



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

LinC
LEUVENS INSTITUUT
VOOR CRIMINOLOGIE

Elementen en voorwaarden voor een goed klachtenmanagement

 **Instituut**
voor de
overheid



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Elementen van een goed klachtenmanagement

- Een ketenbenadering
 - Complementariteit van interne en externe klachtenbehandeling
- Behandeling van klachten binnen de organisatie

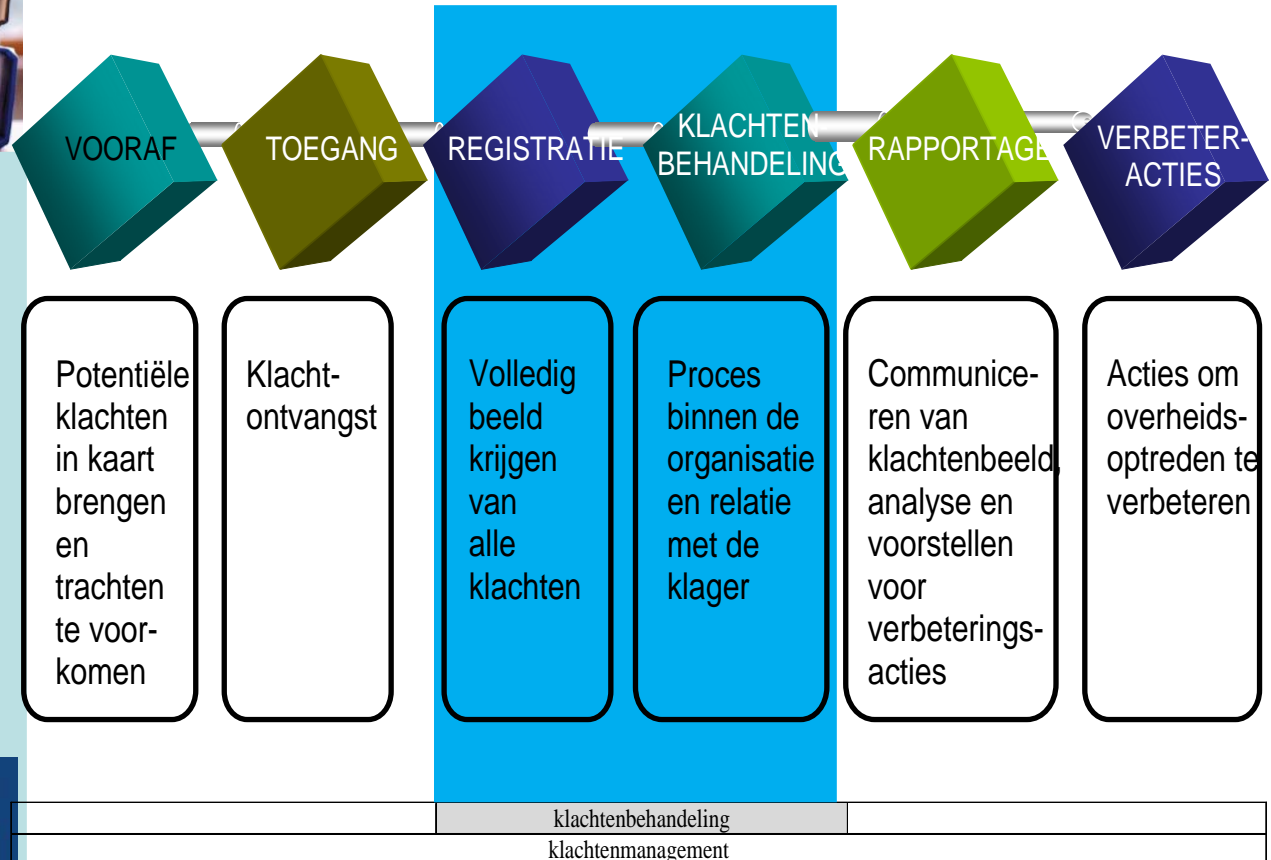


Elementen van een goed klachtenmanagement

Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen en Faculteit Rechten van Universiteit Antwerpen



KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN



Elementen van een goed klachtenmanagement

- Klachtenbehandeling versus klachtenmanagement

Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen en Faculteit Rechten van Universiteit Antwerpen

| | Individuele aanpak | Procesmatige aanpak | Organisatorische aanpak |
|---------------------|--------------------|---------------------|-------------------------|
| Persoonlijke zorg | X | | |
| Klachtenbehandeling | X | X | |
| Klachtenmanagement | X | X | X |

