



# Handlungsplan

für die kooperative Bearbeitung einer bereichsübergreifenden Beschwerde von Kindern und Jugendlichen über Grenzverletzungen, Übergriffe und strafbare Handlungen durch Mitarbeitende im Kontext Schule

Worum es geht / Das Wichtigste in Kürze / Die Phasen auf einen Blick

Phase ① Beschwerde, Ersteinschätzung und Auftragsklärung

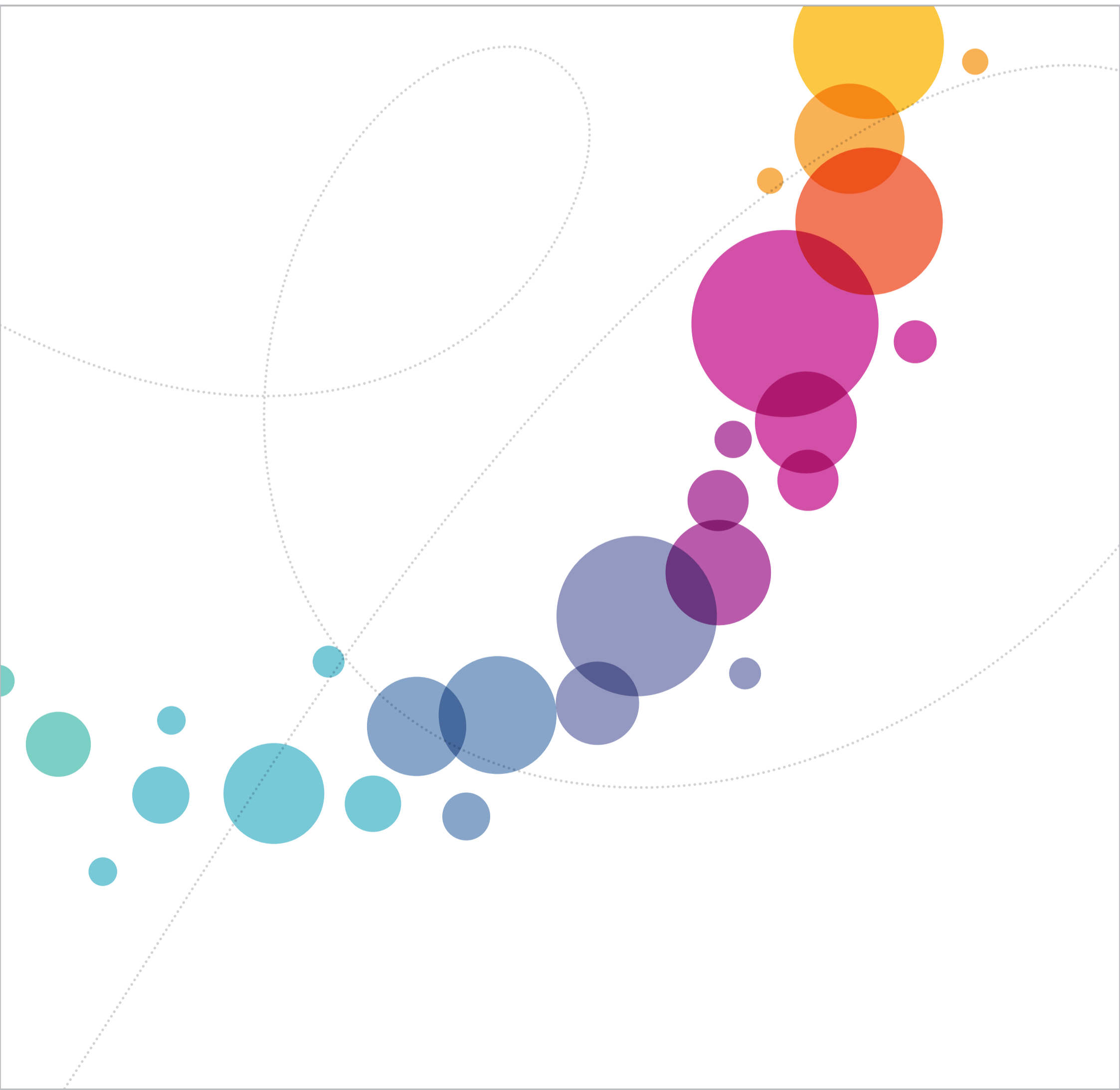
Phase ② Information der Leitung und Bewertung der Beschwerde

Phase ③ Aktivierung des Kooperationssystems und Interventionsplanung

Phase ④ Beschwerdebearbeitung und Intervention

Umgang mit Konflikten innerhalb des Kooperationssystems / Arbeitsmaterialien

Hochgeklappte Seite



## Worum es geht

Zum Auftrag schulischer Fach- und Leitungskräfte gehört es, Beschwerden von Kindern und Jugendlichen über das Verhalten von Mitarbeitenden jederzeit ernst zu nehmen und für eine angemessene Bearbeitung der Beschwerde zu sorgen. Für Schul- und Trägerleitung besteht die doppelte Aufgabe, sowohl Schutz und Sicherheit der Schüler\*innen zu gewährleisten als auch ihrer Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeitenden gerecht zu werden.

Im Kooperationskontext Schule arbeiten stets mehrere Bereiche mit unterschiedlichen Fach- und Dienstverantwortungen zusammen. Dieser Handlungsplan befasst sich konkret mit den Bereichen Schule, Ganztage und Jugendhilfe. Diese verfügen jeweils über eigene Verfahrensweisen im Umgang mit Beschwerden über Grenzverletzungen im eigenen Verantwortungsbereich. Aber wie wird eine Beschwerde bearbeitet, wenn zwei verschiedene Bereiche betroffen sind: wenn sich ein\*e Schüler\*in bei einer Lehrkraft über das Verhalten einer Ganztags- oder Jugendhelfkraft beschwert – oder umgekehrt? **Den Umgang mit solchen bereichsübergreifenden Beschwerden im Kooperationskontext Schule regelt dieser Handlungsplan.**

Der Handlungsplan basiert auf dem „Kooperationsrahmen zum Umgang mit Grenzverletzungen, Übergriffen oder strafbaren Handlungen durch Mitarbeitende im Kontext Schule, Ganztage und Jugendhilfe in der Schule“, der 2023 von den Amtsleiterinnen des Stadtschulamtes und des Staatlichen Schulamtes für die Stadt Frankfurt am Main unterschrieben wurde. Er legt den Ablauf einer Bearbeitung bereichsübergreifender Beschwerden verbindlich fest – von der ersten Information bis zur formalen Klärung – und nimmt die pädagogische Begleitung des betroffenen Kindes oder Jugendlichen in den Fokus. Das soll alle Beteiligten unterstützen, einen transparenten und auf die Wahrung individueller Rechte ausgerichteten Umgang mit Beschwerden zu gewährleisten. Und er soll Handlungssicherheit geben, wer bei der Bearbeitung einer Beschwerde wofür zuständig ist, und dadurch ein geordnetes Zusammenwirken der verschiedenen Bereiche gewährleisten. Der Handlungsplan stellt den formalen Rahmen für die fachlichen Einschätzungen in individuellen Situationen dar.

## Das Wichtigste in Kürze

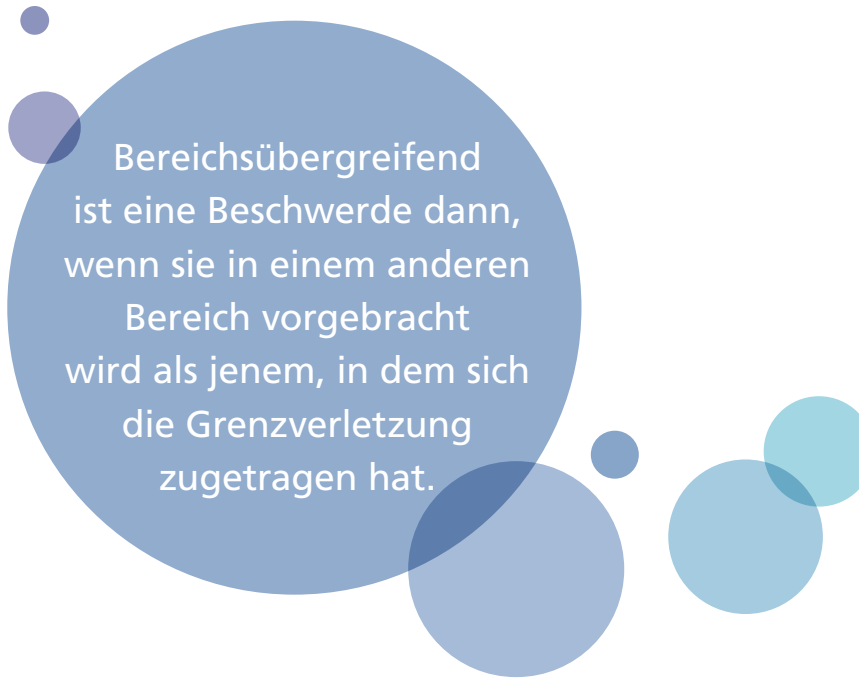
Kinder und Jugendliche können sich mit ihren Beschwerden im Kooperationskontext Schule an jede erwachsene Person ihres Vertrauens aus Schule, Ganztage und Jugendhilfe wenden – unabhängig davon, in welchem Bereich diese tätig ist und auch wenn diese in einem anderen Bereich arbeitet als diejenige Person, auf deren Verhalten sich die Beschwerde bezieht.

