

Beschwerdeverfahren für Schüler:innen

Beschwerdeverfahren Schüler:innen

Grundlagen

Unser Beschwerdeverfahren ist ein wichtiger und tragender Präventions-Ast unseres schützenden Kinderschutzbaumes (Konzept Kinderschutz). Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden ernst und gehen Problemen auf den Grund. Beschwerden sollten Chancen der Zusammenarbeit eröffnen.

Fachliche Grundlagen unseres Beschwerdeverfahrens für Schüler:innen sind die Qualitätsstandards für Beschwerdeverfahren für Kinder

von Prof. Dr. Raingard Knauer und Rüdiger Hansen¹ und das Berliner Schulgesetz SchulG Berlin §3 Bildungs- und Erziehungsziele.

„Pädagogische Fachkräfte sind gefordert, (...) geäußerte Beschwerden von Kindern – insbesondere solche über pädagogische Fachkräfte – in einem (geschützten) »öffentlichen Rahmen« zu behandeln, um zu verhindern, dass diese »im Geheimen« abgehandelt werden. Dazu kann es notwendig sein, dass Fachkräfte sich in Interaktionen zwischen Kindern und anderen Fachkräften einmischen.“ (Rüdiger Hansen, 2016)

Es ist unser Ziel, dass alle Schüler:innen, Eltern, Erziehungsverantwortliche, das gesamte Kollegium der Wedding-Schule einschließlich aller externen Kooperationspartner:innen mit unserer Beschwerdekultur vertraut sind.

Die Möglichkeiten zur Beschwerde werden den Schüler:innen offen und transparent kommuniziert. Um dieses Ziel zeitnah zu erreichen, haben wir zum Schuljahr 2024/2025 eine Beschwerdestelle eingerichtet. Neben der Kommunikation unserer Beschwerdewege nimmt die Beschwerdestelle alle Beschwerden der Schüler:innen entgegen. Sie übernimmt die Verantwortung für die Einhaltung der

einzelnen Schritte des Verfahrens, die Durchführung des ersten Gesprächs als Vermittler:in zwischen den Parteien zur Klärung der notwendigen Schritte und die Dokumentation des Verfahrens. Zu Beginn eines jeden neuen Schuljahrs stellt sich die Beschwerdestelle in den Klassen vor und erläutert unser Beschwerdeverfahren.

Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck?

Je nach Entwicklungsstand und Alter verfügen unsere Schüler:innen über unterschiedliche Möglichkeiten und Kanäle, Befindlichkeiten zu kommunizieren.

Uns ist bewusst, dass Kinder Beschwerden nicht immer explizit und treffsicher formulieren können und uns häufig über Verhaltensweisen wie z.B. Weglaufen, Weinen oder auch mittels verschiedener Formen von Gewalt auf

Misstände aufmerksam machen wollen. Um derartige Verhaltensäußerungen auch als Beschwerden bearbeiten zu können, bedarf es der Wahrnehmung und dem Verständnis durch uns Fachkräfte.



Wir nehmen es als unsere Aufgabe an, die Fähigkeit unserer Schüler:innen zu fördern, Beschwerden entwicklungsentsprechend angemessen mitzuteilen zu können.

In jeder Klasse und an zentralen Orten der Schule (Schulsozialarbeit, Psychologe, Sekretariat) gibt es Beschwerdekarten, die von den Schüler:innen genutzt werden können, Beschwerden zu kommunizieren. Um unser Beschwerdeverfahren so niederschwellig wie

möglich zu gestalten, ist uns daran gelegen, Wege anzubieten, die Beschwerden zusätzlich zur Schulsprache Deutsch perspektivisch auch in weiteren Sprachen und barrierefrei ermöglichen.

Worüber dürfen sich Schüler:innen beschweren?

Unsere Schüler:innen dürfen sich grundsätzlich über alles beschweren, was sie belastet oder was ihnen den Eindruck vermittelt, dass Ihre Rechte nicht wahrgenommen werden.

Beschwerden können sich auf Verhaltensweisen oder Meinungsäußerungen anderer Schüler:innen, Mitarbeitenden oder auch Erziehungsverantwortliche beziehen, die nicht den Werten und Haltungen unserer Schulgemeinschaft entsprechen (z.B. Rassismus, Diskriminierung, Machtmissbrauch oder andere Formen von Gewalt). Darüber hinaus können

Beschwerden auch auf Fehler oder Mängel auf struktureller Ebene (z.B. Unterrichtsgestaltung, Partizipationsmöglichkeit im Schulalltag, Sauberkeit im Schulhaus und den Toiletten) oder persönliche Unzufriedenheiten (z.B. „Mir schmeckt das Mittagessen in der Mensa nicht.“) hinweisen.

„Das Recht, sich zu beschweren, hängt nicht von der Plausibilität einer Beschwerde ab.“ (Rüdiger Hansen, 2016)

Schüler:innen einer Grundschule wird es entwicklungsbedingt nicht immer gelingen, Ihre Beschwerde differenziert und exakt zu formulieren. Sie dürfen sich auch dann beschweren, wenn es für Fachkräfte eindeutig ist, dass der Beschwerde anschließend nicht stattgegeben werden kann. Es entspricht auch unserer Haltung, Beschwerden von Schüler:innen nicht als „petzen“ herabzusetzen.

