

Leitfaden zum Beschwerdemanagement

Liebe Schülerinnen und Schüler, liebe Eltern und Erziehungsberechtigte, liebe Lehrkräfte und liebe Mitarbeitenden am Ratsgymnasium Münster,

im Alltag einer Schule können aus unterschiedlichen Ansprüchen, Erwartungen und Zielen sowie aus verschiedenen Verhaltensweisen Konflikte und Beschwerden erwachsen. Darüber hinaus werden seitens der Schule täglich viele Entscheidungen getroffen, die - wenn sie für die Betroffenen nicht nachvollziehbar sind - auch Widerspruch hervorrufen können. Daher sind Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag nicht ungewöhnlich.

Wir nehmen Konflikte und Beschwerden ernst und gehen den damit zusammenhängenden Gründen bzw. Ursachen nach. Beschwerden und Konflikte sehen wir als Chance, der Zusammenarbeit neue Impulse zu geben. Wir wollen in unserer Schule alles daransetzen, dass Konflikte und Beschwerden möglichst nicht eskalieren, sondern wir wollen uns konstruktiv damit auseinandersetzen.

Dabei sollen folgende **Grundsätze** gelten:

- Konflikte und Beschwerden sollen grundsätzlich zunächst von den unmittelbar Beteiligten mit gegenseitigem Respekt und mit dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet werden.
- Es werden grundsätzlich alle Beteiligten gehört.
- Jede/-r Konflikt- bzw. Beschwerdebeteiligte hat das Recht, eine Person des Vertrauens in die anstehenden Gespräche einzubeziehen.
- Die Einbeziehung einer/eines Schulsozialpädagogen/-in und/oder einer SV-Lehrkraft ist, besonders für Schüler/-innen, jederzeit möglich. Die Beratung der Schüler/-innen durch einen/eine Schulsozialpädagogen/-in und/oder eine SV-Lehrkraft ist in diesem Sinne nicht die "nächste Ebene", da hier nicht über Beschwerden entschieden wird, sondern lediglich Beratung erfolgt.

Das konkrete **Vorgehen**:

1. Kommt jemand mit einer Beschwerde, ist zunächst zu prüfen, um welches Problem es geht und gegen wen sich die Beschwerde richtet. Dann wird der/die Beschwerdeführer/-in gemäß dem Instanzen-Weg (s. Tabelle) gegebenenfalls an den/die „richtige(n)“ Ansprechpartner/-in verwiesen.
2. Hat die direkte Kommunikation zwischen „Beschwerdeführer“ und „Beschuldigtem“ (Stufe 0) keine Lösungen erbracht, gelangt die Beschwerde in die nächsthöhere Instanz. Sollte auch dort keine Problemlösung möglich sein, wird der Instanzen-Weg fortgesetzt.
3. Die Gespräche und die gefassten Beschlüsse werden dokumentiert und bei Bedarf in der jeweiligen Akte abgelegt.

Instanzen-Weg bei Beschwerden

Beschwerdeführer	Worum geht es?	0. Stufe	1. Stufe	2. Stufe	3. Stufe	4. Stufe
Schüler/-innen	Problem mit Mitschüler/-innen	Gespräch unter den Beteiligten	Klassenlehrkraft (SI) bzw. Beratungslehrkraft (SII) evtl. unter Einbeziehung der Eltern (SI)	Stufenkoordination (Erprobungsstufe/ Mittelstufe/Oberstufe) unter Einbeziehung der Eltern (SI)	Schulleiter/-in unter Einbeziehung der Eltern	
	Problem mit Lehrkraft / anderen Mitarbeiter/-innen der Schule	Gespräch unter den Beteiligten, evtl. unter Einbeziehung der Klassensprecher/-innen	Klassenlehrkraft (SI) bzw. Beratungslehrkraft (SII) evtl. unter Einbeziehung der Eltern (SI)	Stufenkoordination (Erprobungsstufe/ Mittelstufe/Oberstufe) unter Einbeziehung der Eltern (SI)	Schulleiter/-in unter Einbeziehung der Eltern	
Erziehungsberechtigte	Problem des Kindes mit Mitschüler/-innen		Klassenlehrkraft (SI) bzw. Beratungslehrkraft (SII)	Stufenkoordination (Erprobungsstufe/ Mittelstufe/Oberstufe)	Schulleiter/-in	
	Problem mit Lehrkraft / anderen Mitarbeiter/-innen der Schule	Gespräch unter den Beteiligten	Evtl. über die Klassenpflegschaftsvorsitzenden Problem formulieren	Klassenlehrkraft (SI) bzw. Beratungslehrkraft (SII)	Stufenkoordination (Erprobungsstufe/ Mittelstufe/Oberstufe)	Schulleiter/-in 5. Stufe: Schulaufsicht
Lehrkräfte und andere Mitarbeiter/-innen der Schule	Problem mit Schüler/-innen	Gespräch unter den Beteiligten	Klassenlehrkraft (SI) bzw. Beratungslehrkraft (SII) evtl. unter Einbeziehung der Eltern (SI)	Stufenkoordination (Erprobungsstufe/ Mittelstufe/Oberstufe) unter Einbeziehung der Eltern (SI)	Schulleiter/-in unter Einbeziehung der Eltern	
	Problem mit Eltern	Gespräch unter den Beteiligten	Klassenlehrkraft (SI) bzw. Beratungslehrkraft (SII)	Stufenkoordination (Erprobungsstufe/ Mittelstufe/Oberstufe)	Schulleiter/-in	
	Probleme mit anderen Lehrkräften oder Mitarbeiter/-innen	Gespräch unter den Beteiligten	Lehrkräfterrat	Schulleitung	Personalrat	Schulaufsicht
	Probleme mit Schulleitung	Gespräch unter den Beteiligten	Lehrkräfterrat/ Personalrat	Schulaufsicht		

Beschwerden gegen eine Entscheidung der Schule (Leistungsbewertung/Konferenzentscheidung/Entscheidung der Schulleitung/Verwaltungsakt (z.B. Ordnungsmaßnahmen nach § 53 des Schulgesetzes)) werden grundsätzlich von der Instanz bearbeitet, die für die Entscheidung zuständig ist. Weitere Informationen können der jeweiligen Rechtsbehelfsbelehrung entnommen werden. (Stand: 12.12.2024, Beschluss der Schulkonferenz)