

„Aber eines weiß ich jetzt: Man lernt die Menschen erst gut kennen, wenn man einmal richtigen Streit mit ihnen gehabt hat. Erst dann kann man ihren Charakter beurteilen.“

Anne Frank

Beschwerdemanagement an der AFR: konstruktiv und transparent

In der Schule kommunizieren unterschiedliche Generationen und Personenkreise miteinander. So ergeben sich bei der Erfüllung des Erziehungs- und Bildungsauftrages aus unterschiedlichen Ansprüchen und Erwartungen, aber auch aus problembehafteten Verhaltensweisen Konflikte. Diese beziehen sich zum einen auf die Ebene des alltäglichen Miteinanders von Menschen mit unterschiedliche Wahrnehmungen, Erfahrungen und Ansichten. Zum anderen sind Konflikte aber auch verursacht durch die Bewertungs- und Sanktionsfunktion von Schule.

Insofern sind Konflikte im schulischen Alltag nichts Ungewöhnliches. Gleichzeitig bietet eine konstruktive und transparente Konfliktbearbeitung Möglichkeiten der individuellen und systemischen Weiterentwicklung.

Das Kollegium der AFR verpflichtet sich zu einer Haltung, die grundsätzlich von Wertschätzung und Respekt, von Verlässlichkeit und Verantwortung sowie dem Willen zur konstruktiven Konfliktlösung geprägt ist.

Oft werden Beschwerden persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung vorgetragen, ohne dass zuvor ein direkter Klärungsversuch zwischen den Betroffenen stattgefunden hat. Konflikte oder Verständigungsschwierigkeiten werden in der Regel dort gelöst, wo sie auftauchen, d. h., dass **grundsätzlich zunächst das klärende Gespräch mit den unmittelbar Beteiligten gesucht werden soll.**

Ein zufriedenstellendes und lösungsorientiertes Verfahren der Beschwerdebearbeitung sieht demnach an der AFR wie folgt aus:

1. Beschwerde annehmen und prüfen

Entweder wird die Beschwerde den Beteiligten selbst mitgeteilt oder aber einer anderen Instanz.

Im ersten Fall kann unmittelbar um ein klärendes Gespräch gebeten werden.

Wenn eine Beschwerde jedoch persönlich, telefonisch oder schriftlich der Klassenlehrerin/dem Klassenlehrer oder der Schulleitung vorgetragen wird und nicht direkt der Betroffenen/dem Betroffenen, ist es dann wichtig, dass die angesprochene Person sich das Problem nicht zu eigen macht, sondern auf das Verfahren an der Schule hinweist.

2. Beschwerde auf der richtigen Ebene lösen

Eine Konfliktlösung wird im direkten Gespräch zeitnah mit der beteiligten Person angestrebt. Bei Problemen, die Schüler und Schülerinnen untereinander oder mit Lehrkräften haben und nicht gelöst werden können, werden die Eltern informiert.

3. Möglichkeiten der Vermittlung

Führt das direkte Gespräch zu keiner Lösung, bietet die AFR in freier Auswahl die folgenden Möglichkeiten:

a) Konflikte zwischen Mitschülerinnen bzw. Mitschülern

Einbezug der/des

- Klassensprecherin/Klassensprechers
- Streitschlichterin/Streitschlichters
- Klassenlehrerin/Klassenlehrers
- Medienscouts
- Beratungslehrerin Frau Rödlich/Beratungslehrers Herr Klatt

Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

b) Konflikte zwischen Schülerin/Schüler und Lehrkraft

Einbezug der/des

- Klassensprecherin/Klassensprechers
- Klassenlehrerin/Klassenlehrers
- Beratungslehrerin Frau Rödlich/Beratungslehrers Herrn Klatt
- Klassenpflegschaftsvorsitzenden (ggf. der Stellvertretung)

Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

c) Konflikte zwischen Eltern und Eltern

- Beratungsteam (Frau Rödlich/Herr Klatt)

4. Schwerwiegende Konflikte

Bei schwerwiegenden Konflikten mit großer Tragweite, wird die Schulleitung umgehend informiert.

