
Umgang mit Beschwerden

Das Zusammenleben in der Schule kann aufgrund der verschiedenen Interessengruppen nicht immer konfliktfrei verlaufen. Um erfolgreich zu arbeiten und dem Bildungsauftrag gerecht zu werden, müssen wir **sachlich, höflich, zugewandt und konstruktiv** miteinander umgehen.

Als Leitsatz für unsere jeweilige Vorgehensweise haben wir folgendes römisches Sprichwort gewählt:

„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen.“

Übersicht über die Vorgehensweisen bei Beschwerden:

Konflikt zwischen...	Vorgehensweise zur Lösung des Konfliktes
Schüler/in und Schüler/in	<ul style="list-style-type: none">◆ zeitnahes Gespräch zwischen den Betroffenen ggf. unter Hinzuziehen einer Lehrkraft◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Hinzuziehen des Klassenlehrers◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Hinzuziehen der Schulleitung mit beratender Funktion im Gespräch mit den Betroffenen◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Benachrichtigung/Einbeziehen der Eltern
Schüler/in und Lehrkraft	<ul style="list-style-type: none">◆ Aussprache zwischen Schüler/in und Klassensprecher/in◆ Aussprache zwischen Klassensprecherin und Lehrkraft◆ Rücksprache zwischen Schüler/in und Lehrkraft◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Hinzuziehen der Schulleitung
Lehrkraft und Schüler/in	<ul style="list-style-type: none">◆ Aussprache der Betroffenen◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Hinzuziehen einer in der Klasse unterrichtenden Lehrkraft /Beratung und Vermittlung) und/oder Gespräch mit den Eltern
Eltern und Lehrkraft und umgekehrt	<ul style="list-style-type: none">◆ Aussprache der Betroffenen (evtl. Beisein eines Kollegen bzw. einer Kollegin und/oder eines Elternvertreters)◆ Gesprächsergebnis protokollieren und gegenzeichnen lassen von allen Beteiligten◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Hinzuziehen der Schulleitung
Schüler/in, Eltern und Schulleitung	<ul style="list-style-type: none">◆ Aussprache der Betroffenen◆ Gespräch mit Vorsitzendem des Schulleiternrats◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Beschwerde an den zuständigen Schuldezernenten
Lehrkraft und Schulleitung	<ul style="list-style-type: none">◆ Gespräch mit der Schulleitung◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Gespräch mit dem Schul-/Bezirkspersonalrat◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Gespräch/Brief auf dem Dienstweg über den Schuldezernenten an die LSCHB Lüneburg
Lehrkraft und Lehrkraft	<ul style="list-style-type: none">◆ Aussprache mit Betroffenen◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Gespräch mit einer Person des Vertrauens/Personalrat◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Hinzuziehen der Schulleitung◆ wenn nicht zufriedenstellend -> Auseinandersetzung der Schulleitung auf dem Dienstweg mit dem Schuldezernenten

Überarbeitung im September 2017