**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
 |  |  |  |  |