

## Beschwerdemanagement-Konzept Realschule Beuel (RSB)

Stand: 2026

Dieses Konzept ist Bestandteil des Schulprogramms der Realschule Beuel.

### 1. Leitbild und Verfahrensgrundsätze

#### **„Wir wachsen auch an Konflikten!“**

Es ist unser Anliegen, dass alle am Schulleben Beteiligten an unserer Schule zufrieden sind und wir offen, fair und konstruktiv miteinander umgehen.

In jeder Schulgemeinschaft treten trotzdem natürlicherweise auch Konflikte und Meinungsverschiedenheiten auf.

Diese betrachten wir an der RSB als Chance, persönlich zu wachsen, unsere Schule weiterzuentwickeln und unseren SuS eine für das ganze Leben wichtige Konfliktlösungskompetenz zu vermitteln.

Daher ist es uns wichtig, dass Konflikte und Beschwerden dort bearbeitet werden, wo sie entstehen und **wir bitten alle Beteiligten, sich an die unter Punkt 5. aufgeführten Verfahrensregeln zu halten, um im respektvollen Miteinander eine konstruktive und zufriedenstellende Lösung zu erzielen.**

Grundsätzlich werden alle Beschwerden, die begründet und sachlich vorgetragen werden, ernst genommen. Anonyme Beschwerden bearbeiten wir nicht, da diese mit unseren Grundsätzen des schulischen Zusammenlebens – Offenheit und Fairness – nicht vereinbar sind.

Beschwerden und Konflikte sollten zeitnah und offen angesprochen werden.

Beschwerden werden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen bearbeitet.

Die nächst höhere Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn keine Einigung erzielt werden kann.

Die sorgfältige Bearbeitung einer Beschwerde braucht in der Regel Zeit, sollte aber innerhalb von einer Woche (Ausnahmen möglich) durch die jeweilige Instanz bearbeitet werden.

Eine Beschwerde kann mündlich, telefonisch oder schriftlich vorgetragen werden.

Eltern können das direkte Gespräch zu den Lehrkräften am Elternsprechtag oder per Terminvereinbarung suchen. Die Terminvereinbarung erfolgt über Email, Untis oder telefonisch.

Terminabsprachen mit der Schulleitung erfolgen über das Sekretariat, per Email oder telefonisch.

Je nach Notwendigkeit werden die getroffenen Vereinbarungen schriftlich dokumentiert. Alle Beteiligten erhalten ggf. eine Kopie mit Datum und Unterschrift.

## 2. Rechtliche Grundlagen

Grundlage dieses Beschwerdemanagements sind insbesondere die Bestimmungen des Schulgesetzes NRW, die Ausbildungs- und Prüfungsordnungen sowie einschlägige Verwaltungsvorschriften. Die Verfahren orientieren sich an Transparenz, Verhältnismäßigkeit und rechtlichem Gehör.

## 3. Ziele des Beschwerdemanagements

- Frühzeitige und sachliche Klärung von Konflikten
- Transparente Entscheidungswege
- Stärkung der Eigenverantwortung aller Beteiligten
- Vermeidung von Eskalationen
- Beitrag zur Qualitätsentwicklung der Schule

## 4. Beteiligte und Zuständigkeiten

**Schulleitung:** Frau Mertens (Gesamtverantwortung, formelle Entscheidungen)

**Beratungslehrkräfte:** Frau Kutschke, Frau Pikollek, Frau Mommerz

**Streitschlichter:** Ansprechpartnerin Frau Wilmsmeier

**Schulsozialarbeiterin:** Frau Dernier (Unterstützung bei sozialen und persönlichen Konflikten)

**Klassenleitungen:** Erste vermittelnde Instanz nach der direkten Klärung

**Lehrerrat:** Beteiligung bei dienstlichen und kollegialen Angelegenheiten

**Externe Schulaufsicht:** Bezirksregierung Köln

## 5. Beschwerdewege

### 5.1 Arten von Konflikten / Anliegen

An der Realschule Beuel unterscheiden wir folgende typische Beschwerdebereiche:

#### 1. Unterricht & Organisation

- Unterrichtsabläufe
- Hausaufgaben
- Kommunikation
- Vertretungsregelungen
- Schulveranstaltungen

## **2. Leistung & Bewertung**

- Notengebung
- Klassenarbeiten
- Rückmeldungen
- Zeugnisse

## **3. Soziale Konflikte**

- Streit unter Schülerinnen und Schülern
- Mobbing / Cybermobbing
- Konflikte zwischen Schülern und Lehrkräften

## **4. Erzieherische Maßnahmen**

- Ordnungsmaßnahmen
- pädagogische Gespräche
- Konsequenzen nach Schulordnung

## **5. Schutz & Sicherheit**

- Gewaltvorfälle
- Bedrohungen
- Kindeswohlgefährdung
- schwere Datenschutzvorfälle

## **6. Dienstliche / interne Anliegen**

- Zusammenarbeit im Kollegium
- dienstliche Zuständigkeiten
- organisatorische Fragen

## 5.2. Beschwerdewege (siehe auch Übersicht Punkt 5.3)

### **Schülerinnen und Schüler**

richten Beschwerden über Mitschüler an die Klassenleitung. Die Klassenleitung entscheidet, ob das Problem sofort oder später gelöst wird und ob die Lösung unter Einbeziehung weiterer Gesprächspartner (Streitschlichtung, Beratungslehrkräfte, Schulsozialarbeit) stattfinden muss.

