**Beschwerdekonzept der Realschule Munster (Stand: 01.02. 2024)**

In unserer Schule und im Aufbau und Umgang mit demokratischen Werten in unserer Zivilgesellschaft ist es wichtig, dass wir eine wertschätzende und vertrauensvolle Grundlage zwischen allen Beteiligten der Schulgemeinschaft schaffen und pflegen.

Es bleibt aber nicht immer aus, dass Unstimmigkeiten und Unzufriedenheit auftreten. Beschwerden sind unangenehm, sind aber ernst zu betrachten und sollten immer als konstruktiver Gesprächsanlass dienen. Weiterhin können aus solchen Situationen auch immer positive Effekte erwachsen, die für die schulische Weiterentwicklung sinnvoll erscheinen.

Unser **Beschwerdekonzept** soll als Wegweiser für das richtige Vorgehen bei Beschwerden dienen. So kann ein Anliegen gezielt, sachorientiert und schnellstmöglich bearbeitet werden und Lösungswege aufgezeigt werden.

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.“**

**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!

**Beschweren – wie eigentlich?**

Jegliche Beschwerde sollte ausdrücklich formlos, aber immer schriftlich (auch per Mail) 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.

**Beschwerde – das Stufensystem der Realschule Munster!**

Liegt eine Beschwerde vor, wird zeitnah der Kontakt innerhalb unseres Stufenmodells 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.

**Bitte beachten! Eine Beschwerde geht immer direkt an den Empfänger der Beschwerde (hier: Lehrkraft).**

**Das Stufenmodell der Realschule Munster**

**Stufe 1:** 

**Sollte es innerhalb dieses Prozessablaufes zu keiner Einigung kommen werden die folgenden beiden Stufen eingeleitet:**

**Stufe 2:**

Das Gespräch mit der **Fachlehrkraft** **und der** **Klassenlehrkraft, sowie den Erziehungsberechtigten** **(oder** **auch** **Schülerin/Schüler)** findet vor Ort in der Schule statt. Eine Protokollierung der Beschwerde findet statt und wird an alle Beteiligten ausgehändigt. Die Fachleitung des jeweiligen Faches oder die Schulsozialarbeit der Schule kann je nach Falllage mit einbezogen werden.

**Sollte keine Einigung erfolgt sein, wird die Stufe 3 eingesetzt.**

**Stufe 3:**

Ein Gespräch mit der Schulleitung und allen am Prozess beteiligten Akteuren findet in der Schule vor Ort statt. In Einzelfällen kann auch der /die Elternratsvorsitzende/r eingeladen werden. Ein Protokoll über die Beschwerde findet statt und es werden mögliche Lösungsoptionen verhandelt und schriftlich fixiert.

**Folgende Dinge sind uns bei der Klärung von Konflikten / Beschwerden wichtig:**

* In jedem Beschwerdegespräch streben wir an, dass die vorgetragene Beschwerde / Konflikt konstruktiv geklärt wird und es zu problemangemessenen Maßnahmen kommt bzw. sachorientierte Vereinbarungen getroffen werden.
* Jedes Beschwerdegespräch wird mit einem Protokoll dokumentiert. Alle beteiligten Akteure erhalten eine Kopie des Protokolls.
* Alle getroffenen Vereinbarungen werden nach einem individuell festgelegten Zeitraum bzw. nach der aktuellen Beschwerdelage überprüft und es erfolgt eine Rückmeldung durch die jeweilige Lehrkraft.

**Ablauf:**

* Bitte senden Sie alle Beschwerden schriftlich (über I-Serv) an die jeweiligen Empfänger (Lehrkräfte oder Schulleitung).
* Bitte richten Sie (Erziehungsberechtigte) oder Ihr (Schülerinnen und Schüler) die Beschwerde an den Adressaten direkt. So kann gewährleistet werden, dass Probleme direkt und unmittelbar geklärt werden können. Oftmals wird die Schulleitung zu früh in das Beschwerdeverfahren involviert.

**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!
* Instrumentarien an der Realschule Munster sind hierfür (insbesondere für Beschwerdevorgänge mit Schülerinnen und Schülern):
* SV-Lehrkräfte, Schulsozialarbeit, Schülerkonfliktlotsen (GEGEMO)

**Beachtung:**

Sollte es sich bei dem Beschwerdegrund um einen Bereich mit großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, körperliche Gewalt/ Züchtigung, sexuelle Übergriffe) handeln, greift die Schulleitung direkt ein. Sie klärt unter Einbezug aller betreffenden Personen den Sachverhalt auf und leitet geeignete Maßnahmen ein. Müssen disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden, wird das Regionale Landesamt für Schule und Bildung (Bereich Lüneburg) umgehend informiert.