



KWALITEITSHANDBOEK

Structuur van het kwaliteitshandboek

1. Index
2. Beschrijving van het aanbod van de voorziening
3. Kwaliteitsbeleid
 - 3.1. Missie, visie, waarden
 - 3.2. Geschreven referentiekader
 - 3.3. Doelstellingen en strategie
 - 3.4. Besluit van 4 februari 2011
4. Kwaliteitssysteem
 - 4.1. Organisatiestructuur
 - 4.2. Overzicht en werking van de overlegorganen
 - 4.3. Deelname aan externe overlegorganen
 - 4.4. Het inzetten van de middelen
 - 4.5. Het beheren van de documenten van het kwaliteitshandboek
 - 4.6. De gebruikersgerichte processen
 - 4.6.1. De intake
 - 4.6.2. Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst
 - 4.6.3. Het beëindigen van de ondersteuning
 - 4.6.4. Het organiseren van het collectief overleg met de gebruikers
 - 4.6.5. Het afhandelen van klachten van gebruikers
 - 4.6.6. Het voorkomen, detecteren en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers
 - 4.6.7. Tijdelijke afzonderingsmaatregelen
 - 4.7. De organisatiegerichte processen
 - 4.7.1. Het selecteren en aanwerven van het personeel
 - 4.7.2. Het vormen, trainen en opleiden van het personeel
 - 4.7.3. Het evalueren van het personeel
 - 4.7.4. Teamvergaderingen
5. Zelfevaluatie
 - 5.1. Opstellen, uitvoeren en evalueren van het jaarlijks beleidsplan
 - 5.2. Het toetsen van de tevredenheid
 - 5.3. Het implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen
 - 5.4. Het periodiek evalueren van de ingezette middelen
 - 5.5. Het plannen en implementeren van kwaliteitsaudits
 - 5.6. Het beoordelen van het kwaliteitsbeleid