

Activiteit: Bent u ontevreden?



In bijvoorbeeld de zorg, een winkel of een restaurant werk je met mensen. Bijna iedereen die met mensen werkt, krijgt wel eens te maken met ontevreden cliënten, klanten of gasten. Ze hebben een klacht over een product, de service of over de hulp die ze gekregen hebben. Meestal is het terecht en is het een slecht product of zijn ze niet goed behandeld. Maar het gebeurt ook dat de fout bij de klant zelf ligt.

De meeste organisaties hebben een klachtenprocedure. Daarin staat wat er moet gebeuren als iemand een klacht indient. Ook jouw school heeft er één!

In deze activiteit ga je je verdiepen in het omgaan met klachten. Je leert hoe je een klachtengesprek voert, je maakt hiervoor een stappenplan. Ook oefen je hoe je kunt omgaan met een ontevreden cliënt of klant. Je werkt bij deze activiteit individueel of in drietallen.

Wat kun je en wat weet je na deze activiteit?

- je weet hoe je moet omgaan met een boze klant of gast;
- je weet waarom het belangrijk is dat je serieus omgaat met de klachten van klanten of gasten;
- je kunt je begripvol opstellen naar mensen met een klacht;
- je kunt een stappenplan opstellen hoe om te gaan met iemand met een klacht;
- je kunt een goed gesprek voeren met een klant of cliënt met een klacht.

Uit welke stappen bestaat de activiteit?

Activiteit	Bent u ontevreden?
Stap 1: Oriënteren	Verzamel informatie over klachten en typen klachten. Bespreek stellingen over klachten. Bekijk de klachtenprocedure op jullie school
Stap 2: Voorbereiden	Maak je planning. Verzamel informatie over een klachtengesprek. Bereid het stappenplan voor. Deel de rollenspellen in. Maak een lijst met behoeftes
Stap 3: Uitvoeren	Maak het stappenplan voor een klachtengesprek. Oefen de klachtengesprekken en geef feedback
Stap 4: Reflecteren	Beoordeel elkaars stappenplan. Evalueer de klachtengesprekken





Dit werkt uitstekend

Stap 1: Oriënteren



Informatie verzamelen en onderzoeken

Let op: voor het zoeken heb je 10 minuten. Je zoekt individueel.

a. Wat betekenen deze woorden? Zoek de betekenis op.

Moeilijk woord	Wat betekent dit woord?
vraagbaak	
service	
klachtenprocedure	

b. Ga bij jezelf na of je wel eens ontevreden bent geweest over iets dat je in de winkel kocht. Beantwoord daarna de volgende vragen. Als je niks kunt bedenken, kun je het vragen aan iemand anders (bijvoorbeeld één van je ouders, je oma of je opa).

- Ontevreden over

- Ben je teruggegaan naar de winkel om te klagen?

Ja

Nee

- Zo ja, hoe ging de winkel om met jouw klacht?





Dit werkt uitstekend

- c. In de tabel staat een aantal voorbeelden van ontevreden mensen. Lees de klacht en kruis daarna aan door wie of wat dit volgens jou komt.

Klacht	Het personeel	Het product of de service	De klant / cliënt
Een klant wil een bos bloemen kopen. De verkoopsters praten met elkaar en letten niet op de klant. De klant wordt boos.			
Een patiënt in het ziekenhuis heeft al 3 keer op de knop gedrukt omdat het infuus piept. Er komt nog steeds geen verpleger. De patiënt wordt boos.			
Een klant in een restaurant bestelt een medium gebakken biefstuk. Na twee hapjes klaagt hij over de biefstuk. Hij wil hem toch liever doorbakken.			
Een kinderdagverblijf is open tot 18:00 uur. Een van de ouders moet tot 18.00 uur werken. Hij klaagt over de openingstijden van het kinderdagverblijf.			
Een klant heeft de band van zijn fiets laten plakken in de fietsenwinkel. Na vijf minuten komt hij terug omdat de band weer leeg is. Hij is ontevreden over de reparatie.			
Een klant brengt een printer terug naar de winkel. Hij wil een andere printer. Deze printer heeft hij 2 weken geleden gekocht. Hij print niet goed: er komen allemaal inktvlekken op het papier.			



Dit werkt uitstekend

- d. Veel mensen zien een klacht als iets negatiefs. Maar dat klopt niet. Klachten hebben ook een positieve kant. Je kunt ze gebruiken om je werk te verbeteren. Maar dan moet je er wel serieus mee omgaan!

Bespreek in drietallen de volgende stellingen. Schrijf op hoe jullie er tegen aan kijken.

- Als er nooit iemand klaagt, gaat er ook niets fout.

- Je moet het altijd zeggen als je ergens ontevreden over bent.

- Klachten helpen een organisatie altijd om dingen te verbeteren.



