

> Werkmodel: Het klachtengesprek

De structuur van een klachtengesprek

Aandachtspunten bij stap 1: Actief luisteren	<ul style="list-style-type: none">• Begroet, maak kennis en benader de klager positief.• Noem de aanleiding van het gesprek en geef aan in welke rol jij dit gesprek voert.• Bepaal het doel van het gesprek.• Bespreek hoelang en op welke wijze jij dit gesprek zou willen voeren.• Neem een actieve luisterhouding aan.• Let goed op het expressieve aspect.• Ga in op het expressieve aspect van de communicatieve boodschap/geef de emoties van de klager weer.• Probeer het gevoel van de klager te begrijpen.• Stel voldoende vragen. Vraag door op onduidelijke punten.• Toon begrip voor de klager.• Let op je non-verbale gedrag: kijk de ander aan, zorg dat je stem zakelijk en vriendelijk is en neem een open houding aan.• Geef de klager voldoende ruimte om stoom af te blazen.• Neem de tijd voor de klager.• Zodra het beeld duidelijk is, vat je de klacht samen en vraag je aan de klager of de samenvatting klopt.
Aandachtspunten bij stap 2: Excuseren en onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Toon begrip voor de situatie van de klager.• Excuseer je ervoor dat de klager meent dat er iets fout is gegaan.• Onderzoek de aard van de klacht.• Ga terug naar stap 1 als in deze fase de emotie weer terugkomt.
Aandachtspunten bij stap 3: Repareren	<ul style="list-style-type: none">• Betreft het een terechte klacht?• Geef de gemaakte fout toe.• Bied je excuus aan.• Bied een oplossing of alternatief aan of vraag de klager of hij een voorstel voor een oplossing heeft.• Bied de klager aan gebruik te maken van een schriftelijke klachtenprocedure.• Betreft het een misverstand?<ul style="list-style-type: none">– Benoem het misverstand.– Geef een korte toelichting bij het misverstand.
Aandachtspunten bij stap 4: Evalueren/toetsen	<ul style="list-style-type: none">• Vraag de klager of je de klacht naar tevredenheid hebt afgehandeld.• Vraag de klager of je voldoende informatie hebt gegeven.• Geef aan dat je het op prijs stelt dat de klager achteraf contact met jou opneemt als hij nog ergens mee zit.
Aandachtspunten bij stap 5: Bedanken	<ul style="list-style-type: none">• Bedank de klager voor de klacht.

Valkuilen bij het omgaan met klachten

Goede klachtenafhandeling is lastig. Daarom zijn er ook nogal wat valkuilen bij het omgaan met klachten:

1. uitvluchten zoeken
2. afschuiven
3. rechtvaardigen
4. onverschillig reageren
5. veroordelen
6. ontkennen
7. onmiddellijk toestemmen/toegeven/repareren
8. afgeven op collega's
9. zich laten 'opfokken' door het kind of de jongere.