



GRUNDSCHULE FISCHBECK
Verlässliche Grundschule
Sonderpädagogische Grundversorgung
Hochbegabungsförderung
Nachmittagsbetreuung

Umgang mit Beschwerden

Überarbeitungsstand: Dezember 2013

Umgang mit Beschwerden

Bei der Schulleitung beschweren sich

- Eltern
- Schülerinnen und Schüler
- Evtl. Anwohner, Busfahrer o.ä.

Beschwerden richten sich gegen

Lehrer	Schulleitung	Konferenzen
<ul style="list-style-type: none">- ungerechtes Verhalten- ungerechte Bewertung- Umgang mit Schülern	<ul style="list-style-type: none">- Entscheidungen- Klassenbildung- Unterrichtsausfall- Probleme des Schulalltags	<ul style="list-style-type: none">- Versetzungs- und Abschlussentscheidungen- Ordnungsmaßnahmen- Erziehungsmaßnahmen

Beschwerden werden bearbeitet:

1. Klärung des Sachverhalts

- Wogegen richtet sich die Beschwerde?
- Wer ist informiert über den Vorgang?

2. Klärung der rechtlichen Relevanz

- Ist die Beschwerde als Widerspruch zu werten?
- Ist ein schriftlicher Bescheid erforderlich?

3. Klärung der Zuständigkeiten

- Wer kann am besten reagieren und den Beschwerdeführer anhören und informieren?
- Sind die Beteiligten informiert?
- Ist die Beteiligung von Fachlehrern, Klassenlehrern, Fachkonferenzleitern oder Sozialpädagogin erforderlich?

4. Klärung der Beschwerdebedeutung

- Ist die Beschwerde berechtigt?
- Wie kann der Beschwerde abgeholfen werden?

Ablauf des Vorgangs:

1. Beschwerdeführende werden angehört. Es wird ein ausführliches Gespräch geführt.
2. Die Zuständigkeiten werden geklärt. Bei Beschwerden über das Verhalten oder Maßnahmen einzelner Lehrkräfte wird zunächst geprüft, ob ein Gespräch mit der Lehrkraft geführt worden ist. Wenn dies nicht der Fall war, wird geprüft, ob ein solches klärendes Gespräch möglich und sinnvoll ist. Wenn dies möglich ist, wird ein Kontakt vermittelt oder ggf. sofort hergestellt.
3. Bei offensichtlich unbegründeten Beschwerden wird der Sachverhalt richtig gestellt und ggf. erläutert, wie der Vorgang pädagogisch oder schulrechtlich zu bewerten ist.

4. Bei offensichtlich begründeten Beschwerden wird versucht, den Beschwerden abzu-
helfen,
 - indem ein klärendes, beruhigendes Gespräch mit den Beteiligten geführt
wird.
 - und indem Maßnahmen getroffen und vereinbart werden, die den Sachver-
halt ändern.
5. Es wird geprüft, ob eine schriftliche oder andere Reaktion der Schule erforderlich ist.
Bei Beschwerden gegen Verwaltungsakte, wird das in Material 2 beschriebene Ver-
fahren angewandt.
6. Es wird weiter geprüft, ob weitere Kontakte notwendig sind. Ggf. wird ein Terminplan
entwickelt.

Material 1

Professionell reagieren bei Elternbeschwerden

Entspannen Sie die Situation, anstatt die Eskalationsspirale weiter nach oben zu schrauben. Mit dem Verständnis für die Eltern gelingt es Ihnen leichter, eine professionelle Distanz an den Tag zu legen. Durch sie können Sie einem verbalen Angriff standhalten, ohne sofort mit Abwehr und Gegenangriff zu reagieren.

Dampf ablassen ist erlaubt!

Ganz unbeteiligt wird es sicher nicht gehen, aber lassen Sie erst einmal zu, dass sich die Eltern ihren Ärger von der Seele reden. Nehmen Sie stressbedingte verbale Übertreibungen und einen übersteigerten Tonfall zunächst stillschweigend hin.