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Elementen van een goed klachtenmanagement

- Stappenplan van de klachtenbehandeling
 - Stap 1: het kennisnemen van de klachten
 - Stap 2: de registratie en oriëntatie van klachten
 - Stap 3: het onderzoek van de klacht
 - Formele beoordeling
 - Onderzoeksdaden
 - Inhoudelijke beoordeling
 - Stap 4: de afhandeling van de klacht
 - Stap 5: de rapportering van de klacht



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Elementen van een goed klachtenmanagement

- Stappen van klachtenmanagement
 - Een stap vooraf
 - Stappen achteraf
 - De rapportering van de klacht als verdere uitbouw van een klachtenmanagement
 - Het niveau van de rapportage
 - De inhoud van de rapportage
 - Het opzetten van verbeterprojecten
 - Het al dan niet inzetten van verbeterprojecten
 - Domeinen waarop verbeteringstrajecten kunnen worden ingezet
 - Rol van klachten in het beleidsproces



Prof. Dr. Frankie Schram

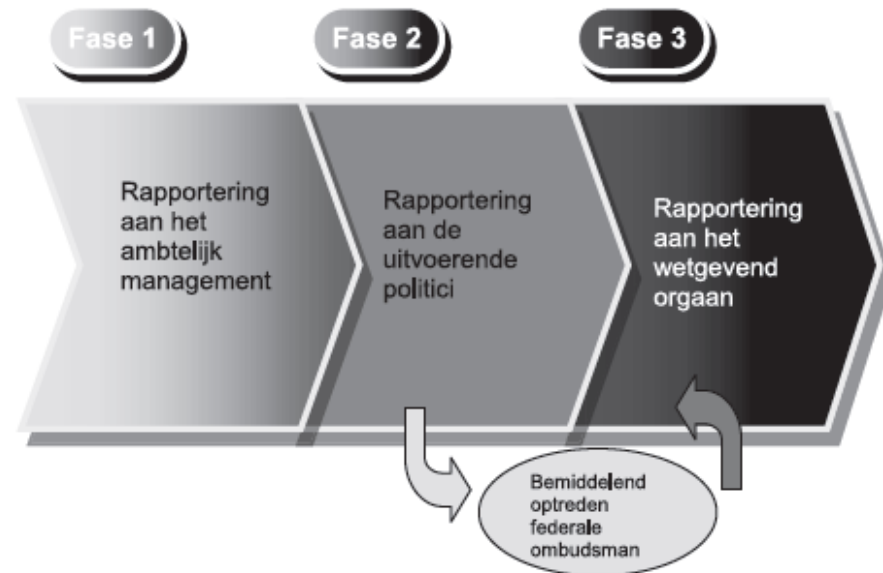
Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Elementen van een goed klachtenmanagement

- Stappen van klachtenmanagement – Rapportering





Prof. Dr. Frankie Schram

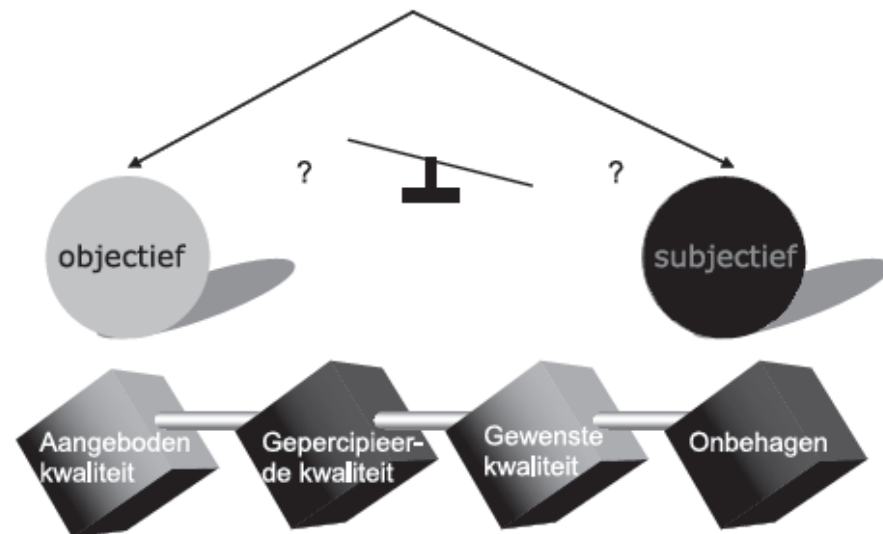
Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Elementen van een goed klachtenmanagement

