

Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Themabijeenkomst Klacht- en feedbackmanagement



Leren van kwaliteitscontroles

door: Joep van Leeuwen





Waarom een kwaliteitscontrole?

- Kwaliteitswaarborging
- Coaching en evaluatie
- Lerend vermogen



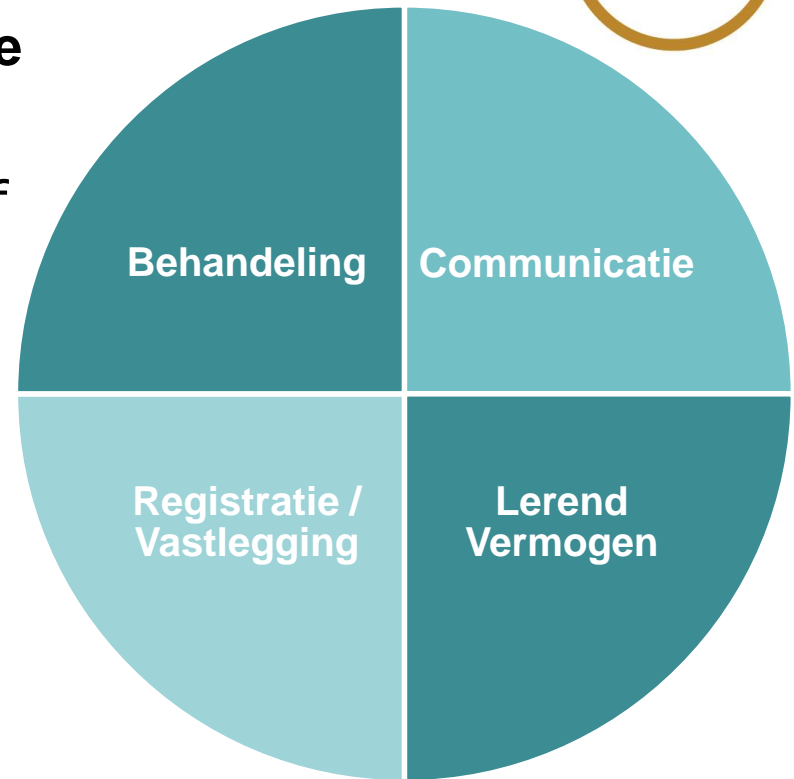
Wat zien we in de markt?

- Soms wel, soms niet
- Verschillende kwaliteitscontroles



Opbouw van een kwaliteitscontrole

- Kwalitatief versus kwantitatief
- Deelgebieden
- Klantwaarden / merkbeloften
- Frequentie en inrichting
- Terugkoppeling





Belangrijke elementen

- Definieer je toetspunten
- Een voorbeeld bij communicatie:
 - empathie = verder SMART uitwerken
 - mondeling contact = welke eisen aan gesprek



Waar loop je tegenaan?

- Waarde van een kwaliteitsscore
- Praktische uitvoerbaarheid
- Draagvlak voor kwaliteitscontroles