



Klachtenprocedure; “hoe gaan we om met klachten/ bezwaren”

Kind en/ of ouder heeft/ uit een klacht. Dit kan een relatief “kleine” klacht of opmerking zijn; dan kan de persoon in kwestie het zelf afhandelen, maar het kan ook een serieuzere klacht zijn. Hierbij is onderling overleg en afstemming wellicht noodzakelijk.

Deze procedure heeft betrekking op de wat zwaardere “serieuzere” klachten.

Klachten kunnen gaan over:

- een **persoon/ personen** (begeleiders, andere kinderen, trainers, ouders, enz.)
- iets dat **niet gerelateerd is aan een persoon** (bijv. de inhoud van de training, faciliteiten, enz.).

Klacht kan zich richten tot:

- de **direct** betrokken en/of verantwoordelijk **persoon/ personen**
- een **indirecte** betrokkene: A) ter plaatse tijdens situatie(s)
B) niet ter plaatse tijdens situatie(s)

I Belangrijkste bij de 1^{ste} signalering van een klacht is dat de ontvangende partij luistert en zo objectief mogelijk alle feiten inventariseert. Klacht absoluut serieus nemen, rustig blijven, niet gaan interpreteren of gaan verdedigen, om verheldering vragen; maar een zo volledig (hopelijk neutraal en objectief) beeld creëren van de situatie zoals de klager deze ziet (dus herhalen wat klager verteld heeft en polsen of het verhaal bij de klagende partij zo is overgekomen als hij of zij heeft verteld).

➔ **DAN HEB JE EEN FEITELIJK OMSCHREVEN VERHAAL van de klager.**

II Indien de klacht is binnengekomen bij de **direct** betrokkene is het van belang dat deze een inschatting maakt over de ernst van de klacht (“hoe zwaar weegt de klacht”). Daarbij is het wenselijk dat hij/ zij zijn verhaal gaat delen/ in overleg gaat. Het kan ook dat de klacht wordt ingediend bij een ander/ indirect betrokkene (A of B). In dit geval **ALTIJD** de direct betrokken en/of verantwoordelijk persoon/ personen erbij halen. Hij/ zij is diegene die de situatie of het probleem heeft beleefd en dus een situatie-/ probleemschets kan maken.

Met de **direct medebetrokkenen** als ook de **indirect verantwoordelijken** (het Bestuur of afgevaardigde van het bestuur van BCG) ➔ **Overleg** (“om tafel zitten”).

Deze inventariseren eveneens met als doel een zo volledig (neutraal en objectief) beeld creëren van de situatie zoals diegene waarover het gaat (“de aangeklaagde”) het ziet.

➔ **DAN HEB JE EEN FEITELIJK OMSCHREVEN VERHAAL van de aangeklaagde.**

➔ **Aanvullend:**

- 1) bepaal als groep (BCGemert) de ernst van de klacht (“wat vinden wij ervan”)
- 2) bij gecompliceerde zaken; splits het probleem/ klacht op in deelaspecten/ onderdelen.
- 3) bepaal als groep (BCGemert) je mening cq. standpunt omtrent de klacht/situatie. Bij ingewikkelde zaken vorm mening/ standpunt over de deelaspecten/ onderdelen.

(doel hiervan is dat je als BCGemert de regie houdt)

