



GS Neustadt, Ludwig-Hölty-Straße 2, 29225 Celle



Tel: (0 51 41) 4 48 48

Fax: (0 51 41) 4 30 53

E-Mail: info@gs-neustadt-celle.de

Celle, den 21.04.2026

Beschwerdekonzzept der Grundschule Neustadt

Wir nehmen Beschwerden ernst und gehen Problemen auf den Grund. Beschwerden sollten keine Abrechnung mit den Betroffenen sein, sondern Chancen der Zusammenarbeit eröffnen. Dabei sollten nicht sofort Lösungen erwartet werden, sondern ein **Bearbeitungszeitraum** festgelegt werden. Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten ihre Klärungsversuche dokumentiert weitergegeben haben. Termine werden über das Sekretariat per Mail abgesprochen.

Schülerinnen und Schüler

Schülerinnen und Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschüler/innen in der Regel bei ihrem/ihrer **Klassenlehrer/in** vor. Diese/r entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung einer weiteren betroffenen Lehrkraft, des Sozialpädagogen oder der Schulleitung, oder ob es später (z. B. in der nächsten Pause, beim Klassengespräch) bearbeitet werden kann.

Gibt es schwierige Situationen in der **Pause**, ist erster Ansprechpartner die **aufsichtführende Lehrkraft**, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen:

- sofortige Klärung
- Einbeziehen der/des Klassenlehrers/in
- Einbeziehen der Schulleitung

Sollten sich **Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte** oder **sonstige Mitarbeiter/innen** beschweren wollen, sind die **Sozialpädagogen** sowie die **Klassenleitung** Ansprechpartner. Zunächst sollten aber die Schülerinnen und Schüler versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben.

Eltern

Die erste Instanz von **Elternbeschwerden über Lehrkräfte** ist grundsätzlich die **betroffene Lehrkraft**. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen. Wenn Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das

Gespräch alleine zu führen, können weitere Lehrkräfte, Elternvertreter oder auch der Sozialpädagoge hinzugezogen werden. Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung einbezogen. Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt dann keine Einigung richtet man sich an das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde.

Pädagogisches Personal (Lehrkräfte, pädagogische Mitarbeiter, Schulsozialpädagoginnen)

Beschwerden von pädagogischem Personal über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet. Wenn Beschwerden pädagogischem Personal über Kolleginnen und Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, werden zunächst der Personalrat und danach die Schulleitung einbezogen. Beschwerden gegen die **Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren**, gegebenenfalls kann der **Personalrat** einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird der **zuständige Dezernent** eingeschaltet. **Beschwerden über pädagogisches Personal werden direkt** geklärt. Ist der Konflikt nicht zu klären wirken die **Ganztagskoordinatorin sowie die Schulleitung** vermittelnd.

Sonstige Beschwerden (Schulsekretärin, Hausmeister, Reinigungspersonal)

Beschwerden über die oben genannten Personengruppen sollten zunächst auf **direktem Wege** mit den betroffenen Personen geklärt werden. In der Praxis werden auch solche Beschwerden in der Regel an die Schulleitung, Konflikte mit den Pädagogischen Mitarbeitern/innen an die Ganztagskoordinatorin herangetragen. Diese klärt den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein. Ist ein Konflikt auf diesem Weg zunächst nicht zu klären, wird der Schulträger hinzugezogen.