

Woensdag 22 december verschijnt bij Uitgeverij THEMA:

# Volgende keer beter!

## Leren van klachten over je organisatie.

'Een klacht is gratis advies', hoor je managers en bestuurders vaak zeggen. Toch valt het met dat leren van klachten in de praktijk vies tegen. Hoe komt dat toch? Wat zou het leren van klachten makkelijker kunnen maken? Hoe kunnen we onze organisaties en overheden stimuleren daarmee aan de slag te gaan? Die vragen staan centraal in **Volgende keer beter! Leren van klachten over je organisatie** door Manja Bomhoff en Yvonne van der Vlugt.



### De waarde van een klacht

De stemmen van klagers hoor je onvoldoende als je klachten alleen ziet als zaken die moeten worden behandeld. Klachten zijn signalen die om analytische aandacht vragen. De ene keer is een klacht waardevol omdat hij de andere kant van een ervaring laat zien, de andere keer roept een klacht vragen op die je niet loslaten. Leren is een ander doel dan verantwoord en vraagt om een andere manier van registreren en rapporteren. Om van een klacht te leren is het nodig deze te onderzoeken. Je kunt je beleid niet verbeteren zonder te luisteren naar de verhalen van mensen die dat beleid ervaren.

Leren van klachten is een gezamenlijke opdracht voor een organisatie, waar ook leidinggevend en bestuurders een rol te vervullen hebben. Het boek **Volgende keer beter!** maakt concreet wat er in je organisatie nodig is om klachten te gebruiken voor duurzame verbeteringen.



**Manja Bomhoff** is beleidsantropoloog en gespecialiseerd in de gezondheidszorg en in het toezicht; twee sectoren waarin organisaties het vaak lastig vinden om te leren van klachten. Vanuit het Inzichtenlab deed ze onderzoek naar klachten en andere vormen van feedback in de rechtspraak, bij defensie en bij verschillende rijksinspecties.



**Yvonne van der Vlugt** is bestuurskundige en jurist. Ze werkte jarenlang bij de Nationale ombudsman. Ze deed o.a. onderzoek naar de rechtspraak, de bezwaarafhandeling bij gemeenten, het klachteninstituut financiële dienstverlening en de klachtenregeling bij Defensie.

Titel **Volgende keer beter!** | Manja Bomhoff & Yvonne van der Vlugt | Paperback | Blz 112 | € 24,95 |  
Verschijnt 22 december | ISBN 978 946 272 3115 | Uitgever THEMA

### VOOR DE REDACTIE

Heeft u interesse in een digitale drukproef of t.z.t. een recensie-exemplaar? Wilt u een interview met de auteur(s) en/of beeld aanvragen? Neem dan contact op met Tessa Hoenekamp | [publiciteit@thema.nl](mailto:publiciteit@thema.nl) | tel. 06-13247061 | [thema.nl](http://thema.nl)