

## Richtlijnen voor het kader bij klachtbehandeling

1. Neem elke klacht en elk probleem, in welke vorm dan ook, serieus. Laat merken dat het gewaardeerd wordt als iemand zijn of haar klachten uit.
2. Probeer elke klacht als een mogelijkheid ter verbetering zien. Maak niet de fout om direct in de verdediging te gaan als ouders u ergens op aanspreken. Probeer u zich niet persoonlijk aangevallen te voelen en blijf op een positieve manier praten met elkaar.
3. Probeer vooral eerst goed te luisteren en te achterhalen wat nu precies het probleem is. Bij doorvragen blijkt het probleem vaak anders te liggen dan in eerste instantie gezegd wordt. Probeer te achterhalen waar het probleem volgens de ouder precies ligt en waarom het voor hun een probleem is.
4. Het kaderlid dat de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een reactie aan de klager. Sommige klachten zijn meteen bespreekbaar en op te lossen. Is de klager niet tevreden dan dient het kaderlid aan te geven dat hij de klacht zal bespreken met de Afdelingscoördinator, en als de klager nog steeds niet content is met de gegeven antwoorden kan de klager ook zelf de klacht mag bespreken met een van de twee vertrouwenspersonen van FC Zutphen
5. Het kaderlid dat de klacht in ontvangst neemt, maakt zo spoedig mogelijk, maar altijd binnen een week, melding van de klacht bij de vertrouwenspersonen. De klacht en de 'voorlopige afhandeling' dient (ook) schriftelijk met behulp van het bijgeleverde 'klachtbehandelingsformulier' gemeld te worden bij dezelfde persoon.
6. Klachten horen zo snel mogelijk afgehandeld te worden. Is een klacht niet direct op te lossen dan is de termijn voor het geven van een reactie op een klacht ten hoogste twee weken. Degene die de klacht in ontvangst heeft genomen meldt binnen minimaal twee weken of en zo ja welke maatregelen genomen zullen worden naar aanleiding van de klacht.
7. Controleer altijd of een klacht die 'afgehandeld' is, ook echt naar tevredenheid van de klager afgehandeld is. Het kaderlid dat de klacht in ontvangst heeft genomen hoort persoonlijk te vragen of de klacht volledig naar tevredenheid is afgehandeld. Is dit niet zo dan wordt gezocht naar nieuwe mogelijkheden om de klacht op te lossen. Hierbij kunnen eventueel andere personen betrokken worden (zoals de 'klachtencommissie').
8. Als een derde (bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon) gevraagd wordt om te bemiddelen bij een klacht, dan hoort deze bij beide partijen informatie in te winnen. Deze derde persoon kan van deze gesprekken het beste schriftelijke aantekening maken. Uiteraard wordt alle informatie die betrekking heeft op de klacht vertrouwelijk behandeld. Indien hierom gevraagd wordt, hoort degene die de klacht in behandeling neemt geheimhouding te verzekeren ten aanzien van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.

9. Besteed aandacht aan alles waaruit blijkt dat er onvrede is. Schroom niet om hierbij hulp te vragen van de afdelingscoördinator, een ervaren kaderlid of een van de leden van de Stuurgroep.