



IX ANSPRECHSTELLEN UND BESCHWERDESTRUKTUREN

Vertrauenslehrkräfte, Angebote der Schulsozialarbeit und andere Ansprechstellen sind ein wichtiges Signal an Schülerinnen und Schüler in Notlagen. Funktionierende Beschwerdestrukturen sorgen dafür, dass problematische Vorgänge frühzeitig bekannt werden und entsprechend gehandelt werden kann.



WARUM?

WOZU DIESER BESTANDTEIL? WAS HABEN WIR DAVON?

Schulen, die Ansprechpersonen für verschiedene Problemlagen von Schülerinnen und Schülern benennen und über Beschwerdestrukturen verfügen, tun Entscheidendes dafür, dass sich Schülerinnen und Schüler dort wohl und sicher fühlen, dass Eltern Vertrauen in die Schule haben und im Kollegium bekannt ist, dass an Missständen gearbeitet wird.

Damit erfüllt die Schule nicht nur die aktuellen Anforderungen des Kinderschutzes, die in anderen Bereichen – z. B. in der Jugendhilfe – bereits gesetzlich verankert sind, sondern präsentiert sich auch als moderne lernende Institution, die interessiert daran ist, sich weiterzuentwickeln.

Verfügt eine Schule über Ansprechpersonen und Beschwerdestrukturen, so zeigt sie damit ein Bewusstsein dafür, dass Mädchen und Jungen in der Schule Verhalten und Situationen erleben können, die sie nicht allein bewältigen können, sondern bei denen sie Unterstützung brauchen. Die Schule sollte offensiv vermitteln, dass diese Angebote auch für Schülerinnen und Schüler da sind, die durch private Probleme belastet sind. Es geht um die Botschaft „Auch private Probleme gehören in die Schule – wenn Mädchen oder Jungen das wollen“.

Dieser Konzeptbestandteil – „Ansprechstellen und Beschwerdestrukturen“ – ist ganz entscheidend, damit es gelingt, die Schule zu einem Kompetenzort im Sinne eines Schutzkonzepts zu machen. Durch funktionierende Beschwerdestrukturen bekommen Leitungsverantwortliche mehr Sicherheit, dass sie frühzeitig über problematische Vorgänge, Missstände oder Fehlverhalten im Kollegium informiert werden und entsprechend handeln können. Selbst wenn es sich um rein subjektiv empfundene Beeinträchtigungen handelt, denen am Ende nicht abgeholfen werden kann, so ermöglichen Beschwerdestrukturen doch das Gespräch und vermitteln den Schülerinnen und Schülern, dass ihre Anliegen gehört werden.

Beschwerdestrukturen, die auch Anregungen und Verbesserungsvorschläge aufnehmen, sind wichtige Instrumente für eine ernst gemeinte Partizipation. Ideal ist es, wenn darüber hinaus aktiv Rückmeldungen erbeten werden, z. B. durch Schülerbefragungen.

Bei der Potenzialanalyse wird deutlich geworden sein, welche Wege für die Suche von Hilfe und für

Beschwerden es schon gibt, wie bekannt diese sind und für welche Fälle sie bereits genutzt werden. Hieran lässt sich ansetzen und diese Wege können dann gegebenenfalls weiterentwickelt werden.

In Einrichtungen, die an Beschwerdeverfahren arbeiten, kommt oft die Sorge auf, in Zukunft mit Beschwerden überhäuft zu werden, die zum einen viel Arbeit mit sich bringen, aber auch schlechte Stimmung schaffen können. Die Erfahrung zeigt, dass eher das Gegenteil der Fall ist: Beschwerden nehmen nicht massiv zu – und dadurch, dass die Verfahrensabläufe geregelt sind, machen sie eher weniger als mehr Arbeit.



WANN?

SOLLTE DIESER BESTANDTEIL ENTWICKELT WERDEN?

Es gibt im Prozess der Schutzkonzept-Entwicklung keinen zwingenden Zeitpunkt um am Beschwerdeverfahren zu arbeiten.

Sinnvoll ist es, dies im Zusammenhang mit dem [Verhaltenskodex](#) oder dem [Interventionsplan](#) anzugehen, denn in diesen Kontexten werden viele Fragen hierzu aufgeworfen.



WER?

SOLLTE DAS BESCHWERDEVERFAHREN ENTWICKELN?