Fangen Sie die Gefühle auf mit Redewendungen wie „Ich verstehe, dass Sie sich Sorgen um Ihr Kind machen und dass Sie von mir erwarten, dass ich das alles richte“. Bestätigen Sie, dass auch Sie höchstes Interesse daran haben, das Problem zu klären und vor allem das Kind bestmöglich zu fördern. Geben Sie in diesem Gesprächsstadium noch keine Zusagen. Signalisieren Sie vielmehr: „*Ich verstehe Ihre Situation und bin nicht Ihr Gegner.*“

Gehen Sie dem Problem sachlich auf den Grund

Leiten Sie durch Fragen zur Klärung des Problems über. Dies kann den Informationsfluss betreffen, z. B. was genau das Kind den Eltern über die Vorfälle in der Schule berichtet hat oder wie es die Frage in der Klassenarbeit aufgefasst hat. Ihr bekundetes Interesse lenkt auch die Eltern wieder auf die Sachebene zurück. Wenn es möglich ist, gehen Sie der Sache sofort auf den Grund, rechnen bei Klassenarbeiten z. B. die Punkte noch einmal nach oder erläutern die Aufgabenstellung.

Sprechen Sie das gesamte Leistungsverhalten des Kindes an und suchen Sie gemeinsam nach Lösungen. Lässt sich von Ihrer Seite das Problem nicht klären, geben Sie eine feste Terminzusage, bis wann Sie es können. Bleibt es bei unterschiedlichen Meinungen, vereinbaren Sie die nächsten Schritte, z. B. den Fall mit den Parallelkollegen, dem Schulleiter, der Schulbehörde zu klären.

Stellen Sie das Vertrauen für die künftige Zusammenarbeit wieder her

Schließen Sie das Gespräch positiv ab. Drücken Sie aus, dass Sie froh sind, dass die Eltern die-

ses heikle Thema angesprochen haben, anstatt die Miss-Stimmung im Untergrund schwelen zu lassen.

Material 2

(Auszug Schulleitungshandbuch Lüneburg)

Verfahren bei Beschwerden, Widersprüchen und Klagen gegen Entscheidungen der Schulen

siehe auch §§ 68 ff., insbesondere §§ 72 und 73 Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO)

Gliederung:	I.	Vorbemerkung
	II.	Definitionen
	III.	Verfahrensgrundsätze
	IV.	Widerspruchsverfahren
	V.	Aufschiebende Wirkung / Vorläufiger Rechtsschutz
	VI.	Verwaltungsprozess

I. Vorbemerkung

Die Schulen treffen vielfältige schülerbezogene Entscheidungen, die abhängig von ihrer verwaltungsrechtlichen Qualität unterschiedlich gerichtlich überprüft werden können.

Mittels **Widerspruch** (und anschließender **Klage**) sind jedoch nur **Verwaltungsakte** im Sinne von § 35 des Verwaltungsverfahrensgesetzes (VwVfG) anfechtbar.

Verwaltungsakte sind hoheitliche Maßnahmen einer Behörde auf dem Gebiet des öffentlichen Rechts zur Regelung eines Einzelfalls mit Außenwirkung. Soweit Schulen Verwaltungsakte erlassen, gelten sie verfahrensrechtlich als Behörde (vgl. § 1 Abs. 4 Nds. VwVfG).

II. Definitionen

Verwaltungsakte sind nur solche Maßnahmen, die sich auf die grundgesetzlich geschützte Rechtsstellung des einzelnen Schülers / der einzelnen Schülerin zur Schule auswirken. Zu diesen grundlegenden Entscheidungen gehören insbesondere, ohne dass diese Aufzählung abschließend ist:

- die Aufnahme in die Schule,
- alle unmittelbaren Schullaufbahnentscheidungen (Überweisung an eine Sonderschule oder an eine Schule einer anderen Schulform)
- Versetzungsentscheidungen,
- Abschlussentscheidungen sowie
- Ordnungsmaßnahmen gemäß § 61 NSchG.

Einzelnoten sind grundsätzlich keine Verwaltungsakte, da sie keine unmittelbare Rechtsfolge nach sich ziehen, es sei denn, die Einzelnote wirkt sich direkt auf den Erwerb oder die Qualität des Abschlusses aus.

Keine Verwaltungsakte sind schulinterne Organisationsmaßnahmen wie z.B. die Klassenbildung. Auch bei der Benotung einer Klassenarbeit, beim Halbjahreszeugnis sowie bei der nicht versetzungsrelevanten Einzelnote im Versetzungszeugnis und bei dem Eignungsgutachten der Orientierungsstufe handelt es sich nicht um Verwaltungsakte, da auch diese Entscheidungen keine unmittelbaren Rechtsfolgen für die Schülerin oder den Schüler auslösen.

Der Rechtsbehelf gegen Entscheidungen, die keine Verwaltungsakte sind, ist die **Beschwerde**. Diese kann form- und fristlos erhoben werden.

