

Een vertrouwenspersoon in de club



Elke vereniging heeft wel eens te maken met ontevredenheid bij trainers, ouders, sporters, bestuurders, Vaak volstaat een goed gesprek om problemen of misverstanden op te lossen en de samenwerking weer op goede rails te krijgen.

Af en toe kunnen ontstane spanningen binnen de club niet op dergelijke manier opgelost worden en is het nodig om verdere stappen te nemen.

Dan kan het nuttig zijn om een derde, liefst neutrale, persoon te betrekken. Deze zal op een objectieve manier via gesprekken en aangereikte info de elementen van de problemen ophoofden en op basis daarvan proberen om tussen beide partijen tot een consensus te komen.

Anderzijds is het belangrijk dat elke persoon in de vereniging te allen tijde met individuele problemen terecht kan bij een vertrouwenspersoon. Vaak wordt deze functie gelinkt aan problemen van aantastelijkheden binnen de club, doch ook problemen tussen ouders en trainers of tussen trainers onderling zouden tot de bevoegdheid van de vertrouwenspersoon kunnen behoren.

Profiel van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is iemand die

- betrokken is bij de club (bv. als trainer, als ouder, als bestuurder, als jurylid, als sporter, ...)
- de clubvisie en de visie van de federatie betreffende de sport kent
- kan luisteren
- discreet kan werken
- vlot inde omgang is
- gemakkelijk bereikbaar is
- kan bemiddelen
- gepast kan communiceren in moeilijke omstandigheden
- probeert tot een oplossing te komen
- telefonisch en/of via mail bereikbaar is

Aanpak van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon

- beschikt bij voorkeur over professionele vaardigheden en ervaringen om conflictsituaties aan te pakken
- werkt neutraal en onpartijdig
- kan elke melding inschatten naar dringendheid van behandelen
- beschikt over een aantal nuttige contacten (bv. meldingspunten voor druggebruik, jeugdzorg, hulpgroepen, gemeentelijke ombudsdiensten, ...)

Verloop van de bemiddeling

De vertrouwenspersoon

- helpt zoeken naar een oplossing voor het gemelde probleem
- bemiddelt

De vertrouwenspersoon is niet verantwoordelijk voor het al dan niet bereiken van een voor alle partijen aanvaardbaar antwoord of oplossing

- informeert

Indien er via bemiddeling geen oplossing kan gevonden worden of indien de klachtbehandeling specifieke competenties vereist zal de vertrouwenspersoon informeren naar andere mogelijkheden voor afhandeling van de klacht, zowel intern als extern

- **verwijst naar derden**
 - **rapporteert**
- de vertrouwenspersoon is geen verantwoording schuldig maar heeft wel een informatieplicht tegenover het clubbestuur.**