Die gewählte Ansprechperson bleibt während der Beschwerdebearbeitung die Vertrauensperson für die\*den Schüler\*in. Dafür muss sie über den weiteren Verlauf der Beschwerdebearbeitung ausreichend informiert sein.

Liegt bei der Beschwerde nach gemeinsamer Erstbewertung eine Grenzverletzung vor, aktiviert die Leitung der Ansprechperson das Kooperationsystem: Sie informiert sowohl das eigene Amt als auch die Leitung der beschuldigten Person. Leitungen und Ämter der jeweiligen Bereiche stimmen sich in gemeinsamer Verantwortung über den Umgang mit der Beschwerde ab.

Eine Intervention gegenüber der beschuldigten Person liegt in der Zuständigkeit von deren Leitung. Für die Beschwerdebearbeitung gegenüber der\*dem Schüler\*in hingegen sind die Ansprechperson und ihre Leitung zuständig.

Während des Klärungsprozesses ist für Transparenz und Information im Kooperationsystem zu sorgen. **Das Motto: Gemeinsame Verantwortung in geteilter Zuständigkeit!**



Bereichsübergreifend ist eine Beschwerde dann, wenn sie in einem anderen Bereich vorgebracht wird als jenem, in dem sich die Grenzverletzung zugetragen hat.

### Worum es geht / Das Wichtigste in Kürze / Die Phasen auf einen Blick

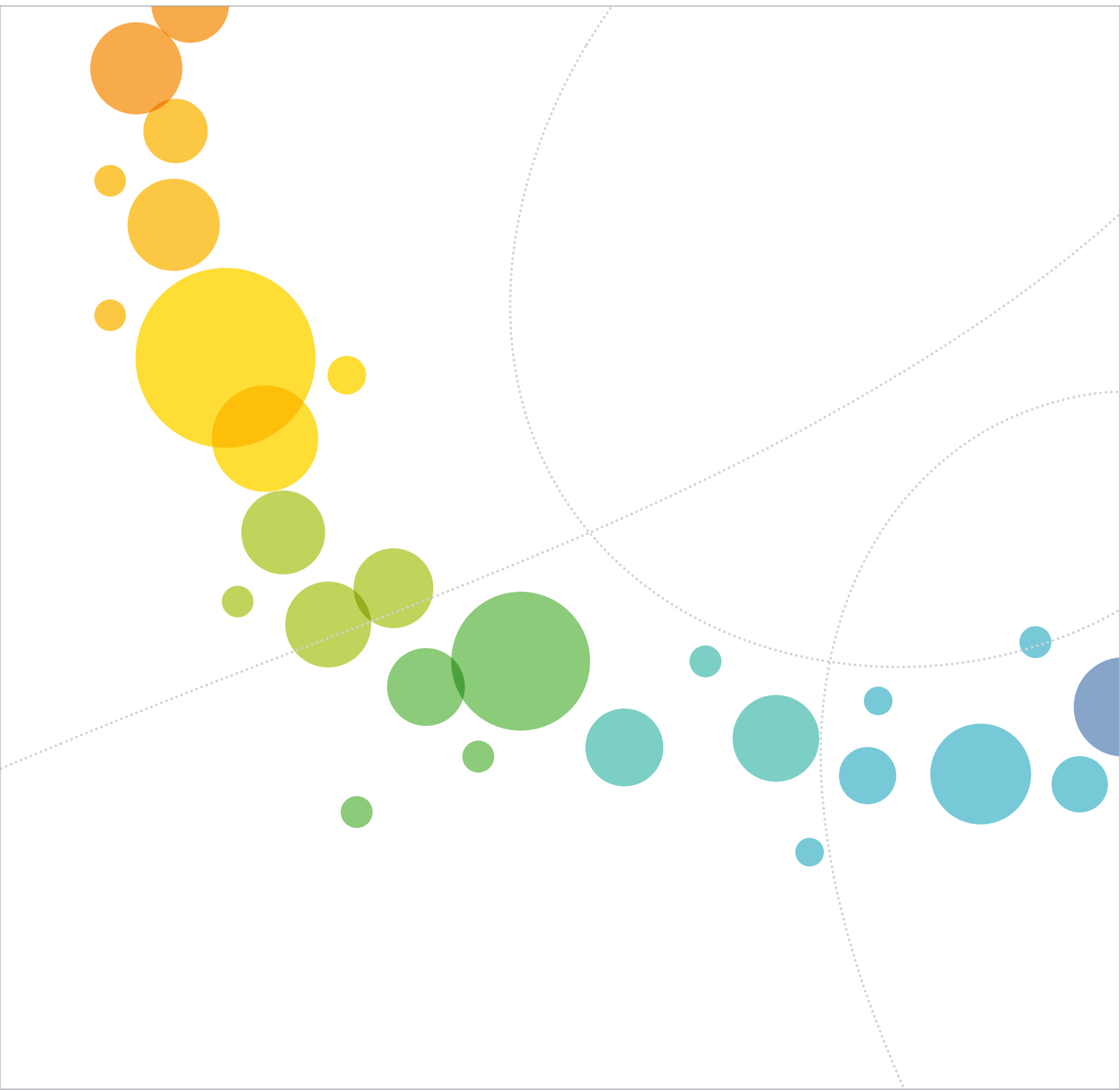
Phase ① Beschwerde, Ersteinschätzung und Auftragsklärung

Phase ② Information der Leitung und Bewertung der Beschwerde

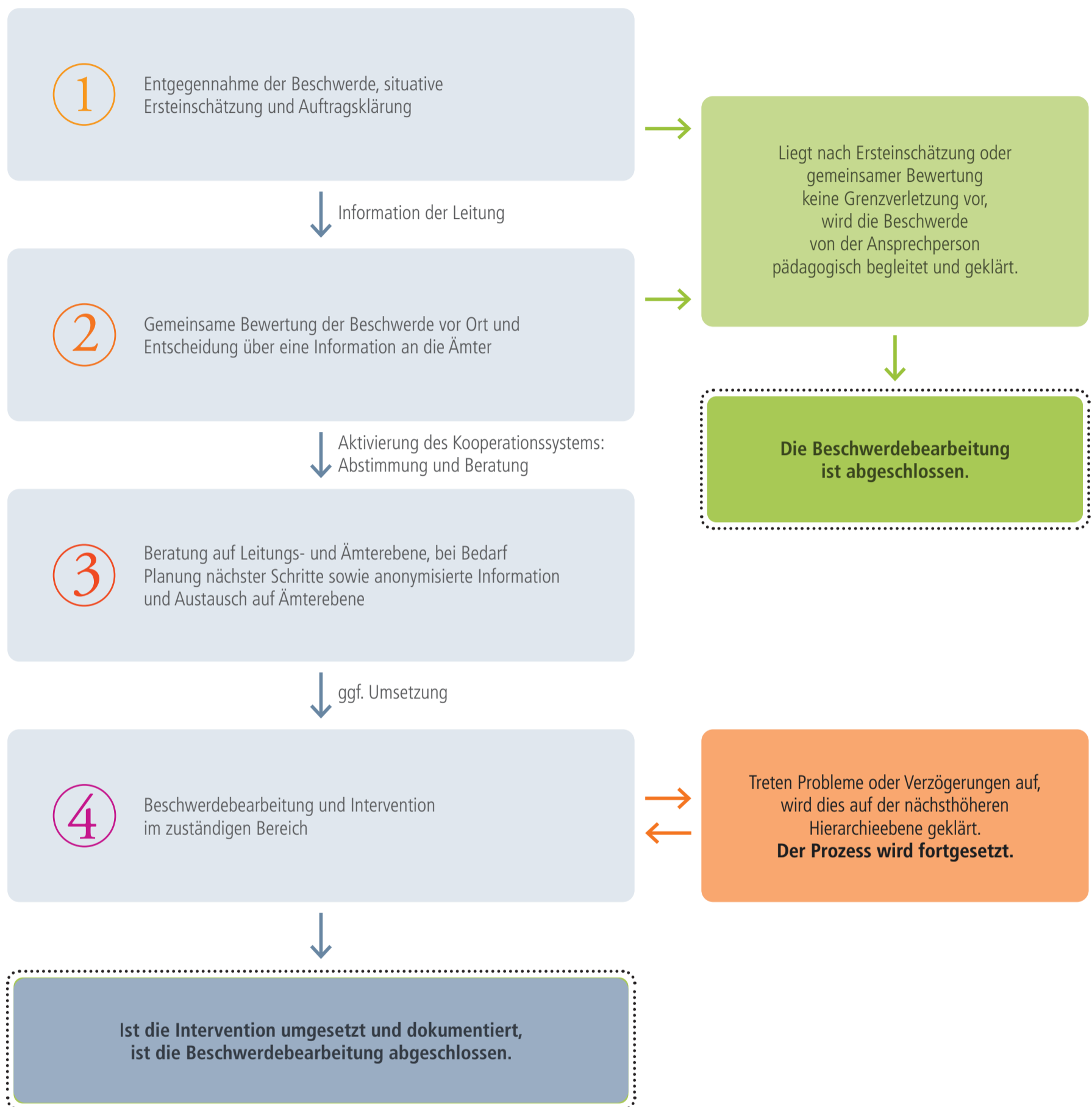
Phase ③ Aktivierung des Kooperationsystems und Interventionsplanung