Die verwaltungsgerichtliche Überprüfung einer solchen Entscheidung kann – ohne dass ein Widerspruchsverfahren vorgeschaltet sein muss – durch allgemeine Leistungsklage erfolgen.

III. Verfahrensgrundsätze

Ist eine Entscheidung durch Verwaltungsakt erforderlich, so ist dieser Erstbescheid dem Betroffenen bekannt zu geben und mit einer **Rechtsbehelfsbelehrung** zu versehen. (Muster: "Gegen diesen Bescheid kann innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch erhoben werden. Der Widerspruch ist schriftlich oder zur Niederschrift bei ... (Bezeichnung [Schulform] mit Namen und Anschrift der Schule, die den Verwaltungsakt erlassen hat)... einzulegen.")

Da auf Zeugnisvordrucken keine Rechtsbehelfsbelehrung vorgesehen ist und eine zusätzliche Bekanntgabe – mit Rechtsbehelfsbelehrung – (z.B. Ablehnung eines Antrages auf Überspringen eines Schuljahrgangs) nicht erfolgt, beträgt die Widerspruchsfrist ein Jahr.

Liegt kein Verwaltungsakt vor, so ist der Widerspruch unzulässig. In diesen Fällen sollte die Widerspruchsführerin / der Widerspruchsführer jedoch auf die Möglichkeit der inhaltlichen Überprüfung durch die **Beschwerde** hingewiesen werden.

Beschwerden bearbeitet in der Regel die Schule.

Erledigt sich die Beschwerde nicht bereits durch die Auskunft der Schule selbst (entweder dadurch, dass die Schule dem Begehren des Beschwerdeführer entspricht oder dieser die Begründung der Schule anerkennt), so ist eine **Fachaufsichtsbeschwerde** (=inhaltliche Beanstandung der Sachentscheidung) an die Landesschulbehörde Zentrale und Abteilung Lüneburg (bei GS, OS, HS, RS und SOS: an die Außenstelle) abzugeben.

Eine **Dienstaufsichtsbeschwerde** (=Beanstandung des dienstlichen Verhaltens) ist in jedem Fall über die jeweils zuständige Außenstelle an das Dezernat 10 abzugeben.

(s. zu Beschwerden auch Ziffer 40 des "46-Punkte-Kataloges" und zu Dienstaufsichtsbeschwerden auch Verfügung vom 06.05.1997 – Az: 10-02011 -)

Die Antwort auf eine Beschwerde darf nicht mit einer Rechtsbehelfsbelehrung versehen werden.

Richtet sich eine Eingabe gegen einen Verwaltungsakt, so ist diese Eingabe als förmlicher Widerspruch zu behandeln, auch wenn der Begriff "Widerspruch" in dem Schreiben nicht genannt wird.

Die Schule darf als erstentscheidende Behörde nie einen Widerspruchsbescheid erlassen, da hierfür gemäß § 73 Abs. 1 VwGO die nächsthöhere Behörde, also die Landesschulbehörde Zentrale und Abteilung Lüneburg zuständig ist.

IV. Widerspruchsverfahren

Abhilfeprüfung

Gemäß § 72 VwGO ist gesetzlich vorgeschrieben, dass nach Einlegung des Widerspruchs die erstentscheidende Behörde, also die Schule, prüft, ob sie dem Widerspruch abhilft. Abhilfe bedeutet, dass die Schule unter Aufhebung des Erstbescheides dem Antrag entspricht. Dies wird vor allem dann möglich sein, wenn im Widerspruchsschreiben bisher nicht bekannte und entscheidungsrelevante Tatsachen vorgetragen werden.

Interne Zuständigkeit

Soweit die Erstentscheidung einer Schule nicht von der Schulleiterin / dem Schulleiter, sondern z.B. von einer Konferenz getroffen wurde, ist dieses **Gremium** auch für die Abhilfeprüfung und -entscheidung zuständig. Das Gremium ist daher rechtzeitig und möglichst in gleicher Besetzung – bei Konferenzen einschließlich der Eltern – einzuberufen.

Die Nichtladung von Eltern- oder Schülervertretern stellt einen wesentlichen Verfahrensfehler dar, der die Rechtswidrigkeit und Aufhebbarkeit der Entscheidung zur Folge hat.

