**Praktijktoets 4: Omgaan met klachten**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.  *Toets is behaald wanneer alle onderdelen voldoende zijn of hoger.*  **Leerdoel/werkproces** | | Beginner | Voldoende | Gevorderd | Professioneel |
| **1** | Neemt de (online) vraag/klacht in behandeling en registreert deze (mondeling of schriftelijk).   * Handelt klantvriendelijk * Heeft hulpmiddelen georganiseerd * Verwijst door bij klachten die hij niet kan oplossen |  |  |  |  |
| **2** | Verzamelt alle gegevens voor de vraag of klacht   * Past LSD toe en achterhaalt het ontstaan van de klacht * Neemt ANNA mee (= Altijd Navragen Nooit Aannemen) * Geeft een duidelijke omschrijving van de vraag of klacht voor derden. * Controleert of hij voldoende gegevens heeft om de vraag of klacht te kunnen behandelen. * Registreert standaard vragen/ vult klachtenformulier in |  |  |  |  |
| **3** | Informeert de gebruiker wat er met de vraag/klacht gaat gebeuren (mondeling of schriftelijk)   * Legt de klant uit welke stappen er gezet gaan worden om de vraag/ klacht te verwerken * Weet waar naartoe de klant moet worden doorverwezen * Verwijst door |  |  |  |  |
| **4** | Maakt afspraken met de klant en volgt de afspraken op   * Vult standaard vraag/klachtenformulier in, zodat leidinggevende hiermee verder kan * Koppelt bij afmelding aan de gebruiker terug op welke wijze de incidentmelding is of wordt afgehandeld |  |  |  |  |
| **5** | Controleert of aan de verwachting van de gebruiker wordt voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is   * Vraagt aan de klant of de vraag is beantwoord of dat de klacht verholpen is. * Controleert of de klant tevreden is * Informeert leidinggevende als dat nodig is |  |  |  |  |