**Naam: Groep:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KLACHTGESPREK** | | | **Waardering** | | | | | | |
| **Goed** | | **Fout** | | **Niet gedaan** | | **NVT** |
| **Observatiepunten Aanloopfase** | | | | | | | | | |
| 1 | Je begroet de ander, maakt kennis en benadert de ander positief. |  | |  | |  | |  | |
| 2 | Je stelt –met ‘’social talk’’- de ander op zijn gemak. |  | |  | |  | |  | |
| 3 | Je zorgt voor een bij het gespreksdoel passende sfeer door:   1. een actieve luisterhouding, vragen stellen en doorvragen 2. je non-verbale gedrag (aankijken, zakelijke en vriendelijke stem, open houding) 3. goed te letten op het expressieve aspect/de emoties van de ander 4. begrip te tonen (voor het gevoel) van de ander 5. tijd te nemen voor het gesprek. |  | |  | |  | |  | |
| **Observatiepunten Planningsfase** | | | | | | | | | |
| 4 | Je noemt de aanleiding voor het gesprek. |  | |  | |  | |  | |
| 5 | Je verduidelijkt de rollen van de gesprekspartners. |  | |  | |  | |  | |
| 6 | Je stelt (samen) vast welk doel je wilt bereiken. |  | |  | |  | |  | |
| 7 | Je geeft de randvoorwaarden aan of stelt deze samen vast. |  | |  | |  | |  | |
| 8 | Je geeft aan/bespreekt wat het verloop (de structuur) van het gesprek is. |  | |  | |  | |  | |
| **Observatiepunten Themafase (excuseren, onderzoeken, repareren en evalueren)** | | | | | | | | | |
| **9** | 0 klager voldoende ruimte geven om stoom af te blazen  0 klager vertelt klacht  0 klacht onderzoeken  0 klacht samenvatten  0 bij een terechte klacht: excuses maken, (samen) een oplossing of alternatief bedenken, evt. schriftelijke klachtenprocedure aanbieden  0 bij een misverstand: misverstand benoemen en toelichten  0 tevredenheid klager peilen over klachtafhandeling/  informatievoorziening |  | |  | |  | |  | |
| **Observatiepunten Slotfase** | | | | | | | | | |
| 10 | Je vat de inhoud van het gesprek kort samen. |  | |  | |  | |  | |
| 11 | Je controleert of de ander het eens is met jouw samenvatting en stelt deze zonodig bij. |  | |  | |  | |  | |
| 12 | Je vat eventuele afspraken kort samen (volgens de 4 W’s-methode), controleert deze bij de ander en legt ze eventueel schriftelijk vast. |  | |  | |  | |  | |
| 13 | Je bedankt de klager voor de klacht en geeft aan dat je het prijs stelt dat hij achteraf contact met je opneemt als hij nog ergens mee zit. |  | |  | |  | |  | |
| 14 | Je neemt –met ‘’social talk’’- afscheid van de ander. |  | |  | |  | |  | |