Phase ④ Beschwerdebearbeitung und Intervention

Hochgeklappte Seite



# Auf einen Blick – Die Phasen im Beschwerdeverfahren



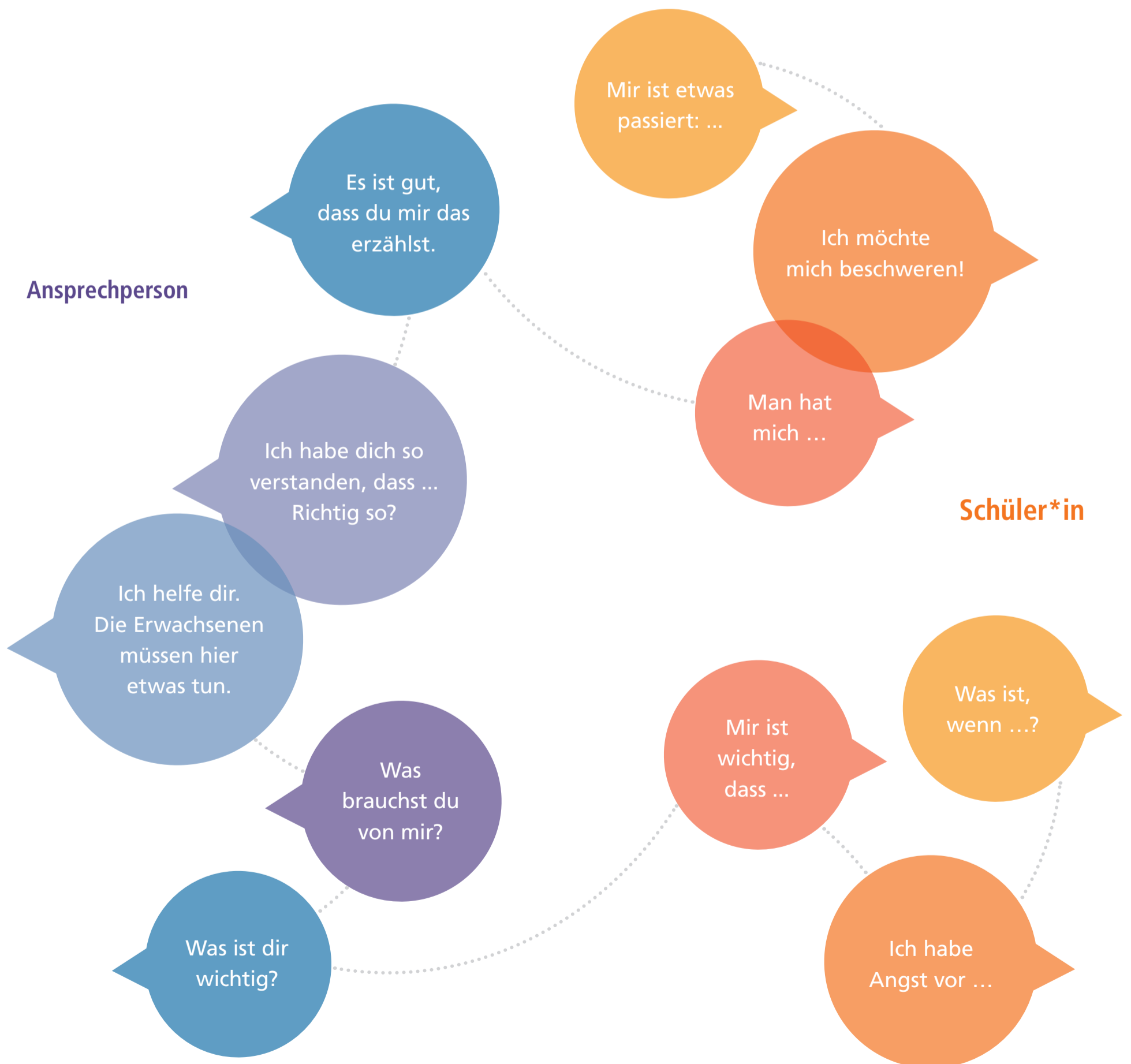
## Worum es geht / Das Wichtigste in Kürze / Die Phasen auf einen Blick

Phase ① Beschwerde, Ersteinschätzung und Auftragsklärung

Phase ② Information der Leitung und Bewertung der Beschwerde

Phase ③ Aktivierung des Kooperationssystems und Interventionsplanung

Phase ④ Beschwerdebearbeitung und Intervention



# 1 Entgegennahme der Beschwerde, situative Ersteinschätzung und Auftragsklärung

Ein\*e Schüler\*in trägt einer Lehr-, Ganztags- oder Jugendhilfekraft eine Beschwerde über eine Grenzverletzung durch eine erwachsene Person aus einem anderen Bereich vor. Diese Kraft wird damit zur Ansprechperson, da sie von dem betroffenen Kind oder Jugendlichen bewusst ausgewählt wurde. Die Ansprechperson nimmt eine situative Ersteinschätzung vor und klärt den Auftrag.

## Was hat die Ansprechperson hier zu tun?

Sie nimmt die Beschwerde aufmerksam und wertschätzend entgegen und stellt das Mitgeteilte dabei nicht infrage.

Sie stellt klare, ergebnisoffene W-Fragen: Was ist passiert? Wer war dabei? Wer ist noch informiert? Ist bereits etwas unternommen worden?

Sie macht sich Notizen. Insbesondere bei sexuellen Übergriffen ist es wichtig, das Mitgeteilte möglichst wörtlich festzuhalten.

Sie erfragt, wann die\*der Schüler\*in wieder Kontakt zu der beschuldigten Person hat.

Sie erläutert die Vertraulichkeit des Gesprächs und erfragt Anliegen und Erwartungen.

Sie nimmt eine situative Ersteinschätzung vor (siehe Arbeitshilfe G3: „Begriffsklärung Grenzverletzung und Übergriff“ in der Mappe „Beschwerdeverfahren Grenzverletzungen – Arbeitsmaterialien“).

- Liegt ein Vorkommnis unterhalb der Schwere einer Grenzverletzung vor? Wenn ja, kümmert sie sich im Dialog mit der\*dem Schüler\*in um eine vermittelnde Konfliktregulierung. Die Beschwerde wird abschließend bearbeitet und entsprechend der Vorgaben des jeweiligen Arbeitsbereichs dokumentiert.
- Liegen Anhaltspunkte für ein Vorkommnis von der Schwere einer Grenzverletzung, eines Übergriffs oder einer strafbaren Handlung vor oder ist sich die Ansprechperson unsicher, wendet sie sich an ihre Leitung. Damit leitet sie den Übergang in Phase 2 ein. Dieser hat regelhaft binnen 24 Stunden zu erfolgen.