Ansprechstellen und Beschwerdeverfahren müssen bedarfsgerecht gestaltet sein. Dafür liegt es auf der Hand, Schülerinnen und Schüler, Eltern und das Kollegium in den Entwicklungsprozess einzubeziehen, um ihre Wünsche und Vorstellungen berücksichtigen zu können.

Gleichzeitig ist es wichtig, Vorbehalte und Ängste im Kollegium ernst zu nehmen und abzubauen. Dazu muss man sie kennen und Raum für die Auseinandersetzung damit schaffen. Deshalb ist es auch beim Beschwerdeverfahren unerlässlich, dies passgenau für die eigene Schule zu erarbeiten und nicht ein scheinbar passendes Konzept von anderen zu übernehmen, auch wenn man sich dort selbstverständlich Anregungen holen kann.

Die Entwicklung des Beschwerdeverfahrens muss also ein partizipativer Prozess sein, der auf den Ergebnissen der [Risikoanalyse](#) aufbaut, wobei besonders das zweite Risiko (Schule als Kompetenzort) von Bedeutung ist. Davon ausgehend kann die Projektgruppe Strukturen weiterentwickeln und dann in den Mitbestimmungsgremien zur Diskussion stellen.



WAS?

FRAGEN, DIE BEANTWORTET, THEMEN, DIE BEARBEITET WERDEN

MÜSSEN

Es gibt eine Reihe sehr konkreter Fragen, die sich Schulen bezüglich des Beschwerdeverfahrens stellen und beantworten müssen. Das Gelingen in der Praxis hängt aber letztlich von der Schulkultur ab und diese ist nicht „mal so eben“ (weiter)zuentwickeln.

Deshalb ist es von zentraler Bedeutung, hierauf den Blick zu richten, also nicht nur an konkreten Strukturen zu arbeiten, sondern auch an einer „beschwerdefreundlichen“ Haltung. Eine „beschwerdefreundliche“ Einrichtung ist geprägt von Wertschätzung und Fehlerfreundlichkeit. Die fehlerfreundliche Haltung versteht, dass Fehler ein normaler Bestandteil alltäglichen (beruflichen) Handelns sind. Sie können passieren durch Unwissenheit, Überforderung, Gedankenlosigkeit und natürlich auch manchmal durch Absicht. Letzteres außen vor gelassen, bieten sie Chancen zur Entwicklung und Veränderung. Sei es, dass eine Lehrerin sich bei einem Schüler entschuldigt und ihm damit ein Vorbild dafür ist, für Fehlverhalten einzustehen, oder dass Fehler aus Überforderung auf strukturelle Probleme in der Schule hinweisen, die dann idealerweise abgestellt werden. Im Umgang mit Fehlverhalten unterscheidet sich eine fehlerfreundliche Haltung, die Fehler transparent macht, von Täterstrukturen, die Fehler zu vertuschen sucht.

Ein wertschätzendes Miteinander im Schulalltag ermutigt Kinder und Jugendliche, aber natürliche auch Erwachsene (Kollegium und Eltern), Probleme und Beschwerden zu äußern.

Auf folgende Fragen sollte es eine Antwort geben:

1. Wer darf sich beschweren?
2. Worüber darf man sich beschweren?
3. Wie und bei wem kann man sich beschweren?
4. Was passiert mit der Beschwerde?

1. WER DARF SICH BESCHWEREN?

Wer sind die Adressatinnen und Adressaten? Im Rahmen des Schutzkonzepts liegt selbstverständlich der Schwerpunkt auf den Schülerinnen und Schülern. Dennoch sollte man die Erwachsenen (Eltern und Kollegium) nicht außer Acht lassen. Möglicherweise berichten Schülerinnen oder Schüler zu Hause von negativen Erfahrungen in der Schule (z. B. Gewalt durch einen älteren Schüler), trauen sich selbst aber nicht, diese dort anzusprechen. Oder Eltern vermuten lediglich, dass ihr Kind Belastendes in der Schule erlebt hat. Dann brauchen sie klare Wege, um Unterstützung für ihr Kind zu bekommen. Vielleicht beobachtet auch der Hausmeister übergreifiges Verhalten eines Lehrers oder die Kollegin bekommt mit, dass ein Lehrer immer wieder einzelne Schülerinnen zu privaten Unternehmungen einlädt und damit den Verhaltenskodex verletzt. Auch sie brauchen im Rahmen des Interventionsplans klare Beschwerdewege, die sie dann gehen können bzw. müssen.