5. Einhaltung und Wahrung bestehender Regelungen und Vereinbarungen

Die an der Schule bestehenden Regelungen und Vereinbarungen sind den jeweils individuellen Wahrnehmungen und Bewertungen der Mitglieder der Schulgemeinschaft ausgesetzt. Über regelmäßige Rückmeldungen durch die Mitwirkungsgruppen der Schule können diese Wahrnehmungen und Bewertungen ermittelt und für die Optimierung der schulischen Arbeit genutzt werden.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass es eine gesetzlich geregelte und insofern nicht verhandelbare Grundlage für das schulische Handeln gibt. Sämtliche für die Schule relevanten Gesetze und Verordnungen sind in der so genannten „Bereinigten Amtlichen Sammlung der Schulvorschriften NRW“ (BASS) zusammengefasst. Diese steht allen Mitgliedern der Schulgemeinschaft in der Schule (Sekretariat und Schulleitung) zur Verfügung.

Darüber hinaus gibt es an der AFR Vereinbarungen und Regelungen, die über die Jahre hinweg von der Schulkonferenz als dem wichtigsten Mitbestimmungsgremium beschlossen wurden. Beispiele sind das Fahrtenkonzept, die Haus- und Schulordnung, die Vereinbarungen zu den Aussagen über das Arbeits- und Sozialverhalten. Diese schulinternen Vereinbarungen gelten selbstverständlich für alle Mitglieder der Schulgemeinschaft und sind ebenfalls nicht

verhandelbar.

Gleichzeitig können unsere Schülerinnen und Schüler, Eltern und Lehrkräfte an der Gestaltung und Weiterentwicklung von Konzepten und internen Vereinbarungen mitwirken:

Ebene der Schülerschaft: SV, Schulkonferenz

Ebene der Elternschaft: Klassenpflegschaft, Schulpflegschaft und Schulkonferenz

Ebene der Lehrkräfte: Lehrerkonferenz, Fachkonferenzen, Steuergruppe, Schulkonferenz

6. Leistungsbewertung

Bei Beschwerden gegen Leistungsbewertungen, die die Schulleitung erreicht, verweist sie an die zuständige Fachlehrkraft. Die zuständige Fachlehrkraft erläutert den Beschwerdeführerinnen/Beschwerdeführern ausführlich auf der Grundlage der Rechtsvorschriften und der Grundsatzbeschlüsse der Schule sowie der Dokumentation der Leistungsnachweise die vorgenommene Leistungsbewertung.

a) Beschwerde gegen Einzelnoten

Gegen eine Einzelnote – die kein Verwaltungsakt ist- kann innerhalb von sechs Monaten bei der Schulleitung eine formlose Beschwerde eingereicht werden. Über die Beschwerde gegen eine Einzelnote entscheidet die Fachlehrerin oder der Fachlehrer nach Beratung durch die Schulleiterin oder den Schulleiter sowie durch ein Mitglied der Fachkonferenz.

Die Schulleiterin oder der Schulleiter unterrichtet die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer schriftlich über die Entscheidung und begründet sie.

Die Bezirksregierung Münster entscheidet als obere Fachaufsicht über die Beschwerde nur auf ausdrücklichen Wunsch der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers.

b) Widerspruch gegen eine Einzelnote

Nur dann, wenn die Anhebung einer Einzelnote eine Versetzungsentscheidung, die Zuerkennung eines Abschlusses oder einer Berechtigung herbeiführt, kann diese mit einem Widerspruch angefochten werden.

Ausführliche und stets aktualisierte Informationen sind unter folgendem Link abrufbar:

http://www.bezreg-muenster.nrw.de/de/schule_und_bildung/schulrecht_schulorganisation_abschluesse_sprachen/schulrecht/widersprueche_und_beschwerden/index.html

c) Beschwerden gegen eine Konferenzentscheidung

Beschwerden, die sich gegen eine Entscheidung einer Konferenz richten, werden in der Regel an die Schulleitung gerichtet. Die Schulleitung überprüft die sachliche Richtigkeit der Beschwerde und gibt die Beschwerde an die zuständige Konferenz weiter; die Konferenz entscheidet über die Beschwerde abschließend. Die Schulleitung teilt der Beschwerdeführerin/dem Beschwerdeführer das Ergebnis mit.

7. Widerspruch

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

Ein Widerspruch kann abgegeben werden gegen:

- Versetzungsentscheidungen (Widerspruch gegen Einzelnote),
- Entscheidungen in Angelegenheiten von Berechtigungen und Abschlüssen,
- Ordnungsmaßnahmen.

Auch hier gilt es, dass zunächst eine Abhilfeprüfung von der Instanz vorgenommen wird, die für die angefochtene Entscheidung zuständig ist. Kann dem Widerspruch durch die Schule nicht abgeholfen werden, so wird der Widerspruch mit einer Stellungnahme der Schulleitung an die Schulaufsichtsbehörde weitergeleitet.