



## BEOORDELINGSFORMULIER:

ONDERDEEL : signaleert klachten en verleent service

Naam leerling :

Klas :

Naam BPV-bedrijf :

Deze opdracht word beoordeeld op basis van de in het kwalificatiedossier beschreven competenties. 75% van de genoemde beoordelingscriteria moeten voldoende zijn afgesloten.

<b>Beoordelingscriteria</b>	<b>score V /M/O</b>	<b>Opmerkingen</b>
1. Er is een beschrijving hoe de beschreven klacht (casus) afgehandeld is. Hieruit is af te lezen dat er volgens de op het BPV-bedrijf voorgeschreven (werk)procedures is gewerkt.		
2. Er is een verslag gemaakt waarin wordt weergegeven hoe er binnen het BPV-bedrijf omgegaan wordt met klachten. De verschillende onderdelen/ vragen staan in de opdracht.		
<b>3.Losse componenten:</b>		
Je noteert volledig en nauwkeurig.		
Je werkt bij klachtenafhandeling conform de procedures van het BPV- bedrijf.		
Je stelt tijdens een "klachtengesprek" vragen om informatie te vergaren voor een oplossing.		
Je neemt de klacht en de klant serieus.		
Je streeft naar een tevreden oplossing voor beide partijen.		
<b>Totaal</b>		

Algemene opmerkingen / bijzondere omstandigheden:

Handtekening en naam beoordelaar (s):