



1. Managementverklaring

Kwaliteitsmanagementsysteem

Dit handboek beschrijft het kwaliteitsmanagementsysteem van Hink-Stap-Sprong. Het toont aan dat de organisatie beschikt over de kennis, vaardigheden en middelen om alle processen die van invloed zijn op de kwaliteit op een professionele en beheerste wijze te organiseren en te bewaken.

De organisatie bestaat uit de eigenaar, die eindverantwoordelijk is voor het functioneren van het kwaliteitssysteem en de uitvoering van de dienstverlening. De uitvoering van werkzaamheden vindt plaats door inzet van onderaannemers.

Om de kwaliteit te waarborgen zijn alle relevante processen inzichtelijk en gestructureerd vastgelegd. Deze processen worden periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld om de kwaliteit te borgen en continu te verbeteren.

Met onderaannemers worden duidelijke afspraken gemaakt over kwaliteit, werkwijze en naleving van wet- en regelgeving. Deze afspraken worden vastgelegd in overeenkomsten en bijbehorende documentatie.

Onderaannemers worden geïnformeerd over het kwaliteitsbeleid en de van toepassing zijnde richtlijnen. De eigenaar ziet erop toe dat deze richtlijnen worden nageleefd door middel van evaluaties, afstemming en toetsing van de geleverde dienstverlening.

Alle betrokkenen werken volgens de eisen en verwachtingen van cliënten en andere stakeholders. Tevens wordt geborgd dat werkzaamheden plaatsvinden conform de geldende wet- en regelgeving.

De eigenaar committeert zich aan het naleven van de voorschriften zoals vastgelegd in het QualityinCare-kwaliteitssysteem en draagt zorg voor de implementatie, instandhouding en continue verbetering hiervan.

Deze betrokkenheid blijkt onder andere uit:

- Het waarborgen dat het kwaliteitsbeleid aansluit bij de doelstellingen en context van de organisatie
- Het maken en bewaken van afspraken met onderaannemers
- Het monitoren van de kwaliteit van de geleverde dienstverlening
- Het treffen van passende maatregelen wanneer afwijkingen worden geconstateerd

De werking van het kwaliteitssysteem wordt periodiek geëvalueerd door middel van controles, cliënttevredenheid en beoordeling van de geleverde dienstverlening. De uitkomsten hiervan worden gebruikt om verbetermaatregelen vast te stellen en op te volgen volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act).

De eigenaar ziet erop toe dat de integriteit van het kwaliteitssysteem behouden blijft bij wijzigingen in de organisatie of werkwijze.

Hink Stap Sprong

Datum: 11 juni 2026

Mevr. M.M. den Hartog

2. Doel, inhoud en structuur kwaliteitsmanagementsysteem

Om uitvoering te geven aan het kwaliteitssysteem zijn beleid, processen en instructies op verschillende niveaus vastgelegd. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

Beleid

Het beleid met betrekking tot het kwaliteitssysteem is vastgelegd in dit kwaliteitshandboek. Vaststelling en autorisatie vinden plaats door de eigenaar van de organisatie.

Processen en werkinstructies

De processen, werkinstructies en bijbehorende formulieren zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek. De eigenaar is verantwoordelijk voor het opstellen, beoordelen en actualiseren van deze documenten.

Indien klanteisen verder gaan dan de beschreven processen en werkwijzen, worden deze in overleg beoordeeld en, indien noodzakelijk, aangepast. Wijzigingen worden beheerst doorgevoerd en vastgelegd, zodat de kwaliteit en consistentie van de dienstverlening gewaarborgd blijven.

3. De organisatie

De organisatie bestaat uit de eigenaar, die verantwoordelijk is voor contracten, administratie, bedrijfsvoering en tevens werkzaam is als therapeut.

Voor de uitvoering van de zorg wordt samengewerkt met diverse zorgprofessionals, waaronder regiebehandelaren, kinder- en jeugdpsychologen, een orthopedagoog-generalist, orthopedagogen, psychomotorisch therapeuten (PMT) en ouderbegeleiders. Hierdoor kan een breed aanbod worden geboden binnen de kinder- en jeugd GGZ.

Alle betrokken zorgverleners werken op zelfstandige basis (ZZP). Met iedere zorgverlener is een overeenkomst van opdracht afgesloten, waarin afspraken zijn vastgelegd over de uitvoering van werkzaamheden, verantwoordelijkheden en kwaliteitseisen.

