

Het kwaliteitszorgverslag bestaat uit meerdere onderdelen, waaronder de klanttevredenheidsrapportage. Zie onderstaand wat wij denken dat de klant kan aanleveren voor het tweede jaar:

De klanttevredenheidsrapportage bevat wat ons betreft de volgende onderdelen:

Het is een procedure van verzamelen evaluatiegegevens / klanttevredenheidsonderzoek. In de procedurebeschrijving voor de cursus 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 verloopt en geef daarbij aan:
 - o wat wordt geëvalueerd (welke onderwerpen, onderdelen);
 - o met wie er wordt geëvalueerd (doelgroepen, bijv. deelnemers, docenten, trainers, begeleider en beoordelaars).
 - 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)

U kunt hiervoor onderstaand schema gebruiken:

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

Wat wordt geëvalueerd?	Doelgroep	Evaluatie-instrument	Evaluatiemoment	Verbeteringen doorgevoerd