# Thuis-opdracht[[1]](#footnote-1) voor de Basiscursus Klachtenmanagement

Tijdbesteding: 2 uur.

Tijdens de eerste cursusdag zijn we door alle stappen heen gegaan die je kunnen helpen om het hele klachtproces goed te laten verlopen. Een van de belangrijkste onderdelen is het registreren van alle gegevens die je nodig hebt om een goed advies te kunnen geven of een goede periodieke rapportage te kunnen maken. Deze opdracht gaat specifiek over dit onderdeel: wat registreer je, hoe doe je dat, welke informatie haal jij hieruit en wat komt er in je rapportage?

Tijdens de tweede cursusdag lever je deze opdracht in en krijg je kort de gelegenheid om de uitkomst van deze opdracht te delen met de andere cursisten. Schrijf alvast een zgn. elevatorpitch als je de opdracht klaar hebt.

## De opdracht in stappen:

1. Maak een schema (of beschrijving) van alle mogelijke stappen in jouw werkwijze van eerste contact met de klager tot de eindrapportage.
2. Verzamel alle relevante documenten[[2]](#footnote-2) die informatie geven over de klachtopvang, eisen aan de registratie, eisen aan de rapportages, wensen van de organisatie etc.
3. Maak een lijst van alle eisen die gaan over de registratie van de klachten en wat gedaan kan worden met een klacht.
4. Geef schematisch weer waar jouw huidige werkwijze aan voldoet en waar (nog) niet.
5. Welke items registreer jij waar geen eis aan is gesteld door een van de documenten?
6. Geef een reflectie op deze analyse van jouw werkwijze.

Deze opdracht wordt beoordeeld door de trainer en met jou besproken in een online gesprek (individueel of in kleine groep). Daar kun je eventuele vragen of knelpunten t.a.v. klachtenmanagement ook kort bespreken.

1. Deze opdracht is onderdeel van de Basiscursus Klachtenmanagement en verplicht onderdeel voor het behalen van een certificaat en PE-punten voor Registerplein. [↑](#footnote-ref-1)
2. Denk aan: je eigen klachtenregeling(en), Wkkgz, beroepsprofiel VKIG, kwaliteitseisen van de organisatie etc. [↑](#footnote-ref-2)