Dit werkt uitstekend

e. In een klachtenprocedure staat hoe je een klacht moet indienen. Als het goed is, heeft jullie school ook een klachtenprocedure. Vraag aan je docent of kijk op de website van de school of je die kunt vinden.

- Waarover kun je op school een klacht indienen?

- Bij wie kun je een klacht indienen?

- Wat gebeurt er als je een klacht hebt ingediend?



Dit werkt uitstekend

Activiteit: Bent u ontevreden?

Stap 2: Voorbereiden



De planning

Ik krijg van mijn docent _____ uren de tijd om aan deze activiteit te werken.

Vul de tabel in.

Gebruik de **Werkkaart: Een planning maken**, als je plannen nog moeilijk vindt.

Stap	Uit welke kleine taken bestaat deze activiteit?	Hoeveel tijd gaat elke taak mij kosten?	Als ik met een groepje werk, wie doet dan wat?
Vorbereiden			
Uitvoeren			
Reflecteren			



Dit werkt uitstekend

Een klachtengesprek

Als iemand klaagt, moet je dat altijd serieus nemen. Zelfs als de klacht onterecht is! Vaak komen er emoties bij kijken. Iemand wordt bijvoorbeeld boos. Daar moet je goed mee om kunnen gaan. In de volgende stap ga je oefenen met het voeren van een klachtengesprek. Nu ga je dat voorbereiden.

a. Bestudeer de **Werkkaart: Klachten aannemen** en beantwoord de volgende vragen.

- Over welke drie zaken kan iemand een klacht hebben?

- Als je een klacht niet direct kan oplossen, moet je hem doorspelen. Welke twee dingen spreek je met de klant af wanneer je een klacht moet doorspelen?

- Waarom moet je bij het doorgeven van een klacht goed uitleggen aan de klant wat je met de klacht hebt gedaan?

b. Ga naar vakcollegegroep.nl/ditwerktuitstekend. Bekijk de video 'Omgaan met emoties van klanten'.

- Word jij wel eens boos als je ontevreden bent over iets?



Dit werkt uitstekend

- Waarom is het belangrijk om aandacht te hebben voor de emotie van iemand die ergens ontevreden over is?

- Wat moet je niet doen als iemand ontevreden is?

- Wat moet je wel doen als iemand ontevreden is? Vul dit in de tabel in.

Wel doen	Omdat

Je kunt deze tabel gebruiken bij het maken van een stappenplan. Houd deze dus bij de hand!



Dit werkt uitstekend

Stappenplan voor een klachtengesprek voorbereiden

Om een klachtengesprek goed te kunnen voeren, ga je zelf een stappenplan maken die je bij de hand kunt houden tijdens zo'n gesprek. Van dit stappenplan maak je een flyer.

- c. Gebruik nogmaals de **Werkkaart: Klachten aannemen** en de tabel uit vorige opdracht. Bedenk hoe een klachtengesprek eruit komt te zien. Hoe kun je dit op een handige manier weergeven?
- Bekijk de vijf stappen van de werkkaart. Vergelijk ze met jouw antwoorden in de tabel. Omschrijf vervolgens hieronder hoe jij de vijf stappen van een klachtengesprek eenvoudig kunt opschrijven:

Klachtengesprek	Omschrijving
Stap 1	
Stap 2	
Stap 3	
Stap 4	
Stap 5	

Bedenk een leuke, creatieve manier om deze vijf stappen op een spiekbriefje op A6-formaat te plaatsen. Dit spiekbriefje plak je in jouw agenda.

Overleg eerst met je docent voordat je verder gaat. Hoe ga je het stappenplan maken, met de hand of op de computer? En moet je hem gelijk op A6-formaat maken, of verkleint jouw docent het stappenplan achteraf?

- Hoe gaan jullie het stappenplan maken? Met de hand of op de computer?

- Wat is de titel van jouw stappenplan?

- Hoe komt jouw stappenplan eruit te zien? Wat ga je precies maken? Omschrijf zo uitgebreid mogelijk wat jij van plan bent.



Dit werkt uitstekend

Deel de rollenspellen in

- d. In stap 3 gaan jullie het klachtengesprek uitspelen. Nu bereid je een situatie van het klachtengesprek dat jij wilt oefenen. Zet daarachter een kruis.