Daarnaast wordt medicatiezorg aangeboden binnen de organisatie. Hiervoor wordt samengewerkt met een

kinder- en jeugdpsychiater. De psychiater is bevoegd om medicatie voor te schrijven en verricht werkzaamheden op ZZP-basis.

1a. Wie is de eigenaar?

Marion den Hartog

1b. Hoe is de eigenaar opgeleid?

HBO/post HBO

2. Hoeveel personen werken er in de organisatie?

Wisselend. Personen werken als ZZPer en niet in loondienst. Afhankelijk van de vraag worden zij ingehuurd. Momenteel werken we met een team van 20 mensen, inclusief mijzelf

3. Waar bevindt de praktijk zich?

Hink-Stap-Sprong is gevestigd aan de Faradayweg 4 in Spijkenisse. De locatie beschikt op de bovenverdieping over drie spreekkamers, een ruimte voor psychomotorische therapie (PMT), een wachtruimte en een keuken. Op de benedenverdieping bevinden zich twee spreekkamers, waaronder één spelkamer, een PMT-ruimte, een keuken en sanitaire voorzieningen.

De zorg wordt voornamelijk uitgevoerd vanuit deze locatie door de betrokken zelfstandige zorgverleners (ZZP'ers). In enkele gevallen wordt gewerkt vanuit een eigen praktijkruimte van de zorgverlener. Dit betreft een uitzondering en wordt alleen toegestaan indien dit past binnen de kwaliteitskaders van Hink-Stap-Sprong.

Ouderbegeleiding vindt waar nodig plaats in de thuissituatie van de cliënt. Psychomotorische therapie (PMT) kan tevens ambulante worden aangeboden, bijvoorbeeld op schoollocaties.

4. Wie zijn je cliënten? Zakelijk en/of particulier?

Cliënten worden verwezen door de huisarts/kinderarts, gemeente en gecertificeerde instellingen.

5. Vergoedingen: Wmo, Zorgverzekeraars, werkgevers, particulieren?

De meeste diensten worden vanuit de gemeente (jeugdwet) gefinancierd. Een enkele middels een PGB.

6. Waarbij ben je aangesloten?

NFG, FVB, NVPMKT en RBCZ

7. Met welke organisaties werk je samen? (Huisarts, Ggz etc.)

Huisartsen, jeugondersteuningsteams, gebiedsteams, JBRR, Veilig Thuis, kinderartsen en andere instellingen voor jeugdhulp

8. Heb je kwaliteitskeurmerken (Hkz, iso 9001) ?

KMS en KIWA

9. Welke behandelvormen / therapieën?

EMDR

Diagnostiek

PMT

Speltherapie

Ouderbegeleiding

Sherborne

Hechtingsinterventie

Traumatherapie

schematherapie

CGT

Medicatie

systeemtherapie

10. Werk je evidence based of practice based?

Beide

4. De context van de organisatie

4.1. Toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem

Toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem

Het doel van dit document is het vaststellen van de grenzen en de reikwijdte van het Quality in Care (QiC) kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) binnen Hink-Stap-Sprong.

Dit document is van toepassing op alle activiteiten, processen en documentatie die onderdeel uitmaken van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Het KMS is relevant voor de eigenaar van de organisatie en voor alle betrokken uitvoerende zorgverleners (onderaannemers) die werkzaamheden verrichten binnen de kaders van Hink-Stap-Sprong.

Gerefereerde documenten

- QiC-KMS norm, clause 4.3
- Procedure Vaststellen Context van de Organisatie en Belanghebbenden
- Lijst van belanghebbenden, wettelijke en overige eisen

Afbakening en reikwijdte

Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem bepaalt de organisatorische en operationele grenzen waarbinnen het KMS van toepassing is.

Bij het vaststellen van het toepassingsgebied wordt rekening gehouden met:

- de context van de organisatie
- de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden
- de aard en omvang van de dienstverlening

Het toepassingsgebied vormt een representatieve beschrijving van de activiteiten die onder het KMS vallen en is beschikbaar voor relevante belanghebbenden.

