

BESCHWERDEMANAGEMENT

AM ALBERTUS-MAGNUS-GYMNASIUM BECKUM

GRUNDSÄTZE:

1. Im Schulalltag können aus der Perspektive der Schülerinnen und Schüler, der Eltern und Erziehungsberechtigten sowie der Lehrerinnen und Lehrer unterschiedliche Ansprüche, Erwartungen und Ziele und somit Konflikte und Beschwerden entstehen. Ebenso ist es normal, dass es im Schulleben zu Fehlern kommt. Beschwerden sind für alle Mitglieder der Schulgemeinde wichtige Rückmeldungen, die auch dazu dienen können, die Arbeit zu verbessern. Regelungen zum Beschwerdemanagement schaffen hierbei Transparenz und Verbindlichkeit für alle Beteiligten.
2. Beschwerden werden ernst genommen und möglichst zeitnah bearbeitet.
3. Gespräche über Beschwerden sollen nicht oberflächlich bzw. unter Zeitdruck geführt werden. Jede Seite soll sich auf ein Gespräch vorbereiten und dieses in einer ruhigen Atmosphäre führen können.
4. Beschwerden werden grundsätzlich im persönlichen Gespräch gelöst. Telefonate sind oft nur bedingt geeignet und die Nutzung von E-Mails oder Briefen beschränkt sich auf organisatorische Informationen oder Terminklärungen. Soziale Netzwerke werden in diesem Zusammenhang nicht genutzt.
5. Die am Konflikt beteiligten Personen gehen auch in schwierigen Situationen fair und wertschätzend miteinander um.
6. Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren und nach angemessener Zeit wiederaufzugreifen.

VERFAHREN:

Die Beschwerden werden auf jeder Ebene in grundsätzlich gleicher Weise bearbeitet. Dabei sollen folgende Schritte eingehalten werden:

1. Sachverhalt klären und eingrenzen

→ Um welches Problem geht es?

2. Beteiligte klären

→ Gegen wen richtet sich die Beschwerde? Wer ist außerdem betroffen und somit einzubeziehen?

3. Intention klären

→ Welche Veränderung wird gewünscht?

4. Instanzenweg klären

→ Der Instanzenweg beginnt bei den jeweiligen Betroffenen.

5. Auswertung

Jede Beschwerde sollte daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall oder ein generelles (z.B. schulorganisatorisches) Problem handelt. Handelt es sich um ein generelles Problem, wird das zuständige Gremium der Schule von den Beteiligten darüber informiert. Auf diese Weise können Wiederholungen und unnötige Konflikte vermieden werden.

STUFEN DES UMGANGS MIT EINER BESCHWERDE:

Grundsatz des Umgangs mit einer Beschwerde ist es, zunächst die/den jeweils direkt Betroffene/n persönlich anzusprechen. Übergeordnete Instanzen sollen erst bei Nichtlösbarkeit des Problems in das Gespräch einbezogen werden. Eine Mitwirkung bei der Konfliktlösung kann auch durch Streitschlichterinnen und Streitschlichter, die Beratungslehrerinnen und Beratungslehrer der Schule sowie die Schulsozialarbeit erfolgen.

1. Konflikte unter Schülerinnen und Schülern

Schülerinnen und Schüler versuchen ein Problem zunächst untereinander zu lösen. Das Hinzuziehen einer Mitschülerin oder eines Mitschülers des Vertrauens sowie möglicherweise einer Streitschlichterin oder eines Streitschlichters kann dabei helfen. Die erste übergeordnete Instanz ist in der Sekundarstufe I die Klassenleitung, in der Sekundarstufe II die Stufenleitung (es kann zuvor auch die Tutorin bzw. der Tutor einbezogen werden). Erst in letzter Instanz tritt die Stufenkoordinatorin bzw. der Stufenkoordinator hinzu, die/der ggf. die Schulleitung einbezieht, insbesondere wenn eine Ordnungsmaßnahme ausgesprochen werden muss.