In jedem Fall dokumentiert sie das Gespräch mit Hilfe des Formulars G1: „Dokumentation einer Schüler\*innen-Beschwerde“ aus der Mappe „Beschwerdeverfahren Grenzverletzungen – Arbeitsmaterialien“. Dies hat so sorgfältig zu erfolgen, dass keine erneute Befragung des Kindes oder Jugendlichen erforderlich ist.

Sie erläutert dem Kind oder Jugendlichen, was nun aus fachlicher Sicht zu tun ist, holt sich in angemessenem Rahmen das Einverständnis zum Vorgehen und trifft eine Verabredung, wann das nächste Gespräch stattfinden wird.

Jede Beschwerde ist ein Auftrag. Sie muss angehört und ernst genommen werden.

Phase ① Beschwerde, Ersteinschätzung und Auftragsklärung

Phase ② Information der Leitung und Bewertung der Beschwerde

Phase ③ Aktivierung des Kooperationsystems und Interventionsplanung

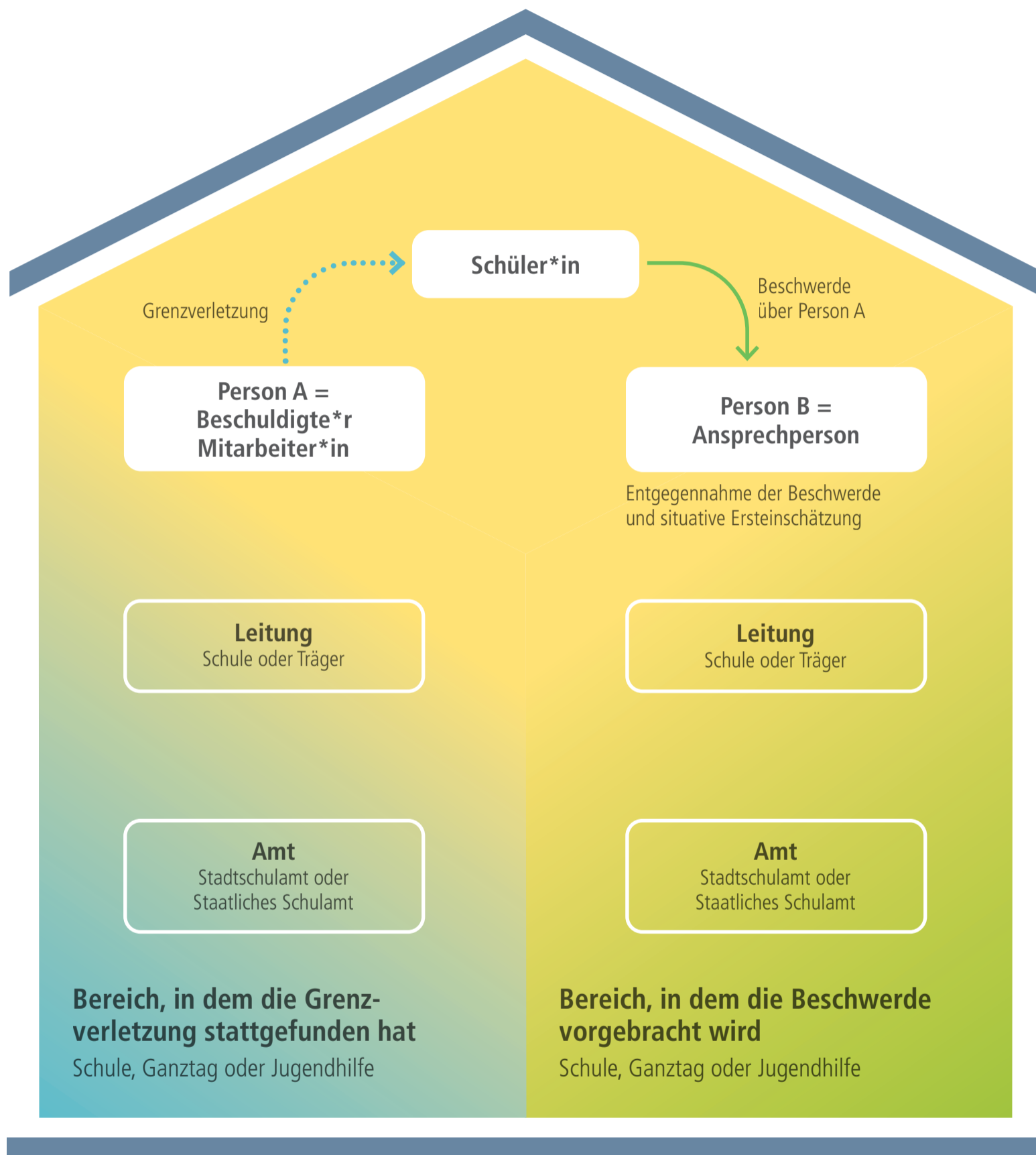
Phase ④ Beschwerdebearbeitung und Intervention

Hochgeklappte Seite





# 1 Entgegennahme der Beschwerde, situative Ersteinschätzung und Auftragsklärung



Phase ① Beschwerde, Ersteinschätzung und Auftragsklärung

Phase ② Information der Leitung und Bewertung der Beschwerde

Phase ③ Aktivierung des Kooperationsystems und Interventionsplanung

Phase ④ Beschwerdebearbeitung und Intervention



## 2 Information der Leitung und gemeinsame Bewertung der Beschwerde

Die Ansprechperson informiert unverzüglich die eigene Leitung über die Beschwerde. Gemeinsam nehmen sie eine Bewertung des Beschwerdeinhalts vor und treffen ausgehend davon die Entscheidung, ob sie das Kooperationssystem aktivieren und die Ämter informiert werden.

### Was haben Leitung und Ansprechperson hier zu tun?

Die Ansprechperson informiert ihre Leitung über die Beschwerde. Die Leitung übernimmt damit die Verantwortung für das weitere Vorgehen.

Leitung und Ansprechperson nehmen im Vier-Augen-Prinzip gemeinsam eine Erstbewertung des Beschwerdeinhalts vor (siehe Arbeitshilfe G3: „Begriffsklärung Grenzverletzung und Übergriff“ in der Mappe „Beschwerdeverfahren Grenzverletzungen – Arbeitsmaterialien“).

- Liegt ein Vorkommnis unterhalb der Schwere einer Grenzverletzung vor, kümmern sie sich im Dialog mit der\*dem Schüler\*in um eine vermittelnde Konfliktregulierung. Die Beschwerde wird damit abschließend bearbeitet, das Kooperationssystem wird nicht aktiviert.
- Liegt ein Vorkommnis von der Schwere einer Grenzverletzung, eines Übergriffs oder einer strafbaren Handlung vor, aktiviert die Leitung unverzüglich das Kooperationssystem (siehe Übergang Phase 3).

Leitung und Ansprechperson klären, ob akut fachliche Unterstützung benötigt wird. Bei sexuellem Übergriff immer!

Leitung und Ansprechperson bereiten die Interventionsplanung im Kooperationssystem vor. Zum Beispiel überlegen sie,

- ob unmittelbare Maßnahmen zum Schutz des betroffenen Kindes oder Jugendlichen sind;
- wie und durch wen ihre\*seine Eltern bzw. Erziehungsberechtigten zu informieren sind;
- ob der Beschwerdeinhalt in der Klasse bzw. Gruppe aufzuarbeiten ist.

Leitung und Ansprechperson nutzen zur Dokumentation und Vorbereitung der Interventionsplanung das Formular G2: „Gemeinsame Erstbewertung einer Schüler\*innen-Beschwerde“ aus der Mappe „Beschwerdeverfahren Grenzverletzungen – Arbeitsmaterialien“).

Leitung und Ansprechperson klären, wie und wann die\*der Schüler\*in eine Rückmeldung durch die Ansprechperson erhält und inwiefern die\*der Schüler\*in angemessen einzubeziehen und weiterhin zu begleiten ist.

Die Ansprechperson informiert die\*den Schüler\*in über die weiteren Schritte.

Der Übergang  
von Phase 2 zu Phase 3  
muss zügig erfolgen.

