BESCHWERDEMANAGEMENT

REALSCHULE MUNSTER

(Stand: 08/2021)

Kontakte: Tel.: 05192 / 9037 Fax: 05192 / 888 526 Mail: sekretariat@realschule-munster.de

1. Definition „Beschwerde“

Zu Beginn muss deutlich gemacht werden, was eine Beschwerde im Bereich der Schule als öffentliche Behörde überhaupt darstellt. Generell wird eine Beschwerde im Duden aus dem Jahr 2019 wie folgt definiert:

„Äußerung oder Mitteilung über eine unerwünschte Situation oder ein Fehlverhalten.“

2. Was bedeutet dieses nur für die Schule?

Für uns als Schule bedeutet es, dass wir Beschwerden seitens der Erziehungsberechtigten und / oder Schülerinnen und Schüler ernst nehmen und aktiv handeln.

Das Ziel jeglicher Beschwerde muss sein, dass die unerwünschte Situation (s.o.) aufhört. Es muss aber hierbei deutlich ausgesprochen werden, dass alle Beteiligten an einer möglichen Lösung aktiv mitarbeiten müssen!

Es darf hierbei nicht dazu führen, dass Vorverurteilungen oder nicht sachgestützte Aussagen und Fehlinformationen den Aufklärungsprozess behindern oder gänzlich zum Erliegen bringen.

Das Beschwerdemanagement der Realschule Munster ist dahingehend ausgelegt, dass wir als Schule erreichen möchten, dass . . .

1) jegliche Beschwerde als „nachgehbar“ eingestuft wird!
2) jegliche Beschwerde als ernst einzuordnen ist!
3) eine Beschwerde von allen außerschulischen Personen (Erziehungsberechtigte und Schüler/innen) formlos (bitte schriftlich) eingereicht werden kann!

3. Beschweren – wie eigentlich?

Jegliche Beschwerde sollte ausdrücklich formlos, aber immer schriftlich eingereicht werden. Nur so kann gewährleistet werden, dass die Beschwerde auch für uns als Behörde bearbeitet werden kann.

Exkurs: Warum nur schriftlich?

Leider ist es häufig so, dass mündliche Äußerungen nur kurze persönliche-individuelle Verärgerungen darstellen, aber in der Gänze noch keine wirkliche Beschwerde darstellen. Hier ist es immer wieder der Fall, dass einzelne Schülerinnen und Schüler oder Erziehungsberechtigte nicht über den aktuellen Sachstand verfügen, z.B. im Bereich der rechtlichen Ausführungen, der schulischen Regeln oder im Bereich des Arbeits- und Sozialverhaltens.

Nach einem kurzen Gespräch durch die Lehrkraft / Schulleitung und der Verdeutlichung des Sachstandes ist dieses dann auch für alle Beteiligten ausreichend, somit kann hier nicht von einer Beschwerde gesprochen werden.

4. Beschwerde – das Stufensystem der Realschule Munster!

Liegt eine Beschwerde vor, wird zeitnah der Kontakt mit allen Beteiligten aufgenommen. Wir achten sehr darauf, dass zu Beginn Einzelgespräche mit allen Beteiligten oder den unterschiedlichen Beschwerdeparteien geführt werden. Hierzu werden auch schriftliche Aufzeichnungen gemacht, die von allen Beteiligten gezeichnet werden. So soll erreicht werden, dass eine mögliche Transparenz vorliegt und jede/r Beschwerdesteller/in auch aktiv Gehör findet.

1) Stufe 1: Klassenlehrkraft

Der erste und direkte Ansprechpartner für alle Schülerinnen und Schüler einer Klasse und deren Erziehungsberechtigte ist die Klassenlehrkraft selbst.

Warum?

Weil die Klassenlehrkräfte ständig Kontakt zu Ihren Schülerinnen und Schülern pflegt und bei Beschwerden direkt eingreifen kann. Auch der direkte Kontakt zu den Erziehungsberechtigten ist gegeben.

Wie? (Schülerinnen und Schüler)

Die Klassenlehrkraft kann bei Beschwerden innerhalb der Schülerschaft unmittelbar reagieren, wie z.B.

. . . im unterschwelligen Bereich durch Gespräche der Beteiligten

. . . durch Heranziehung der Schulsozialarbeit an der Schule

. . . durch Heranziehung von einzelnen Projekten in der Klassenschaft

. . . durch das Verhängen von Erziehungsmitteln

Wie? (Erziehungsberechtigte)

Die Klassenlehrkraft wird sich der schriftlich gestellten Beschwerde der Erziehungsberechtigten annehmen und gemeinsam nach Lösungen für die Betroffenden suchen. Primär finden diese Lösungsversuche bzw. der Abhilfe der Beschwerde in Gesprächen in der Schule statt.

2) Stufe 2: Schulleitung (Schulleiter/in oder stellv. Schulleiter/in)

Ist es nicht möglich, dass die Beschwerden schon im Vorfeld durch die Klassenlehrkraft beigelegt werden können, wird in einem nächsten Schritt die Schulleitung einbezogen. Auch hier wird zu Beginn die Sachlage geklärt und im Anschluss gemeinsam nach individuellen Lösungen gesucht.

Hierbei ist auch deutlich zu machen, dass einzelne Beschwerden nicht immer zwingend im Bereich der „Stufe 1 – Klassenlehrkraft“ angesiedelt werden können und sollten.

3) Stufe 3: Schulleitung – fachlich übergeordnete Behörde!

Kann auch in Gesprächen mit der Schulleitung keine Einigung erzielt werden, wird die übergeordnete Behörde um Klärung gebeten. Dieses betrifft aber nur Einzelfälle. Auch hier wird im Einvernehmen aller versucht, dass die Beschwerde und die damit einhergehende unerwünschte Situation abgestellt werden kann.

5. Grundsätze der Realschule Munster bei Beschwerden:

- *Wir nehmen alle Beschwerden und deren Antragssteller ernst!*
- *Wir handeln zeitnah, aktiv und versuchen die Beschwerden zu klären!*
- *Wir möchten, dass im Rahmen des Beschwerdeprozesses alle fair und kompromissbereit miteinander umgehen!*
- *Wir möchten, dass Lösungen entstehen, die uns im Rahmen der Zivilgesellschaft in der Schule voranbringen!*

6. Instrumentarien an der Realschule Munster sind hierfür (insbesondere für Beschwerdevorgänge mit Schülerinnen und Schülern):

- SV- Lehrkräfte
- Schulsozialarbeit
- Schülerkonfliktlotsen

Kontakte: Tel.: 05192 / 9037 Fax: 05192 / 888 526 Mail: sekretariat@realschule-munster.de