2. WORÜBER DARF MAN SICH BESCHWEREN?

Damit Kinder und Jugendliche wissen, worüber sie sich beschweren dürfen, ist es wichtig, dass sie ihre Rechte kennen: Kinderrechte im Allgemeinen und den Verhaltenskodex der Schule im Besonderen. Diese gilt es in der Präventionsarbeit [siehe Bestandteile/Präventionsangebote] immer wieder anzusprechen. Damit Mädchen und Jungen sich aber tatsächlich bei groben Verstößen gegen ihre Rechte auch trauen, Unterstützung zu suchen, brauchen sie die Erfahrung, mit Kritik auf offene Ohren zu stoßen, bereits in kleineren alltäglichen Anliegen, Problemen und Ärgernissen: etwa dem nicht schmeckenden Mensaessen oder den immer wieder verdreckten Toiletten. Es wäre nicht zielführend, das Thema Beschwerden auf Missbrauch zu verkürzen – die wenigsten Anlässe für

Beschwerden im schulischen Kontext entstammen dem Themenfeld sexuelle Gewalt! Aber umgekehrt gilt, dass ein funktionierendes Beschwerdesystem gute Voraussetzungen dafür schafft, dass sich Schülerinnen oder Schüler auch im Fall von sexueller Gewalt anvertrauen.

Außerdem sollte Schülerinnen und Schülern immer bewusst sein, dass sie sich auch bei außerschulischen Problemen Unterstützung holen können.

3. WIE UND BEI WEM KANN MAN SICH BESCHWEREN?

Damit Kinder und Jugendliche Beschwerdemöglichkeiten nutzen können, müssen diese einfach und schnell nutzbar sein. Das bedeutet zum einen, dass es verschiedene Wege geben muss, denn nicht jeder Weg ist für jedes Kind gleich gut nutzbar. Bewährt haben sich folgende Kommunikationswege:

- Persönliche Ansprache
- Angebot einer Sprechstunde
- Schriftliche Kontaktaufnahme (per Brief, Beschwerdeformular, E-Mail, WhatsApp...), für Kinder und Jugendliche mit Lernschwierigkeiten oder geistiger Behinderung eventuell mit Symbolen und Piktogrammen gestaltet
- Telefonische Erreichbarkeit

Zum anderen bedeutet es, dass es verschiedene Ansprechstellen geben muss, denn eine gewisse Auswahl erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass „die Chemie stimmt“. Manchen Schülerinnen und Schülern kommt es auch entgegen, wenn sie sich zwischen einer männlichen und einer weiblichen Person entscheiden dürfen. Mehrere benannte Personen haben zudem den Vorteil, dass die zeitnahe Erreichbarkeit eher gesichert ist. Schulen könnten beispielsweise neben dem Schulsozialarbeiter eine Vertrauenslehrerin sowie die Beratungslehrkraft benennen, aber natürlich auch die Vertretungen der Schülerinnen und Schüler auf Klassen- und Schulebene.

Da von sexuellem Missbrauch (in der Familie, im weiteren privaten Umfeld oder in der Schule) betroffene Mädchen und Jungen aber auch jenseits der angebotenen Strukturen nach Hilfe suchen und häufig andere Personen als die offiziell Benannten ansprechen, sollte sich jede Lehrkraft und jede pädagogische Fachkraft dieser Aufgabe gewachsen fühlen. Es geht nicht um Expertentum, sondern um ein Basiswissen zu der Frage „Was tue ich, wenn sich mir eine Schülerin oder ein Schüler anvertraut?“, das in [Fortbildungen](#) vermittelt werden kann.

Darüber hinaus sollte das Schutzkonzept die Vorgabe enthalten, dass die Schülerschaft in geeigneter Form über externe Hilfestrukturen wie Fachberatungsstellen und Hilfetelefone oder -portale informiert wird.

Die Ansprechpersonen und -wege, die Schülerinnen und Schülern aufgezeigt werden, sollten auch im Kollegium und den Eltern bekannt sein und diese sollten wissen, dass sie sie ebenfalls nutzen können.

Eine besondere Herausforderung stellt dieses Thema für inklusive und Förderschulen dar. Mädchen und Jungen, die aufgrund einer geistigen oder schwerstmehrfachen Behinderung in ihrer Kommunikation eingeschränkt sind, können sich in der Regel nicht selbstständig an zentrale interne und schon gar nicht an externe Ansprechpersonen wenden. Sie sind darauf angewiesen, dass ihre alltäglichen Kontaktpersonen (Eltern, Schulhelfer, Pflegepersonal, Erzieherinnen und Erzieher, Lehrkräfte) ihnen vermitteln, dass auch sie das Recht auf Beschwerden haben und ihnen hierfür Ausdrucksmöglichkeiten geben.