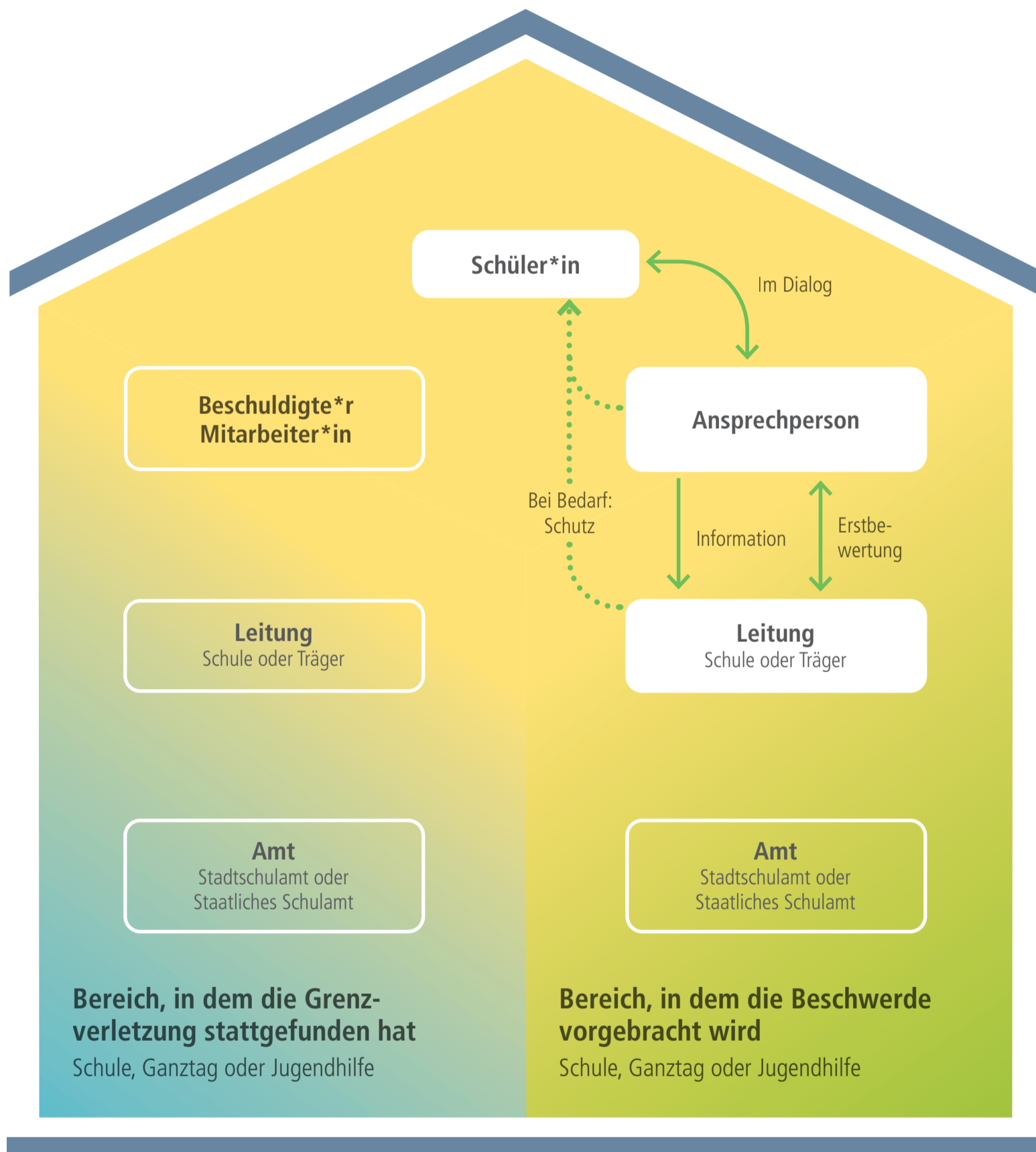
Phase ② Information der Leitung und Bewertung der Beschwerde

Phase ③ Aktivierung des Kooperationssystems und Interventionsplanung

Phase ④ Beschwerdebearbeitung und Intervention



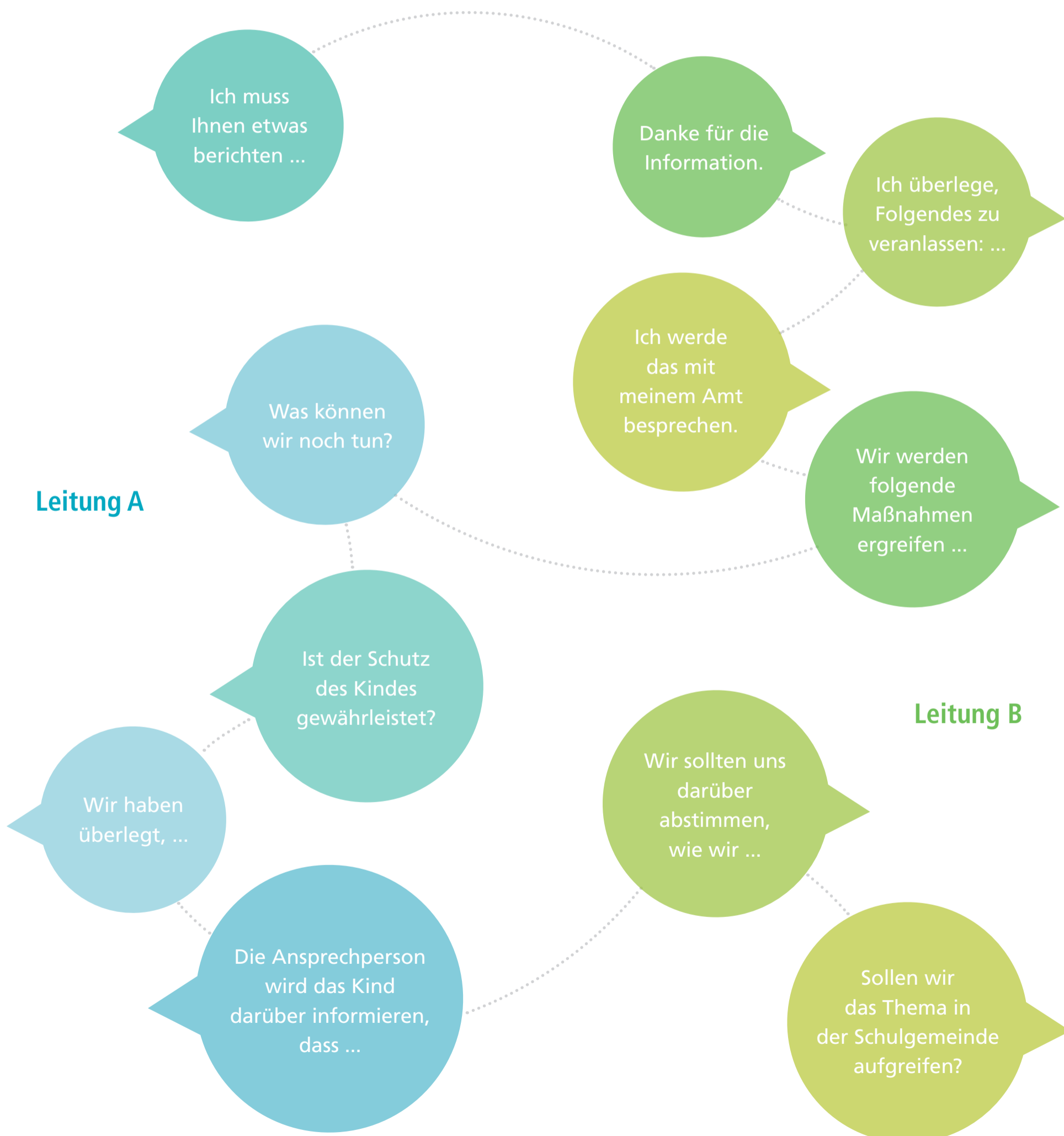
## 2 Information der Leitung und gemeinsame Bewertung der Beschwerde



Phase ② Information der Leitung und Bewertung der Beschwerde

Phase ③ Aktivierung des Kooperationsystems und Interventionsplanung

Phase ④ Beschwerdebearbeitung und Intervention



## 3 Aktivierung des Kooperationsystems und Interventionsplanung auf Leitungs- und Ämterebene

Schul- bzw. Trägerleitungen und die für sie zuständigen Ämter informieren sich wechselseitig und besprechen das weitere Vorgehen. Die Leitungskräfte übernehmen die Verantwortung für die Bearbeitung der Beschwerde. Sie werden dabei von den Ämtern unterstützt und beraten. Die Abstimmung auf Ämterebene erfolgt in Form eines anonymisierten Austauschs.

### Was hat die Ansprechperson hier zu tun?

Die Ansprechperson gibt der\*dem Schüler\*in eine Rückmeldung, wie mit der Beschwerde weiter verfahren wird und was für ihren\*seinen Schutz unternommen wird.