Materielle Abhilfeprüfung

Hierbei ist die Erstentscheidung auf formelle Mängel hin zu überprüfen (z.B. ordnungsgemäße Ladung und Besetzung der entscheidenden Konferenz). Der Schwerpunkt liegt jedoch bei der inhaltlichen Überprüfung der Erstentscheidung. Bei Erstentscheidungen der Schulen handelt es sich überwiegend um Ermessensentscheidungen (z.B. Nichtanwendung der Ausgleichsregelung gem. § 4 VersetzungsVO bzw. §§ 23 ff. AVO-SI). Diese halten einer gerichtlichen Überprüfung nur dann stand, wenn keine Ermessensfehler (-überschreitung, -fehlgebrauch oder -unterschreitung) vorliegen. Ermessensüberschreitung liegt vor, wenn die Schule eine Maßnahme trifft, die sie nach dem Gesetz bzw. anderen Rechtsvorschriften überhaupt nicht treffen dürfte.

Ermessensfehlgebrauch ist gegeben, wenn die Schule ihre Entscheidung aufgrund von gesetzwidrigen Erwägungen trifft (z.B. sachfremde Erwägungen, Willkür oder Verletzung des Gleichheitssatzes oder des Grundsatzes der Verhältnismäßigkeit).

Wurde überhaupt kein Ermessen ausgeübt, obwohl die Vorschrift dies vorsieht, so liegt Ermessensunterschreitung vor.

Ermessenserwägungen sind immer nachvollziehbar darzulegen und zu protokollieren (vgl. z.B. Ziffer 2.11 der EB zu § 3 VersetzungsVO).

Bei Leistungsbewertungen sind Stellungnahmen der betreffenden Fachlehrer einzuholen. Hierbei ist von den Bewertungskriterien auszugehen, die die einschlägigen Rahmenrichtlinien sowie Gesamt- bzw. Fachkonferenzbeschlüsse vorgeben (z.B. Verhältnis der Wertung von schriftlicher und mündlicher Note oder Bildung von Ganzjahresnoten am Schuljahresende). Da im Klagefall dem Gericht sowohl der Verwaltungsvorgang wie auch der Widerspruchsvorgang vorzulegen ist, sollten - um den Vorwurf der Voreingenommenheit zu vermeiden - die Stellungnahmen möglichst sachlich formuliert sein, auch wenn im Widerspruch emotionale oder sachfremde Argumente vorgetragen werden.

Bei Begründungsdefiziten in Protokollen bzw. in Stellungnahmen von Fachlehrern sollte die Abhilfeprüfung als Gelegenheit genutzt werden, diese Lücken durch ergänzende Stellungnahmen zu schließen.

V. Aufschiebende Wirkung des Widerspruchs / Vorläufiger Rechtsschutz

Verwaltungsakte werden nach ihrem Ziel unterschieden.

Wird begehrt, einen belastenden Verwaltungsakt aufzuheben, so handelt es sich um einen Anfechtungswiderspruch (z.B. gegen eine Ordnungsmaßnahme).

Wird hingegen der Erlass eines bestimmten Verwaltungsaktes begehrt, liegt ein Verpflichtungswiderspruch vor (z.B. auf Erteilung eines bestimmten Abschlusses).

Der **Anfechtungswiderspruch** entfaltet gemäß § 80 Abs. 1 VwGO grundsätzlich aufschiebende Wirkung. Das heißt, dass die angeordnete belastende Maßnahme bis zum Abschluss des Verfahrens nicht vollzogen werden darf.

In Fällen, in denen die sofortige Vollziehung im öffentlichen Interesse oder im überwiegenden Interesse eines Beteiligten liegt, kann die Behörde, die den Verwaltungsakt erlassen oder über den Widerspruch zu entscheiden hat, die sofortige Vollziehung anordnen (§ 80 Abs. 2 Nr. 4 VwGO). Hier ist eine einzelfallbezogene Abwägung der Interessen vorzunehmen. Die Anordnung der sofortigen Vollziehung ist gesondert – unter Einbeziehung der stattgefundenen Interessenabwägung – zu begründen, d.h. die Begründung der Anordnung der sofortigen Vollziehung darf nicht lediglich auf die Gründe der Hauptsacheentscheidung verweisen. Aufgrund der strengen Anforderungen sollte von dieser Möglichkeit jedoch nur ausnahmsweise und **in Abstimmung mit der Landesschulbehörde Zentrale und Abteilung Lüneburg** Gebrauch gemacht werden. Das Verwaltungsgericht kann auf Antrag des Betroffenen die aufschiebende Wirkung des Widerspruchs ganz oder teilweise wiederherstellen (§80 Abs. 5 VwGO).

Auf Antrag kann das Gericht auch eine einstweilige Anordnung erlassen, um wesentliche Nachteile für den Betroffenen abzuwenden (§ 123 VwGO).