2. Konflikte unter Eltern

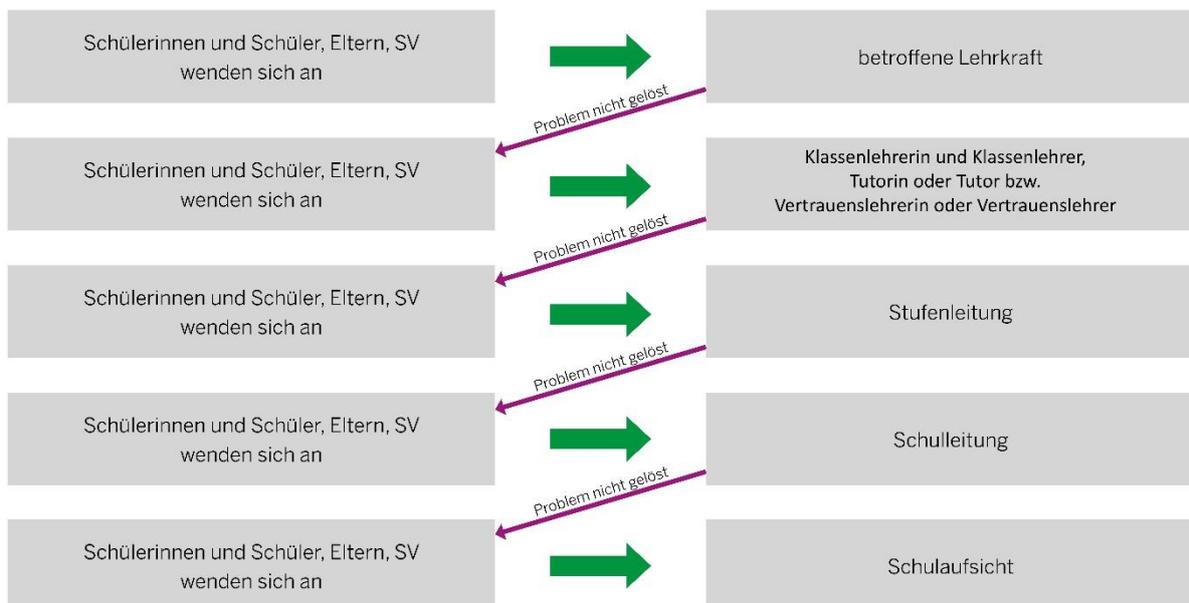
Konflikte können - insbesondere eine Mitschülerin oder einen Mitschüler des eigenen Kindes betreffend - auch unter Eltern entstehen. Auch in diesem Fall gilt es, zunächst das beteiligte Elternteil anzusprechen. Die/den Klassenpflegschaftsvorsitzende/n hinzuzuziehen kann hilfreich sein. Erst wenn dieses direkte Gespräch keine

zufriedenstellende Lösung bewirkt, vor allem, wenn das soziale Miteinander in der Lerngruppe behindert wird, soll die Klassenleitung einbezogen werden. Nachfolgend kann es notwendig sein, die Stufenleitung und zuletzt die Schulleitung zu involvieren.

3. Konflikte zwischen Schülerinnen bzw. Schülern, Eltern, SV und einer Lehrkraft

Konflikte zwischen Eltern bzw. Schülerinnen und Schülern in Bezug auf eine Lehrkraft können in unterschiedlichen Bereichen entstehen. Beschwerden in diesem Zusammenhang sollen immer zunächst der Lehrkraft vorgetragen werden. Diese kann ggf. unter Hinzuziehen der/s Fachkonferenzvorsitzenden z.B. die Notengebung erklären. Ebenso kann eine Lehrkraft des Vertrauens in diesem Zusammenhang involviert werden. Erst im zweiten Schritt – bei mangelndem Klärungserfolg - wird die Beschwerde der Stufenleitung, der Stufenkoordinatorin bzw. dem Stufenkoordinator und danach der Schulleitung vorgetragen. Wird der Beschwerde nicht abgeholfen, muss die Schule den Beschwerdevorgang der Schulaufsichtsbehörde (Bezirksregierung Münster) zur Entscheidung vorlegen.

Probleme, die eine ganze Klasse oder einen ganzen Kurs betreffen, können zunächst über den/die Klassen- bzw. Kurssprecher/in thematisiert werden, wenn die Mitschülerinnen und Mitschüler dies so wünschen. Dasselbe gilt aus Elternperspektive für die Klassenpflegschaftsvorsitzenden.