Sie bietet ihr\*ihm Unterstützung an, um den Vorfall zu verarbeiten und die Situation im Umgang mit der Beschwerde zu reflektieren.

Sie nimmt ihre\*seine Anliegen für den weiteren Prozess auf und informiert ihre Leitung darüber. Diese Anliegen werden von der Leitungsebene im weiteren Prozess berücksichtigt. Die Ansprechperson wird hierüber informiert.

### Was haben Leitungen und Ämter hier zu tun?

Die Leitung des Bereichs, in dem die Beschwerde vorgetragen wurde, informiert die Leitung des Bereichs, in dem die\*der beschuldigte Mitarbeitende tätig ist.

Die Leitungen bleiben im Austausch über das weitere Vorgehen in ihrer jeweiligen Zuständigkeit. Sie aktivieren ihr internes Unterstützungssystem und ziehen bei Bedarf externe Unterstützung hinzu.

Die Leitungen informieren unverzüglich ihr jeweiliges Amt (Schulleitung > Staatliches Schulamt, Trägerleitung > Stadtschulamt) über die Beschwerde und die geplanten nächsten Schritte. Die Ämter beraten ihre Leitungen.

Die Ämter informieren sich wechselseitig ohne die Weitergabe personenbezogener Daten und stimmen das weitere Vorgehen ab.

Die Leitung der Ansprechperson informiert diese über Absprachen zum weiteren Vorgehen und bespricht eine geeignete Rückmeldung an die\*den Schüler\*in.

### Themen der Interventionsplanung

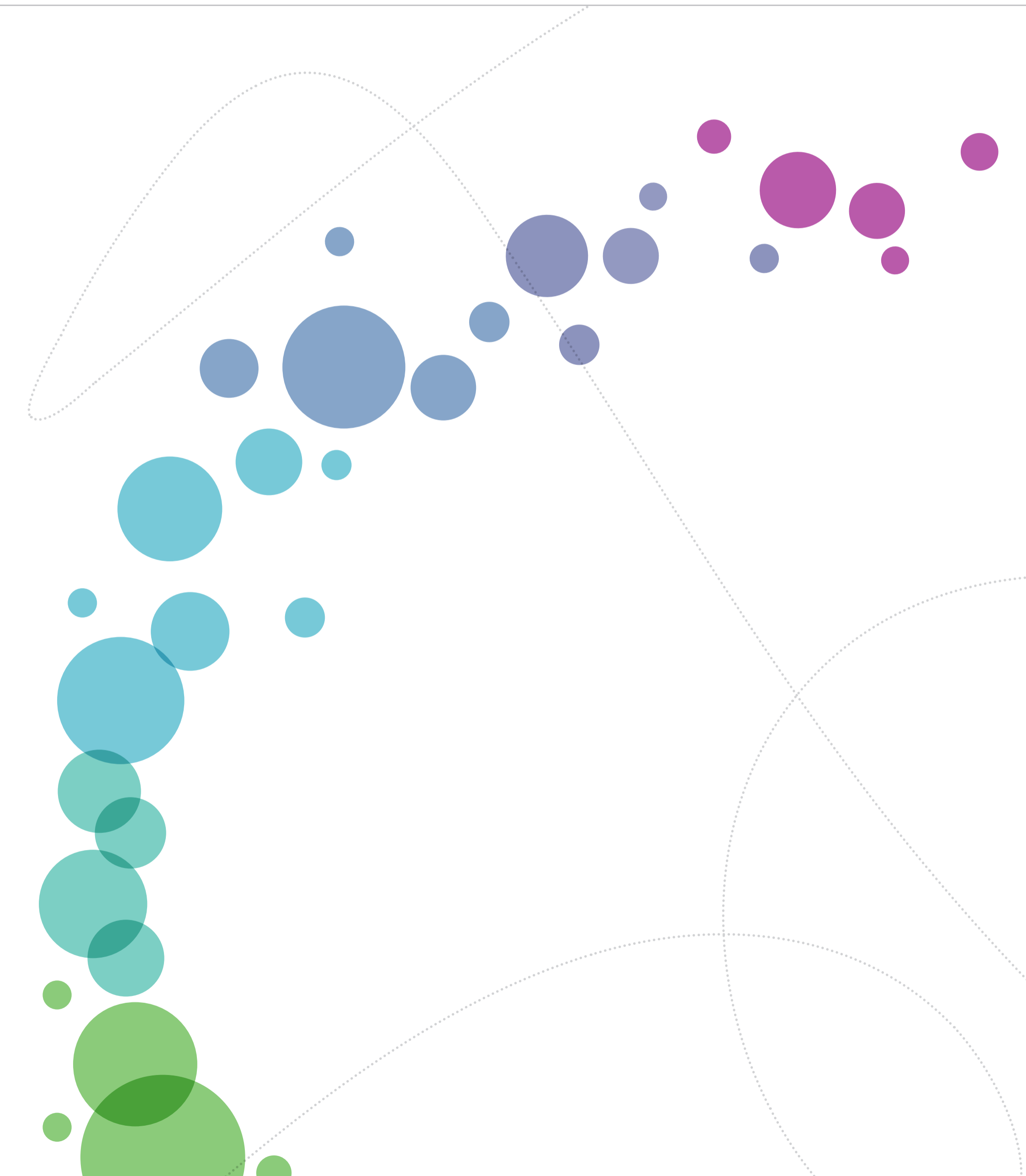
- Welche Maßnahmen zum Schutz des betroffenen Kindes oder Jugendlichen sind zu ergreifen?
- Welche Maßnahmen sind gegenüber der beschuldigten Person zu ergreifen?
- Prüfung, ob gewichtige Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung vorliegen. Falls ja: weiteres Vorgehen nach dem Frankfurter Modell.
- Wie wird die\*der Schüler\*in durch die Ansprechperson angemessen informiert und einbezogen?
- Wie werden die Eltern bzw. Erziehungsberechtigten informiert und einbezogen?

Es findet ein durchgängiger Informationsaustausch zwischen Leitungen und Ämtern statt.

Phase 3 Aktivierung des Kooperationsystems und Interventionsplanung

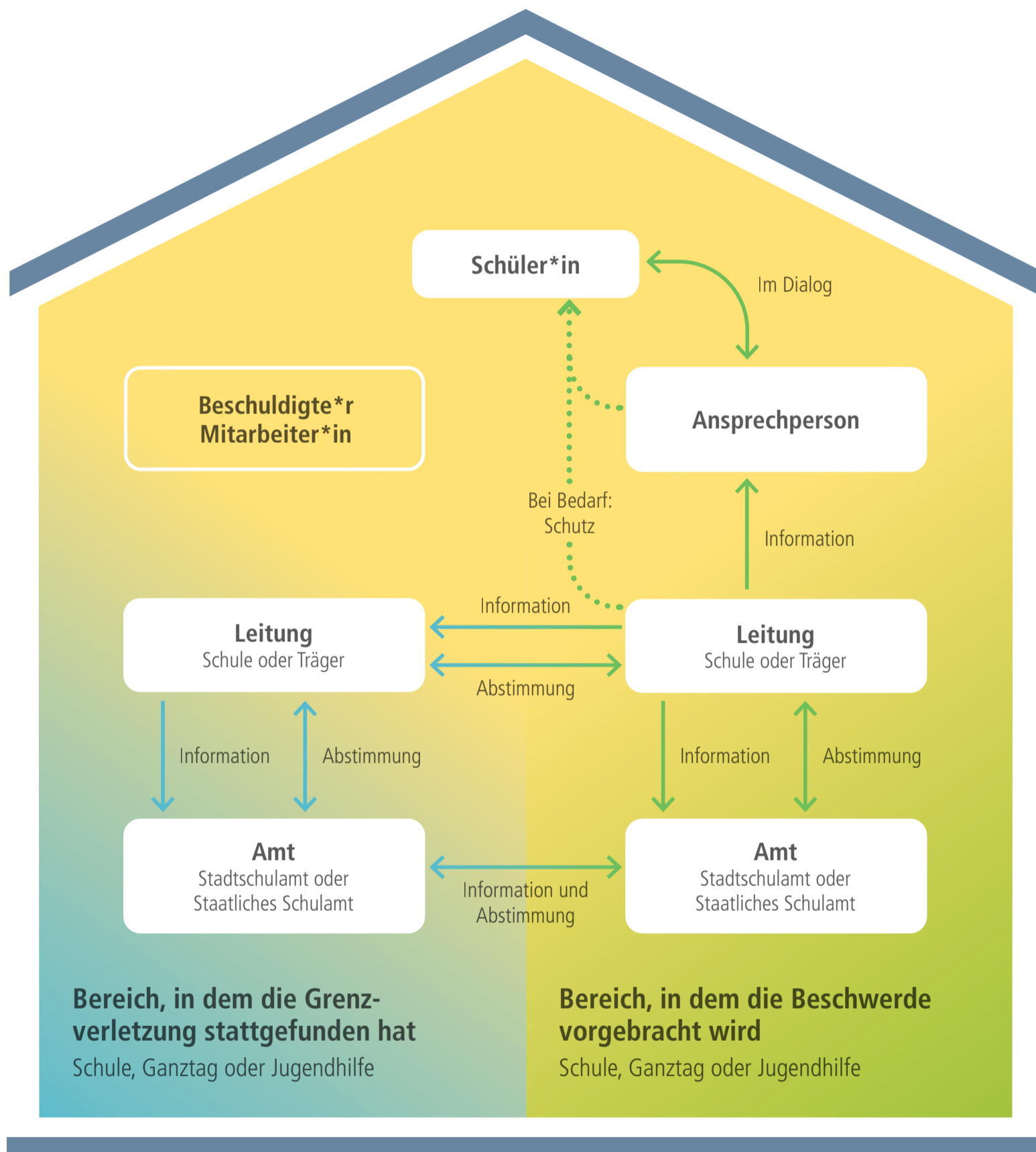
Phase 4 Beschwerdebearbeitung und Intervention

