

Klachtenprotocol

Dit klachtenprotocol gaat over de manier waarop we binnen het Gilde om moeten gaan met elke uiting van ongenoegen door een deelnemer, een vrijwilliger of een bestuurslid.

Het protocol is geen voorschrift maar een hulpmiddel om op succesvolle wijze om te gaan met een klacht en om in eerste instantie op een informele manier het gewenste resultaat te bereiken.

Mocht er geen bevredigend resultaat zijn, dan staat voor de klager de weg open om officieel een klacht in te dienen bij het bestuur in de persoon van de voorzitter.

Klachten

Van klachten en kritiek moet je als organisatie leren. Klachten kunnen gaan over personen, mede vrijwilliger of deelnemer (gedrag, communicatie, afspraken etc.) de organisatie van de activiteit of het project (de lokaliteit, de hulpmiddelen, de programmering, coördinatie etc.). Maak een aantekening van de klacht. Mocht de klacht op informele opgelost zijn, dan zou het goed voor de organisatie zijn dat, indien de klacht van organisatorische aard zijn, de klacht en de oplossing gedeeld wordt binnen de activiteit of het project. Zo leren we van elkaar. Met klachten die van persoonlijke aard zijn wordt altijd vertrouwelijk omgegaan!

Luisteren

De klager wil altijd gehoord worden. Als de klager emotioneel is, geef dan de ruimte voor het uiten van de emoties. Begin daar ook mee. Luister actief, stel vragen als iets niet duidelijk is. Vraag door totdat de klager alle stoom heeft kunnen afblazen. Hou het bij vragenstellen en onthoud je van commentaar. Probeer samen met de klager een beeld te vormen van de feiten en omstandigheden. Geef de klager niet op voorhand gelijk. Je kent immers nog niet alle feiten. Ga ook niet mee in de emoties: blijf kalm. Ga ook niet speculeren over mogelijke oplossingen.

Meeleven

Iedere klacht moet serieus genomen worden. Dat is niet hetzelfde als iemand gelijk geven. Begin je verhaal door begrip te tonen. De klager voelt zich dan serieus genomen en heeft daardoor een kalmerend effect op de klager. De klager is dan beter in staat om naar jouw inhoudelijke vragen te luisteren.

Vragen stellen

Een klacht kan pas opgelost worden als alle feiten bekend zijn. Probeer dus te achterhalen wat er werkelijk speelt. Probeer ook feiten en meningen van elkaar te scheiden.

Door steeds in de vragende vorm samen te vatten, wordt het duidelijk waar het precies over gaat. Herhaal de uiteindelijke klacht zo, dat de klager zegt "Ja, dat bedoel ik".

Noteer de klacht

Zet de klacht op papier zodra de klacht en de feiten vanuit de klager duidelijk zijn. Deel de klager mee dat je er over na moet denken en er binnenkort op terugkomt, zeker als het om een persoon gaat. Ook over de procedure die gevolgd gaat worden met betrekking tot de klacht. Bel de klager terug als die vervolgstappen bekend zijn.

Vervolg en wederhoor

Je kent nu de feiten van de klager, maar die kunnen gekleurd of onjuist zijn. Daarom is het altijd nodig om wederhoor te plegen. Doe dat niet zomaar zelf: het kan soms nuttig zijn om de coördinator in te schakelen of advies te vragen aan de voorzitter. Zo nodig draag je de verdere afhandeling aan hun over. Maak daar wel duidelijke afspraken over.

Probleem duidelijk

Nadat er wederhoor is geweest, moet het duidelijk zijn geworden waar de klacht over gaat en mogelijk ook hoe deze op een eenvoudige wijze kan worden opgelost. De volgende stap is nu om tot een oplossing te komen.

Opgelost?

Er zijn nu drie mogelijkheden:

- de oplossing is bereikt, het ongenoegen is uit de wereld
- de klacht is niet opgelost. De klager dient officieel een schriftelijke klacht in bij de voorzitter. Het is nuttig om je coördinator (indien deze niet zelf in het geding is) en de voorzitter daarvan al op de hoogte te brengen
- de klacht is niet opgelost, maar de klager wil geen officiële klacht indienen. In dat geval eindigt je bemoeienis en hangt het van de klager af of er nog iets gebeurt.