CULIQUIZ
JOUW CULINAIRE KENNIS

hop Mede mogelijk gemaakt door het Horeca Ontwikkel Platform

CULIQUIZ PROEFTUIN HORECA · REFERENTIEDOSSIER

Module 4 van 15

Klachtenafhandeling

Klachten en service recovery: van fout naar fan

DOELGROEP
Bediening en leidinggevenden, mbo 2 t/m 4

NIVEAU
Basis tot gevorderd

STUDIELAST
Circa 2 uur

HOP-DOELSTELLING
2d Opleiding en scholing

CAMPAGNE IN DE APP
Klachtenafhandeling

VERSIE
September 2026

Dit dossier hoort bij het HOP-project CuliQuiz Proeftuin Horeca (aanvraag 2512-0343, penvoerder Tuindorphotel 't Lansink, uitvoering CuliQuiz B.V.). Het beschrijft de leerdoelen, de kerninhoud en tien voorbeeldvragen van deze module, zodat opleiders en de sector kunnen zien wat er is ontwikkeld. De volledige interactieve module is gratis speelbaar in de CuliQuiz-app tot en met 31 augustus 2027.

CULIQUIZ
JOUW CULINAIRE KENNIS

In het kort

Een klacht is geen aanval maar een kans: de gast die klaagt, geeft het restaurant een tweede kans. Deze module leert medewerkers klachten professioneel te ontvangen, op te lossen en er structureel van te leren.

Waarom deze module

Voor elke gast die klaagt, zijn er naar schatting zo'n tien die ontevreden waren maar niets zeiden. Een goed afgehandelde klacht maakt een gast vaak loyaler dan wanneer er niets misging. Weinig restaurants doen dit echt goed; wie het wel doet, onderscheidt zich.

Voor wie

Bedieningsmedewerkers die het eerste aanspreekpunt zijn bij een klacht, en leidinggevenden die schriftelijke klachten en reviews beantwoorden, escalaties oppakken en het klachtenlogboek bijhouden.

Leerdoelen

Na het doorlopen van deze module kan de deelnemer:

1. Uitleggen wat een klacht onderscheidt van een opmerking, suggestie of escalatie.
2. Herkennen van de vier klagertypen en de drie lagen achter een klacht.
3. Toepassen van het HEARD-protocol, van luisteren tot diagnose.
4. Formuleren van een oprecht excuus voor de beleving, zonder "maar".
5. De-escaleren bij agressie en de vier escalatieniveaus herkennen.
6. Beantwoorden van een schriftelijke klacht of review binnen de termijn.
7. Registreren van klachten, patronen herkennen en de klachtencirkel sluiten.

Plek in het HOP-programma. Waar andere modules gaan over het voorkomen van fouten, gaat module 4 over wat je doet als het toch misgaat: service recovery. Sluit aan op de modules over gastvrijheid en communicatie.

Kengetallen

Leerboek	5 hoofdstukken, met kennischecks, 20 gouden regels en woordenlijst
Hoofdstukken	De klacht begrijpen · Klachtenprotocol · Moeilijke situaties · Schriftelijke klachten · Van klacht naar verbetering
Vraagvormen	Juist of onjuist, meerkeuze, meervoudig correct, sorteren
Afronding	Badge "Klachtenafhandeling" in de CuliQuiz-app na het voltooien van alle spelsjablonen van de campagne
Toegang	Gratis voor young professionals, opleidingen en horecabedrijven tot en met 31 augustus 2027, zonder paywall of upsell

Kerninhoud

Samenvatting van het leerboek per hoofdstuk. Het volledige leerboek staat op culiquiz.nl/hop.