Umgang mit Konflikten innerhalb des Kooperationsystems / Arbeitsmaterialien





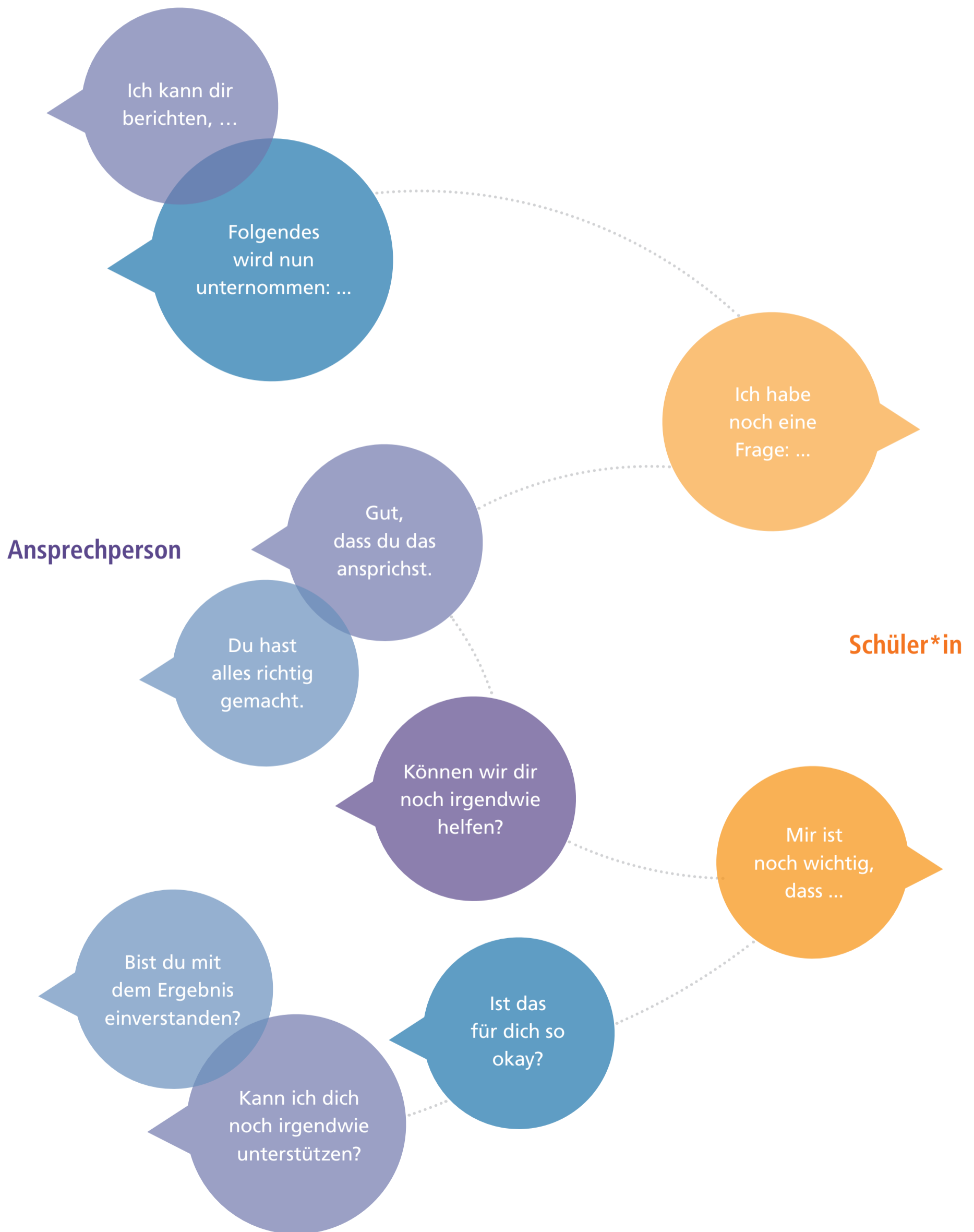
### 3 Aktivierung des Kooperationsystems und Interventionsplanung auf Leitungs- und Ämterebene



Phase 3 Aktivierung des Kooperationsystems und Interventionsplanung

Phase 4 Beschwerdebearbeitung und Intervention

Umgang mit Konflikten innerhalb des Kooperationsystems / Arbeitsmaterialien



# 4

## Beschwerdebearbeitung und Intervention im zuständigen Bereich

Die Beschwerde wird in der Zuständigkeit des jeweiligen Bereichs nach den vorgesehenen Verfahrenswegen bearbeitet, abgestimmte Maßnahmen werden umgesetzt. Leitungen und Ämter informieren und stimmen sich im Kooperationsystem wechselseitig ab.

### Was hat die Ansprechperson hier zu tun?

- Die Ansprechperson gibt der\*dem Schüler\*in eine geeignete Rückmeldung, wie weiter mit der Beschwerde verfahren wird und was für ihren\*seinen Schutz unternommen wird.
- Sie nimmt ihre\*seine Anliegen für den weiteren Prozess auf und informiert ihre Leitung darüber. Diese Anliegen werden durch die Leitungsebene im weiteren Prozess so weit wie möglich berücksichtigt; die Ansprechperson wird hierüber informiert.
- Nach Ende der Beschwerdebearbeitung findet ein Abschlussgespräch zwischen der Ansprechperson und der\*dem Schüler\*in statt. Hieran kann ggf. auch eine Vertretung aus dem anderen Bereich teilnehmen, um ihrerseits eine Rückmeldung zu geben. Dies ist insbesondere dann wichtig, wenn die ergriffenen Maßnahmen aus Sicht des betroffenen Kindes oder Jugendlichen nicht zufriedenstellend gewesen sind oder die Situation, die sich aus der formalen Bearbeitung der Beschwerde ergeben hat, unangenehm ist bzw. Unwohlsein auslöst.

### Was haben Leitungen und Ämter hier zu tun?

Die Beschwerde wird durch die Leitungen bearbeitet. Die in Phase 3 geplanten Interventionen werden umgesetzt. Für personalrechtliche Maßnahmen gegenüber der beschuldigten Person ist deren eigene Leitung zuständig.

Das zuständige Amt berät, unterstützt und achtet darauf, dass Verfahrensschritte und Vereinbarungen eingehalten werden sowie der Schutz des betroffenen Kindes oder Jugendlichen gewährleistet ist.

Gemeinsame Handlungsbereiche der beteiligten Bereiche werden miteinander abgestimmt und umgesetzt, z.B.:

- individuelle Gefährdungseinschätzung für die\*den Schüler\*in;
- Gespräche mit weiteren Schüler\*innen, Eltern und Erziehungsberechtigten sowie Kollegium und Team;
- Maßnahmen zu Aufklärung und Aufarbeitung;
- zukunftsgerichtete präventive Maßnahmen (schulbezogenes Schutzkonzept, Qualifizierung).

Beratung und Unterstützung für Betroffene und Beteiligte (Schüler\*in, Eltern und Erziehungsberechtigte, Kollegium und Team) werden angeboten.

