**Omgaan met klachten**

|  |  |
| --- | --- |
| Bekijk de leerdoelen in de praktijktoets.   * Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom? * Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt. * Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen? * Maak een plan van aanpak samen met je BPV begeleider. | |
| Leerdoelen  1 t/m 5 | Beschrijf hoe jij op je werk om moet gaan met het aannemen en oplossen van klachten.  Beschrijf twee situaties. Vertel:   * Wat is er gebeurd? Schrijf dat precies op. * Wie spelen een rol in de klacht? * Waar is het gebeurd? * Hoe is het gebeurd? * Wanneer is het gebeurd? * Aan welke regels en procedures moest je je houden? * Moest je doorverwijzen? * Welke vervolg afspraken heb je gemaakt?   Lever bewijsstukken aan. Denk bijvoorbeeld aan een klachtenregistratieformulier. Bespreek met je BPV begeleider welke bewijsstukken mogelijk zijn. |