1 De klacht begrijpen

- Een klacht is een uiting van ontevredenheid waarbij de gast verwacht dat er iets mee gedaan wordt. Een opmerking is neutraal, een suggestie is constructief, een escalatie is een klacht die niet naar tevredenheid is opgelost.
- Vier klagertypen: actief (luid, wil erkenning en snelle actie), passief (zegt niets, proactief aanspreken met "Is alles naar wens?"), schriftelijk (wil formele erkenning) en herhaling (serieus nemen, maar grenzen stellen).
- Drie lagen achter een klacht: het zichtbare probleem (feitelijk), het gevoel er niet toe te doen (waardering) en het gevoel de verkeerde keuze te hebben gemaakt (identiteit). Alleen het feitelijke probleem oplossen is niet genoeg.
- Kansen in een klacht: loyaliteitsversterking, kwaliteitsverbetering, reputatiemanagement, teamleren en concurrentievoordeel.

2 Het klachtenprotocol: HEARD

- Vijf stappen: Hear (luister), Empathize (erken het gevoel), Apologize (excuseer), Resolve (los op) en Diagnose (analyseer na afloop).
- Horen: ga direct naar de gast, maak oogcontact, let op lichaamstaal en onderbreek nooit, ook niet om excuses aan te bieden.
- Excuseren doe je voor de beleving, niet voor de schuld: niet "Het spijt me als u zich zo voelt" maar "Het spijt me dat dit uw avond heeft beïnvloed". Bij mogelijke juridische claims (letsel, voedselveiligheid) de leidinggevende raadplegen.
- Nooit zeggen: "Dat hebben we nooit eerder gehad", "U bent de enige die klaagt", "Dat is niet mijn afdeling", "Maar..." en "Dat staat niet in onze regels".
- Oplossen: concreet, snel, meer dan verwacht en met toestemming ("Mag ik u voorstellen om..."). Follow-up: 5 tot 10 minuten later terug bij de tafel; bij grotere klachten binnen 24 uur bellen of mailen.

3 Moeilijke situaties

- De-escalatie: lage, kalme stem, niet in de verdediging, een stap achteruit, de naam van de gast gebruiken, stilte bewust inzetten en de emotie erkennen zonder het gedrag te bevestigen.
- Vier escalatieniveaus: 1 verhoogde spanning (HEARD toepassen), 2 verbale agressie (grens stellen, leidinggevende erbij), 3 persoonlijke bedreiging (direct manager, niet alleen blijven), 4 fysieke dreiging (afstand, collega's waarschuwen, zo nodig 112).
- Escaleer als de gast om een manager vraagt, bij compensatie boven je bevoegdheid, bij grensoverschrijdend gedrag, bij juridische stappen of als je je onzeker voelt. Zeg wat je doet en laat de gast nooit alleen.
- Dronken gast: stop de alcoholservice discreet, bied water en brood aan, spreek in korte zinnen, informeer de leidinggevende en zorg voor veilig vervoer.
- Onredelijke klacht: neem de beleving serieus, leg de feiten rustig uit (menukaart, recept) en bied geen compensatie voor iets wat correct was.

Kerninhoud (vervolg)

4 Schriftelijke klachten en online reviews

- Reageer binnen 24 uur op e-mail en binnen 48 uur op reviews. Wees persoonlijk (naam van de gast, geen generieke templates), erken specifiek en ga nooit in de verdediging.
- Houd het kort: maximaal 200 tot 300 woorden voor een e-mail, 100 tot 150 woorden voor een review-antwoord.
- Structuur van een klachtenantwoord: persoonlijke aanhef, erkenning, empathie en excuses, specifieke erkenning, korte verklaring indien gepast, concrete actie, afsluiting met uitnodiging.
- Reviews: op 1 tot 2 sterren met specifieke klacht altijd persoonlijk reageren met excuus, actie en uitnodiging; op vage reviews kort en feitelijk; op 4 tot 5 sterren persoonlijk bedanken; neprecensies rapporteren aan het platform.
- Nooit bij een review: in discussie gaan, persoonlijke informatie noemen, sarcastisch reageren, de review negeren of dezelfde reactie kopiëren.

