Voorbeelddocument van het verzonnen bedrijf Studio Noord
Datum: 6 november 2026

# Antwoordsleutel les 3: wat staat vast en wat is nog open

Open dit document pas als je de oefening van les 3 hebt gedaan. Voor deze cursus geschreven. Dit is geen antwoord van een AI-tool. De tabel laat zien welke status elk feit uit de Gespreksnotities Kloofnet verdient en welke van de zes valkuilen erbij hoort. De woorden van Claude zijn anders. De formulering mag verschillen en de status moet kloppen. Voorbeeld, verzonnen gegevens.

## De feitentabel

| Nr | Feit | Wie zei het | Status | Waarom | Valkuil |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Supportteam van Kloofnet. Mails en chat komen "te kort door de bocht" over bij klanten | Klant | Door de klant gezegd | Het is haar eigen oordeel over het team | |
| 2 | Training Klantgericht communiceren | Klant en ik | Afgesproken | Naima stelde voor en Yara zei ja | |
| 3 | 16 deelnemers (de 14 is doorgehaald), vier boven de 12 | Klant en ik | Afgesproken | Yara noemde 16 en Naima rekende het door | |
| 4 | Halve dag | Klant en ik | Afgesproken | Een hele dag kan niet, Naima zei halve dag en Yara zei ja | |
| 5 | Locatie: eigen kantoor in Utrecht, zaal voor 16 onzeker | Klant | Onduidelijk | Yara vraagt het na bij facilities. Het bepaalt of er een zaaltoeslag is | |
| 6 | Yara zag op de website € 750 voor een halve dag | Klant | Door de klant gezegd | De tarievenlijst zegt € 900. Het vraagteken in de notities laat zien dat het niet zeker is | 1 |
| 7 | Budget "rond de 1.500, liever niet veel hoger" | Klant | Door de klant gezegd | Een signaal en geen prijsafspraak. Niet vermeld of exclusief of inclusief btw | 6 |
| 8 | Liefst op woensdag 23 december | Klant | Door de klant gezegd | Een wens. Hij valt in de periode zonder trainingen, wat les 5 laat zien | 5 |
| 9 | Alternatief: 4 maart | Klant | Onduidelijk | Jaar en weekdag ontbreken | 2 |
| 10 | Nameting na zes weken, € 350 apart | Klant en ik | Afgesproken | Yara zei ja graag en Naima noemde het bedrag | |
| 11 | Erkend certificaat voor het HR-dossier | Klant | Door de klant gezegd | Een vraag. Studio Noord geeft een deelnamecertificaat en geen erkend diploma | 3 |
| 12 | Voorbereidend gesprek van een half uur vooraf | Ik | Door mij voorgesteld | Yara zei alleen dat ze in haar agenda kijkt | |
| 13 | Het salesteam later ook trainen, met korting | Klant en ik | Onduidelijk | Naima zegt "kijk of dat kan". Dat is geen toezegging | 4 |

| Nr | Feit | Wie zei het | Status | Waarom | Valkuil |
|---|---|---|---|---|---|
| 14 | Naima mailt maandag (9 november 2026) de offerte | Klant en ik | Afgesproken | Yara zei prima. De datum volgt uit donderdag 5 november | |

Aantallen: 5 keer Afgesproken (rij 2, 3, 4, 10 en 14), 5 keer Door de klant gezegd (rij 1, 6, 7, 8 en 11), 1 keer Door mij voorgesteld (rij 12) en 3 keer Onduidelijk (rij 5, 9 en 13).

## De zes valkuilen

1. **Een bedrag dat de klant noemt en dat afwijkt van de prijslijst.** Rij 6: € 750 tegenover € 900.
2. **Een datum zonder jaar of weekdag.** Rij 9: 4 maart.
3. **Een wens die Studio Noord niet aanbiedt.** Rij 11: een erkend certificaat.
4. **Een zin die klinkt als een toezegging.** Rij 13: "kijk of dat kan".
5. **Een planningswens in een periode waarin Studio Noord niet levert.** Rij 8: 23 december.
6. **Een budgetsignaal dat geen prijsafspraak is.** Rij 7: rond de 1.500.

## Waar Claude vaak een status te gunstig geeft

- Rij 12 (voorbereidend gesprek) als Afgesproken, terwijl alleen Naima het voorstelde.
- Rij 13 (korting) als Afgesproken of als Door mij voorgesteld, terwijl de status Onduidelijk is.
- Rij 5 (locatie) als Afgesproken, omdat Yara "eigen kantoor" zei.
- Rij 9 met een jaartal erbij, bijvoorbeeld 4 maart 2027.

## Wat naar je eerste regels van de lijst met punten om te bevestigen gaat

Elke rij die niet Afgesproken is en die voor de offerte uitmaakt: rij 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12 en 13. Rij 1 hoort bij de klantvraag en niet op de lijst.

Voorbeeld, verzonnen gegevens.