

## E-Mail-Knigge am Grabbe

### **Welche Mails auf welchem Weg an wen?**

- Alles, was datenschutzrechtlich relevant ist, darf nur über Logineo<sup>1</sup> kommuniziert werden.
- Die Lehrer-Lehrer-Kommunikation findet über Logineo<sup>1</sup> statt.
- Die Lehrer-Eltern-Kommunikation findet ebenfalls nur über Logineo<sup>1</sup> statt.
- Lediglich die Lehrer-Schüler-Kommunikation erfolgt ausschließlich über I-Serv<sup>2</sup>!
- Andere Wege als I-Serv für die Lehrer-Schülerkommunikation schließen wir einheitlich aus (WhatsApp) und sie werden zukünftig auch nicht mehr genutzt.
- Die Kommunikation über E-Mail orientiert sich an der allgemeinen Beschwerdebearbeitungshierarchie, d.h. dass man sich zunächst an die Personen wendet, die direkt betroffen sind und darauf verzichtet, weitere Personen in den Empfang zu setzen. So schaffen wir eine vertrauensvolle und persönliche Kommunikation.

### **Wann schreiben und beantworten wir E-Mails?**

- Dass wir Lehrer in unsere Mails schauen, kann nicht mehrfach am Tag, nicht vor 7 Uhr morgens oder nach 19 Uhr abends, nicht an Wochenenden und freien Tagen erwartet werden.
- In der Woche während der Schulzeit werden wir innerhalb von zwei Tagen eine Reaktion geben. Nicht immer kann das bereits die vollständige Antwort sein, denn manche Fragen brauchen Zeit.
- Dies soll auch für Oberstufenschüler und Eltern gelten. In der Unterstufe reichen wöchentliche Sichtungen des digitalen Postfachs oder nach Ansage der Lehrkraft auch schneller; die Mittelstufe sollte schon mehrfach die Woche ihr Postfach einsehen.
- Anliegen müssen folglich so mitgeteilt werden, dass die Antwortzeiten mitbedacht sind, sofern nicht anderes im Unterricht kommuniziert wurde.
- In ganz dringenden Fällen muss auf das Telefon oder die direkte persönliche Ansprache ausgewichen werden

### **Was kommunizieren wir über E-Mail?**

- E-Mails haben in erster Linie eine informierende Funktion, d.h. Sachinformationen und Terminabsprachen
- Konflikte, Diskussionen und alles, was eine Beziehungsebene zwischen Absender und Empfänger betrifft, sollte im persönlichen Gespräch geregelt werden, um Missverständnisse zu vermeiden.
- Wichtige Anhänge, wiederkehrende Informationen und Termine sollten zusätzlich im Kalender und in Dateiablagensystemen ausgelagert werden. So bleiben sie erhalten und auffindbar.

### **Wie schreiben wir E-Mails?**

- Eine informative Betreffzeile ist ein wesentlicher Bestandteil, neben Anrede und Grußformel.
- Im Unterricht wird noch einmal verstärkt auf den Ton und den Aufbau einer E-Mail eingegangen und ein Knigge entwickelt/ vermittelt, der Höflichkeit und Anliegen gleichsam transportiert.
- E-Mails sollten mit Sorgfalt und Bedacht geschrieben und formuliert werden. Vor dem Versenden sollte man sie auf Fehler prüfen. Bei grober Missachtung von Ton und Form können E-Mails zurückgestellt werden, damit eine Überarbeitung erfolgen kann.

---

<sup>1</sup> E-Mail-Adressen mit @grabbe.nrw.schule

<sup>2</sup> E-Mail-Adressen mit @grabbe-dt.de