5 Van klacht naar verbetering

- Klachtenlogboek: datum en tijd, type klacht (product, service, omgeving), beschrijving, betrokken medewerkers, directe oplossing, gebaar, follow-up, oorzaak en verbetermaatregel. Registreer nog dezelfde dag.
- Eén klacht is een incident, tien klachten over hetzelfde onderwerp zijn een patroon. Analyseer het logboek maandelijks en gebruik een top-5 van meest voorkomende klachten als stuurinformatie.
- De klachtencirkel: ontvangen, registreren, oplossen, analyseren, verbeteren, communiceren en monitoren.
- Bespreek klachten kort in de briefing (5 minuten): focus op het systeem, niet op de persoon, en vier verbeteringen.
- KPI's: minder dan 2 klachten per 100 couverts, oplostijd onder 10 minuten, terugkeerpercentage boven 60%, review-responstijd onder 24 uur, reviewscore boven 4,2 en minder dan 3 herhalingsklachten per categorie per maand.

Zo werkt de module in de CuliQuiz-app

De campagne volgt de vijf hoofdstukken van het leerboek: elke challenge start met een korte tekstmodule en oefent de stof daarna in microgames met directe feedback.

Campagne
Klachtenafhandeling, met HOP-logo en badge

›

Challenges
5 challenges, elk rond een hoofdstuk

›

Rondes
5 tot 15 vragen per ronde, oplopend in moeilijkheid

›

Badge
Na alle challenges: badge en certificaat

#	Challenge	Wat de speler oefent	Spelvormen
1	De klacht begrijpen	Soorten uitingen, de vier klagertypen en de drie lagen herkennen.	Meerkeuze, Sorteren
2	Het HEARD-protocol	De vijf stappen ordenen, goede en slechte reacties onderscheiden, oprecht excuseren.	Sorteren, Juist of onjuist
3	Moeilijke situaties	De-escaleren, escalatieniveaus koppelen aan acties, dronken en onredelijke gasten.	Meervoudig correct, Slepen
4	Schriftelijke klachten	Termijnen en lengte kennen, een klachtenantwoord ordenen, aanpak per reviewtype.	Meerkeuze, Juist of onjuist
5	Van klacht naar verbetering	Logboek, incident versus patroon, de klachtencirkel en de KPI-streefwaarden.	Sorteren, Meerkeuze

Spelvormen in deze module

Juist of onjuist
Snelle stelling, direct feedback met uitleg. Ideaal voor begrippen en regels.

Meerkeuze
Vier opties, één juist antwoord. Voor herkennen, rekenen en situaties op de vloer.

Sorteren en slepen
Items in de juiste categorie of volgorde. Voor processen, indelingen en stappen.

hop

Badge en certificering
Wie alle vijf challenges voltooit, ontvangt de badge "Klachtenafhandeling" en een certificaat: bewijs voor opleider en werkgever dat HEARD en het escalatiemodel zijn geoefend.

Gebruik in de les en op de werkvloer

- Als warming-up: challenge 1 voor de les, daarna de klagertypen bespreken.
- Als toets na een rollenspelles: challenge 2 (HEARD) en 3 (moeilijke situaties).
- Als inwerktool: nieuwe medewerkers spelen de campagne in hun eerste week.
- Als battle tussen teams of klassen op challenge 5, met de KPI's als gespreksstof.

Tien voorbeeldvragen

Een selectie uit de vragenset van deze module, met het juiste antwoord en de uitleg uit de app. De volledige vraagset blijft exclusief beschikbaar in de CuliQuiz-omgeving.

1 MEERKEUZE

Een gast kijkt al minuten zorgelijk, maar zegt niets. Welk type klager is dit?

A. Een actieve klager
B. Een schriftelijke klager
C. Een passieve klager
D. Een herhalingsklager

Uitleg: Passieve klagers uiten hun onvrede niet. Spreek ze proactief aan: "Is alles naar wens?"

