

# Beschwerdemanagement Ganztagsrealschule Odenthal

"Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt,  
sollte man sich mit ihm zusammensetzen!"

(römisches Sprichwort)

## I. Präambel

Die Ganztagsrealschule Odenthal verpflichtet sich zu einer Haltung, die grundsätzlich von Wertschätzung und Respekt, von Verlässlichkeit und Verantwortung sowie dem Willen zur konstruktiven Konfliktlösung geprägt ist. Dabei geht es stets darum, die Beziehung zwischen den Menschen zu stärken, die Bedürfnisse und Sichtweisen der Partner innerhalb der Schule ernst zu nehmen und Probleme bzw. Konflikte so weit wie möglich zu klären.

Trotz aller Bemühungen um Transparenz, Kommunikation, Mitbestimmung und Verlässlichkeit kann es im Alltag einer Schule mit immer wieder zu Konflikten, Missverständnissen und Meinungsverschiedenheiten kommen.

Ein umfassendes und transparentes Beschwerdemanagement soll allen Beteiligten in Schule verlässliche Wege für den Beschwerde- und Konfliktfall aufzeigen.

Grundsätzlich ist zwischen zwei Formen von Beschwerden zu unterscheiden:

- Informelle Beschwerde (Verhalten bzw. Entscheidungen von der in der Schule tätigen Personen, gegenüber Entscheidungen schulischer Gremien oder bestehenden Regelungen der Schule)
- Formale Beschwerden/Widersprüche (Leistungsbewertung, Erziehungs- oder Ordnungsmaßnahmen)

## II. Stufen der Verantwortung

Beschwerden bzw. Konflikte werden zunächst zwischen den unmittelbar Beteiligten vorgebracht. Nach dem Grundsatz der dezentralen Verantwortung werden sie auf der Ebene bearbeitet, wo sie entstanden sind. Ein Gesprächsprotokoll zwischen den Konfliktparteien wird empfohlen. Verläuft das Gespräch erfolgreich, ist die Beschwerde abgeschlossen.

Sollte das direkte Gespräch nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis führen, müssen weitere Personen in die Konfliktlösung mit eingebunden werden.

Diese können folgende Aufgaben haben:

- Klärungshelfer
- Moderator
- Entscheidungsperson (Schulleitung)

Das folgende Schaubild zeigt den Instanzen-Weg bei Konflikten/Beschwerden auf.

## Instanzen-Weg bei Konflikten/Beschwerden

Konfliktpartner		1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
Schüler - Mitschüler	G E S P R Ä C H	<u>Pause</u> Aufsicht	Beratungslehrer SV-Lehrer	Schulleitung
		<u>Unterricht</u> Fachlehrer Klassenleitung  Streitschlichtung		
Schüler - Lehrer	B E I D E R	<u>Konflikt des Fachlehrers</u> Erziehungsberechtigte Klassenleitung	„Runder Tisch“: Erziehungsberechtigte des Kindes, Lehrer, Klassenlei- tung	Schulleitung
		<u>Konflikt der Klassenleitung</u> Erziehungsberechtigte  <u>Konflikt des Schülers</u> Klassenleitung Beratungslehrer SV-Lehrer		
Erziehungsberechtigte - Lehrer	K O N F L I K T P A R T E I E N	<u>Unterricht</u> Fachlehrer	Schulleitung	Schulaufsicht
		<u>Klasse</u> Klassenleitung Pflegschaftsvorsitz		
Erziehungsberechtigte - Mitschüler		Klassenleitung	„Runder Tisch“: Erziehungsberechtigte bei- der Kinder, Klassenleitung	Schulleitung
Erziehungsberechtigte - Schulleitung		Schulaufsicht		
Pädag. Mitarbeiter - Schüler		Klassenleitung Koordinator Ganztage	Schulleitung	
Lehrer - Lehrer		Lehrerrat	Schulleitung	
Lehrer - Schulleitung		Lehrerrat/Personalrat	Schulaufsicht	

### **III. Formale Beschwerden/Widersprüche**

#### **Allgemeines**

Grundsätzlich ist zu unterscheiden zwischen offiziellen Widersprüchen gegen Verwaltungsakte (z. B. Aufnahme an der Schule, Ordnungsmaßnahmen, Versetzung, Vergabe eines Abschlusses) und Beschwerden gegen einzelne Leistungsbewertungen.