Dies wäre z.B. denkbar bei einer umstrittenen Versetzungsentscheidung. Da es sich um einen **Verpflichtungswiderspruch** handelt, also ein begünstigender Verwaltungsakt erst begehrt wird, kann eine Schülerin / ein Schüler Nachteile, die aus dem Unterrichtsversäumnis bis zum Abschluss des Verwaltungsverfahrens erwachsen, durch eine einstweilige Anordnung des Gerichts abwenden. Der Schülerin / dem Schüler wird - sofern das vorläufige Rechtsschutzverfahren zu ihren oder seinen Gunsten entschieden ist - gestattet, bis zur abschließenden Entscheidung in der Hauptsache die nächsthöhere Klasse zu besuchen (sog. vorläufige Unterrichtsteilnahme).

VI. Verwaltungsprozess

1. Klage (Hauptsacheverfahren; sog. "A-Verfahren")

Der Betroffene kann nach Maßgabe der ihm erteilten Rechtsbehelfsbelehrung Klage beim zuständigen Verwaltungsgericht erheben. Diese Klage hat - sofern nicht ausnahmsweise die sofortige Vollziehung angeordnet wurde - aufschiebende Wirkung. Die Klage richtet sich nicht gegen die Widerspruchsbehörde, sondern gegen die Behörde, d.h. die Schule, welche die angefochtene Erstentscheidung erlassen hat. Die Klageschrift wird daher vom Gericht in der Regel zunächst der erstentscheidenden Behörde, nicht jedoch der Widerspruchsbehörde zur Erwiderng gestellt. Die Schulen vertreten sich vor Gericht jedoch nicht selbst. Die Landesschulbehörde Zentrale und Abteilung Lüneburg ist für die Vertretung der Schulen in allen verwaltungsgerichtlichen Verfahren zuständig (vormals RdErl. d MK v. 19.05.1961 - SVBl. S. 132).

Die beklagte Schule hat die Klageschrift und alle sonstigen Schreiben und Ladungen des Gerichts umgehend mit einem Begleitbericht an das Dezernat 9 der Landesschulbehörde Zentrale und Abteilung Lüneburg weiterzuleiten, und zwar zusammen mit den vom Verwaltungsgericht regelmäßig angeforderten Originalunterlagen. Auch hier ist darauf zu achten, dass die übersandten Unterlagen vollständig sind, insbesondere erforderliche Protokolle hinsichtlich der Erstentscheidung und der vorgeschriebenen Abhilfeprüfung bzw. Stellungnahmen beigefügt werden, damit innerhalb der vom Gericht regelmäßig gesetzten Fristen auf die Klage erwidert werden kann.

Dem Bericht ist eine unterschriebene **Prozessvollmacht** für die jeweils zuständigen Dezernentinnen / Dezernenten der Landesschulbehörde Zentrale und Abteilung Lüneburg in folgender Form beizufügen.

In der Verwaltungssache

..... ./.....

(Geschäftsnr. d. Verwaltungsgerichts)

erteile ich ... (Name bitte nicht eintragen bzw. vorher in der Landesschulbehörde Zentrale und Abteilung Lüneburg fernmündlich erfragen)...bei der Landesschulbehörde Zentrale und Abteilung Lüneburg Prozessvollmacht.

2. Anträge gem. § 80 Abs. 5 oder § 123 VwGO im vorläufigen Rechtsschutzverfahren (sog. „B-Verfahren“)

Wird der Schule vom Verwaltungsgericht ein Antrag im vorläufigen Rechtsschutzverfahren (wegen Wiederherstellung der aufschiebenden Wirkung bzw. Erlass einer einstweiligen Anordnung) gestellt, so gelten die Ausführungen für das „A-Verfahren“ (s. VI. 1) entsprechend.

Wegen der Eilbedürftigkeit wird in diesen Fällen vom Gericht lediglich eine Erwiderngsfrist von wenigen Tagen gesetzt. Deshalb ist auf eine Verfahrensbeschleunigung hier besonders hinzuwirken. Insbesondere in Fällen, in denen ein Widerspruchsbescheid noch nicht ergangen ist und deshalb eine ausführliche Stellungnahme erforderlich wird, sollte mit dem prozessführenden Dezernat 9 der Landesschulbehörde Zentrale und Abteilung Lüneburg bereits fernmündlich vorab Kontakt aufgenommen und eine Abstimmung gesucht werden. In diesen Verfahren wird es regelmäßig erforderlich sein, die genannten Unterlagen durch **Eilzustellung** zu übersenden.