

Kwaliteitshandboek - 11. Monitoring en klanttevredenheid

Favoriet Bureau B.V. | Kwaliteitsmanagementsysteem | Revisie 21 oktober 2026

Documentstatus: vastgesteld door de directie

11. Monitoring en klanttevredenheid

Monitoring

De uitvoering wordt gemonitord met bezetting, dossiersteekproeven, termijnbewaking, overlegregistraties, klachten, feedback en rapportages. Minimaal maandelijks wordt operationeel gerapporteerd aan de opdrachtgever voor 't Koetshuis. Zie 06-Evaluatie en verbetering.

Toetsbare bronnen

Beoordeel echte KPI-registraties, opdrachtfeedback, meldingen en signalen. Leg populatie/steekproef, bron, datum, beoordelaar en verbetermaatregel vast; rapporteer geen fictieve Koetshuis-uitkomsten.

Actuele, bestaande werkwijze – 21 oktober 2026

De eigenaar evalueert met opdrachtgevers per kwartaal. HR beoordeelt medewerkers bij contractverlenging, individuele trajecten worden tijdens de looptijd geëvalueerd. Oussama Arrod controleert de werking van verbetermaatregelen op locatie.

Documentbeheer

Dit onderdeel maakt deel uit van het kwaliteitshandboek. De geldige versie wordt door Favoriet Bureau beheerd; praktijkregistraties en persoonsgebonden bewijsstukken blijven in de afgeschermd systemen.