

# **Beschwerdekonzzept**

## **der Realschule Wallenhorst**

Stand: Mai 2019

## Vorwort

In unserer Schule wirken sowohl mehrere Generationen als auch unterschiedliche Gruppen mit, um den Erziehungs- und Bildungsauftrag zu erfüllen. Wenn eine so große Gruppe von Menschen mit unterschiedlichen Ansprüchen, Rollen, Vorerfahrungen, Erwartungen, Wünschen und Hoffnungen miteinander umgeht, sind Meinungsverschiedenheiten oder Konflikte nichts Ungewöhnliches. Im schulischen Alltag werden vielfältige Entscheidungen getroffen, die Widerspruch hervorrufen können. Beschwerden sollten als eine Art „Frühwarnsystem“ angesehen und genutzt werden, das auf Probleme oder tatsächlich unterlaufene Fehler aufmerksam machen kann. Eine frühzeitige Klärung der Sachverhalte verhindert eine Eskalation und ermöglicht die gemeinsame Suche nach konstruktiven Regelungen oder Lösungen.

Der Leitsatz „Erziehung unseres Leitbildes lautet „Wir vermitteln ein Bewusstsein für Verantwortung und Werte in der Gemeinschaft“ und beinhaltet unter anderem eine Erziehung zur Konfliktfähigkeit. Wir klären auftretende Probleme oder Konflikte zeitnah mit allen Beteiligten und unter Zuhilfenahme schulischer Ressourcen.

## Grundsätze

- Beschwerden sollen Chancen der Zusammenarbeit eröffnen. Dabei können nicht immer sofort Lösungen erwartet werden, wohl aber eine zeitnahe Bearbeitung des Problems.
- Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst und weichen Problemen nicht aus. Dabei werden anonyme Beschwerden nicht bearbeitet.
- Beschwerden werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten keine Lösung finden.
- Alle Beteiligten sind zeitnah zu hören, bevor eine Bewertung der Situation oder des Beschwerdeanlasses vorgenommen wird.
- Wir erwarten von allen Beteiligten das Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung. Beschwerden sollen keine Abrechnung mit den Betroffenen sein, sondern Chancen einer verbesserten Kooperation eröffnen.
- Der Verlauf und die Bearbeitung von schriftlich vorgebrachten Beschwerden werden in jedem Fall dokumentiert.
- Getroffene Absprachen und Vereinbarungen werden auf Einhaltung und Wirksamkeit überprüft.
- Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z. B. physische oder psychische Gewalt, sexuelle Übergriffe, schwerwiegende Dienstpflichtverletzung), ist die Schulleitung zuständig und sofort zu informieren.
- Rechtliche Vorgaben und gesetzliche Beschwerdewege werden durch diesen Handlungsrahmen nicht eingeschränkt und bleiben unberührt.

## Zielsetzung

Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag sind nichts Ungewöhnliches.

Gründe:

- sind vielschichtig
- resultieren beispielsweise aus Missverständnissen, nicht eingehaltenen Vereinbarungen oder einem Fehler, der einem der Beteiligten unterlaufen ist.

Verfahrensregeln:

- Voraussetzung: gegenseitiger Respekt beim Umgang mit einer Beschwerde / einem Konflikt
- Bemühen um eine einvernehmliche Regelung
- Beschwerden sehen wir als Anlass, Sachverhalte und Beziehungen zu klären
- Unstimmigkeiten und Fehler überprüfen wir mit dem Ziel, sie zu beheben

### **Schüler\*innen**

Schüler\*innen richten Beschwerden über Mitschüler\*innen in der Regel an die Klassenlehrkraft. Diese entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung weiterer Lehrpersonen, des Schulsozialarbeiters, der Beratungslehrerin oder der Schulleitung

Bei schwierigen Situationen in der Pause (auch in der Mittagspause) ist erster Ansprechpartner die Aufsicht führende Lehrperson, die die Situation klärt oder, wenn notwendig, weitere Schritte einleitet, indem sie die zuständige Klassenlehrkraft und ggf. den Schulsozialarbeiter als Koordinator des Ganztags möglichst unverzüglich informiert.

Bei allen Konflikten zwischen Schüler\*innen können, wenn alle Beteiligten einverstanden sind, die Streitschlichter\*innen zur Schlichtung des Konfliktes einbezogen werden.

Beschwerden von Schüler\*innen über Lehrkräfte oder Mitarbeiter\*innen werden ebenfalls an die betroffene Lehrperson bzw. Mitarbeiter\*in gerichtet. Dabei können sich Schüler\*innen von Mitschüler\*innen unterstützen lassen. Sollte eine Klärung des Problems mit der betroffenen Lehrperson nicht möglich sein, wenden sich Schüler\*innen an ihre Klassenlehrkraft, die eine Klärung mit der Lehrperson anstrebt. Kann die Klassenlehrperson das Problem nicht lösen, wird die Schulleitung hinzugezogen. Für Mitarbeiter\*innen aus dem Ganztagsbetrieb wird zunächst der Schulsozialarbeiter hinzugezogen.

### **Eltern und Erziehungsberechtigte**

Die erste Instanz von Elternbeschwerden über Lehrkräfte oder Mitarbeiter\*innen ist grundsätzlich die betroffene Lehrperson oder Mitarbeiter\*in selbst. Falls sie sich zuerst an die Schulleitung wenden, wird sich diese den Sachverhalt anhören und dann die Eltern an die zuständige Lehrperson oder Mitarbeiter\*in verweisen. Zu dem Gespräch mit der betroffenen Lehrperson können auch weitere Lehrpersonen, Elternvertreter\*innen, die Beratungslehrerin und der Schulsozialarbeiter hinzugezogen werden. Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung einbezogen (für Mitarbeiter\*innen im Ganztagsbetrieb der Schulsozialarbeiter).

Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt dann keine Einigung, richtet man sich an den zuständigen schulfachlichen Dezernenten der NLSchB.

Gibt es Beschwerden über die Qualität und/oder Bestellung des Mittagessens, so ist zunächst das Sekretariat zuständig. Diese gibt die Beschwerde an den jeweils Verantwortlichen weiter. Sollte es danach immer noch Anlass zu Kritik geben wird die Schulleitung eingeschaltet, die den Sachverhalt dann abschließend mit den Verantwortlichen klärt.

## **Lehrkräfte**

Beschwerden von Lehrpersonen über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.

Wenn Beschwerden von Lehrpersonen über Kolleg\*innen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, werden zunächst Personalvertretung, die Beratungslehrerin oder der Schulsozialarbeiter und als letzte Stufe die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann die Personalvertretung einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird der zuständige schulfachliche Dezernent der NLSchB eingeschaltet.

Kritikgespräche der Schulleitung mit Lehrkräften unterliegen anderen Regelungen und werden nicht von diesem Konflikt- und Beschwerdemanagement erfasst.

## **Sonstige Beschwerden** (z. B. Schulhausmeister, Reinigungskräfte, Sekretariat)

In der Regel werden Beschwerden über die oben genannten Personengruppen von Schüler\*innen oder Lehrpersonen direkt an die Schulleitung gerichtet. Diese klärt den Sachverhalt, bemüht sich um die Vermittlung eines Gesprächs zwischen betroffenen Personen bzw. ergreift die erforderlichen Maßnahmen.

Beschwerden über die oben genannten Personengruppen werden, ebenfalls im Regelfall unter Einbeziehung der Schulleitung, mit den betroffenen Personen direkt geklärt. Kann keine Lösung erzielt werden, wird der Schulträger eingeschaltet.

## **Beschwerden oder Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule**

Beschwerden gegen Leistungsbewertungen richten die Eltern zuerst an die zuständige Fachlehrkraft. Die Fachlehrkraft erläutert den Eltern die vorgenommene Leistungsbewertung. Sie bezieht dabei die Rechtsvorschriften sowie die Grundsatzbeschlüsse der Schule ein. Auf Wunsch einer der Beteiligten kann die Schulleitung an dem Gespräch teilnehmen. Er/sie moderiert dann das Gespräch. Wenn Eltern sich gegen einzelne Noten oder gegen das Halbjahreszeugnis insgesamt richten, ist dies formal immer eine Beschwerde. Rechtlich kann es in den Jahrgangsstufen 5 – 8 keinen Widerspruch geben, da es sich beim Halbjahreszeugnis nicht um einen Verwaltungsakt handelt, sondern um eine Mitteilung der Schule an die Eltern. Dagegen sind die Jahreszeugnisse oder die Halbjahreszeugnisse in den Jahrgängen 9 und 10 jeweils Verwaltungsakte, gegen die schriftlich Widerspruch erhoben werden kann. Eine Klärung läuft dann über eine Abhilfekonferenz der betroffenen Klassenkonferenz.

Beschwerden gegen eine Konferenzentscheidung werden in der Regel an die Schulleitung gerichtet. Die Schulleitung gibt die Beschwerde an die zuständige Konferenz weiter; die Konferenz entscheidet über die Beschwerde abschließend. Die Schulleitung teilt dem Beschwerdeführer das Ergebnis mit.

Beschwerden gegen eine Entscheidung des Schulleiters werden vom Schulleiter bearbeitet, der das Ergebnis dem Beschwerdeführer mitteilt.

Eine Abgabe an die Schulaufsichtsbehörde erfolgt dann, wenn eine Beschwerde nicht durch Entscheidungen der Schule erledigt werden kann. Dann ist es möglich, eine Fachaufsichtsbeschwerde (= inhaltliche Beschwerde gegen eine Sachentscheidung) oder einer Dienstaufsichtsbeschwerde

(= Beanstandung des dienstlichen Verhaltens) an die Niedersächsische Landesschulbehörde, Regionalabteilung Osnabrück zu übergeben.

### **Widerspruch**

Wird gegen einen Verwaltungsakt der Schule fristgerecht Widerspruch erhoben, leitet die Schulleitung das förmliche Widerspruchsverfahren ein.

Auch hier gilt, dass zunächst eine Abhilfeprüfung von der Instanz vorgenommen wird, die für die angefochtene Entscheidung zuständig gewesen ist. Kann dem Widerspruch durch die Schule nicht abgeholfen werden, so wird das Verfahren von der Schulleitung an die Landesschulbehörde abgegeben, die das Weitere veranlasst.

### **Dokumentation**

Förmliche Beschwerden werden grundsätzlich immer von der Schulleitung dokumentiert. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie der Niederschrift. Die Dokumentation wird in den jeweiligen Sachakten abgelegt und entsprechend den Aufbewahrungsfristen verwahrt. Alle anderen Beschwerden werden von den jeweils zuständigen Personen nach Bedarf und Absprache dokumentiert.

### **Schlussbemerkung**

Die hier festgelegten Regelungen sollen auf verschiedenen Wegen in der Schulgemeinschaft bekannt gemacht und in Erinnerung gerufen werden. Neben der Veröffentlichung auf der Homepage und der ersten Vorstellung in den Klassen durch die Klassenlehrkräfte werden sie bei den jeweils ersten Elternabenden vor allem in den Jahrgängen 5 und 8 in Erinnerung gerufen.

Anregungen zur Verbesserung unseres Beschwerdekonzepts nehmen wir gern entgegen.

Anhänge:

- Ablaufpläne Beratungs- und Beschwerdewege