



1.3.0 Kwaliteitsbeleid

De Zorgcoach gebruikt het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) ISO 9001: 2015 om haar werkzaamheden veilig, betrouwbaar, deskundig, betrokken en met een goede prijs/kwaliteitverhouding uit te voeren. Het voldoen aan de eisen van belanghebbenden, waaronder de wet- en regelgeving, is daarbij een belangrijk uitgangspunt.

Toepassingsgebied

De Zorgcoach biedt ambulante individuele ondersteuning en begeleiding op maat, gericht op zelfstandigheid en zelfredzaamheid (thuis, werk, opleiding en opvoeding).

De ondersteuning en begeleiding wordt geboden aan kinderen in de leeftijd vanaf 5 jaar, jongeren, volwassenen en ouders. Het primaire doel is om de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid van de klant te vergroten, zodat er een gezonde balans tussen draaglast en draagkracht ontstaat. Daar waar de klant ons bij nodig heeft, thuis, werk, opleiding en opvoeding.

Contextanalyse

Jaarlijks wordt er een contextanalyse uitgevoerd welke bestaat uit een stakeholderanalyse en een risicoanalyse. Bij de stakeholderanalyse worden de wensen en behoeften van de belangrijkste stakeholders in beeld gebracht. Bij de risicoanalyse worden de interne en externe issues bepaald, waaronder ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid, klimaat en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Vanuit de analyses worden de belangrijkste kansen en risico's gehaald. Deze kansen en risico's worden meegenomen in de doelstellingen en het beleid van de organisatie.

Doelstellingen en beleid

De doelstellingen en het beleid worden gedurende het jaar bewaakt door de directie en het managementteam. Tijdens het Managementoverleg worden de doelstellingen en het beleid maandelijks door het Management besproken. Periodiek worden de doelstellingen en het beleid besproken met medewerkers tijdens teamoverleggen, bijeenkomsten of teamdagen.

Evaluatie van de doelstellingen en het beleid wordt jaarlijks in de systeembeoordeling gedaan. Aan de hand van de systeembeoordeling worden bijgestelde doelstellingen beschreven in een jaarplan. Beleid, procedures en werkinstructies worden volgens een revisieoverzicht geëvalueerd en aangepast indien nodig.

Risico's

De Zorgcoach brengt aan de hand van strategische risicoanalyses en procesrisicoanalyses de risico's in kaart. Hierin wordt per risico gekeken naar de maatregelen die reeds genomen zijn of genomen moeten/kunnen worden om de risico's te beperken. De directie van De Zorgcoach streeft ernaar dat alle beschreven maatregelen doelmatig en consistent worden toegepast en zal dat actief stimuleren, onder andere door het beschikbaar stellen van de daarvoor benodigde middelen.

Continue verbetering

Initiatieven die bijdragen aan de continue verbetering van de doeltreffendheid van het KMS worden gestimuleerd. Om te bewerkstelligen dat het KMS de beoogde resultaten bereikt, zijn er Key Performance Indicators (KPI) vastgesteld. Er wordt maandelijks in het Managementoverleg



stilstaan bij de voortgang. Na elk kwartaal wordt aan de hand van een brede management rapportage dieper ingegaan op de voortgang. Waar nodig vindt bijsturing plaats.

Jaarlijks worden de werking van het KMS en de behaalde resultaten geëvalueerd in de systeembeoordeling. Onderdeel hiervan is het beoordelen van de getroffen maatregelen om de kansen te benutten en de risico's te beperken. Dit wordt vormgegeven door de doelstellingen en de getroffen maatregelen uit de risicoanalyses te evalueren.

Daarnaast wordt de werking van het systeem getoetst door het jaarlijks uitvoeren van een interne en externe audit.

Normeisen niet van toepassing

De Zorgcoach maakt bij haar werkzaamheden geen gebruik van meet- en testapparatuur. De normeisen van het Kwaliteitsmanagementsysteem zijn hierdoor voor De Zorgcoach niet van toepassing en zijn dan ook niet opgenomen in het organisatiehandboek.

Verantwoordelijkheid

De uitvoering en borging van het kwaliteitsbeleid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van directie, management en medewerkers.