2 MEERKEUZE

Wat is de juiste volgorde van het HEARD-protocol?

A. Help, Excuse, Apologize, React, Decide
B. Hear, Empathize, Apologize, Resolve, Diagnose
C. Handle, Explain, Apologize, React, Document
D. Hear, Evaluate, Act, Respond, Debrief

Uitleg: Elke stap heeft een eigen doel: luisteren, gevoel erkennen, excuseren, oplossen, analyseren.

3 JUIST OF ONJUIST

Als een gast zijn klacht vertelt, mag je hem onderbreken om alvast excuses aan te bieden. Zo laat je snel zien dat je het serieus neemt.

Onjuist. In de stap Hear laat je de gast volledig uitspreken en onderbreek je nooit, ook niet voor excuses. Anders voelt de gast zich niet gehoord.

4 MEERKEUZE

Bij een klacht zeg je: "Het spijt me als u zich zo voelt." Wat is hier fout aan?

A. Je had de steak niet moeten noemen
B. "Als u zich zo voelt" legt de schuld bij de gast en klinkt onoprecht
C. Je had meteen een oplossing moeten bieden zonder excuses
D. Er is niets fout aan, dit is een goede reactie

Uitleg: Een echt excuus gaat over de beleving: "Het spijt me dat dit uw avond heeft beïnvloed."

5 MEERVOUDIG CORRECT

Een gast wordt luider. Welke technieken de-escaleren? Meerdere antwoorden zijn juist.

A. Spreken met een lage, kalme stem
B. Rustig uitleggen waarom de gast ongelijk heeft
C. Een stap achteruit doen om fysieke ruimte te creëren
D. De naam van de gast gebruiken als je die weet

Uitleg: Kalme stem, ruimte en de naam van de gast kalmeren. In discussie gaan gooit olie op het vuur.

6 SORTEREN

Koppel elke actie aan het juiste escalatieniveau (1 verhoogde spanning, 2 verbale agressie, 3 persoonlijke bedreiging, 4 fysieke dreiging): "grens stellen en leidinggevende erbij halen", "afstand bewaren, collega's waarschuwen en zo nodig 112 bellen", "HEARD toepassen en extra empathie tonen", "direct de manager inschakelen en niet alleen blijven".

Uitleg: Niveau 1: HEARD toepassen en extra empathie tonen. Niveau 2: grens stellen en leidinggevende erbij halen. Niveau 3: direct de manager inschakelen en niet alleen blijven. Niveau 4: afstand bewaren, collega's waarschuwen en zo nodig 112 bellen.

7 MEERKEUZE

Een gast klaagt dat zijn biefstuk niet medium was, terwijl keuken en andere gasten bevestigen dat hij correct was bereid. Hoe reageer je?

A. Hem gelijk geven en compensatie aanbieden om de situatie te sussen
B. De beleving serieus nemen, rustig de feiten toelichten en geen compensatie aanbieden
C. De klacht negeren, hij heeft immers ongelijk
D. Andere gasten als getuigen oproepen om de gast te overtuigen

Uitleg: Je erkent de beleving zonder de onterechte klacht te bevestigen. Compensatie voor iets wat correct was, beloont onredelijkheid.

8 JUIST OF ONJUIST

Een 1-ster review zonder enige toelichting kun je het beste onbeantwoord laten: er staat immers niets concreets in om op te reageren.

Onjuist. Elke review vraagt een reactie, ook een vage. Stilte wordt uitgelegd als bevestiging of desinteresse. Reageer kort en professioneel, bedank voor de feedback en nodig uit voor een gesprek.

9 MEERKEUZE

Wat is de maximaal aanbevolen lengte voor een schriftelijk klachtenantwoord?