- Stappen van klachtenmanagement
 - Het al dan niet inzetten van verbeterprojecten





Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

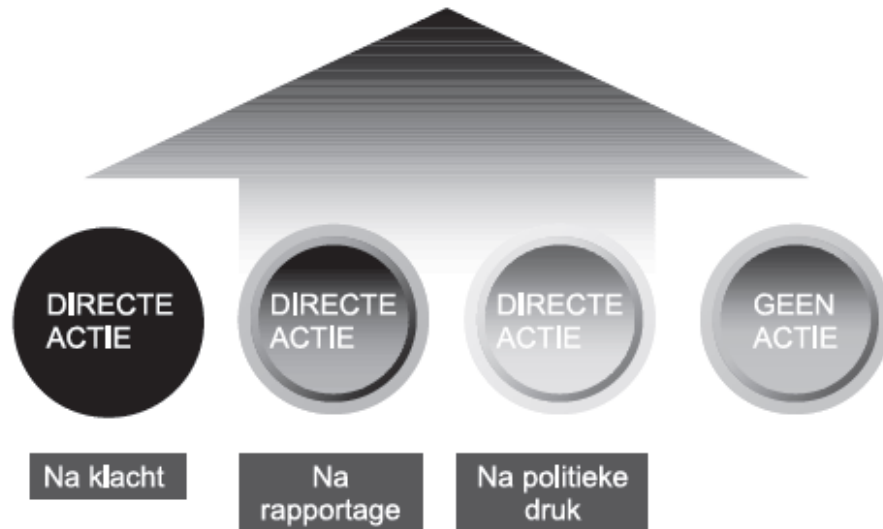
Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Elementen van een goed klachtenmanagement

- Stappen van klachtenmanagement
 - Het al dan niet inzetten van

Verbeteringsacties en -processen





Prof. Dr. Frankie Schram

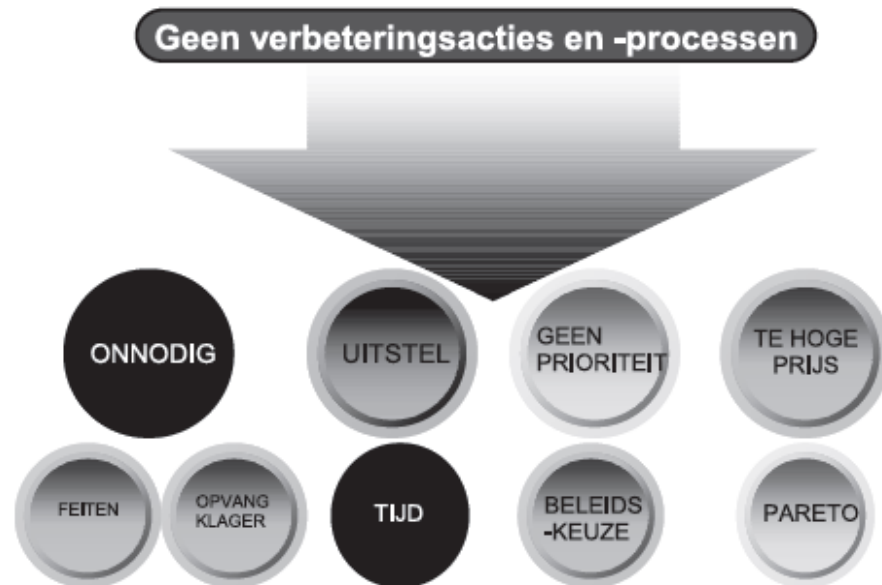
Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Elementen van een goed klachtenmanagement

- Stappen van klachtenmanagement
 - Het al dan niet inzetten van verbeterprojecten





