Amsterdam University of Applied Sciences

Beter leren van klachten

Author(s)
Mein, Arnt; Meijer, Jolanda

DOI
10.5553/TvK/1871-41022022018003005

Publication date
2022

Document Version
Final published version

Published in
Tijdschrift voor Klachtrecht

Link to publication

Citation for published version (APA):
Mein, A., & Meijer, J. (2022). Beter leren van klachten. *Tijdschrift voor Klachtrecht*, *2022*(3), 14-15. https://doi.org/10.5553/TvK/1871-41022022018003005

General rights
It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations
If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: https://www.amsterdamuas.com/library/contact, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, P.O. Box 19185, 1000 GD Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Creating Tomorrow

Download date:15 Nov 2026

Dit artikel uit Tijdschrift voor Klachtrecht is gepubliceerd door Boom juridisch en is bestemd voor Hogeschool van Amsterdam

Beter leren van klachten

Arnt Mein en Jolanda Meijer

Heb jij er als klachtbehandelaar het gevoel steeds weer dezelfde klachten te moeten behandelen? En heb je het idee dat je organisatie er onvoldoende van leert? Dan is het boekje *Volgende keer beter! Leren van klachten over je organisatie* wat voor jou. Het is geschreven door Manja Bomhoff en Yvonne van der Vlugt, onderzoekers die zijn gepokt en gemazeld in de wereld van klachtbehandeling en conflictbeheersing.

Het boek is bedoeld voor klachtbehandelaars in de (semi)publieke sector. Maar ook voor staf- en beleidsmedewerkers, leidinggevenden en toezichthouders. Meteen in de inleiding schrijven de auteurs al dat leren van klachten niet groots en meeslepend hoeft te zijn. Je hoeft je 'alleen' maar af te vragen hoe je organisatie, overheid of systeem er veiliger, toegankelijker, sneller of fijner van kan worden.

Vertrekpunt voor de auteurs is hun ervaring dat organisaties om allerlei voor de hand liggende redenen onvoldoende toekomen aan het leren van klachten. En dat is ontzettend zonde, zo stellen zij. Klachten zijn immers een onmisbaar onderdeel van het zogenoemde terugkoppelingsmechanisme van de publieke sector. Dat is in het belang van klagers, maar uiteindelijk ook in ons gemeenschappelijk belang. Met dit boekje willen Bomhoff en Van der Vlugt dan ook laten zien hoe je wel kan leren van klachten en wat daarvoor nodig is. In de kern gaat het hen erom de doorgaans defensieve reactie op klachten om te buigen in een geïnteresseerde houding. Als medewerkers zien dat klagers serieus genomen worden, voelen zij zelf ook meer ruimte om aan te geven waar het volgens hen beter kan. Bomhoff en Van der Vlugt benadrukken dat leren iets is dat alleen in verbinding tot stand kan komen: tussen mensen, afdelingen en organisaties.

Daartoe biedt dit handzame boekje je in acht hoofdstukken bruikbare aanknopingspunten om de klachtbehandeling binnen je organisatie naar een hoger plan te tillen, door beter te leren van klachten. Zo begint het met de vraag met welk doel je zou willen leren van klachten. Waar doe je het voor en wat wil je ermee bereiken? De volgende hoofdstukken gaan over de vraag wie je daar binnen de organisatie voor nodig hebt. In het tweede hoofdstuk schrijven de auteurs dat je pas een goede bijdrage aan klachtbehandeling kunt leveren als je helder hebt hoe je van meerwaarde kunt zijn en als collega's van elkaar weten wie op welke manier betrokken wil worden. In het derde hoofdstuk schrijven zij over klachten en meldingen en dat dit verschil lastig te begrijpen is voor mensen die zich hier niet professioneel mee bezighouden. Toch kunnen deze verschillen relevant zijn vanuit de focus op behandelen. Het vierde hoofdstuk gaat erover dat de meeste mensen niet klagen. Dus om waarde te kunnen hechten aan de klachten die binnenkomen, is interesse nodig voor wie en wat we wel en niet horen. In het volgende

