

 FREIE REALSCHULE HÜMMLING	FSH Freie Realschule Hümmling	Qualitätshandbuch
	Kapitel 7: Bewertung schulischer Arbeit (Evaluation) Abschnitt 7.3: Regelungen zum Umgang mit Beschwerden	Seite 1 von 4
Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird nur die männliche oder weibliche Form verwendet, gemeint sind immer beide.		

Leitsatz:

Beschwerden sind in erster Linie als Beitrag zur Qualitätssicherung unserer Schule zu verstehen.

1. Zielsetzung

Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag sind nichts Ungewöhnliches. Mal resultieren sie aus Missverständnissen, mal zeigt die Faktenlage, dass einem der Beteiligten ein Fehler unterlaufen ist. Mit den folgenden Verfahrensregeln wollen wir dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden einer konstruktiven Regelung zugeführt werden. Die unmittelbar Beteiligten legen dem Umgang mit einem Konflikt oder einer Beschwerde gegenseitigen Respekt zugrunde und bemühen sich um eine einvernehmliche Regelung. Beschwerden sehen wir als Anlass, Sachverhalte und Beziehungen zu klären und unsere Arbeit zu verbessern. Unstimmigkeiten und Fehler überprüfen wir mit dem Ziel, sie zu beheben.

2. Grundsätze

- Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst und weichen Problemen nicht aus. Dabei werden anonyme Beschwerden nicht bearbeitet.
- Zur Bearbeitung der Beschwerde brauchen wir Zeit. Deshalb wird bei jeder Beschwerde ein Bearbeitungszeitraum für die Klärung festgelegt.
- 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.
- Beschwerden sollen zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet werden. Die nächsthöhere Ebene soll immer erst eingeschaltet werden, wenn keine Einigung erzielt werden kann.
- Bei schwerwiegenden Problemen, z. B. beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen, ist unmittelbar die Schulleitung einzuschalten.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten sind immer erst alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf allen Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten wird eine kurze schriftliche Dokumentation der bisherigen Bearbeitung angefertigt. Dazu wird ein entsprechendes Formular zur Verfügung gestellt.
- Wir praktizieren den Grundsatz der Offenheit: Wenn im Rahmen der Bearbeitung eines Konfliktes oder einer Beschwerde schriftliche Aufzeichnungen (Protokolle, Vermerke etc.) angefertigt werden, können alle Beteiligten Einsicht nehmen in die Aufzeichnungen.
- Wir wollen Beschwerden möglichst zügig bearbeiten. Auf jede Beschwerde reagiert der Adressat der Beschwerde innerhalb von zwei Arbeitstagen. Auf der Ebene der unmittelbar Beteiligten soll eine Lösung des Problems innerhalb von 7 bis 10 Arbeitstagen gefunden werden. Sollte keine Lösung möglich sein, soll auf der nächsten Ebene ein erstes Gespräch innerhalb von 10 Arbeitstagen geführt werden.

Version: 002	Ausgabedatum: 26.01.2017
erarbeitet von Qualitätszirkel Mai 2016	freigegeben durch E. Ermes (Geschäftsführerin)

 FREIE REALSCHULE HÜMMLING	FSH Freie Realschule Hümmling	Qualitätshandbuch
	Kapitel 7: Bewertung schulischer Arbeit (Evaluation) Abschnitt 7.3: Regelungen zum Umgang mit Beschwerden	Seite 2 von 4
Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird nur die männliche oder weibliche Form verwendet, gemeint sind immer beide.		

3. Beschwerden von Schülerinnen und Schülern

- Schülerinnen und Schüler richten Beschwerden über Mitschülerinnen und Mitschüler in der Regel an die Klassenlehrerin oder den Klassenlehrer. Die Klassenlehrkraft entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung weiterer Lehrkräfte, der Vertrauenslehrkraft oder der Schulleitung, oder ob es später bearbeitet werden kann. Bei schwierigen Situationen in der Pause ist erster Ansprechpartner die Aufsicht führende Lehrkraft, die die Situation klärt oder, wenn notwendig, weitere Schritte einleitet, indem sie die zuständige Klassenlehrkraft möglichst unverzüglich informiert.
- Beschwerden von Schülerinnen und Schülern über Lehrkräfte werden ebenfalls an die betroffene Lehrkraft gerichtet. Dabei können sich Schülerinnen und Schüler von Mitschülerinnen und Mitschülern oder vom Vertrauenslehrer unterstützen lassen. Sollte eine Klärung des Problems mit der betroffenen Lehrkraft nicht möglich sein, wenden sich Schülerinnen und Schüler an ihre Klassenlehrkraft, die eine Klärung mit der Lehrkraft anstrebt. Kann die Klassenlehrkraft das Problem nicht lösen, wird die Schulleitung oder Jahrgangsstufenleitung hinzugezogen.
- Bei allen Konflikten zwischen Schülerinnen und Schülern können, wenn alle Beteiligten einverstanden sind, Streitschlichter/ -helfer zur Schlichtung des Konfliktes einbezogen werden.