Organisatorische, dienst- oder arbeits- und/oder strafrechtliche Schritte werden eingeleitet.

Es wird zwischen den Kooperationspartnern Transparenz in den Grenzen des Machbaren hergestellt.

### Mögliche Maßnahmen gegenüber der beschuldigten Person im Bereich Schule

Die Verantwortung liegt hierbei beim Staatlichen Schulamt. Die Maßnahmen sollen dem Schweregrad angemessen sein.

- Einrichtung von Supervision, kollegialer Beratung bzw. Besuch von Fortbildungen.
- Unverzügliche, mindestens vorläufige Trennung von der\*dem Schüler\*in und der beschuldigten Person. Ist das nicht möglich: Doppelsteckung. Die beschuldigte Person wird auf professionelles und korrektes Verhalten gegenüber der\*dem Schüler\*in hingewiesen.
- Dienstgespräch mit Schulleitung bzw. Schulleitung und Staatlichem Schulamt; Missbilligung; ggf. weitere schulrechtliche Konsequenzen durch Staatliches Schulamt.
- Bei Verdacht auf strafbares Verhalten: Es wird nach eingehender Beratung unter Einbeziehung der Betroffenen in der Regel Strafanzeige erstattet.

### Mögliche Maßnahmen gegenüber der beschuldigten Person im Bereich Träger (Ganztag und Jugendhilfe)

Die Verantwortung liegt hierbei beim Träger.

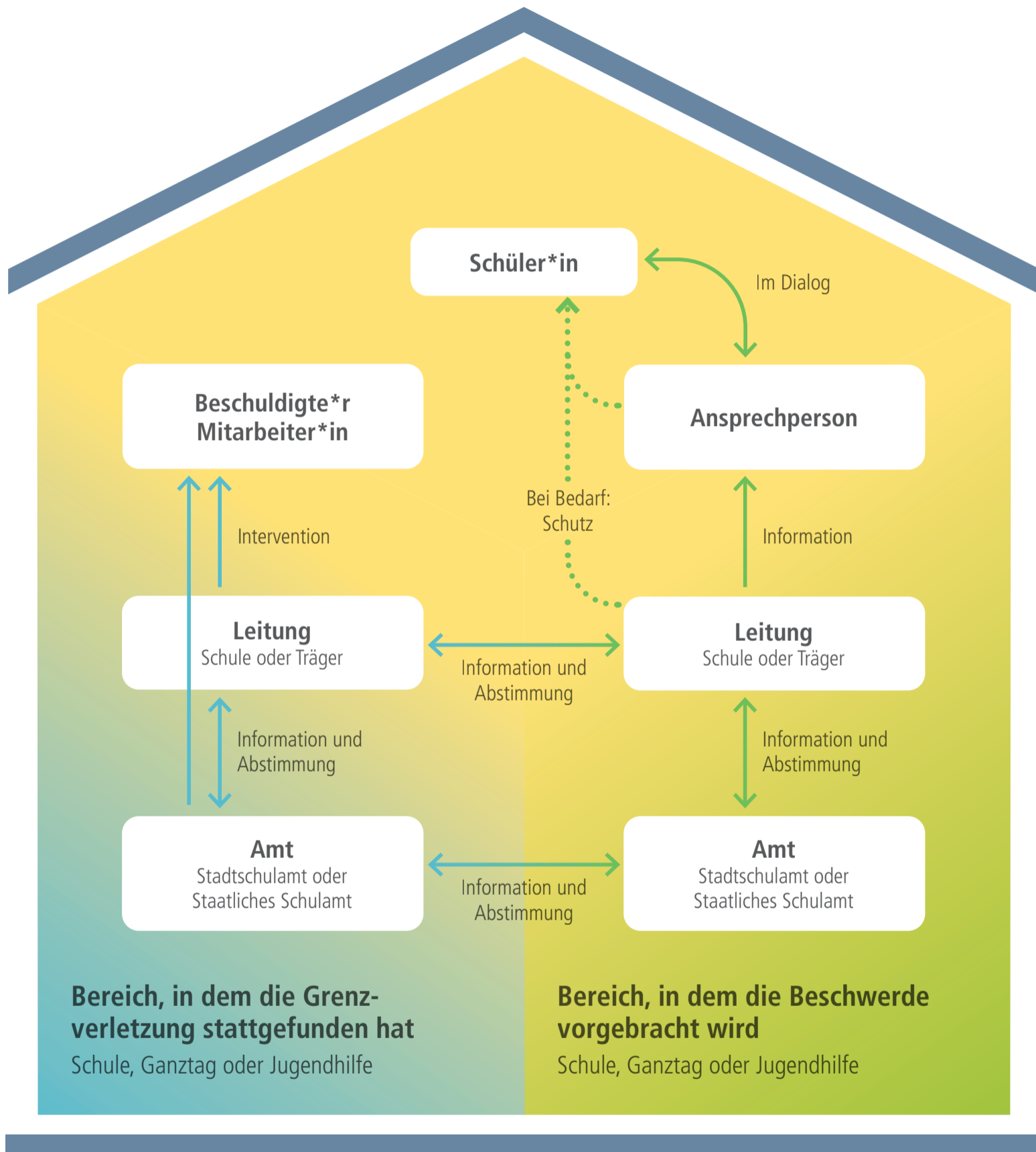
- Einrichtung von Supervision, kollegialer Beratung bzw. Besuch von Fortbildungen.
- Arbeitsrechtliche Maßnahmen: Ermahnung, Abmahnung, Freistellung, Kündigung.
- Bei begründetem Verdacht auf strafbares Verhalten: Strafanzeige wird unter Einbeziehung der Betroffenen erwogen.
- Das Stadtschulamt erteilt dem Träger ggf. Auflagen zur Auftragsumsetzung.

Wurden die Maßnahmen erfolgreich umgesetzt, endet die Intervention. Gibt es Probleme? Bitte weiterblättern zum Register „Umgang mit Konflikten“.



# 4

## Beschwerdebearbeitung und Intervention im zuständigen Bereich





# Umgang mit Konflikten innerhalb des Kooperationsystems

Probleme, Konflikte oder Verzögerungen bei der Beschwerdebearbeitung dürfen nicht zu Lasten der\*s Schüler\*in gehen. Daher müssen sie im Sinne einer weiteren konstruktiven Fallbearbeitung im Kooperationsystem professionell bearbeitet werden.

## Was haben Mitarbeitende, Leitungen und Ämter hier zu tun?

Können Konflikte – zum Beispiel aufgrund unterschiedlicher Bewertungen des Beschwerde-Inhalts oder der umzusetzenden Maßnahmen – auf der jeweiligen Arbeitsebene nicht geklärt werden, sind vermittelnde und/oder übergeordnete Instanzen hinzuzuziehen.

Über diesen Schritt wird gegenüber der Arbeitsebene Transparenz hergestellt. Auf der nächsthöheren Ebene werden Schritte zur Konfliktregulierung vereinbart.

Für die einzelnen Klärungsschritte werden jeweils Fristen vereinbart und gesetzt.

Im Interesse der\*s Schüler\*in und der weiteren Kooperation von Schule und Träger bemühen sich die Beteiligten um eine konstruktive und vermittelnde Konfliktregulierung.

## Was hat die Ansprechperson in dieser Phase zu tun?

Die Ansprechperson gibt der\*m Schüler\*in eine angemessene Rückmeldung, dass sich die Bearbeitung der Beschwerde verzögert, und wie es weitergeht.

## Arbeitsmaterialien

Kopiervorlagen der Arbeitshilfen und Formulare finden sich in der Mappe „Beschwerdeverfahren Grenzverletzungen – Arbeitsmaterialien“.

- G1 Dokumentation einer Schüler\*innen-Beschwerde
- G2 Gemeinsame Erstbewertung einer Schüler\*innen-Beschwerde
- G3 Begriffsklärung: Grenzverletzung und Übergriff
- G4 Orientierungshilfe zum Datenschutz
- G5 Rolle der Beteiligten
- G6 Tipps und Hinweise für die Steuerung des Implementierungsprozesses auf der Leitungsebene
- G7 Umgang mit Beobachtungen

Alle Dokumente des Beschwerdeverfahrens sind in digitaler Form beim Stadtschulamt und beim Staatlichen Schulamt erhältlich.

Die Flyer sowie die Postkarte und der Comic können bei der zuständigen Ansprechperson im Stadtschulamt nachgeordert werden.

Weiterführendes Material wird auf der Website des Staatlichen Schulamtes zur Verfügung gestellt.

