

Beschwerdemanagement am Stiftischen Gymnasium

Einleitung

Wir legen größten Wert auf die Qualität der an unserer Schule vermittelten Bildung und Erziehungsarbeit sowie auf das vertrauensvolle Miteinander in unserer Gemeinschaft. Sollte es dennoch einmal Anlass zu einer Beschwerde geben, gelten die folgenden Verfahrensregeln, auf die sich alle Beteiligten verlassen können.

Die Schulleitung koordiniert den Vorgang aller Beschwerden ab Stufe 2.

Gültigkeit

Diese Regelungen betreffen alle Schülerinnen und Schüler, Eltern, Lehrerinnen und Lehrer sowie weitere Beschäftigte des Stiftischen Gymnasiums.

Nächste Evaluation

2021

LEITLINIEN

1. Alle Anliegen sollten nach Möglichkeit ohne die Einleitung eines formalen Beschwerdeverfahrens direkt zwischen den Beteiligten geklärt werden.

2. Alle formalen Beschwerdeverfahren werden nach den folgenden Leitlinien behandelt:

- mit absoluter Gewissenhaftigkeit
- mit der gebotenen Dringlichkeit
- nach dem Prinzip der Fairness
- mit Offenheit zwischen allen Beteiligten
- mit Vertraulichkeit nach außen.

Rechtsgrundlagen

Zentrale Rechtsgrundlage ist das Schulgesetz NRW in der aktuell gültigen Fassung. In die folgenden Ausführungen sind ebenfalls die Vorgaben der Schulaufsicht eingearbeitet worden.

Wichtiger Hinweis: Anders als Widersprüche (s.u.) haben Beschwerden, z.B. gegen Erziehungsmaßnahmen, keine aufschiebende Wirkung.

Grundsätzliches:

Die **Kontaktaufnahme** zu den schulischen Ansprechpartnern erfolgt in der Regel über das **Sekretariat** oder über die **Sprechstunde** der zuständigen Lehrkraft.

In Angelegenheiten der **Unterrichts- und Erziehungsarbeit** der Klasse oder Jahrgangsstufe wenden sich die Eltern bitte zunächst an die **Vorsitzenden der Klassenpflegschaft**. Die Vorsitzenden kontaktieren bei Bedarf die Stufenkoordinatoren oder die Vorsitzende bzw. den Vorsitzenden der Schulpflegschaft. Das Gremium für den Austausch zwischen den Vorsitzenden der Klassen- und Stufenpflegschaften sind die Sitzungen der Schulpflegschaft, an der auch die Schulleitung teilnimmt.

Beschwerdevorgang: Stufe I (informell)

Wir hoffen, dass sich die meisten Anliegen und Beschwerden informell, d.h. ohne formales Verfahren und im direkten Gespräch zwischen den Beteiligten lösen lassen, also z.B. zwischen Eltern und dem Fachlehrer. Die unmittelbare Kommunikation zwischen den Beteiligten soll stets der erste Schritt sein, um eine Lösung des Konflikts zu versuchen.

Hierzu zählen **auch Beschwerden gegen Einzelnoten** z.B. in Klassenarbeiten, in der sonstigen Mitarbeit oder schriftlichen Übungen sowie bei Zeugnisnoten, sofern diese keine Auswirkung auf einen Verwaltungsakt haben, z.B. auf die Versetzung oder einen zu erreichenden Abschluss. Liegt eine solche Auswirkung vor, wird ein Widerspruchsverfahren eingeleitet; bitte lesen Sie hierzu den Abschnitt „Widerspruch“ (s.u.).

