**Omgaan met klachten**

|  |
| --- |
| Bekijk de leerdoelen in de praktijktoets.* Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom?
* Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt.
* Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen?
* Maak een plan van aanpak samen met je BPV begeleider.
 |
| Leerdoelen1 t/m 5 | Beschrijf hoe jij op je werk om moet gaan met het aannemen en oplossen van klachten.Beschrijf twee situaties. Vertel:* Wat is er gebeurd? Schrijf dat precies op.
* Wie spelen een rol in de klacht?
* Waar is het gebeurd?
* Hoe is het gebeurd?
* Wanneer is het gebeurd?
* Aan welke regels en procedures moest je je houden?
* Moest je doorverwijzen?
* Welke vervolg afspraken heb je gemaakt?

Lever bewijsstukken aan. Denk bijvoorbeeld aan een klachtenregistratieformulier. Bespreek met je BPV begeleider welke bewijsstukken mogelijk zijn. |