Beroepsopdracht 2 jr2 ‘Omgaan met klachten’

**Instructies**:

* Vorm een groep van maximaal 3 personen.
* Maak, werk uit en bespreek met elkaar de onderstaande opdrachten.
* Lees de opdrachten eerst door en verdeel dan de taken.
* Maak bij de uitwerking van de vragen gebruik van je werkervaring.
* Voeg de bewijsstukken van het uitvoeren van deze opdracht toe aan je portfolio.

**Opdracht 1**

1. Bekijk in je boek van cursus 4 ‘Omgaan met klachten’ op pagina 22 de praktijktoets.
2. Bereid samen de “ideale klachtenafhandeling” voor.
3. Zorg ervoor dat alle punten van de praktijktoets aan de orde komen bij de klachtenafhandeling.
4. Neem de klachtenafhandeling op met je telefoon of een camera van school.
5. Alle deelnemers van de groep moeten even vaak in beeld komen of te horen zijn.

**Je mag twee filmpjes maken als dat handiger is:**

* Filmpje 1 = punt 1 t/m 3 en de notitie
* Filmpje 2 = punt 4 en 5

**Opdracht 2**

1. Vul zelf je eigen beoordeling van de praktijktoets in.
2. Laat je docent de beoordeling van de praktijktoets invullen

**Opdracht 3**

Voeg de beoordeling, de telefoonnotie en de filmpjes toe aan je portfolio