Führt das direkte Gespräch zwischen den Beteiligten nicht zu einer Lösung, gelten in freier Auswahl die folgenden Ansprechpartner:

Konflikt Schüler vs. Schüler:

- Mentoren
- Streitschlichtung (Koordinator: Herr Vaut)
- Klassenlehrer bzw. Jahrgangsstufenleiter
- Vertrauenslehrer: Frau Lütz-Gras, Herr Leroy
- Krisenteam: Frau Haller, Herr Leroy, Frau Lütz-Gras (kommissarische Leitung), Frau Tillmanns, Herr Vaut, Frau Wilms

Konflikt Schüler vs. Lehrer:

- Vertrauenslehrer (s.o.)
- Klassenlehrer bzw. Jahrgangsstufenleiter
- Krisenteam (s.o.)
- Stufenkoordinator:
 - Erprobungsstufe (Klassen 5-6): Frau StD' Bündgens
 - Mittelstufe (Klassen 7-9): Frau StD' Wilms
 - Oberstufe (EF, Q1, Q2): Frau StD' Brucker-Lock

Konflikt Eltern vs. Eltern:

- Vertrauenslehrer oder Stufenkoordinator (s.o.)

Konflikt Eltern vs. Lehrer:

- Fachkoordinator:
 - Aufgabenfeld 1 (Sprachen, Kunst, Literatur, Musik): Herr Will
 - Aufgabenfeld 2 (Mathematik, Naturwissenschaften, Informatik): N.N.
 - Aufgabenfeld 3 (Gesellschaftswissenschaften): Hr. Dr. Jaeger
- Stufenkoordinator (s.o.)

Beschwerden, die direkt an die Schulleitung gerichtet sind, werden von dieser üblicherweise an die zuständigen Ansprechpartner zur Bearbeitung weitergeleitet. Die Schulleitung behält sich vor, im Einzelfall eine Beschwerde direkt im Sinne der o.a. Leitlinien zu bearbeiten.

Beschwerdevorgang: Stufe 2 (formal)

Falls der Konflikt auf informellem Weg nicht gelöst werden kann, wird die Beschwerde bitte in schriftlicher Form an die Schulleitung gerichtet. Beschwerden der Stufe 2 werden nur bearbeitet, wenn sie durch Eltern und Erziehungsberechtigte sowie von volljährigen Schülern eingereicht werden.

Nach Eingang der formalen Beschwerde entscheidet die Schulleitung über das weitere Vorgehen, holt die notwendigen Stellungnahmen ein und steuert die Kommunikation mit den Beteiligten des Verfahrens. Hierbei kann sie weitere Funktionsträger wie die Klassenlehrer, Jahrgangsstufenleiter und Stufenkoordinatoren einbeziehen.

Sobald der Schulleitung alle relevanten Informationen vorliegen, trifft sie eine Entscheidung und informiert die Beteiligten hierüber, üblicherweise innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der formalen Beschwerde. Wird der Beschwerde nicht stattgegeben, benachrichtigt die Schulleitung die Bezirksregierung Köln (als Schulaufsicht).

Eine eventuelle Bewertung des dienstlichen Verhaltens und des fachlichen sowie pädagogischen Handelns von Lehrkräften sowie mögliche Konsequenzen aus dieser Bewertung (z.B. ein Disziplinarverfahren) werden von der Schulleitung grundsätzlich vertraulich behandelt. In einem solchen Fall wird der Beschwerdeführer darüber informiert, dass die Schule in angemessener Form reagiert hat.

Beschwerdevorgang: Stufe 3 (formal)

Ist der Beschwerdeführer mit der Entscheidung der Schulleitung nicht einverstanden, informiert er die Schulleitung hierüber in schriftlicher Form. Die Schulleitung leitet den Vorgang dann zur weiteren Klärung an die Bezirksregierung Köln als Instanz der Schulaufsicht weiter.

Widerspruch (formal)

Gegen schulische Entscheidungen, die sogenannte „Verwaltungsakte“ darstellen, können die Eltern bzw. volljährige Schülerinnen und Schüler formalen **Widerspruch** bei der Schule einlegen. Verwaltungsakte der Schule sind z.B. die Entscheidung über:

- die Aufnahme oder Entlassung der Schülerin oder des Schülers
- Beurlaubung und Befreiung
- Versetzung oder Nichtversetzung
- alle Versetzungszeugnisse
- Nachprüfung
- Noten, sofern sie Auswirkung auf die Versetzung oder Nichtversetzung oder die Qualität eines Abschlusses haben; hierzu zählen grundsätzlich Kursabschlussnoten in der gymnasialen Oberstufe und Einzelnoten auf Abschluss- und Abgangszeugnissen, im möglichen Einzelfall auch Einzelnoten auf Bewerbungszeugnissen
- Ordnungsmaßnahmen nach § 53 Schulgesetz NRW
- Prüfungsentscheidungen einschließlich Zulassung zum Abitur
- Zuerkennung eines Abschlusses
- Überweisung an eine andere Schulform
- Entlassung aus der Schule.

Der Widerspruch ist schriftlich oder zur Niederschrift bei der Schule oder bei der Bezirksregierung Köln (Schulaufsicht) einzureichen; um Begründung wird gebeten. Sofern der Verwaltungsakt mit einer Rechtsmittelbelehrung versehen ist (wie z.B. ein Zeugnis), muss der Widerspruch innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe des Verwaltungsaktes eingelegt werden. Anderenfalls kann er innerhalb eines Jahres eingelegt werden.

Der Widerspruch hat zunächst aufschiebende Wirkung. Dies bedeutet, dass die betroffene Schülerin bzw. der betroffene Schüler so zu behandeln sind, als wäre der Verwaltungsakt nicht ergangen. Eine mögliche Ausnahme bilden in bestimmten Fällen z.B. Ordnungsmaßnahmen. Allerdings werden die Betroffenen durch den Widerspruch in ihrer ursprünglichen Rechtsstellung nicht verbessert. So steigt z.B. die nicht versetzte Schülerin bzw. der nicht versetzte Schüler nicht in die nächsthöhere Klasse auf; wer nach Stand vor Klärung des Widerspruchs keine Abiturzulassung hat, kann nicht an der Abiturprüfung teilnehmen. Um sofortigen Rechtsschutz zu erreichen, können die Eltern ein Eilverfahren gemäß § 123 VwGO beim zuständigen Verwaltungsgericht beantragen.

Im nächsten Schritt prüft die Schule den Vorgang. Sie hat die Möglichkeit, ihre Entscheidung zurückzunehmen und damit dem Widerspruch abzuhelpen. Wird vor Abschluss des Abiturprüfungsverfahrens gegen Noten der schriftlichen Prüfungsarbeiten oder mündliche Prüfungsnoten Widerspruch erhoben, entscheidet die Erstkorrektorin oder der Erstkorrektor im Einvernehmen mit der Lehrkraft, die für die Zweitkorrektur verantwortlich war, bzw. der Fachprüfungsausschuss, der die angegriffene Note erteilt hat, ob dem Widerspruch stattgegeben wird.

Kann die Schule dem Widerspruch nicht abhelfen, legt sie die Angelegenheit der Bezirksregierung Köln als Schulaufsichtsbehörde zur Entscheidung vor. Das schulaufsichtliche Verfahren besteht in der Regel aus einer pädagogischen und juristischen Validitätsprüfung der jeweils in Rede stehenden Einzelnote. Diese Prüfung schließt eine inhaltliche Kontrolle der Notengebung ein. Im Vordergrund der Prüfung steht die Beachtung von Verfahrensregeln und von elementaren Bewertungsgrundsätzen. Dabei werden spezifische pädagogische Belange im gebotenen Maße berücksichtigt. Im Interesse eines lebendigen Unterrichts kann es nicht richtig sein, dass

für jede Schülerleistung ein schriftlicher Beleg vorgelegt wird. Vielmehr reicht es aus, wenn die betreffenden Lehrkräfte aus ihren Aufzeichnungen oder anderen Unterlagen die konkreten Leistungen der jeweiligen Schülerin bzw. des jeweiligen Schülers in ihren Stellungnahmen differenziert und nachvollziehbar wiedergeben. Hierzu werden ebenfalls die unterrichtlichen Anforderungen, die Unterrichtsgegenstände, Art und Umfang von Leistungsnachweisen sowie der Zusammenhang des jeweiligen Unterrichtsthemas dargestellt.