Situatie	Ik kies
1. Je hebt gisteren een paraplu gekocht. Bij de eerste windvlaag waaide hij kapot.	
2. Je hebt een enorme bult op het hoofd van je zoontje gevonden. Dat moet gisteren bij de kinderopvang zijn gebeurd, maar er is jou niets verteld.	
3. Je bent met z'n vieren uit eten. Twee van jullie hebben al eten gekregen, de andere twee wachten al drie kwartier. Je loopt naar de bar om er iets van te zeggen.	
4. Je hebt vanochtend gebak gehaald bij de warme bakker. De slagroom smaakt zuur.	
5. Je kwam gisteren 10 minuten voor sluitingstijd van de winkel iets kopen. De deur werd voor je neus op slot gedaan. Je weet zeker dat ze zagen dat je naar binnen wilde.	
6. Je hebt vorige week een nieuw vest gekocht. Bij de eerste wasbeurt liepen de kleuren door.	
7. Je gaat bij je grootmoeder op bezoek in het verzorgingstehuis. Op haar nachtkastje liggen haar medicijnen. Deze had zij vanmorgen al moeten innemen. De verpleegster heeft er niet op toegezien of ze dit ook werkelijk heeft gedaan.	



Dit werkt uitstekend

De benodigheden

Maak een benodighedenlijst voor het uitvoeren van het rollenspel en het maken van het stappenplan.

Benodigheden



VRAAG TOESTEMMING AAN JE DOCENT OM VERDER TE GAAN MET STAP 3.



Dit werkt uitstekend

Activiteit: Bent u ontevreden?

Stap 3: Uitvoeren



Het stappenplan

- Maak het stappenplan. Je resultaat moet aan eisen voldoen. Vul in waar bij de beoordeling van jouw stappenplan op wordt gelet.

De eisen aan het stappenplan :

- Plak het stappenplan in jouw agenda. Houd hem bij de hand voor het oefenen van het klachtengesprek.



Dit werkt uitstekend

Het klachtengesprek en feedback geven

Dan is het nu tijd om het klachtengesprek te oefenen! Maar eerst kijken we nog even naar feedback geven.

- a. In het rollenspel geef je ook een keer feedback aan een medeleerling. Je vertelt wat je hebt gezien en wat je daarvan vindt. Feedback is niet hetzelfde als kritiek! Het is bedoeld om er van te leren. Daarom spreek je met elkaar af waar je bij het geven van feedback op gaat letten.
 - In het feedbackformulier staat waar jullie op gaan letten bij het rollenspel. Lees het maar eens door. Je kunt het formulier straks gebruiken als je feedback moet geven in het rollenspel.

Naam leerling:	Situatie:	Ja	Nee	Opmerking:
Is de medewerker beleefd?				
Luistert de medewerker goed naar de klant/bezoeker?				
Kijkt de medewerker de bezoeker aan?				
Neemt de medewerker de bezoeker serieus?				
Vat de medewerker het gesprek goed samen?				
Maakt de medewerker een duidelijke afspraak met de bezoeker hoe en wanneer deze een reactie krijgt?				

- Overleg met je medeleerlingen of je nog andere punten kunt bedenken die jullie belangrijk vinden. Vul het feedbackformulier daarmee aan.



Dit werkt uitstekend

- b. Je resultaten moeten aan eisen voldoen. Vul in waar in het rollenspel op gelet wordt als je een klacht afhandelt.

De eisen aan het voeren van een klachtengesprek :

- c. Voer nu het rollenspel uit. Onthoud:

Leerling 1 handelt de klacht af.

Leerling 2 is degene met de klacht.

Leerling 3 observeert en geeft na afloop van het rollenspel feedback aan leerling 1.

Zorg dat je elke rol een keer gedaan hebt.



Dit werkt uitstekend

Activiteit: Bent u ontevreden?

Stap 4: Reflecteren



Beoordeel de andere stappenplannen

- Maak een kopie van jouw stappenplan of print deze nog een keer uit. Lever deze in bij jouw docent, zodat alle stappenplannen zijn verzameld.
- Beoordeel elkaars stappenplan aan de hand van onderstaand schema. Omcirkel steeds het aantal punten dat jij geeft en tel vervolgens het totaal aantal punten op.

Stappenplan van:	
Onderdeel	Punten
Het stappenplan is overzichtelijk, ik zie direct wat ik moet doen bij elke stap.	2 / 4 / 6 / 8 / 10
De tekst is duidelijk leesbaar.	2 / 4 / 6 / 8 / 10
In het stappenplan komt duidelijk naar voren dat je begrip moet tonen voor de klant/bezoeker.	2 / 4 / 6 / 8 / 10
Totaal aantal punten	

- Hoeveel punten heb jij gekregen? Kun jij je daar in vinden? Waarom wel/niet?



Dit werkt uitstekend

Het klachtengesprek

a. Beantwoord eerst voor jezelf de vragen, bespreek het daarna met de klas.

- Wat vond je het moeilijkst aan het klachtengesprek?

- En wat vond je het gemakkelijkst

- Wat zou je de volgende keer anders doen?

- Kun je een paar beroepen noemen waar je vaak klachten moet ontvangen?

- Lijkt het je leuk om later één van deze beroepen uit te voeren? Waarom wel/niet?

b. Bespreek de antwoorden met de hele klas. Wat vond de rest van de klas moeilijk? Zijn er dingen waar jullie vaker mee gaan oefenen?
