

De omgang met klachten van ouders

De FC Zutphen wil haar uiterste best doen om aan de - reële – wensen en verwachtingen van ouders te voldoen. Toch zullen er altijd zaken zijn die niet helemaal goed lopen in de ogen van de ouders. In dat geval moeten ouders kunnen aangeven dat ze denken dat bepaalde zaken beter, anders kunnen. FC Zutphen beschouwt dat niet als commentaar of bemoeizucht, maar als een mogelijkheid om bepaalde zaken te verbeteren. Door zo tegen 'klachten' aan te kijken, zal het uiten van een klacht bijdragen tot het verbeteren van de kwaliteit van FC Zutphen.

Natuurlijk zijn er grote verschillen tussen ouders wat betreft het geven van hun mening.

Hoe dan ook, elke 'klacht' wordt door FC Zutphen serieus genomen. Door ook op de kleinste klacht snel in te springen, kunnen vaak verdere problemen of klachten voorkomen worden en werk je aan een grotere tevredenheid onder leden en ouders.

'Klacht' klinkt erg zwaar, maar dat hoeft niet altijd het geval te zijn. Een korte zijdelingse opmerking die in feite commentaar geeft op iets wat binnen de vereniging gebeurt, hoor je al als een 'klacht' te zien en aldus te behandelen.

FC Zutphen heeft een 'klachtenbehandelingsprocedure' opgesteld. Zo weten kaderleden hoe ze moeten handelen bij elke klacht, in welke vorm dan ook. Dit is prettig voor de kaderleden, maar ook voor degene die de klacht ter sprake bracht. Bij ouders (en leden) moet het bekend zijn hoe zij dienen te handelen als zij ergens problemen mee hebben. Als voor ouders duidelijk is dat hun mening op prijs gesteld wordt, zullen zij eerder met klachten komen en zal wellicht de toon waarop ze een klacht uitspreken vriendelijker zijn.

Klachten voorkomen

Veel klachten zijn te voorkomen door te luisteren naar de mening van ouders (en jeugdleden). Door wensen en verwachtingen van ouders te bevragen en activiteiten te evalueren onder ouders, merken ouders dat hun mening gewaardeerd wordt. Door vervolgens met deze resultaten iets te doen - ofwel door te beantwoorden aan hun wensen, ofwel door uit te spreken waarom de vereniging het anders denkt te moeten doen - worden ouders gestimuleerd om mee te denken. Ouders die gevraagd worden om mee te denken zullen minder snel beklag komen doen, ze zullen eerder met positieve voorstellen tot verbetering komen.

Door het serieus nemen van klachten voorkom je ergere klachten. Hoewel FC Zutphen natuurlijk het liefst klachten wil voorkomen, willen we wel duidelijk laten merken dat de gehele vereniging open staat voor klachten.

Kortom: FC Zutphen probeert klachten te voorkomen door goed te handelen en in te spelen op de wensen van leden en ouders, maar laat duidelijk merken dat als er toch problemen zijn, deze dan graag gehoord worden. FC Zutphen wil open staan voor klachten door te luisteren en deze vervolgens goed af te werken.

Wie kan er een klacht indienen

Elke ouder/voogd/verzorger van een jeugdlid, kan een klacht indienen.

De door FC Zutphen aangestelde vertrouwenspersonen gaan eerst na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Heeft de klager bijvoorbeeld getracht om het probleem met de aangeklaagde of met de directeur op te lossen?

Wanneer wordt er gebruik gemaakt de klachtenregeling?

De klachtenregeling is alleen van toepassing als men als ouder met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken binnen de vereniging zullen in onderling overleg tussen ouders, trainers, elftalleiders en afdelingscoördinatoren op een juiste wijze en naar tevredenheid van alle betrokkenen kunnen worden afgehandeld.

Indien dit echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, of wanneer men als ouder geen gehoor vindt bij de kaderleden, kan een ouder een beroep doen op de klachtenregeling.

De klachtenregeling en de procedure zijn terug te vinden op de website van de vereniging.

Klachten indienen

Op het moment dat een ouder ongenoegen uit over de gang van zaken bij FC Zutphen of over mensen die bij de vereniging betrokken zijn, dan kan dat als een klacht beschouwd worden. In de meeste gevallen zullen klachten mondeling geuit worden, maar schriftelijk kan natuurlijk ook.

FC Zutphen heeft twee vertrouwenspersonen aangesteld bij wie alle klachten en problemen geuit kunnen worden. Deze personen zorgen - in samenspraak met de betrokkenen - voor een goede afhandeling van de klacht. De vertrouwenspersonen dienen zo neutraal mogelijk te zijn. Klachten hebben vaak betrekking op (het handelen van) kaderleden van de vereniging. Als de vertrouwenspersonen tevens kaderlid van de vereniging zijn, dan is de drempel om te klagen wellicht groter.

Als er niet veel klachten binnenkomen bij deze vertrouwenspersonen, wil dit niet zeggen dat de functie zo maar opgeheven kan worden. Het feit dat er vertrouwenspersonen zijn, maakt ouders duidelijk dat FC Zutphen open staat voor het bespreken van problemen en klachten.

Klachten afhandelen

Elke klacht heeft een eigen karakter en verdient dus ook een geheel eigen aanpak. Wel zijn er richtlijnen te geven die bij het behandelen van elke klacht gehanteerd kunnen worden. Naast de vertrouwenspersonen hoort elk kaderlid te weten hoe met klachten omgegaan dient te worden.

Deze richtlijnen vind je in **document Klachten afhandelen**.

Als een vertrouwenspersoon gevraagd wordt om te bemiddelen bij een klacht, dan hoort deze bij beide partijen informatie in te winnen. De vertrouwenspersoon maakt van deze gesprekken schriftelijke aantekeningen. 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.

De vertrouwenspersonen maken van de klacht en de behandeling gebruik van het 'klachtbehandelingsformulier', dat je vindt in **document Klachtbehandelingsformulier**.

Alle kaderleden van FC Zutphen zijn op de hoogte gesteld van het belang van een juiste afhandeling van klachten.

Ouders informeren over 'klachtrecht'

Ouders van jeugdleden moeten weten en merken dat kaderleden mogelijke problemen en klachten graag willen bespreken. Tijdens informatiebijeenkomsten komt dit item aan de orde. Daarnaast is een schriftelijke melding hiervan ook erg nuttig. Deze schriftelijke melding staat vermeld op de partner-website voor ouders.

Ongewenste intimiteiten; seksuele intimidatie.

De beide genoemde contactpersonen zijn ook een eerste aanspreekpunt bij klachten over ongewenste intimiteiten e.d.. Bedoeld wordt hier ongewenst, seksueel getinte aandacht, die tot uitdrukking komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag.