

**Gesamtschule Holweide**

Burgwiesenstraße 125

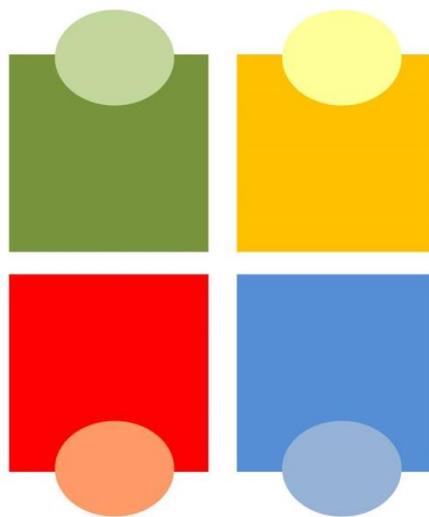
51067 Köln

Telefon: 0221.96953114

Fax: 0221.96953200

[www.gesamtschule-holweide.de](http://www.gesamtschule-holweide.de)

# Konzept zum Beschwerdema- nagement an der Gesamtschule Holweide



**Inhaltsverzeichnis**

## **Aspekte**

## **Seite**

<b>1</b>	<b>Ausgangsbeschreibung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Zum Beschwerdeverfahren</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Notwendige Verfahrensschritte im Beschwerdeverfahren</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Quellen</b>	<b>5</b>

## 1 Ausgangsbeschreibung

Im schulischen Miteinander kann es aus ganz unterschiedlichen Anlässen vorkommen, dass Schüler\*innen\*innen oder ihre Eltern mit dem, was in der Schule geschieht, oder mit einzelnen Entscheidungen der Lehrer\*innen nicht einverstanden sind. So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, so denken wir doch, dass Kritik auch positiv sein kann. Vorgetragene Beschwerden dienen oftmals als Ansatzpunkt für positive Veränderungen in der Schule oder auch als ein „Frühwarn-System“, dass etwas nicht ganz rund läuft. In diesem Sinne ist die Kritik an der Schule ein nützlicher Hinweis.

Andererseits ist zu bedenken, dass oftmals die beanstandete Entscheidung oder der kritisierte Zustand durchaus berechtigt sind und dann eine Änderung angezeigt ist.

Beschwerden können sich richten

- gegen Arbeitsweisen im Unterricht
- gegen Leistungsbeurteilungen (Noten)
- gegen schulische Entscheidungen (Ordnungsmaßnahmen, Nichtversetzungen usw.)
- gegen das Verhalten einer Lehrkraft
- gegen die Unterrichtsorganisation (z.B. Unterrichtsausfall)

Richtet sich die Beschwerde gegen eine schulische Entscheidung, die einen sog. Verwaltungsakt (z. B. Kursabschlussnoten in der gymnasialen Oberstufe und Einzelnoten auf Abschluss- und Abgangszeugnissen, Beschlüsse zu Anhörungs- und Teilkonferenzen) darstellt, so ist sie als Widerspruch zu behandeln, der in letzter Instanz einer Überprüfung vor dem Verwaltungsgericht unterliegt.

Vor einer Beschwerde **soll immer das Gespräch** stehen. Eltern und Schüler\*innen\*innen müssen ihre Kritik dort anbringen, wo die Beanstandung angesiedelt ist. Sie sollen in einem gemeinsamen Gespräch versuchen, eine einvernehmliche Regelung zu finden. Die betroffenen Lehrer\*innen müssen die Bedenken und Sorgen ernstnehmen, ihre Entscheidungen und ihre Vorgehensweise erläutern und ihrerseits das Einvernehmen suchen. Eltern und Schüler\*innen\*innen müssen davon ausgehen, dass schulische Entscheidungen oftmals Hintergründe haben, die sie mitbedenken sollten. Es kann auch vorkommen, dass diese Hintergründe nicht genau beschrieben werden dürfen. Dabei geht es u. U. um Personalentscheidungen und auch Persönlichkeitsrechte können betroffen sein.

Diese unterliegen einem strengen Datenschutz.

Ziel einer jeden Beschwerde ist es, in gegenseitigem Respekt Lösungen zu finden, die den Weg einer formalen Beschwerde unnötig machen. Dabei kann es hilfreich sein, andere Personen und

Institutionen einzubeziehen, z. B. Mitschüler\*innen, Tutor\*innen, SV-Vertreter\*innen, Ansprechpartnerin für Gleichstellungsfragen, Lehrer\*innenrat oder die Schulberatung.

Oft ist es – außer in Ausnahmefällen – nicht zweckdienlich, sich mit einer Beschwerde im ersten Schritt an die Schulleitung zu wenden. Die Schulleitung wird die Beschwerdeführenden auf die vorgelagerte Notwendigkeit des Klärungsversuches im Gespräch hinweisen. Damit wird gewährleistet, dass unnötiger Arbeitsaufwand und Zeit verloren gehen. Wenn es nicht gelingt, im Gespräch zu einem Einvernehmen zu gelangen, kann – vor einer formalen Beschwerde – auch noch einmal das Gespräch mit der Schulleitung gesucht werden.

