes ist folgendes zu beachten:

- Der Kurierdienst hat am Mittwoch zwischen 07.00 Uhr und 08.30 Uhr und am Freitag zwischen 11.00 Uhr und 12.00 Uhr zu erfolgen. Die Organisation des Kurierdienstes obliegt den Lernenden.
- Für den Kurierdienst stehen den Lernenden 30 Minuten zur Verfügung. Wird diese Zeit überschritten, haben die Lernenden dies gegenüber dem Praxisbildner zu begründen.
- Die aufgewendete Zeit ist in der Zeiterfassung als Mitarbeiterbemerkung einzutragen.

5. Rauchen

Rauchen während der Arbeitszeit ist grundsätzlich verboten. Für Rauchpausen kann eine Bewilligung beim Bildungsverantwortlichen eingeholt werden. Rauchpausen während der Arbeitszeit gehen zulasten der Kaffeepause von 1/2 Stunde jeweils vormittags. Weitere Rauchpausen zulasten der Arbeitszeit sind nicht gestattet.

6. Arbeitsbetrieb auf den Abteilungen

Die Verrichtung von längeren Arbeiten ausserhalb des Arbeitsplatzes hat die/der Lernende bzw. Praktikant dem Praxisbildner mitzuteilen. Davon ausgenommen sind kurze WC-Pausen, Türen öffnen, oder Gänge in andere Büros (Abwesenheiten von bis zu 5 Min.).

7. Kleidungsvorschriften

7.1. Kaufmännische Berufe

- Keine hautengen, bauchfreien oder aufreizende Kleidungsstücke (z.B. Spaghettiträger, Hotpants, Minis, Shorts, zerrissene, ungepflegte Kleidungsstücke, provozierende Aufdrücke)
- Keine Sportbekleidung (Hoodies, Trainerhosen, Trikots, etc.)
- Diskrete Ausschnitte
- Keine sichtbare Unterwäsche
- keine Surferhosen, keine Badehosen
- Frauen: kürzeste Kleid- oder Rocklänge eine Handbreit oberhalb des Knies
- Diskreter Schmuck
- Keine auffallenden Piercings / Tattoos
- Saubere Haare, gepflegte Frisur
- Keine Strandschuhe, Hallenschuhe

Ausnahmen können bei wichtigen Sportereignissen, speziellen Anlässen und sehr warmen Temperaturen durch die Geschäftsleitung bewilligt werden.

7.2. Technische Berufe

Gemäss Ausführungsbestimmungen zum Personalhandbuch (Kapitel „J“ Übrige Kosten).

7.3. Soziale Berufe

Gemäss Art 7.1. Ausnahmen im Alltag können durch den Berufsbildner bewilligt werden.

8. Krankheit / Unfall

Bei Krankheit oder Unfall müssen die Lernenden wie folgt vorgehen:

- Persönlicher Telefonanruf vor Arbeitsbeginn an Praxisbildner
- Anschliessend Information an Berufsbildner über die Absenztage
- Schule: Unterzeichnung Absenz durch Berufsbildner, Kopie ins Personaldossier

Allgemein

- Die Absenzmeldung erfolgt nicht via Mail, Whatsapp, o. ä.
- Anrufe erfolgen persönlich, nicht durch die Eltern, o. ä.
- Diese Regelung gilt auch für Schultage!
- Die Absenzen sind wahrheitsgetreu zu rapportieren.
- Vorlage Arztzeugnis gemäss Personalhandbuch
- Unfallmeldung via Abteilung Finanzen
- Bei Abwesenheit des Praxisbildners ist die Abteilung zu informieren.

Stand: 01.01.2019

Anhang 7 – Standards für den Beruf Kaufmann-/frau

zum Ausbildungskonzept Lernende und Praktikanten

1. Arbeitsorganisation

«Alle Lernenden führen eine Aufgabenliste.»

Regeln:

- Geschäftsrelevante Aufgaben sind im Axioma zu erfassen.
- Aufgabenliste täglich jeweils bis 08:00 Uhr aktualisieren.
- Aufgabenliste täglich bis jeweils 15:00 Uhr kontrollieren.
- Pult ist **immer** übersichtlich und **am Abend** ordentlich aufgeräumt.
- Alle Pendenzen sind **schnell** und **an einem Ort** auffindbar.
- Posteingang (Mail & Fächli) **täglich** überprüfen und auf die Aufgabenliste setzen
- Externe Mails werden **täglich** beantwortet. Bps.: «Gesuch erhalten, ist in Bearbeitung.»
- Wenn ein Auftrag erledigt ist, erfolgt **immer** eine Mitteilung an den Auftraggeber.
- Wenn ein Auftrag nicht rechtzeitig erledigt werden kann, erfolgt **frühzeitig** eine Information an den Auftraggeber.

Prioritäten:

Priorität A = innerhalb 1 Woche → Unterkategorien A1/A2/A3

Priorität B = 2-3 Wochen

Priorität C = mehr als 3 Wochen

2. Telefondienst

Regeln:

- Telefonanrufe werden nach spätestens 3x klingeln beantwortet.
- Begrüssung:
Kanzlei/Gemeindebüro: „Gemeinde Ehrendingen, *Nachname*“
Steuern: „Abteilung Steuern Ehrendingen, *Nachname*“
Finanzen: „Abteilung Finanzen Ehrendingen, *Nachname*“
BPU: „Bauverwaltung Ehrendingen-Schneisingen, *Nachname*“
- Der Telefondienst ist während der Kaffeepause gewährleistet.
- Name des Anrufes notieren, bei Unklarheiten nachfragen.
- Mit Name begrüßen und verabschieden.
- Telefonnotizen via Journal führen.
- Deutlich und verständlich sprechen.
- Bei Anrufweiterleitung, Name des Anrufes und Betreff nennen.
- Bei Abwesenheiten ist das Telefon umzuleiten.
- Wenn gewünschte Person besetzt ist, professionell beraten:
«Herr xy ist ausser Hause/in einer Sitzung/am Telefon. Worum geht es, kann ich Ihnen vielleicht weiterhelfen?»
«Darf er zurück rufen oder wollen Sie es um xx Uhr erneut versuchen?»
- Falls Rückruf gewünscht wird, Name, Nummer, Betreff notieren. Journaleintrag via Mail weiterleiten.