# Format Kwaliteit

1. Wat is kwaliteit? Omschrijf in eigen woorden.
2. Kwaliteitservaring van de klant is niet alleen beperkt tot product of dienst. Het is een combinatie van verschillende dingen. Om welke aspecten gaat het dan? Benoem de aspecten.
3. Wat is kwaliteitszorg? Omschrijf in eigen woorden.
4. Wat is integrale kwaliteitszorg? Omschrijf in eigen woorden.
5. Wat is een kwaliteitssysteem? Omschrijf in eigen woorden.
6. Wat is kwaliteitsborging? Omschrijf in eigen woorden.
7. Noem 4 redenen waarom kwaliteitszorg steeds belangrijker wordt.
8. Wat is productaansprakelijkheid? Omschrijf in eigen woorden.
9. Leg de cirkel van Deming uit. Doe dit in eigen woorden en met behulp van plaatjes. Je legt het uit aan de hand van een persoonlijk doel.
10. Leg aan de hand van een voorbeeld uit de praktijk van de mobiliteitsbranche de PDCA-cyclus uit.
11. Wat zijn de consequenties van teveel kwaliteit?
12. Wat zijn de consequenties van een tekort aan kwaliteit?
13. Noem 5 verschillende instrumenten, bronnen, manieren om te achterhalen hoe de kwaliteit wordt ervaren door de klanten? Geef per bron, manier of instrument aan wat de voor- en nadelen van deze zijn.
14. Wat wordt bedoeld met objectieve kwaliteit? Omschrijf in eigen woorden.
15. Wat wordt bedoeld met subjectieve kwaliteit? Omschrijf in eigen woorden.
16. Leg uit hoe je een klacht klantgericht kunt aannemen. Hoe benader je de klant?
17. Tijdens de les heb je in groepjes een klacht bedacht, uitgewerkt en dit gefilmd. Plaats hier het filmpje. Licht kort in tekst de klacht toe en geef een kort script weer.