

## Klachtenbeleid

Een systematische klachtenregistratie en klachtenanalyse kan de oorzaken van de klachten duiden. Is de oorzaak eerder van organisatorische aard, van praktische aard of eerder een gevolg van een tekort aan kennis, kunde of vaardigheden? Bovendien blijkt uit de registratie welke klachten toevallig zijn en welke systematische of terugkerende klachten zijn. Eenmaal de oorzaak van systematische klachten gekend is, stelt zich de vraag hoe deze op een effectieve en efficiënte wijze zijn op te heffen. Opleiding kan een middel zijn om een bepaald klachtenpatroon op te lossen.

### Tips:

- Stel een duidelijke klachtenprocedure op.
- Bepaal hoe, wie, wanneer en waar de vermoedelijke vormingstekorten uit de klachtenanalyse worden doorgespeeld aan de VTO-verantwoordelijke of diegene die opleiding kan/moet organiseren.
- Werk in overleg met de VTO-verantwoordelijke en kwaliteitscoördinator een stappenplan uit dat een antwoord zal bieden op de vraag al dan niet over te gaan tot het organiseren van VTO-activiteiten.
- Indien er een opleiding wordt georganiseerd, bouw dan een terugkoppeling in naar de klachtenprocedure. Volg op of de opleiding een effect heeft op het klachtenpatroon.