Binnen Hink-Stap-Sprong heeft het KMS betrekking op:

- de organisatie en coördinatie van zorg binnen de kinder- en jeugd GGZ
- de inzet en aansturing van zelfstandige zorgverleners (ZZP'ers)
- de levering en borging van kwaliteit van zorg, inclusief behandeling en begeleiding
- de samenwerking met externe zorgprofessionals, waaronder een kinder- en jeugdpsychiater

Bij de vaststelling van het toepassingsgebied wordt rekening gehouden met de verantwoordelijkheid van de

organisatie om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en de cliënttevredenheid te bevorderen.

4.2. Externe en interne analyse

Hink-Stap-Sprong heeft de interne en externe factoren geïnventariseerd die van invloed zijn op het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem en het behalen van de beoogde resultaten.

Hierbij is onderscheid gemaakt tussen risico's en kansen, evenals tussen interne en externe factoren. Deze analyse is vastgelegd in het document *Context van de organisatie*.

De eigenaar beoordeelt periodiek, en minimaal eenmaal per jaar, of er wijzigingen zijn in de context van de organisatie en welke invloed deze hebben op de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Op basis van deze beoordeling worden, indien nodig, passende maatregelen genomen om het systeem te verbeteren en blijvend te laten aansluiten bij de organisatie en haar omgeving.

Je Externe Analyse(s):

Aspect	Office 65
Kansen	Veilig mailen Iedereen een mailadres vanuit HinkStapSprong Professionaliteit
Risico's	up to date blijven en zorgen dat iedereen het gebruikt
Maatregelen	Onder de aandacht blijven brengen van ZZPers

Aspect	website
Kansen	Zichtbaar naar buiten voor iedereen Aanmelden via de website
Risico's	
Maatregelen	Korte lijntjes met bouwer

Aspect	accountant
Kansen	Overzicht in boekhouding Accountantsverklaring, verplicht vanuit de gemeente Jaarverantwoording
Risico's	Niet op tijd klaar
Maatregelen	Op tijd aan de bel trekken bij accountant en tijdig aanleveren van gegevens Nieuw boekhoudprogramma met zakelijke bankrekening openen

Aspect	Caradite administratiesysteem
Kansen	Goede en overzichtelijke verslaglegging Korte lijntjes met eigenaar (ZZPer)
Risico's	Als Eigenaar Caradite ziek wordt kunnen we niets
Maatregelen	Kijken of vervanging geregeld kan worden Overstap naar andere omgeving bekijken

Aspect	beroepsvereniging
Kansen	Voldoen aan de eisen
Risico's	Aan eisen blijven voldoen
Maatregelen	alert zijn en tijdig werken aan gestelde eisen

Aspect	intervisie
Kansen	Bijblijven en verbeteren van ontwikkeling
Risico's	groep valt uit elkaar
Maatregelen	zorgdragen voor groepsvorming

Aspect	ZZPers
---------------	--------

Kansen Op dit moment kunnen we nog voldoen aan de vraag
We hebben een breed aanbod met eigen expertises
Goede sfeer onderling van ZZPers/goede teamvorming met betrokkenheid met en naar elkaar
Continuïteit in het team, weinig wisselingen

Risico's Als er iemand wegvalt en we kunnen niet opvullen
Op dit moment vooral het DBA verhaal en het daar aan te voldoen. We zijn bezig met de belastingdienst in een vooroverleg, maar echt duidelijkheid komt er niet. Ook komt de VBAR er aan. Dit alles geeft veel onzekerheid bij HinkSTapSprong, maar ook bij de ZZpers

Maatregelen Constant gericht zijn op mogelijkheden om personeel te verkrijgen, maar ook om personeel vast te houden.
Teambuilding door uitjes en het aanbieden van verdieping door cursussen

Aspect Gemeente

Kansen Lopende contracten middels lokale inkoop
Nieuwe producten binnen de inkoop

Risico's Verlenging aan het eind van het traject
Veranderingen in de contracten met de vraag of deze reeel zijn
Indicaties niet op tijd afgegeven
Steeds hogere eisen vanuit gemeente voor indicaties waardoor risico dat indicatie de hulp niet dekt

Maatregelen Goed op de hoogte blijven van ontwikkelingen

Je Interne Analyse(s):

Aspect bereikbaarheid

Kansen Wij willen goed en snel bereikbaar zijn en blijven

Risico's Hoge werkdruk zorgt soms voor geen goede bereikbaarheid

Maatregelen Werkdruk verminderen en prioriteiten stellen

Aspect wachtlijst

Kansen	Voldoende werk
Risico's	Te lange wachttijd waardoor kinderen te lang op hulp moeten wachten
Maatregelen	Personeel aan blijven trekken, cliëntenstop indien nodig

4.3. Identificatie van belanghebbenden

Hink-Stap-Sprong heeft haar direct belanghebbenden bepaald inclusief hun verwachtingen en behoeften. Dit is vastgelegd in het document Context van de organisatie.

