

# Klachtenprocedure

## Houding

- Neem klachten serieus.
- Ga niet in discussie.
- Denk niet oplossingsgericht.
- Stel open vragen. Een open vraag kenmerkt zich door een zekere algemeenheid en is in ieder geval niet persoonlijk gericht.
- Probeer binnen het “regiem van open vragen” met doorvragen te achterhalen wat de werkelijke reden is van de klacht, als het gevoel bestaat dat er iets verborgen is.
- Doe een beroep op de verantwoordelijkheid van de klager door te vragen welke oplossingen hij/zij had gedacht.

## Afspraken

Afhankelijk van de urgentie en de complexiteit van de klacht, alsook het gevoel dat de werkelijke reden verborgen blijft, maak dan de volgende afspraken:

### *niet-complex*

- de klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering aan de orde wordt gesteld en dat er binnen een week nadien een antwoord komt. Het nawoord kan zijn een tijdelijk uitstel van de beantwoording.

### *complex*

- een bezoek regelen bij de klager thuis of op een neutrale plaats, bijv. NPB-gebouw
- zeggen dat tijdens dat bezoek nog een bestuurslid aanwezig is
- eventueel voorstellen dat klager zich kan laten bijstaan door iemand anders
- maak tijdens dat bezoek vervolgspraken hoe verder met de klacht wordt omgegaan.

## Vervolgspraken

Maak vervolgspraken:

- om het werkelijke probleem boven water te krijgen
- over de procedure voor de verdere gang van zaken: datums, wie maakt verslagen, etc.
- om een oplossingsvoorstel nader uit te werken
- over een eventuele evaluatie

## Verantwoordelijkheid

- Klager en ontvanger van de klacht hebben beiden verantwoordelijkheid. De ontvanger kan derhalve een beroep doen op het oplossingsgerichte vermogen van de klager.
- Probeer bij afspraken zo concreet mogelijk te zijn.