

Vak: Klantgericht organiseren in zorg en welzijn

credits: 4

Vakcode	MIVP17ZVM1B	Werkvormen	Hoorcollege
Naam	Klantgericht organiseren in zorg en welzijn		Opdracht
Studiejaar	2021-2022		Werkcollege
ECTS credits	4	Toetsen	Klantgericht organiseren in zorg en welz - Schriftelijk, organisatie ToetsCentrum
Taal	Nederlands		Verslag - Verslag
Coördinator	R. Gomersbach		

Leeruitkomsten

Na dit blok kent de student verschillende rollen die een klant heeft en begrijpt de student verschillen in de dynamiek tussen de klant en de organisatie in de profit en non-profit sector. De student begrijpt waarom klantgericht organiseren een actueel thema is binnen zorg en welzijn.

De student weet wat klantvriendelijkheid en klanttevredenheid is en kan verschillende aspecten die hiermee samenhangen benoemen. De student beschrijft en ziet in hoe organisaties processen klantgericht kunnen organiseren.

De student observeert bevorderende en belemmerende factoren voor gastvrijheid en klantgerichtheid in verschillende settingen. De student brengt concrete aanbevelingen uit om de klantgerichtheid te verbeteren.

Competentieniveau: beginnend.

Inhoud

1. De student beschrijft de aspecten van klantgerichtheid en omschrijft op basis van theoretische modellen hoe organisaties de bedrijfsprocessen klantgericht kunnen inrichten.
2. De student brengt concrete aanbevelingen uit, op basis van literatuur en observaties, om de klantgerichtheid van een (zorg- en welzijns)organisatie te verbeteren.
3. De student werkt op projectmatige wijze samen en reflecteert op zijn handelen tijdens een project.

Opgenomen in opleiding(en)

B Management in de Zorg

School(s)

Academie voor Gezondheidsstudies

share your talent. move the world.