Je belanghebbenden:

Belanghebbende	Cliënten
Behoeften en verwachtingen van belanghebbende	<p>Dat gestelde doelen worden behaald</p> <p>kwaliteit op orde hebben</p> <p>Snelle respons bij vragen</p> <p>Duidelijke communicatie</p> <p>Tijdige levering van diensten</p>
Document waarin eis tot naleving van de verplichting bepaald wordt	<p>Behandelplan</p> <p>Zorgplan</p> <p>Evaluaties met verslag</p> <p>Administratiesysteem</p> <p>Tevredenheidslijsten</p>
Gerelateerd product, dienst, proces of activiteit	<p>Voortgangsgesprekken met personeel met daarin aandacht voor processen van intake tot afsluiting</p> <p>Tevredenheidslijsten inventariseren</p>
Verantwoordelijke	Regiebehandelaar/ eigenaar praktijk
Deadline voor het voldoen aan de eis	
Belanghebbende	Gemeente

Behoeften en verwachtingen van belanghebbende

Dat er kwaliteit wordt geboden en andere eisen vanuit de gemeente op het gebied van personeel, wachtlijsten etc.
Gemeente wil bezuinigen maar kwaliteit moet blijven

Document waarin eis tot naleving van de verplichting bepaald wordt

contracten met de gemeente
Halfjaarlijkse gesprekken met de gemeente met aandacht voor producten, indicaties en kwaliteit

Gerelateerd product, dienst, proces of activiteit

Nieuwsbrieven
Verslag van halfjaarlijkse gesprekken

Verantwoordelijke

Marion den Hartog en gemeente

Deadline voor het voldoen aan de eis

Belanghebbende

Medewerkers ZZpers

Behoeften en verwachtingen van belanghebbende

Voldoende werk voor iedereen
goed werkbaar Administratiesysteem
Prettige en veilige werkomgeving
duidelijke communicatie
Feedback

Document waarin eis tot naleving van de verplichting bepaald wordt

In werkoverleg, individueel gesprek, intervisie op de werkvloer

Gerelateerd product, dienst, proces of activiteit

Elke ZZPer heeft zijn eigen kwaliteit (zie therapievormen)

Verantwoordelijke

Marion den Hartog

Deadline voor het voldoen aan de eis

4.4. Vaststelling scope van het kwaliteitsmanagement

Scope van het kwaliteitsmanagementsysteem

De scope van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van Hink-Stap-Sprong is gericht op het borgen en continu verbeteren van de kwaliteit van behandeling, begeleiding, zorg en dienstverlening binnen de

organisatie.

Het KMS heeft betrekking op de volgende onderdelen:

- Klantgerichtheid en cliënttevredenheid
- Leiderschap en aansturing door de eigenaar
- Inzet en betrokkenheid van zelfstandige zorgverleners (onderaannemers)
- Procesmatig werken (procesbenadering)
- Continue verbetering van de dienstverlening
- Beheer en monitoring van wachtlijsten
- Administratieve processen en dossiervoering
- Bedrijfsvoering en organisatie van zorg

4.5. Het kwaliteitsmanagementsysteem en de processen

Hink-Stap-Sprong heeft vastgesteld welke processen nodig zijn om het kwaliteitsmanagementsysteem effectief in te richten. Deze processen zijn opgenomen binnen het kwaliteitswerkboek.

Van elk proces is vastgesteld:

- De benodigde input en output.
- De interactie tussen de processen.
- De benodigde KPI's, criteria en controlemechanismen om zeker te stellen dat de effectiviteit gewaarborgd is.
- De benodigde middelen.
- De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- De risico's en kansen.
- De methode om te monitoren of het proces nog steeds effectief is.
- De kansen die er zijn om het proces te verbeteren.

Hink-Stap-Sprong legt, daar waar nodig, het bewijs vast dat de processen zijn uitgevoerd zoals overeengekomen.

