



Grundschule Oestringfelde, Schortens

Leitfaden bei Anliegen/ Beschwerden

Eine Schule ist ein **Ort**, an dem viele Menschen **täglich miteinander zu tun** haben. Schüler*innen, Lehrkräfte, Pädagogische Mitarbeiter*innen, Integrationshelfer*innen, Eltern und Erziehungsberechtigte.

Natürlich kann es in der täglichen Arbeit **auch zu Missverständnissen, Ärgernissen und Konflikten** kommen. Hier muss dann allen am Schulleben Beteiligten, die Möglichkeit gegeben werden, ein wichtiges /dringendes **Anliegen vorzubringen**.

Der **Umgang mit Beschwerden** ist auch **Bestandteil der täglichen Arbeit** an dieser Schule. Wir möchten **offen, direkt und konstruktiv** mit Kritik und Beschwerden umgehen und eine **Lösung zur Zufriedenheit aller Beteiligten** finden.

Wir möchten, dass **Anliegen und Probleme frühzeitig angesprochen** werden, damit unnötige Eskalationen verhindert werden können.

Konflikte sollen dort bearbeitet werden, wo sie auftreten und eine **nächste Stufe** wird erst dann eingeschaltet, **wenn eine Klärung** zwischen den direkten Beteiligten **nicht allein möglich** ist.

Dieser **kurze Leitfaden** soll helfen, Beschwerden, Anliegen und Probleme schnell und zielgerichtet zu bearbeiten.

Das steigert die **Zufriedenheit** aller und trägt zu einem **positiven Schulklima** bei.

Lehrer*innen, Pädagogische Mitarbeiter*innen, Eltern und Schüler*innen sollen in einem **sinnvollen und konstruktiven Austausch** stehen.

Wege für Beschwerden/ Anliegen

Beschwerde/ Anliegen von Schülern*innen gegenüber einer Lehrkraft

1. Gespräch von Schüler*innen mit der Lehrkraft (evtl. durch Erziehungsberechtigte angebahnt); Unterstützung durch Freunde*innen/ Klassensprecher*in
2. Gespräch mit Klassenlehrkraft, Schulsozialarbeit, Erziehungsberechtigte
3. Gespräch mit der Schulleitung

Beschwerde/Anliegen von Erziehungsberechtigten gegenüber Lehrer*innen

1. Gespräch mit vorheriger Terminvereinbarung mit der Lehrkraft (konkrete Benennung des Anlasses/ der Teilnehmer*innen)
2. Gespräch unter Erweiterung des Teilnehmerkreises (Klassenlehrkraft, Schulsozialarbeiter, Elternvertretung)
3. Einbeziehung der Schulleitung (Erziehungsberechtigter, Lehrkraft, Schulleitung, Elternvertretung)

Beschwerde/ Anliegen von Erziehungsberechtigten gegenüber pädagogischer Mitarbeiterin/ Mitarbeiter

1. Gespräch mit vorheriger Terminvereinbarung mit der Klassenlehrkraft und pädagogische Mitarbeiterin/ pädagogischem Mitarbeiter
2. Gespräch unter Erweiterung des Teilnehmerkreises (pädagogische Mitarbeiterin/ Mitarbeiter, Klassenlehrkraft, Schulsozialarbeiter, Elternvertretung und evtl. Vertrauensperson päd. Mitarbeiterin/ Mitarbeiter)
3. Einbeziehung der Schulleitung (Erziehungsberechtigter, pädagogische Mitarbeiterin/ Mitarbeiter, Lehrkraft, Schulleitung, Elternvertretung)

Beschwerde/ Anliegen von Erziehungsberechtigten gegenüber der Schulleitung

1. Gespräch mit vorheriger Terminvereinbarung mit der Schulleitung (konkrete Benennung des Anlasses/ Teilnehmer)
2. Gespräch mit der Schulleitung, der Elternvertretung und einem weiteren Mitglied der Schulelternrats und des Schulvorstands
3. Gespräch mit der zuständigen Dezernentin/ dem zuständigen Dezernenten; Lösungsfindung durch die übergeordnete Behördeninstanz