

1. Toepassingsgebied

Deze procedure betreft het plannen, meten, evalueren en zonodig verbeteren van de externe klanttevredenheid *met betrekking tot de adoptieprocedure*.

Het objectief vaststellen of de klanten (in voldoende mate) tevreden zijn kan op verschillende manieren plaatsvinden o.a.:

- tijdens regelmatig contact met de klant in het kader van het relatiebeheer;
- door zelf standaard na afloop van elke procedure te enquêteren
- klachtenafhandeling /verbetervoorstellen

2. Doel

Doel van deze procedure is:

- aanpassing beleid t.b.v. bevordering klanttevredenheid
- meten van klanttevredenheid
- acties tot optimalisering c.q. verhoging van de klanttevredenheid

3. Verwijzingen

Procedures/werkinstructies:

- 5.5 P Afhandeling klachten/verbetervoorstellen
- 3.2 P Matching en aankomst
- 5.7 P Beheersing van afwijkingen; Corrigerende en preventieve maatregelen en continue verbetering

Documenten/bestanden:

- 18.2 Evaluatieformulier adoptieprocedure
- 18.3 Analyse klanttevredenheidsonderzoek
- 20.2 D Format overzicht en voortgang verbeteracties op organisatieniveau
- 20.3 D Format overzicht en voortgang verbeteracties op afdelingsniveau

1. Afkortingen/termen

- KTO = klanttevredenheidsonderzoek
FU = Follow up
PA = Programma assistent
PC = Programma coördinator

Meten en evalueren klanttevredenheid / waardering

Procedurenr.: 6.6 P
 Pagina: 2 van 2
 Versie: 9
 Datum: 01.06.2016

Werkwijze

Stap	Verantwoordelijk/ bevoegd	Activiteit en omschrijving	Document/ bestand
1.	PA's	Versturen KTO-formulier (samen met follow-up-informatie) naar adoptieouders, zodra dossier van de landenafdeling is ontvangen en aankomsttelefoontje is gehouden, maar binnen 8 weken na aankomst.	KTO-formulier Follow-up informatie 10.6 P Nazorg Aankomstlijst Standaardbrieven
2.	Office Manager	Lezen ontvangen ingevulde KTO-formulieren, kopie van formulier naar PC	
3.	PC	Ondernemen van passende acties, indien nodig (n.a.v. punt 2): <ul style="list-style-type: none"> – Klacht afhandelen volgens HB 5.5 P (Klachtenprocedure). – Eventueel verbetervoorstel formulieren en opnemen in HB 20.3 (Overzicht en voortgang verbeteracties op afdelingsniveau) – Indien verzoek om contact binnen 2 weken contact opnemen – Indien relevant terugkoppeling naar contactpersonen/partners buitenland 	5.5 P Afhandeling klachten/verbetervoorstellen 5.8 D??= nieuw Overzicht en voortgang verbeteracties op afdelingsniveau.
4.	PC	Analyse maken en rapport waarin conclusies, vergelijkingen met voorgaand jaar en effecten van eventuele verbetervoorstellen.	18.3 ???? Analyse KTO
5.	Management Team	Bespreken van KTO-analyse in de Managementbeoordeling <ul style="list-style-type: none"> – Vaststellen van eventuele organisatiegerelateerde corrigerende en/of preventieve maatregelen ter opname in het Overzicht verbeteracties op organisatieniveau. – Evalueren van voorgaande verbetervoorstellen, zowel op organisatie- als op afdelingsniveau. 	5.7 P Beheersing van afwijkingen, corrigerende en preventieve maatregelen en continue verbetering 20.2 D / 20.3 = 5.8 P?? Overzicht en voortgang verbeteraartjes op organisatieniveau / afdelingsniveau
6.	directeur	<ul style="list-style-type: none"> – Bespreken op de afdeling van de KTO-analyse – Terugkoppelen analyse naar contactpersonen/partners buitenland indien nodig – Afdelingsgerelateerde verbetervoorstellen vaststellen ter opname in het Overzicht verbeteracties op afdelingsniveau. 	20.3 D = 5.8 P Overzicht en voortgang verbeteracties op afdelingsniveau