Beschwerden von Schülern über Lehrkräfte werden an die betroffene Lehrkraft gerichtet.

Ist eine Klärung des Problems mit der betroffenen Lehrkraft nicht möglich, wenden sich die

Schüler an die Klassenleitung, die eine Klärung mit dem Schüler und der Lehrkraft anstrebt.

Erst wenn die Klassenleitung das Problem auch unter Einbeziehung der oben genannten Personen nicht lösen kann, wird die Schulleitung hinzugezogen.

### **Eltern und Erziehungsberechtigte**

Der erste Adressat bei Elternbeschwerden ist die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, verweist diese sie an die zuständige Lehrkraft. Wird das Problem nicht gelöst, können nach Absprache weitere Personen (Klassenleitung, Beratungslehrer, Schulsozialarbeit) hinzugezogen werden.

Bei Elternbeschwerden über Schüler/innen ist die Klassenleitung anzusprechen.

Beschwerden über die Schulleitung sind zunächst an die Schulleitung selbst zu richten. Erfolgt keine Einigung, kann die externe Schulaufsicht hinzugezogen werden.

### **Lehrkräfte / MPT-Kräfte**

Bei Beschwerden über Schüler/innen bei Problemen, die nicht über entsprechende pädagogische Maßnahmen zu lösen sind, wird zunächst die Klassenleitung hinzugezogen. Die Eltern sind ggf. einzubeziehen.

Lässt sich das Problem nicht auf den vorgenannten Ebenen klären, wendet man sich je nach

Sachlage an die Schulleitung.

Beschwerden über Eltern werden zunächst an die betroffenen Eltern gerichtet. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.

Können Beschwerden von Lehrkräften untereinander nicht auf direktem Weg gelöst werden, werden zunächst der Lehrerrat und danach die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden über die Schulleitung werden direkt an diese gerichtet, ggf. kann der Lehrerrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird das zuständige Dezernat der Bezirksregierung eingeschaltet.

#### **Sonstige Beschwerden (Hausmeister/in, Reinigungskräfte, Sekretariat, Integrationsassistenzen)**

Sollte eine Regelung unter Beteiligung der unmittelbar Betroffenen nicht möglich sein, werden Beschwerden der genannten Personengruppen über Schüler/innen an Klassen- oder Fachlehrer/in, Eltern direkt an die Schulleitung gerichtet.

#### **Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule**

Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule bei bestimmten Konferenzentscheidungen (z.B. Zeugnisse, Ordnungsmaßnahmen) unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden den geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet.

### **5.3. Die Verfahrensregeln kurz dargestellt:**

| <u>Wer beschwert sich?</u>     | <u>Art des Konfliktes</u>                   | <u>1. Schritt</u>                                | <u>2. Schritt</u>    | <u>3. Schritt</u>                      | <u>4. Schritt</u>     |
|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------|-----------------------|
| Schülerinnen und Schüler       | Unterricht/ Bewertung                       | Fachlehrkraft                                    | Klassenleitung       | Beratungslehrkraft / Schulsozialarbeit | Schulleitung          |
| Schülerinnen und Schüler       | Soziale Konflikte                           | beteiligte Person / Lehrkraft / Streitschlichter | Klassenleitung       | Schulsozialarbeit                      | Schulleitung          |
| Schülerinnen und Schüler       | Schutz & Sicherheit                         | sofort Lehrkraft                                 | sofort Schulleiterin | ggf. externe Stellen                   | Externe Schulaufsicht |
| Eltern / Erziehungsberechtigte | Unterricht / Bewertung                      | Fachlehrkraft kontaktieren                       | Klassenleitung       | Beratungslehrkraft (optional)          | Schulleiterin         |
| Eltern / Erziehungsberechtigte | Soziale Konflikte                           | Klassenleitung                                   | Schulsozialarbeit    | Schulleiterin                          | Bezirksregierung Köln |
| Eltern / Erziehungsberechtigte | Ordnungsmaßnahmen / erzieherische Maßnahmen | Klassenleitung                                   | Schulleiterin        | schriftliche Beschwerde möglich        | Bezirksregierung Köln |
| Lehrkräfte                     | kollegiale Konflikte                        | direktes Gespräch                                | Lehrerrat            | Schulleitung                           | Bezirksregierung Köln |
| Lehrkräfte                     | Dienstliche Anliegen                        | Lehrerrat                                        | Schulleitung         | Bezirksregierung Köln                  | —                     |
| Weiteres schulisches Personal  | Organisatorische Fragen                     | direkte Klärung                                  | Schulleiterin        | ggf. Schulaufsicht                     | —                     |
| Weiteres schulisches Personal  | Zusammenarbeit                              | direktes Gespräch                                | Schulleiterin        | —                                      | —                     |

## **5.4. Sonderregelung: Sofortige Information der Schulleitung**

**In folgenden Fällen wird die Schulleiterin unmittelbar informiert:**

- Gewalt oder Bedrohung
- schwere Mobbingfälle
- Verdacht auf Kindeswohlgefährdung
- schwerwiegende Datenschutzverletzungen
- akute Gefährdungssituationen

## **6. Dokumentation und Datenschutz**

Formelle Beschwerden werden durch die Schulleitung dokumentiert. Die Aufbewahrung erfolgt unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

## **7. Evaluation und Weiterentwicklung**

Wiederkehrende Beschwerdethemen werden anonymisiert ausgewertet. Erkenntnisse fließen in schulische Entwicklungsprozesse ein. Das Konzept wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.