

## **Retningslinjer for forebyggelse af klagesager**

1. For at mindske risikoen for at der opstår problemer, opfordres forældre til altid at henvende sig, hvis der er ting, de finder uforståelige eller lignende. Læreren angiver evt. telefontid ved første forældremøde og i kontaktbogen.
2. De, der henvender sig til skoleinspektøren eller til kolleger med spørgsmål eller kritik, opfordres til at henvende sig direkte til den, forespørgslen er rettet mod.
3. Den berørte lærer skal altid orienteres om henvendelsen straks.
4. Læreren bør selv henvende sig til ledelsen, såfremt han/hun føler, der er opstået en kritisk situation.
5. Hvis der kommer kritiske henvendelser, skal man som lærer forsøge at være åben og lyttende. Man skal ikke love noget eller kommentere eventuelle kritiske henvendelser, før man har tænkt sig om.
6. Tal med kolleger, team, tillidsrepræsentant eller ledelse om kritikken, - det er sjældent, at det kun er den enkelte lærers problem. Åbenhed er en god ting, bl.a. fordi det så er lettere for andre at hjælpe.
7. Kan forældre og lærer(e) ikke nå til enighed, kan ledelsen indkalde til et afklar-ende møde.
8. Eventuelle aftaler mellem lærere og forældre nedskrives. Lov ikke mere end der kan holdes.
9. Opfølgning med tilbagemelding foretages inden for overskuelig fremtid. Der bør føres dagbog over forløbet.