

# Beschwerde- management

- Handlungsleitfaden -

Stand: Februar 2020

## Inhalt

1. **Vorbemerkung**
2. **Unsere Grundsätze in Umgang mit Konflikten und Beschwerden**
  - a. Grundsätze bezogen auf das Verfahren
  - b. Grundsätze bezogen auf die Beziehung der beteiligten Personen
3. **Unser Vorgehen bei Beschwerden und Widersprüchen**
  - a. Beschwerden in Bezug auf des Verhaltens einzelner Personen
  - b. Beschwerden in Bezug auf bestehende Regelungen der Schule
  - c. Beschwerden wegen einzelner Leistungsbewertungen / Noten
  - d. Widersprüche gegen Nichtversetzung/ nicht erreichte Schulabschlüsse
  - e. Widersprüche gegen Ordnungsmaßnahmen nach §53.3 SchulG

## 1. Vorbemerkung

*„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen.“  
(römisches Sprichwort)*

Die Prinzipien der Schule sind, wie schon im Schulnamen Teamschule niedergelegt, Individualität und Zusammenwirken, Transparenz und Partizipation. Wir sehen uns der Leitidee einer demokratischen Schule verbunden, wie sie im Qualitätstableau Schulqualität NRW und unserem Schulleitbild dargelegt ist. Das bedeutet, dass die in der Schule geltenden Regelungen allen Mitgliedern der Schulgemeinschaft bekannt und zugänglich sind, so dass diese die Möglichkeit der Mitbestimmung bei der Weiterentwicklung schulischer Konzepte und Regelungen haben, bzw. an diesen aktiv mitzuarbeiten.

Die Lehrkräfte und Mitarbeiter der Teamschule verpflichten sich zu einer Haltung, die grundsätzlich von Verantwortung, Wertschätzung und Respekt sowie dem Willen zur konstruktiven Konfliktlösung geprägt ist. Im Sinne eines partnerschaftlichen Miteinanders wird diese Haltung auch von den Schülerinnen und Schülern sowie den Eltern erwartet.

Für die kontinuierliche Weiterentwicklung schulischer Konzepte sowie die Kultur eines respektvollen und fairen Umgangs miteinander bedarf es Regelungen hinsichtlich eines klaren Rückmeldeprozess für die Überprüfung des Erfolgs der schulischen Arbeit.

Trotz aller Bemühungen um Transparenz und Mitbestimmung kommt es im Alltag einer Schule auch zu Meinungsverschiedenheiten, Missverständnissen und Konflikten. Diese Konflikte beziehen sich einerseits auf das alltägliche Miteinander von Menschen mit unterschiedlichen Wahrnehmungen, Erfahrungen und Ansichten. Zum anderen sind Konflikte aber auch verursacht durch die Bewertungs- und Sanktionierungsfunktion von Schule. Aufgrund der Erfahrung, dass es hier immer wieder zu divergierenden Wahrnehmungen und Einschätzungen und damit zu Konflikten kommen kann, ist ein transparentes Beschwerdemanagement erforderlich.

Die Teamschule führt daher einen Rückmelde- und Beschwerdebogen ein, der eine geregelte schulische Bearbeitungsfolge garantiert. Allen Beteiligten am Schulleben wird so ein verlässlicher Weg für den Beschwerde- und Konfliktfall aufgezeigt.

## 2. Unsere Grundsätze in Umgang mit Konflikten und Beschwerden

### Grundsätze bezogen auf das Verfahren:

Verfahrenseinheit: Mit Beschwerden wird auf eine verbindliche Art umgegangen.

Verfahrensklarheit: Gleichsinnigkeit im Umgang mit Beschwerden. Die Abläufe bei der Bearbeitung einer Beschwerde sind für alle Beteiligten transparent und einsehbar (Schulhomepage und Schulsekretariat)

Verantwortlichkeit: Es werden die Personen mit einbezogen, die die Adressaten der Beschwerde sind und die hinsichtlich der Bearbeitung der Beschwerde die höchste Kompetenz besitzen. Grundsätzlich wird bei Beschwerden nach dem Modell der „Stufen der Verantwortung“ vorgegangen.

1. Stufe: Klassenleitung
2. Stufe: Abteilungsleitung
3. Stufe: Schulleitung
4. Stufe: Schulaufsicht
5. Stufe: Verwaltungsgericht

Dokumentation: Verlauf und Ergebnis des Verfahrens werden dokumentiert.

Evaluation: Das Ergebnis des Verfahrens wird nach einem festzulegenden Zeitraum überprüft.

## Grundsätze bezogen auf die Beziehung der beteiligten Personen:

Wertschätzung und Respekt: Gilt für Beschwerdeführer und Adressat gleichermaßen.

Allparteilichkeit: Im Rahmen eines Beschwerdegespräches ist die Moderation bereit, die Standpunkte beider Seiten anzuerkennen.

Freiwilligkeit: Niemand kann zu einer Teilnahme an einem Klärungsgespräch gezwungen werden. Die Professionalität der Lehrkräfte setzt die Bereitschaft zur Teilnahme an einem Klärungsgespräch grundsätzlich voraus.

