**Naam: Groep:**

|  |  |
| --- | --- |
| **KLACHTGESPREK** | **Waardering** |
| **Goed** | **Fout** | **Niet gedaan** | **NVT** |
| **Observatiepunten Aanloopfase** |
| 1 | Je begroet de ander en stelt je zelf voor. |  |  |  |  |
| 2 | Je stelt –met ‘’social talk’’- de ander op zijn gemak. |  |  |  |  |
| 3 | Je zorgt voor een bij het gespreksdoel passende sfeer. |  |  |  |  |
| **Observatiepunten Planningsfase** |
| 4 | Je verduidelijkt de rollen van de gesprekspartners. |  |  |  |  |
| 5 | Je stelt (samen) vast welk doel je wilt bereiken. |  |  |  |  |
| 6 | Je geeft de randvoorwaarden aan of stelt deze samen vast. |  |  |  |  |
| 7 | Je geeft aan wat het verloop (de structuur) van het gesprek is. |  |  |  |  |
| **Observatiepunten Themafase** |
| **8** | 0 klager vertelt klacht en via doorvragen klacht onderzoeken0 klacht samenvatten0 (samen) een oplossing bedenken0 tevredenheid klager peilen |  |  |  |  |
| **Observatiepunten Slotfase** |
| 9 | Je vat de inhoud van het gesprek kort samen. |  |  |  |  |
| 10 | Je controleert of de ander het eens is met jouw samenvatting en stelt deze zonodig bij. |  |  |  |  |
| 11 | Je vat eventuele afspraken kort samen (volgens de 4 W’s-methode), controleert deze bij de ander en legt ze eventueel schriftelijk vast.  |  |  |  |  |
| 12 | Je neemt –met ‘’social talk’’- afscheid van de ander. |  |  |  |  |