Lässt sich ein Einvernehmen nicht herstellen, weil die Schule nach kritischer Prüfung bei ihrer Entscheidung oder bei ihrem Vorgehen bleibt und Eltern oder Schüler\*innen\*innen dies nicht nachvollziehen können, ist der nächste Schritt die formale Beschwerde bei der Bezirksregierung Köln. Deshalb möchten wir Beschwerden ernst nehmen und hiermit einen für alle transparenten Leitfaden vorlegen, wie an der Gesamtschule Holweide mit Beschwerden umgegangen wird.

## **2 Zum Beschwerdeverfahren**

Grundsätzlich nehmen wir alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst. Anonyme Beschwerden werden von uns nicht bearbeitet. Von allen Beteiligten erwarten wir das Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung. Beschwerden dürfen keine „Abrechnung“ mit den Betroffenen sein, sondern werden als Grundlage einer verbesserten Kooperation verstanden.

1. Beschwerden werden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet. Dabei können auch im Sinne einer Mediation vermittelnde Instanzen wie der Lehrer\*innenrat oder ein/e Beratungslehrer\*in oder ein Mitglied der Schulberatung eingeschaltet werden. Die nächsthöhere Ebene soll immer erst bemüht werden, wenn keine Einigung erzielt werden kann.
2. Bei schwerwiegenden Problemen, bspw. beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen, gilt diese Regelung nicht. In solchen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.
3. Uns ist es wichtig, dass bei der Bearbeitung von Beschwerden auf der Mediationsebene sowie auf Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten immer erst alle Beteiligten anzuhören sind, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird. Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten wird nach entsprechender Absprache ein kurzes schriftliches Ergebnisprotokoll der Gespräche angefertigt, um auf Vereinbarungen zurückgreifen zu können.
4. Beschwerden sollen möglichst zügig bearbeitet werden. Auf jede Beschwerde reagiert der Adressat innerhalb von fünf Arbeitstagen. Auf der Ebene der unmittelbar Beteiligten soll

eine Lösung innerhalb von höchstens sieben Arbeitstagen gefunden werden. Sollte keine Lösung möglich sein, soll auf der nächsten Ebene ein erstes Gespräch innerhalb von sieben Arbeitstagen geführt werden. Bei der zeitlichen Regelung sind Ausnahmen aufgrund von Abwesenheiten möglich.

Beschwerden können mündlich im Gespräch mit entsprechend protokollierter Gesprächsnotiz oder schriftlich (formlos) mit Fristsetzung (s.o.) vorgetragen werden.

## 4 Quellen

1. <https://www.lis.bremen.de/detail.php?gsid=bremen56.c.19804.de>
2. <https://www.graf-engelbert-schule.de/wp-content/uploads/2017/05/Beschwerdemanagement.pdf>
3. <https://www.gesamtschule-marienheide.de/wp-content/uploads/2014/02/beschwerdemanagement.pdf>

<b>Problem</b>	<b>Beschwerdeführer</b>	<b>1. Stufe</b>	<b>Zwischenstufe</b>	<b>3.Stufe</b>	<b>4.Stufe</b>
Einzelne Schüler*in hat Probleme mit Lehrer*in	Schüler*innen/ Eltern	Fachlehrer/ Fachlehrerin	Jahrgangsleitung/ Schulberatung	Abteilungsleitung	Schulleiter*in
Schüler*innengruppe hat Probleme mit einem einzelnen Lehrer*in	Schüler*innen/ Eltern	Tutor*innen ⇒ Fachlehrer*in	Jahrgangsleitung/ Schulberatung	Abteilungsleitung	Schulleiter*in
Probleme der Schüler*innen in der Klasse allgemein	Schüler*innen/ Eltern	Pflegschaftsvorsitz ⇒ Tutoren*innen	Jahrgangsleitung	Abteilungsleitung/ Beratungsteam	Schulleiter*in
Beschwerden gegen Ordnungsmaßnahmen	Schüler*innen/Eltern	Tutor*innen	Jahrgangsleitung	Abteilungsleitung	Schulleiter*in
Beschwerde gegen Noten in der S I	Eltern/ Schüler*innen	Fachlehrer/ Fachlehrerin	Jahrgangsleitung	Abteilungsleitung/ Schulleiter*in	Schulaufsicht (Verwaltungsakt)
Beschwerde gegen Noten in der S II (schriftlicher Widerspruch)	Eltern/ Schüler*innen	---	---	Schulleiter*in	Schulaufsicht (Verwaltungsakt)
Streit unter Schüler*innen	Schüler*innen	Streitschlichter/ Tutor*innen	Jahrgangsleitung	Beratungsteam/ Schulberatung	-----
Mobbing unter Schüler*innen	Schüler*innen/ Eltern	Tutor*innen/ Schulberatung	Jahrgangsleitung	Schulberatung + Abteilungsleitung	Schulleiter*in
Gewalt jeder Art von Schüler*innen gegen Schüler*innen	Schüler*innen/ Eltern	Tutoren*innen	Jahrgangsleitung	Abteilungsleitung ➔ Ordnungsmaß- nahme	Schulleiter*in
Beschwerden von Kolleg*innen über Kolleg*innen	Kolleg*innen	Lehrer*innenrat	Abteilungsleitung	Orgaleiter*in	Schulleiter*in
Beschwerden das Gemeinsame Lernen betreffend	Eltern/ Schüler*innen	Tutor*innen, ggf. Sonderpädagog*in- nen der Teams	Jahrgangsleitung	GU-Koordination (Britta Klostermann)	Schulleiter*in

