

## Vertrouwenspersoon

Als klachten van cliënten over hulpverleners en vice versa (in ons geval therapeut, counselor, trainer of supervisor) en/of van collega's onderling bij het bestuur en de KE terechtkomen wordt de klager door hen eerst doorverwezen naar één van de 4 vertrouwenspersonen (vp).

Zijn taak is het

- in eerste instantie te luisteren. Het blijkt namelijk dat klachten vaak ontstaan door het gevoel niet echt gehoord te worden.
- Vervolgens kijken klager en vp samen naar de inhoud van de klacht en worden er, na beslist te hebben of die klacht wel hier thuis hoort, acties afgesproken:
  - Veelal blijkt het gehoord worden al afdoende en indien niet
  - Kan de vp beslissen om eerst afzonderlijk met de tegenpartij te gaan spreken of juist gezien de aard van de klacht daar van af te zien
- \* als de klager moeite mee heeft met die stap van de vp richting tegenpartij zal de vp eerst met de klager uitvoerig daarbij stilstaan en dan besluiten wat hij gaat doen
- \* de vp zal hoe dan ook de inhoud van de klacht en het gesprek met de tegenpartij plus zijn eigen stelling daarin aan beide partijen bekendmaken. De vp is steeds meerzijdig partijdig!
  - Resultaat kan zijn dat de vp beide partijen uitnodigt om onder zijn leiding de dialoog met elkaar aan te gaan
  - De uitkomst van die gesprekken kan zijn dat de klager daarmee tevreden is en indien niet, overgaat tot het volgen van de formelen klachtenprocedure.

Hiermee stopt functie van vp.

Hij heeft ook geen functie in een eventuele verdere klachtenprocedure. Zijn functie was immers te onderzoeken of die formele procedure vermeden kan worden. Want in genoemde volgende procedure gaat het om een beoordeling strikt volgens overeengekomen regels.

De 4 vp's (2 Nederlandse en 2 Vlaamse) staan in collegiaal contact met elkaar om elkaar te steunen en indien gewenst te overleggen hoe men een bepaalde zaak kan aangaan. Mocht een vp om welke reden dan ook vinden dat hij in een bepaald geval niet de aangewezen persoon is om met een klager te werken dan bespreken de vp's met elkaar wie die functie van hem kan overnemen.

Ik ben gedurende dit werkjaar nog beschikbaar als vp en zal natuurlijk met alle vp's de nieuwe vp welkom heten en ondersteunen.

Ernst Knijff