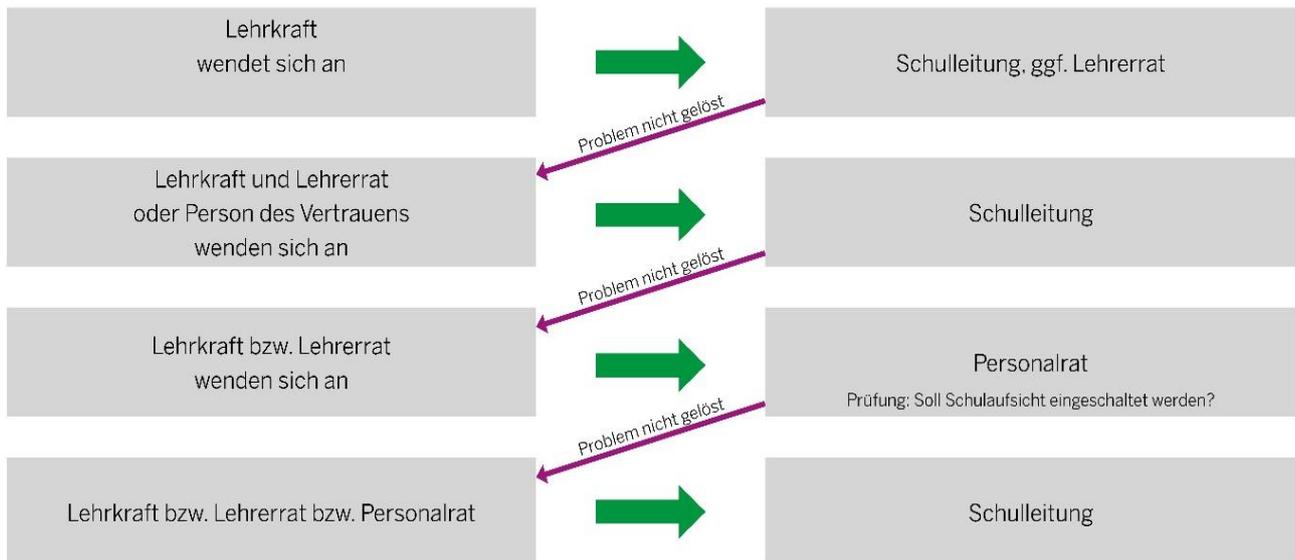


verändert:

https://www.bezreg-muenster.de/de/schule_und_bildung/gesundheit_krisenmanagement_an_schulen/entlastung_schulalltag/beschwerdemanagement/index.html

4. Konflikte zwischen Lehrkräften und Schulleitung und Schulaufsicht

Bei schulinternen Problemen kann der Lehrerrat eingeschaltet werden. Jeder Lehrkraft steht es frei, sich direkt an die Schulleitung zu wenden. Ist das Problem nicht schulintern zu lösen, kann der Personalrat um Unterstützung gebeten werden.



https://www.bezreg-muenster.de/de/schule_und_bildung/gesundheit_krisenmanagement_an_schulen/entlastung_schulalltag/beschwerdemanagement/index.html

5. Widerspruch gegen einen Verwaltungsakt der Schule

Einen Sonderfall stellt der Widerspruch gegen einen Verwaltungsakt der Schule (Zeugnis, Ordnungsmaßnahme) dar. Hier ist der erste Ansprechpartner die Schulleitung. Alles Weitere klären das Schulgesetz (§ 53 SchulG) und die Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO §§ 68ff).

WIE GEHT ES NACH EINER BESCHWERDE WEITER?

Egal auf welcher Ebene eine Beschwerde bearbeitet wird, es sollten immer klare Absprachen zum zukünftigen Umgang mit dem strittigen Problem getroffen werden. Dazu ist es sinnvoll, die Vereinbarungen auf allen Instanzebenen schriftlich zu dokumentieren und nach angemessener Zeit erneut zu überprüfen. Hierfür eignet sich z.B. das Protokollformular (s.u.).

ABSCHLUSS:

Dieser Ablauf des Beschwerdemanagements wird immer beachtet. Die am Konflikt Beteiligten können auf jeder Ebene Unterstützung hinzuziehen, z.B. Klassensprecherinnen und Klassensprecher, die SV, Streitschlichterinnen und Streitschlichter, Klassenleitungen, eine Vertrauenslehrkraft, eine Beratungslehrkraft, den Lehrerrat, die Schulsozialarbeit, Klassen- oder Schulpflegschaftsvorsitzende.

Die Schulleitung bearbeitet in der Regel eine Beschwerde erst dann, wenn der o.g. Instanzenweg eingehalten wurde. Ausnahmen bilden schwerwiegende Vorwürfe von großer Tragweite, die eine sofortige Intervention erfordern, beispielsweise ein sexueller Übergriff, eine schwerwiegende Dienstverletzung oder eine Gefahrensituation (für eine Person der Schule). In solchen Fällen greift die Schulleitung unmittelbar ein, sorgt unter Einbeziehung der betroffenen Parteien für die Aufklärung des Sachverhalts und dokumentiert das Ergebnis schriftlich. Ggf. wird auch die Schulaufsicht informiert.