Wir sehen es als unsere Aufgabe, die Schüler:innen in dem Bildungsprozess zu unterstützen, Belastungen oder Missbehagen wahrzunehmen und zu benennen, um dann im nächsten Schritt – und das gegebenenfalls mit Nachdruck – zusammen einen offenen Prozess zu beginnen, der zufriedenstellende Lösungen zum Ergebnis haben.

Wo und bei wem können sich Schüler:innen beschweren?

Schüler:innen ist es aus unterschiedlichsten Gründen nicht immer möglich, sich direkt in der belastenden Situation auch an die Person zu wenden, die Adressat:in der Belastung oder Beschwerde ist. Um dem Rechnung zu tragen bieten wir unseren Schüler:innen unterschiedliche Wege an, ihre Beschwerde zu kommunizieren.

Neben den vorhandenen Beteiligungsgremien wie Klassenrat und Schülerversammlung können sich unsere Schüler:innen mit Ihren Beschwerden an jede Person ihres Vertrauens innerhalb der Schule richten, egal ob Erwachsene oder Mitschüler:innen, ob schulintern oder schulextern.

Für Beschwerden können auch oben genannte Beschwerdekarten genutzt werden, die es als Vorlage in allen Klassen, unserem Sekretariat, der Schulbezogenen Sozialarbeit und unserem Psychologen gibt. Im Erdgeschoß befindet sich in den beiden Gebäudeflügel Anton- bzw. Plan- tagenstraße jeweils ein Briefkasten – gehalten von unserem Schulwert Teamgeist – der für die Beschwerdekarten genutzt werden kann.

Als weitere interne Möglichkeit können Schüler:innen Beschwerden auch gegenüber unseren Kooperationspartner:innen, die in allen Klassenstufen unterschiedliche Bildungsangebote anbieten, kommunizieren. Eine wichtige, externe Anlaufstellen für Beschwerden der Schüler:innen sind Eltern und weitere Familienmitglieder. Wir ermuntern Eltern und Erziehungsverantwortliche, Beschwerden ihrer Kinder anzunehmen und im nächsten Schritt an uns weiterzuleiten.

Dokumentation von Beschwerden

Kann eine Beschwerde nicht sofort von den beteiligten Personen konstruktiv und zufriedenstellend gelöst werden, ist der formale Weg über unsere Beschwerdestelle bindend.

Die Dokumentation des Beschwerdeverfahrens erfolgt über unser internes Verlaufsprotokoll.

Wie werden Beschwerden der Schüler:innen bearbeitet?

Nach Eingang einer Beschwerde informiert die Beschwerdestelle sowohl Beschwerdeführer:in (persönliches Gespräch) als auch Adressat:in (persönliches Gespräch) zeitnah über Eingang und Inhalt der Beschwerde.

Nach Aufnahme einer Beschwerde wird in einem ersten Gespräch abgeklärt, welche ersten Schritte wichtig sind, wer den Prozess moderieren soll und welche Wünsche es seitens Schüler:in bezogen auf das Verfahren gibt.

Die Beschwerdestelle hört Beschwerdeführer:in und Adressat:in je nach Inhalt gemeinsam oder getrennt an. Beide Parteien können für sich Vertrauenspersonen wählen, die den Klärungsprozess begleiten. Wir nehmen die Bedürfnisse und Wahrnehmungen unserer Schüler:innen ernst, auch wenn es sich um

Wahrnehmungen handelt, die wir nicht teilen. Alle Schritte des Verfahrens erfolgen in der Regel nur mit Zustimmung der/des beschwerdeführenden Schüler:in, zumindest aber immer mit Kenntnis. Uns ist bewußt, dass es unsere Aufgabe ist, die Schüler:innen über den gesamten Prozess zu begleiten und zu unterstützen.



Im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens achten alle Fachkräfte gemeinsam auf Klarheit, Offenheit und eine wohlwollende und wert-

schätzende, verletzungsfreie Sprache. Wir achten bei der Bearbeitung auf eine für die/den Schüler:in überschaubare Zeitspanne.

Beschwerden sind grundsätzlich Tagesordnungspunkt in den Beteiligungsgremien Klassenrat und Schülerversammlung. Von den jeweiligen Vorsitzenden wird in jeder Sitzung abgefragt, ob es aktuell Beschwerden jeglicher Art gibt in der Klasse bzw. der Schulgemeinschaft.

Fragen der Datenverarbeitung und -speicherung liegen derzeit in einem Prüfverfahren auf Ebene der Senatsverwaltung. Unser Beschwerdemanagement sieht vor, dass alle Beschwerden anonymisiert erhoben und unter Berücksichtigung folgender Kriterien ausgewertet werden:

1. Indikator (Diskriminierung, Rassismus, Struktur, andere)
2. Personengruppe (Schüler:in – Schüler:in, Schüler:in-Fachkraft, Schüler:in-Eltern, Schüler:in-Leitung)
3. Erstbeschwerde/Folgebeschwerde
4. Dauer des Verfahrens

Die Gesamtkonferenz der Wedding-Schule wird am Ende des Schuljahres von der Beschwerdestelle über die laufenden und abgeschlossenen Beschwerdeverfahren des

jeweiligen Schuljahres informiert. Die Information erfolgt anonymisiert und beschränkt sich auf die genannten Kriterien.

¹ nach: R. Hansen, R. Knauer (2016): Standards für Beschwerdeverfahren nach §45 SGB VII in Kitas. Forum Beschwerde ermöglichen. KiTa aktuell spezial 4. 2016. Seite 130-132