Prof. Dr. Frankie Schram

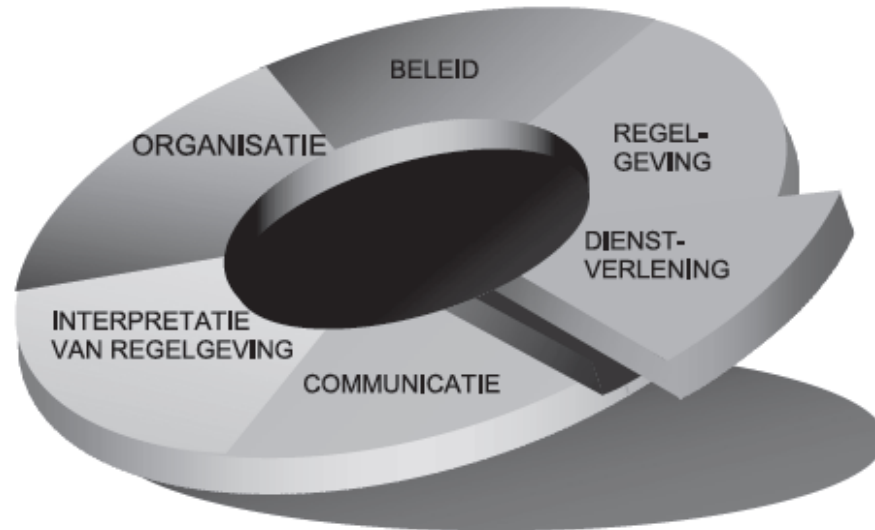
Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Elementen van een goed klachtenmanagement

- Stappen van klachtenmanagement
 - Domeinen van verbetertrajecten





Prof. Dr. Frankie Schram

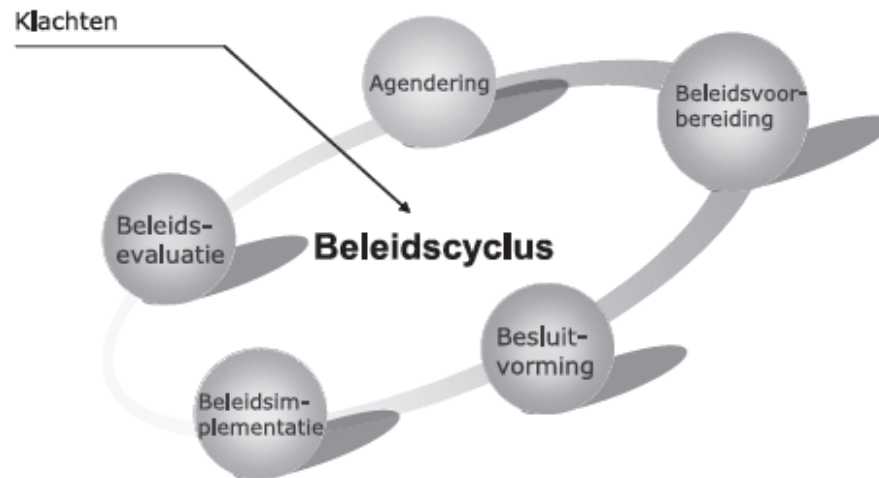
Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Elementen van een goed klachtenmanagement

- Stappen van klachtenmanagement
 - Klachten en de beleidscyclus





Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Enkele voorwaarden voor een goed klachtenmanagement

- Een mentaliteitswijziging
- Een duidelijke omschrijving van wat een klacht is en van te behandelen klachten
- Een duidelijke procedure
- Voldoende aantal klachten en de noodzaak van een volledige registratie
- Voldoende gedragenheid bij de verschillende stakeholders
- Voldoende interne en externe communicatie
- Duidelijkheid over wie waarover rapporteert en aan wie wordt gerapporteerd



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Enkele voorwaarden voor een goed klachtenmanagement

- Een mentaliteitswijziging
 - Een positieve houding tegenover klachten

Klacht als een geschenk uit de hemel!!

- Zich opstellen als een lerende organisatie
- Een gerichtheid op de verbetering van de organisatie in plaats van het ‘pakken’ van medewerkers die niet aan de normen voldoen



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Enkele voorwaarden voor een goed klachtenmanagement

- Voldoende aantal klachten en de noodzaak van een volledige registratie
 - Voldoende aantal klachten
 - Noodzaak van een volledige registratie
 - Interne en externe klagers



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Enkele voorwaarden voor een goed klachtenmanagement

- Voldoende gedragenheid bij de verschillende stakeholders
 - De verschillende stakeholders
 - Noodzakelijk te vervullen voorwaarden in hoofde van de politici
 - Noodzakelijk te vervullen voorwaarden in hoofde van het management
 - Noodzakelijk te vervullen voorwaarden in hoofde van de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar
 - Noodzakelijk te vervullen voorwaarden in hoofde van de medewerkers
 - Noodzakelijke te vervullen voorwaarden in hoofde van de potentiële klagers