Weist die Schulaufsichtsbehörde den Widerspruch gemäß § 73 VwGO mit begründetem, mit Rechtsmittelbelehrung versehenem Widerspruchsbescheid zurück, können die Betroffenen innerhalb eines Monats Klage beim zuständigen Verwaltungsgericht erheben. Zuständig ist gemäß § 52 Nr. 3 VwGO in der Regel das Verwaltungsgericht, in dessen Bezirk der Verwaltungsakt erlassen wurde. Die Klage ist schriftlich zu erheben. Sie kann dem Gericht übersandt oder beim Gericht zu Protokoll gegeben werden. Anwaltszwang besteht beim Verwaltungsgericht nicht.

Ergänzende Hinweise

1. Akteneinsicht: Nach § 29 des Verwaltungsverfahrensgesetzes NRW steht den Verfahrensbeteiligten (also den Eltern bzw. volljährigen Schülern) das Recht zu, die betreffenden Akten eines Verwaltungsverfahrens einzusehen. Die Kenntnis des Akteninhalts muss für die Geltendmachung oder Verteidigung der rechtlichen Interessen erforderlich sein. Dieses rechtliche Interesse liegt auch vor, wenn durch Akteneinsicht eine gesicherte Grundlage für die Verfolgung von Rechten gewonnen werden kann. Das bedeutet, dass Akteneinsicht auch zu gewähren ist, wenn der Berechtigte noch keinen Widerspruch eingelegt hat, sondern hierüber erst nach Akteneinsicht entscheiden möchte. Die Akteneinsicht erfolgt prinzipiell dadurch, dass der Berechtigte bei der Schule selbst Einblick in die Akten nimmt. Die Schule kann aber die Akteneinsicht auch in anderer Form gewähren. Form, Ort und Zeit der Akteneinsicht müssen für beide Seiten zumutbar sein.

Für die Akteneinsicht im Abitur gilt die spezielle Vorschrift des § 43 APO-GOSt samt Verwaltungsvorschrift 43.32. Demzufolge ist eine Akteneinsicht im laufenden Abiturverfahren nur in absoluten Ausnahmefällen möglich; die Schulleitung behält sich vor, mit der Schulaufsicht abzuklären, ob ein solcher Ausnahmefall vorliegt. Der Antrag ist innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe der Prüfungsentscheidung an die Schule zu richten.

2. Zustellung: Verwaltungsakte werden durch die Schule im formellen Verfahren zugestellt. Eine persönliche Übergabe gegen ein Empfangsbekenntnis ist ebenfalls ausreichend. Die Aushändigung des Zeugnisses gilt als Bekanntgabe; einer formellen Zustellung bedarf es nicht.

3. Hinzuziehen eines Rechtsanwalts: Eltern und volljährige Schülerinnen und Schüler können einen Rechtsanwalt damit beauftragen, für sie Anträge bei der Schule oder Schulaufsichtsbehörde zu stellen oder Widersprüche und Beschwerden einzureichen. Ein Recht zur Teilnahme an Konferenzen, Prüfungen, Gesprächen oder am Unterricht hat dieser jedoch nicht. Nach § 14 des Verwaltungsverfahrensgesetzes NRW, der die Vertretung Beteiligter durch Bevollmächtigte zwar ausdrücklich im Verwaltungsverfahren zulässt, gilt dies gemäß § 2 Abs. 3 Nr. 3 Verwaltungsverfahrensgesetz NRW nicht für die Verwaltungsverfahren der Schulen. Je nach Situation des Einzelfalles kann es dennoch ratsam sein, einen Rechtsanwalt für ein gemeinsames Gespräch zuzulassen. Diese Entscheidung liegt allein im Ermessen der Schulleitung.

Hinweis: Das Beschwerdemanagement wurde in der Sitzung der Schulkonferenz am 19.04.2016 beschlossen und am 24.06.2019 evaluiert und bestätigt.