

Toelichting bij de klanttevredenheidsrapportage

In de klanttevredenheidsrapportage moeten minimaal de volgende onderdelen beschreven staan:

- A. Hoe zorgt u dat de kwaliteit van uw cursus Preventieassistent wordt gewaarborgd? (ofwel: hoe ziet het kwaliteitszorgsysteem eruit)
- B. Welke procedure volgt u bij het verzamelen van evaluatiegegevens?
- C. Conclusies, acties en verbeteringen n.a.v. de klanttevredenheid

Hieronder volgt een nadere toelichting op de punten A, B en C

A. Het kwaliteitszorgsysteem

In de klanttevredenheidsrapportage moet duidelijk beschreven worden hoe u de kwaliteit van uw cursus waarborgt. Welke procedure of welk systeem gebruikt u daarbij? Het gaat daarbij vooral om duidelijkheid over de kwaliteitszorgprocedure(s) voor de examinering in het algemeen en die van de examinering van de opleiding in het bijzonder.

B. De procedure van verzamelen evaluatiegegevens

In de procedurebeschrijving voor de cursus Preventieassistent moet duidelijk vermeld staan hoe de klanttevredenheid gemeten wordt. Daarbij moet duidelijk zijn hoe de evaluatieprocedures verlopen:

1. beschrijf hoe de evaluatie van de cursus Preventieassistent verloopt: geef daarbij aan:
 - o wat wordt geëvalueerd (welke onderwerpen, onderdelen);
 - o met wie er wordt geëvalueerd (doelgroepen, bijv. deelnemers, docenten, trainers, praktijkopleiders, opdrachtgevers, etc).
 - o op welke manier wordt geëvalueerd (evaluatieformulieren, bijeenkomsten, overleg, etc);
 - o wanneer er wordt geëvalueerd (momenten gedurende de opleiding: tussentijds/achteraf);
 - o wie de evaluatieresultaten verzamelt en beoordeelt en hoe dit wordt vastgelegd (en door wie)

Aanbeveling is om dit in een overzicht op te nemen

Voorbeeld van een overzicht m.b.t. het verzamelen van evaluatiegegevens (klanttevredenheidsonderzoek)

Wat wordt geëvalueerd?	doelgroep	evaluatie-instrument	evaluatiemoment	verzameld door

C. Conclusies, acties en verbeteringen n.a.v. de klanttevredenheid

Op basis van de evaluaties/het klanttevredenheidsonderzoek worden conclusies getrokken en verbeteracties bepaald om de gewenste verbeteringen m.b.t. de cursus Preventieassistent te bereiken.

De verbeterpunten m.b.t. de cursus Preventieassistent die voortkomen uit evaluaties en andere bronnen van het afgelopen jaar moeten beschreven staan. Hierin moeten ook de verbeterpunten meegenomen worden die aangegeven zijn in voorgaande audits.

1. beschrijf de verbeterpunten m.b.t. de cursus Preventieassistent die voortkomen uit evaluaties of andere bronnen van het afgelopen jaar.
2. beschrijf ook de verbeterpunten die aangegeven zijn in voorgaande audits.

Geef voor alle verbeterpunten aan:

- een omschrijving van het verbeterpunt. wat de verbeterpunten zijn geweest waar het afgelopen jaar aan gewerkt is/die het afgelopen jaar zijn vastgesteld
- welke verbeteracties in gang zijn gezet om tot de verbetering te komen
- wie de verbeteracties heeft opgepakt/ wie verantwoordelijk is voor de actie.
- wanneer de verbeteracties gereed zijn en
- wat de resultaten zijn van verbeteracties en in welke producten dit tot uitdrukking komt.

Aanbeveling is om dit in een overzicht op te nemen.

Voorbeeld van een overzicht verbeteracties

Omschrijving verbeterpunt	actie	opgepakt door	gereed op	resultaat

Overige opmerkingen bij de klanttevredenheidsrapportage:

- Neem in de bijlagen bij de klanttevredenheidsrapportage de evaluatieformulieren en andere evaluatie-instrumenten op die gebruikt worden bij het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek.