|  |  |
| --- | --- |
| **Observatieformulier: Bewoner aan het onthaal** | |
| Naam observator |  |
| Naam bewoner |  |
| Datum |  |
| **Taak** | **Observatie** |
| Start van de activiteit   * Tijdig aanwezig * Registreren op registratieformulier * Plaatsnemen aan de balie * Bureau organiseren * Computer opstarten * Bevraging naar taken |  |
| Ontvangen van mensen   * Begroeten * Vraag naar reden * Bellen naar de derde persoon * Persoon doorverwijzen/   verkregen info doorgeven |  |
| Telefoonoproepen   * Tijdig opnemen van de telefoon * Begroeten * Vraag naar reden * Doorverbinden * Derde persoon niet aanwezig: terug verbinden met beller 🡪 Wat dan? * Gesprek beëindigen * Telefoon neerleggen |  |
| Invulling lege momenten |  |
| Communicatieve vaardigheden   * Stemvolume * Taalgebruik * Taalbegrip * Articulatie * Tempo * Schrijfvaardigheden   + Tempo   + Leesbaarheid   + Pengreep   + Schrijfmotoriek   + taalbegrip * Leesvaardigheden   + Tempo   + taalbegrip |  |