Dit artikel uit Tijdschrift voor Klachtrecht is gepubliceerd door Boom juridisch en is bestemd voor Hogeschool van Amsterdam

hoofdstuk schrijven de auteurs over de negatieve sfeer die vaak rond klachten en klachtbehandeling hangt en dat dit ten koste gaat van de zin of energie om verder te onderzoeken. Door te erkennen wat er niet goed gaat, maar vooral stil te staan bij wat er beter kan en wat je zou willen versterken, ontstaat er meer energie om dingen te verbeteren, zo luidt hun aanbeveling.

In het zesde hoofdstuk schrijven Bomhoff en Van der Vlugt over zoeken naar een ingang. Dat je kansen moet zien en hier iets mee moet doen om verbinding tot stand te brengen. Je mag buiten de lijntjes kleuren om anderen te overtuigen. In het zevende hoofdstuk schrijven de auteurs over rapporteren en dat als je hier te sterk de nadruk op legt, het leren fors kan worden tegengewerkt. Herkenbaar hieraan is dat klachten vaak worden ingedeeld in categorieën vanuit het idee dat je pas van klachten kunt leren als je ze geordend hebt. Maar registeren van klachten is alleen zinnig als je weet waarvoor je het doet en nadenkt over hoe het de organisatie helpt. Van belang kan zijn, zo schrijven de auteurs, dat je onderscheid maakt tussen het behandelen van de klacht en het leren ervan. In het laatste hoofdstuk gaan zij in op de diversiteit van de klagers en dat dit zit in de aard van hun klacht, hun verwachtingen en behoeften. Als je nadruk op de overeenkomsten tussen de klagers legt, kan dit ervoor zorgen dat je slechter gaat luisteren en minder ontvankelijk wordt voor hun verhaal.
Notoire of boze klagers vragen veel aandacht en hun boosheid kan bedreigend zijn voor medewerkers. In dit boek staan de auteurs stil bij hoe je weerstand en vooroordelen over klagers overwint.

Volgende keer beter!
Leren van klachten over je organisatie

Auteurs: Manja Bomhoff en Yvonne van der Vlugt
Uitgever: THEMA
Jaar van uitgave: 2021
Aantal pagina's: 112
Prijs: € 24,95

Ze adviseren om je oor te luister te leggen bij de klagers zelf. Zij vinden het fijn als er naar hun mening gevraagd wordt en het helpt je organisatie bij het leren van klachten.

De auteurs dagen je uit om hun adviezen morgen al in de praktijk te brengen. Met een beetje lef en creativiteit kun je een eind komen, stellen zij, al hangt de vorm van leren af van je organisatie en wat je wilt bereiken. Om je op weg te helpen sluiten zij hun boek af met vier oefeningen om je klaar te stomen om beter te leren van klachten en je vaardigheden als klachtbehandelaar te verbeteren

Ik heb het boek in één ruk uitgelezen. Het is prettig leesbaar, met aansprekende voorbeelden uit de praktijk en heldere illustraties die de boodschap kracht bijzetten. Het is goed onderbouwd met bevindingen uit relevant onderzoek. De adviezen lijken mij gemakkelijk te vertalen naar je klachtbehandelingspraktijk en voor vele organisaties toepasbaar. Kortom, een aanrader voor iedere klachtbehandelaar en iedereen die zich met klachten bezighoudt.

Mr. dr. A.G. Mein is hoofdredacteur van dit tijdschrift. J.M. Meijer is concernklachtcoördinator bij de gemeente Utrecht.

Oproep

Heb jij ook een inspirerend boek gelezen waarvan je vindt dat anderen dat ook moeten lezen? En kun je dat overtuigend onder woorden brengen? Laat het ons weten via info.vvk@buvoo.nl.