4. WAS PASSIERT, WENN ICH MICH BESCHWERE?

Es ist wichtig, dass grundsätzlich bekannt ist, wie mit Beschwerden verfahren wird. Im konkreten Fall sollte das betreffende Mädchen oder der Junge kontinuierlich darüber informiert werden, was im nächsten Schritt mit seiner Beschwerde oder seinem Anliegen passiert. Die verantwortliche Ansprechperson sollte die Beschwerde und den Umgang damit dokumentieren.



WIE

STELLT MAN SICHER, DASS ALLE DIE BESCHWERDEWEGE UND ANSPRECHSTELLEN KENNEN?

Das beste Beschwerdesystem und andere schulische Hilfsangebote nutzen nichts, wenn sie nicht bekannt sind. Deshalb gehört zu deren (Weiter-)Entwicklung auch die Planung, wie man die Angebote bekannt macht und bekannt hält.

Eine regelmäßige Thematisierung in den Klassen und die Vorstellung auf einem Elternabend für neue Eltern ist ein zentrales Element. Auch auf der Schulhomepage darf eine Vorstellung des Beschwerdeverfahrens und der Ansprechpersonen nicht fehlen, idealerweise verknüpft mit einer Möglichkeit, hier direkt Kontakt aufzunehmen. In der Schule kann es außerdem Aushänge und Infoblätter geben. Ansprechpersonen sollten sich – immer mal wieder – in den Klassen vorstellen, weil sich Mädchen und Jungen erfahrungsgemäß eher an bekannte Personen wenden. Vielleicht stellt man auch Ergebnisse von Beschwerden, die von allgemeiner Bedeutung sind, sowie die Ergebnisse von Befragungen auf SV-, Elternbeiratssitzungen, Gesamt- und Schulkonferenzen vor und verdeutlicht damit die Gewichtung des Themas.

TIPPS

LITERATUR

Zum Thema Ansprechstellen und Beschwerdestrukturen gibt es inzwischen vielfältige Veröffentlichungen und Materialien vor allem für den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und das religiöse Leben, die zwar nicht direkt auf Schule übertragbar sind, jedoch nützliche Anregungen enthalten, z. B.:

- [Handreichung BIBEK: „Beschweren erlaubt!“](#) 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe (Projektleitung Prof. Urban-Stahl, FU Berlin)
- „Beratungs- und Beschwerdewege“, in: Arbeitshilfe: Institutionelles Schutzkonzept zur Prävention von sexualisierter Gewalt in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen. Broschüre des Erzbistums Berlin, Seite 50–62
[Arbeitshilfe: Institutionelles Schutzkonzept zur Prävention von sexualisierter Gewalt in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen.](#)

- Beispiel für ein schulisches Beschwerdemanagement: [Website der Sekundarschule Legden](#)



BERATUNGSLEHRKRÄFTE/SCHULPSYCHOLOGIE

Neben den Verbindungslehrkräften an nordrhein-westfälischen Schulen (vgl. SV-Erlass; Die Mitwirkung der Schülervertretung in der Schule v. 22.11.1979) gibt es seit langer Zeit Beratungslehrkräfte. Sie beraten Schülerinnen und Schüler, Eltern, aber auch ihre Kolleginnen und Kollegen beispielsweise im Hinblick auf besondere Unterstützungsbedarfe der Lernförderung, des sozialen Lernens oder auch bei schwierigen Anlässen wie konkreten Gewaltereignissen oder zum Kinderschutz. Über eine Fortbildung können sich Lehrkräfte zu Beratungslehrerinnen und -lehrern qualifizieren lassen.

Weitere Unterstützung bietet die Schulpsychologie. Schulpsychologie ist der psychologische Fachdienst der Schule und unterstützt alle am Schulleben Beteiligten. Schwerpunkte schulpsychologischer Praxis sind z.B. die Unterstützung von Schulen bei der Entwicklung individueller Förderkonzepte, bei der Einführung von Maßnahmen zur Verbesserung des sozialen Klimas in Klassen, bei der Suche nach Möglichkeiten der Gewaltprävention oder ggf. auch bei erforderlichem akutem Krisenmanagement.

(Weiterführende Informationen zu [Schulpsychologie](#) finden Sie auf dem Bildungsportal des Landes Nordrhein-Westfalen.)