Ein Widerspruch kann u. a. eingelegt werden gegen die Entscheidung der Versetzungskonferenz hinsichtlich der Wiederholung der Klassenstufe oder der Nicht-Zulassung zur Nachprüfung. Entsprechende Entscheidungen werden stets durch die Schule dokumentiert bzw. mitgeteilt und enthalten eine Rechtsbehelfsbelehrung, aus der Frist und Form eines möglichen Widerspruchs hervorgehen. Der Widerspruch wird innerhalb der entsprechenden Frist (ein Monat nach der Mitteilung über den entsprechenden Verwaltungsakt) schriftlich oder mündlich zur Niederschrift bei der Schule oder bei der Schulaufsicht eingelegt.

Gegen alle anderen Leistungsbewertungen (also etwa die Bewertung einer Klassenarbeit, die Erteilung einer Quartalsnote, die Bewertung der Leistungen im Bereich der Sonstigen Mitarbeit sowie nicht versetzungs- oder abschlussrelevante Noten auf Zeugnissen) ist grundsätzlich eine Beschwerde möglich.

#### **Vorgehensweise bei Beschwerden gegenüber Leistungsbewertung / Noten**

Grundsätzlich gilt, dass einer Beschwerde immer zunächst innerhalb der Schule abgeholfen werden soll. Sind die Erziehungsberechtigten bzw. ist die Schülerin oder der Schüler mit einer Note nicht einverstanden oder besteht Unklarheit darüber, inwieweit die Leistungsbewertung gerechtfertigt ist, soll zeitnah zur Mitteilung der Note zunächst das direkte Gespräch mit der Lehrkraft gesucht werden. Kann in diesem Gespräch der Beschwerde nicht abgeholfen werden, so wird die Beschwerde schriftlich bei der Schulleitung eingereicht. Zur Bearbeitung der Beschwerde richtet die Schule einen Beschwerdeausschuss ein. Dieser besteht aus einem Mitglied der Schulleitung, der betroffenen Fachlehrkraft und dem Fachkonferenzvorsitzenden. Dieser Ausschuss hat lediglich eine beratende Funktion und spricht eine Empfehlung aus. Die Entscheidung darüber, ob die Note verändert wird, liegt bei der betroffenen Fachlehrkraft. Die Schulleitung teilt dem Beschwerdeführer die Entscheidung schriftlich mit und begründet diese. Hilft die Schule der Beschwerde nicht ab, so wird sie an die zuständige Schulaufsicht weitergeleitet.

#### **Vorgehensweise bei Widersprüchen gegen Nicht-Versetzung bzw. Nicht-Erteilung eines Abschlusses**

Die Entscheidung über eine Nicht-Versetzung bzw. die Nicht-Erteilung eines Abschlusses ist rechtlich ein Verwaltungsakt. Eine Beschwerde gegen eine solche Entscheidung hat daher juristisch den Status eines Widerspruchs. Dieser muss schriftlich in der Schule eingereicht werden oder kann im Sekretariat der Schule zur Niederschrift aufgegeben werden. Das jeweilige Dokument, welches die Versetzung bzw. den Abschluss bescheinigt, enthält eine entsprechende Rechtshilfebelehrung. Auch hier gilt, dass zunächst schulintern dem Widerspruch abgeholfen werden muss. Zuständig hierfür im Sinne eines Beschwerdeausschusses ist dasjenige Gremium, welches die von dem Beschwerdeführer beanstandete Entscheidung getroffen hat.

### **Vorgehensweise bei Widersprüchen gegenüber Ordnungsmaßnahmen nach § 53 SchulG**

Über Ordnungsmaßnahmen gemäß Schulgesetz § 53, Abs. 311 wird von der Schulleitung bzw. von der dafür gewählten Teilkonferenz entschieden. Eine Ordnungsmaßnahme ist ein Verwaltungsakt, gegen den Widerspruch eingelegt werden kann. Dieser muss schriftlich in der Schule eingereicht werden oder kann im Sekretariat der Schule zur Niederschrift aufgegeben werden. Ein Widerspruch gegen die Überweisung in eine parallele Lerngruppe oder gegen den vorübergehenden Ausschluss vom Unterricht (§ 53, Abs. 3, Ziffern 2 und 3) hat keine aufschiebende Wirkung. Die von der Schulleitung ausgefertigte schriftliche Mitteilung über die Anwendung einer Ordnungsmaßnahme enthält eine entsprechende Rechthilfebelehrung. Wie bei Beschwerden oder Widersprüchen gegen Noten, Nicht-Versetzung oder bei der Erteilung von Abschlüssen muss auch einem Widerspruch gegen eine von der Schule ausgesprochene Ordnungsmaßnahme zunächst schulintern abgeholfen werden. Ist dies nicht möglich, wird der Widerspruch an die Schulaufsicht weitergeleitet.