

Liebe Eltern und Erziehungsberechtigte,

wo viele Menschen täglich eng zusammenarbeiten und wo es um so wichtige Dinge wie Schulabschlüsse geht, entstehen gelegentlich Reibungen oder Beschwerden.

Damit wir gemeinsam gute Lösungen finden können, möchten wir Ihnen eine Hilfestellung zum Umgang mit Beschwerden geben.

Wichtig ist uns, dass Anliegen zunächst dort besprochen werden, wo sie entstehen, und dass die Betroffenen stets einbezogen werden. So schaffen wir eine offene, empathische und lösungsorientierte Gesprächskultur. Beschwerden gehören zum schulischen Alltag – auch wenn sie für alle Beteiligten oft unangenehm sind.

## **I. Umgang mit Beschwerden**

### *a. Erstkontakt/-gespräch*

In vielen Fällen können Konflikte dort gelöst werden, wo sie entstehen – am besten in einem persönlichen Gespräch. Daher sollte das direkte Gespräch immer am Anfang stehen. Bitte nehmen Sie über *WebUntis* Kontakt zur betreffenden Lehrkraft auf. Für eine Rückmeldung sollte der Lehrkraft ausreichend Zeit eingeräumt werden, in der Regel drei Arbeitstage.

Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sollten weitere Schritte erfolgen.

### *b. Einbezug weiterer Ansprechpartner*

Kann ein Konflikt im direkten Kontakt nicht gelöst werden, können weitere Ansprechpartner hinzugezogen werden. In besonders schwerwiegenden Fällen steht Ihnen selbstverständlich auch die Schulleitung direkt zur Verfügung.

### *c. Kontaktaufnahme*

Da Lehrerinnen und Lehrer während des Unterrichts im Dienst sind, bitten wir darum, von spontanen Besuchen ohne Terminabsprache abzusehen. Im Problemfall können Sie sich telefonisch an das Sekretariat wenden. Ihr Anliegen wird dort aufgenommen und an die entsprechende Lehrkraft weitergeleitet, die sich innerhalb der nächsten Arbeitstage bei Ihnen melden wird.

Die E-Mail-Adresse [info@ebs-hannover.de](mailto:info@ebs-hannover.de) ist niemals für Beschwerden oder vertrauliche Mitteilungen an die Schule zu nutzen.

## II. Ansprechpartner

An der Elsa-Brändström-Schule gibt es viele Ansprechpartner. Hier eine Übersicht, wer in welchen Fällen angesprochen werden sollte:

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fachlehrkraft,<br>Klassenlehrkraft bzw.<br>Tutorin/Tutor<br>(Jahrgänge 12 und 13) | Zuerst ist die betroffene Fachlehrkraft und in zweiter Instanz die Klassenlehrkraft zu kontaktieren.                                                                                                                                                                  |
| (Klassen-)Eltern-<br>vertreter (EV)                                               | Der EV kann in seiner Funktion Infos und Hinweise geben und hat den direkten Kontakt zum Schulelternrat.<br><br>Dieser ist hinzuziehen, sofern es um die Belange der Klasse geht, nicht einzelner Schüler!                                                            |
| Schulelternrat<br>Vorstand (SER)                                                  | Der SER wird durch den Vorstand als Ansprechpartner vertreten und kümmert sich um Belange, die <b>alle</b> Eltern/Schüler betreffen.                                                                                                                                  |
| Schülervertretung (SV)                                                            | Schüler können bei Problemen, Beschwerden und Fragen jederzeit an die SV herantreten.                                                                                                                                                                                 |
| Schulleitung (SL)                                                                 | Die Schulleitung ist immer die letzte Instanz innerhalb der Schule.<br><br>In dieser Funktion nimmt sie sich den Themen an, die nicht durch vorherige Instanzen gelöst werden konnten und sorgt unter Einbeziehung der Parteien für die Aufklärung des Sachverhaltes. |