A. 500 woorden, je wilt volledig zijn
B. 300 woorden voor een e-mail, 150 voor een review
C. 50 woorden, kort en krachtig
D. Onbeperkt, hoe meer uitleg hoe beter

Uitleg: Te lange antwoorden worden niet gelezen en wekken de indruk dat je jezelf verdedigt. Beknopt en persoonlijk werkt beter.

10 MEERKEUZE

Wat is volgens het leerboek de streefwaarde voor de klachtenfrequentie in een goed draaiend restaurant?

A. Minder dan 10 klachten per 100 couverts
B. Minder dan 5 klachten per 100 couverts
C. Minder dan 2 klachten per 100 couverts
D. Nul, er mogen geen klachten zijn

Uitleg: Nul klachten is niet realistisch. Minder dan 2 per 100 couverts is een professionele benchmark, gemeten door het klachtenlogboek te delen door het aantal couverts uit het kassasysteem.

Begrippenlijst

Actieve klager · Gast die zijn klacht direct en emotioneel uit; wil gehoord worden en snelle actie.

De-escalatie · Technieken om een situatie te kalmeren: rustige stem, geen verdediging, ruimte.

Empathie · Het erkennen en begrijpen van de emotie van een ander, zonder oordeel.

Escalatie · Het inschakelen van een leidinggevende of manager bij complexe klachten.

Follow-up · Terugkomen bij de gast na de oplossing om te controleren of alles naar tevredenheid is.

HEARD-protocol · Klachtenafhandelingsmethode: Hear, Empathize, Apologize, Resolve, Diagnose.

Klacht · Uiting van ontevredenheid over een product, dienst of beleving, met de verwachting van actie.

Klachtencirkel · Gesloten systeem van ontvangen tot en met verbeteren en communiceren.

Klachtenfrequentie · Aantal klachten per 100 couverts; KPI voor het klachtenmanagement.

Klachtenlogboek · Registratie van klachten met datum, beschrijving, oplossing, oorzaak en maatregel.

Klachtenpatroon · Meerdere klachten over hetzelfde onderwerp die duiden op een structureel probleem.

KPI · Key Performance Indicator: meetbare prestatie-indicator, zoals oplostijd.

Passieve klager · Gast die niets zegt maar ongenoegen toont in lichaamstaal; vraagt proactieve aandacht.

Review-responstijd · Tijd tussen het plaatsen van een online review en het antwoord van het restaurant.

Service gesture · Extra gebaar bovenop de oplossing: drankje, dessert of tegoedbon.

Service Recovery Paradox · Een goed opgeloste klacht leidt tot meer loyaliteit dan wanneer er geen probleem was.

Verantwoording

Ontwikkeling

Inhoud ontwikkeld door het contentteam van CuliQuiz (Culinair AnnoNu) binnen CuliQuiz Proeftuin Horeca, 2026. Inhoudelijk getoetst op praktijktoepasbaarheid door de praktijkpartner Tuindorphotel 't Lansink (Lars van Galen, SVH Meesterkok). Het leerboek verwijst naar onderzoek van TARP en naar de Service Recovery Paradox.

Onderdelen van deze module

- Leerboek (docx), 5 hoofdstukken, met kennischecks, 20 gouden regels en woordenlijst
- Game content: campagne rechtstreeks opgebouwd vanuit het leerboek
- Campagne in de CuliQuiz-app, live sinds augustus 2026
- Dit referentiedossier (PDF)

Gebruik door de sector. Dit dossier mag vrij worden gedeeld en gebruikt door horecaopleidingen, brancheorganisaties en horecabedrijven. Platform, spelmechanieken, code en de volledige vraagsets blijven eigendom van CuliQuiz B.V. Vragen over inzet in een opleiding of bedrijf: info@culiquiz.nl.

CULIQUIZ
JOUW CULINAIRE KENNIS

hop
Mede mogelijk gemaakt door het Horeca Ontwikkel Platform, een initiatief van KHN, CNV en De Horecabond