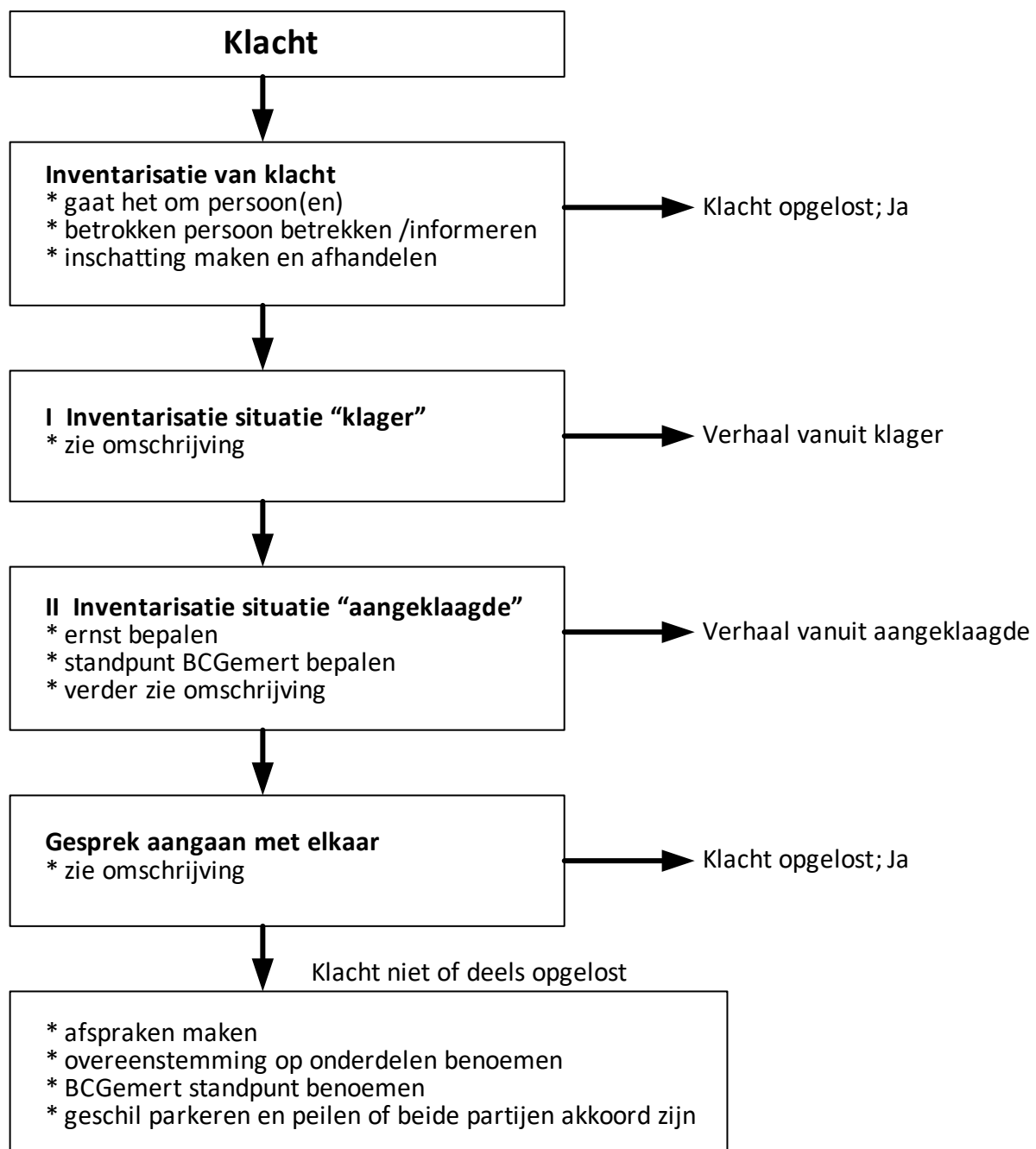


III Gesprek aangaan met beide partijen

→ Beide verhalen bij elkaar brengen waarin je:

- Knelpunten bespreken (zowel van de ene partij alsook van de andere). Meningsverschil of een ander standpunt hebben mag; wel respectvol en op zoek gaan naar oplossingen en/ of afspraken.
- Overeenstemming zoeken (op alles of onderdelen).
- Oplossingen zoeken/ aandragen
- Afspraken maken en vastleggen.

Stroomschema klachten:



Klacht en oplossing altijd vastleggen en rapporteren aan secretariaat