

Tips voor het bespreken van een klacht:

- Reageer zo snel mogelijk na de gebeurtenis. Alleen wanneer u erg emotioneel bent kunt u de gebeurtenis beter even laten bezinken.
- Maak een aparte afspraak als de kwestie niet snel kan worden besproken. Geef daarbij kort aan waarover u wilt praten.
- Schrijf van tevoren voor uzelf op waarover u wilt praten en denk na over het doel van het gesprek.
- Benoem tijdens het gesprek voornamelijk de feitelijke gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden. U mag wel laten weten welke gevoelens de gebeurtenis bij u heeft opgeroepen.
- Bent u bang voor een negatieve reactie van de medewerker? Zeg dat dan tegen hem of haar.
- Neem iemand mee ter ondersteuning. Laat dat wel van tevoren weten aan degene met wie u een gesprek heeft. Zorg ervoor dat degene die u meeneemt rustig is.
- Denk alvast na over een eventuele oplossing en wees bereid om samen tot die oplossing te komen. Wanneer u het gesprek aangaat betekent dat dat u open staat voor de uitleg van de ander.
- Geef de betreffende medewerker de kans zaken te herstellen en eventueel op te lossen.
- Behandel de medewerker met respect. U verwacht dat wederzijds ook.