Verantwortlichkeit: Die Verantwortlichkeit für die Einhaltung des Verfahrensablaufs und der Moderation liegt bei der Schule.

Vertraulichkeit: Die an einem Beschwerdegespräch teilnehmenden Personen können sich gegenseitig zur Vertraulichkeit verpflichten. Dem Wunsch der Konfliktparteien nach Vertraulichkeit wird entsprochen, sofern keine rechtlichen Bestimmungen die Vertraulichkeit einschränken.

### 3. Unser Vorgehen bei Beschwerden

Grundsätzlich müssen zwei Formen von Kritik und Beschwerden unterschieden werden:

- Informelle Kritik / Beschwerden, z.B. gegenüber dem Verhalten einzelner Personen bzw. den Entscheidungen schulischer Gremien oder gegenüber bestehenden Regelungen an der Teamschule oder Beschwerden in Bezug auf eine Einzelnote.
- Formale Widersprüche, z.B. gegenüber einer Nichtversetzung, der Vergabe von Abschlüssen oder gegenüber Ordnungsmaßnahmen.

#### Beschwerden in Bezug auf das Verhalten einzelner Personen

Adressaten für Kritik und Beschwerde können prinzipiell alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Teamschule sowie die gewählten Mitglieder der schulischen Mitwirkungsgremien sein. Betrifft die Kritik eine einzelne Person, etwa eine Lehrkraft, eine/n Mitarbeiter/in oder ein Mitglied der Schulleitung, sollte zunächst immer das direkte Gespräch gesucht werden. Um alle Beteiligten die Möglichkeit zu geben, sich auf ein solches Gespräch vorzubereiten, sollen bei der Verabredung des Gesprächstermins folgende Fragen geklärt werden.

- Was ist der Anlass des Gesprächs?
- Wann und wo soll das Gespräch stattfinden?
- Wer soll an dem Gespräch teilnehmen (ggfs. für jeden Konfliktpartner eine Person des Vertrauens hinzuziehen)?
- Soll das Gespräch von einer unbeteiligten Person moderiert werden?

Für den Fall, dass das direkte Gespräch nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis geführt hat, müssen weitere Personen in die Konfliktlösung eingebunden werden. Je nach Art und Inhalt des Konflikts können das die folgenden Personen sein:

- Der / die Klassenlehrer/in
- SV-Verbindungslehrkraft
- Schulsozialarbeit
- Der / die Klassenpflegschaftsvorsitzende
- Weitere Vertrauenspersonen
- Ein Mitglied des Lehrerrates
- Ein Mitglied der Schulleitung, bzw. Abteilungsleitung

## Beschwerden in Bezug auf bestehende Regelungen an der Teamschule

Die an der Teamschule bestehenden Regelungen, Vereinbarungen und Bedingungen für das gemeinsame Lernen und Arbeiten sind notwendigerweise den jeweils individuellen Wahrnehmungen und Bewertungen der Mitglieder der Schulgemeinschaft ausgesetzt. Über regelmäßiges Feedback und Evaluationen können diese Wahrnehmungen und Bewertungen ermittelt und für die Verbesserung der schulischen Arbeit fruchtbar gemacht werden.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass es eine gesetzlich geregelte und insofern nicht verhandelbare Grundlage des schulischen Handelns gibt. Sämtliche relevanten Gesetze und Verordnungen sind in der BASS („Bereinigte Sammlung der Schulvorschriften NRW“) zusammengefasst. Diese steht den Mitgliedern der Schulgemeinschaft im Sekretariat zur Verfügung.

Darüber hinaus gibt es an der Teamschule eine Reihe von Regelungen und Vereinbarungen, die über die Jahre hinweg von der Schulkonferenz als dem wichtigsten Mitbestimmungsgremium, der Lehrerkonferenz oder den Fachkonferenzen beschlossen worden sind. Diese Vereinbarungen sind im Leitbild der Schule, im Schulprogramm oder in Beschlüssen niedergelegt, wie etwa das Ganztagskonzept, Regelungen zu selbstgesteuertem Lernen, zu den Klassenfahrten, im Leistungskonzept, oder der Handy-Nutzungsordnung. Einzusehen sind diese Regelungen auf unserer Homepage oder im Sekretariat der Teamschule. Diese schulinternen Vereinbarungen gelten selbstverständlich für alle Mitglieder der Schulgemeinschaft und sind ebenfalls nicht verhandelbar.

Gleichzeitig gibt es für Schüler/innen, Eltern, Erziehungsberechtigten und Lehrkräften vielfältige Möglichkeiten, an der Gestaltung und Weiterentwicklung von Konzepten und internen Vereinbarungen mitzuwirken. Dies sind zum einen die offiziellen Mitwirkungsgremien wie SV, Lehrerrat, Klassenpflegschaft, Schulpflegschaft und Schulkonferenz. Die schulischen Mitwirkungsgremien haben ein gesetzlich verankertes Auskunfts- und Beschwerderecht.

Darüber hinaus gibt es Gruppen und Gremien, die je nach Thema und Anliegen den Mitgliedern der Schulgemeinschaft offenstehen, z.B. die Elternmitarbeit in den Fachkonferenzen.

Wir wünschen uns ausdrücklich konstruktive Kritik und aktive Mitarbeit!

## Beschwerden in Bezug auf einzelne Leistungsbewertungen / Noten

Grundsätzlich ist zu unterscheiden zwischen offiziellen Widersprüchen gegen Verwaltungsakte (Aufnahme an die Schule, Ordnungsmaßnahmen, Vergabe eines Abschlusses) und Beschwerden gegen einzelne Leistungsbewertungen oder das Verhalten einer Lehrkraft.

Die folgenden Schritte sind bei einer Beschwerde wegen einer Leistungsbewertung oder einer Einzelnote einzuhalten.

1. Die Lehrkraft ist verpflichtet, auf unzureichende Leistungen im Bereich „Sonstige Mitarbeit“ hinzuweisen. Bei der Bewertung schriftlicher Leistungen sind Erwartungshorizont, bzw. ein Punkte- oder Benotungsraster offen zu legen.
2. Sind die Eltern oder Erziehungsberechtigten, bzw. die Schülerin oder der Schüler mit einer Note nicht einverstanden, soll zeitnah nach Notenmitteilung das direkte Gespräch zur zuständigen Lehrkraft gesucht werden.
3. Wird beim direkten Gespräch keine Einigung erreicht, wird eine weitere Lehrkraft des Faches zu einem erneuten Gespräch hinzugezogen. Zu diesem Gespräch wird ein kurzes Ergebnisprotokoll angefertigt.
4. Kann in diesem Gespräch der Beschwerde nicht abgeholfen werden, wird die Beschwerde schriftlich bei der Schulleitung eingereicht (siehe Beschwerdeformular). Die Schulleitung beruft einen Beschwerdeausschuss ein. Der Ausschuss besteht aus einem Mitglied der Schulleitung, der betroffenen Fachlehrkraft und dem Fachkonferenzvorsitzenden. Der Beschwerdeausschuss hat eine beratende Funktion, er spricht eine Empfehlung aus. Die Entscheidung darüber, ob die Note verändert wird, liegt bei der betroffenen Fachlehrkraft.
5. Die Schulleitung teilt den Eltern oder Erziehungsberechtigten die begründete Entscheidung schriftlich mit.

## Widerspruch gegen Nichtversetzung / Nichterteilung eines Schulabschlusses

Die Entscheidung über eine Nichtversetzung oder Nichterteilung eines Abschlusses ist rechtlich betrachtet ein Verwaltungsakt. Eine Beschwerde gegen eine solche Entscheidung ist juristisch gesehen ein Widerspruch, der schriftlich bzw. zur Niederschrift in der Schule eingereicht werden muss. Das Dokument, auf das sich der Widerspruch bezieht, enthält eine entsprechende Rechtshilfebelehrung.

Auch hier gilt, dass zunächst schulintern versucht werden muss, dem Widerspruch abzuwehren. Zuständig hierfür ist das Gremium, das die beanstandete Entscheidung getroffen hat. Als sogenannte Widerspruchskonferenz übernimmt das Gremium diese Rolle. In der Regel besteht die Widerspruchskonferenz aus den Mitgliedern der entsprechenden Zeugnis- bzw. Versetzungskonferenz.

Die Schulleitung teilt den Erziehungsberechtigten schriftlich das Ergebnis mit Begründung mit. Hilft die Schule dem Widerspruch nicht ab, so teilt sie den Erziehungsberechtigten mit, sie könne den Vorgang an die Schulaufsicht weiterleiten, wenn die Erziehungsberechtigten dies wünschen. Erfolgt darauf keine Antwort, so gilt das Verfahren als abgeschlossen. Wird eine Weitergabe gewünscht, legt die Schule den Widerspruch mit ihrer Stellungnahme der Schulaufsicht zur Entscheidung vor.

## Widerspruch gegen Ordnungsmaßnahmen nach § 53 Schulgesetz

Über die Verhängung von Ordnungsmaßnahmen nach SchulG 53, Absatz 3 wird von der Schulleitung bzw. von einer dafür gewählten „Teilkonferenz“ entschieden. Eine Ordnungsmaßnahme ist ein Verwaltungsakt, gegen den Widerspruch eingereicht werden kann. Dieser muss schriftlich bei der Schule eingereicht oder zur Niederschrift im Sekretariat aufgegeben werden. Die von der Schulleitung angefertigte Mitteilung über die Anwendung einer Ordnungsmaßnahme enthält eine Rechtsbehelfsbelehrung. Widersprüche gegen die Überweisung in eine parallele Lerngruppe ( § 53.3.2 SchulG) oder den vorübergehenden Ausschluss vom Unterricht ( § 53.3.3. SchulG) haben keine aufschiebende Wirkung. Auch in diesem Fall gilt, dass Widersprüchen gegen Ordnungsmaßnahmen zunächst in der Schule abgeholfen werden muss. Erst wenn dies nicht möglich ist, wird der Widerspruch an die Bezirksregierung Münster weitergeleitet.

Stand: Februar 2020

Anlage: Beschwerdeformular Teamschule