4. Beschwerden von Eltern bzw. Erziehungsberechtigten

- Wir bemühen uns in unserer Arbeit um die Förderung unserer Schülerinnen und Schüler. Dieses Bemühen läuft nicht immer konfliktfrei ab. Wichtig ist es aber, dass Spielregeln bei der Konfliktbewältigung eingehalten werden. Nur wenn Kritik zeitnah und offen vorgetragen wird, kann man sich auch mit ihr auseinandersetzen und eventuell zu Veränderungen beitragen.
- Die erste Instanz von Elternbeschwerden über Lehrkräfte ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft selbst.
- Falls sie sich zuerst an die Schulleitung wenden, wird sich diese den Sachverhalt anhören und dann die Eltern an die zuständige Lehrkraft verweisen. Zu dem Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft können auch weitere Lehrkräfte, Elternvertreter oder der Vertrauenslehrer hinzugezogen werden. Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung einbezogen.
- Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt dann keine Einigung richtet man sich an die Geschäftsführerin der FSH.

5. Beschwerden von Lehrkräften

- Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.
- Wenn Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, werden zunächst der Vertrauenslehrer und danach die Schulleitung einbezogen.

 FREIE REALSCHULE HÜMMLING	FSH Freie Realschule Hümmling	Qualitätshandbuch
	Kapitel 7: Bewertung schulischer Arbeit (Evaluation) Abschnitt 7.3: Regelungen zum Umgang mit Beschwerden	Seite 3 von 4
Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird nur die männliche oder weibliche Form verwendet, gemeint sind immer beide.		

- Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann ein Vermittler einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird die Geschäftsführerin der FSH eingeschaltet.
- Feedbackgespräche der Schulleitung mit Lehrkräften unterliegen anderen Regelungen und werden nicht von diesem Konflikt- und Beschwerdemanagement erfasst.

6. Sonstige Beschwerden

anderer Personenkreise (z. B. Schulhausmeister, Reinigungskräfte, Sekretariat)

- In der Regel werden Beschwerden der oben genannten Personengruppen über Schülerinnen und Schüler oder Lehrkräfte 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 jeweilige Anstellungsträger eingeschaltet.

7. Beschwerden/ Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule

Beschwerden gegen Leistungsbewertungen richten die Eltern an die zuständige Fachlehrkraft. Die Fachlehrkraft erläutert die vorgenommene Leistungsbewertung ausführlich. Sie bezieht dabei die Rechtsvorschriften sowie die Grundsatzbeschlüsse der Schule ein. Ebenso legt sie die Leistungsnachweise und die vorgenommene Leistungsbewertung vor. Wenn einer der Beteiligten Wert darauflegt, wird der Didaktikbeauftragte oder der Schulleiter einbezogen. Er moderiert dann das Gespräch. Wenn sich Eltern gegen einzelne Noten oder gegen das Halbjahreszeugnis wehren, ist dies formal immer eine Beschwerde. Rechtlich kann es keinen Widerspruch geben, da es sich beim Halbjahreszeugnis nicht um einen Verwaltungsakt handelt, sondern um eine Mitteilung der Schule an die Eltern. Dagegen ist das Jahreszeugnis ein Verwaltungsakt, gegen den Einspruch erhoben werden kann.

8. Beschwerden gegen eine Entscheidung des Schulleiters

werden von der Geschäftsführerin der FSH gegebenenfalls unter Hinzuziehung der Landesschulbehörde bearbeitet. Die Geschäftsführerin informiert den Beschwerdeführer über das Ergebnis.

9. 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.
- Kann eine Beschwerde nicht durch Entscheidungen der Schule erledigt werden kann, besteht die Möglichkeit einer Fachaufsichtsbeschwerde (= inhaltliche Beschwerde gegen eine Sachentscheidung) bei der Landesschulbehörde.

10. Widerspruch

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

	FSH Freie Realschule Hümmling	Qualitätshandbuch
	Kapitel 7: Bewertung schulischer Arbeit (Evaluation) Abschnitt 7.3: Regelungen zum Umgang mit Beschwerden	Seite 4 von 4
Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird nur die männliche oder weibliche Form verwendet, gemeint sind immer beide.		

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.

11. Dokumentation

Förmliche Beschwerden werden grundsätzlich immer von der Schulleitung dokumentiert. Die Niederschrift wird von allen Beteiligten unterzeichnet. Alle erhalten eine Kopie der Niederschrift. Die Dokumentation wird in den jeweiligen Sachakten abgelegt und entsprechend den Aufbewahrungs-fristen verwahrt. Alle anderen Beschwerden werden von den jeweiligen Bearbeitern/ Lehrkräften nach Bedarf und Absprache dokumentiert.

12. 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 in den Jahrgängen 5, 7 und 9 in Erinnerung gerufen. Anregungen zur Verbesserung unseres Beschwerdekonzpts nehmen wir gern entgegen. Das Konzept zum Beschwerdemanagement soll im ca. zweijährigen Abstand im Rahmen der schulinternen Evaluationen überprüft werden und gegebenenfalls überarbeitet werden. Anregungen zur Verbesserung nehmen wir gern entgegen.