Je KPI's:

Proces	wekelijks verslagen in administratiesysteem eind van de maand op tijd alle verslagen in administratiesysteem ivm tijdige facturatie	Eigenaar	Marion den Hartog
---------------	---	-----------------	-------------------

Frequentie	maandelijks	Verwachte output	Tijdige vastlegging van administratie waardoor bij ziekte van ZZper er inzicht is in proces van de client en indien nodig overgenomen kan worden door collega Tijdige facturatie en betalingen
Sturing	Marion den Hartog	Evaluatiedatum	
Resultaat evaluatie			
Proces	Kwaliteitshandboek toegevoegd op office 65 Kwaliteitshandboek half/jaarlijks bijwerken Kwaliteitshandboek toegevoegen aan de website	Eigenaar	Marion den Hartog
Frequentie	2 keer per jaar	Verwachte output	Up to date blijven en duidelijkheid naar iedereen
Sturing		Evaluatiedatum	
Resultaat evaluatie	up to date en duidelijkheid naar iedereen		
Proces	Het tijdig aangeven van een evaluatie (zie route)	Eigenaar	behandelaar
Frequentie	eens per half jaar	Verwachte output	Doorlopend en inzichtelijk proces
Sturing		Evaluatiedatum	31 december 2025
Resultaat evaluatie	De route wordt door iedereen nageleefd		

Proces	vernieuwde route HinkStapSprong is aangepast en aan iedereen gemaild	Eigenaar	marion den hartog
Frequentie		Verwachte output	Het is voor iedereen duidelijk hoe we werken
Sturing		Evaluatiedatum	31 december 2025
Resultaat evaluatie	Het is voor iedereen duidelijk hoe onze route /werkwijze er uit ziet		
Proces	huisartsenbrieven worden structureel verstuurd	Eigenaar	marion den hartog
Frequentie	maandelijks	Verwachte output	Administratie is op orde
Sturing		Evaluatiedatum	
Resultaat evaluatie			
Proces	wekelijks verslagen in administratiesysteem eind van de maand op tijd alle verslagen in administratiesysteem ivm tijdige facturatie	Eigenaar	marion den hartog
Frequentie	wekelijks/maandelijks	Verwachte output	het op orde houden van het dossier
Sturing	Wordt wekelijks/maandelijks gecontroleerd	Evaluatiedatum	31 december 2025
Resultaat evaluatie	De administratie is bij iedereen op orde		

5. Leiderschap

5.1. Leiderschap en betrokkenheid

Leiderschap en betrokkenheid

De eigenaar van Hink-Stap-Sprong toont leiderschap en betrokkenheid ten aanzien van het kwaliteitsmanagementsysteem door:

- verantwoordelijkheid te nemen voor de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem
- het vaststellen van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen, passend bij de context en doelstellingen van de organisatie
- te waarborgen dat het kwaliteitsbeleid wordt gecommuniceerd naar en begrepen door betrokken zorgverleners (onderaannemers)
- te zorgen dat het kwaliteitsmanagementsysteem geïntegreerd is in de bedrijfsprocessen
- het bevorderen van procesgericht denken en handelen
- het beschikbaar stellen van voldoende middelen om de kwaliteit van zorg te waarborgen
- het actief uitdragen van het belang van kwaliteit en een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem
- het bewaken dat de beoogde resultaten van het kwaliteitsmanagementsysteem worden gerealiseerd
- het ondersteunen en faciliteren van onderaannemers in de uitvoering van hun werkzaamheden
- het stimuleren van continue verbetering van processen en dienstverlening

5.2. Klantfocus

Klantgericht leiderschap

De eigenaar van Hink-Stap-Sprong toont leiderschap en betrokkenheid door te waarborgen dat:

- de eisen en verwachtingen van cliënten en andere belanghebbenden systematisch worden vastgesteld en begrepen
- risico's en kansen die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de dienstverlening en de cliënttevredenheid worden geïdentificeerd en beheerst
- continu wordt voldaan aan de geldende klanteisen en toepasselijke wet- en regelgeving
- de focus gericht blijft op het verbeteren van de cliënttevredenheid

5.3. Kwaliteitsbeleid

Kwaliteitsmanagementsysteem

Om diensten van hoogwaardige kwaliteit te kunnen leveren, werkt Hink-Stap-Sprong met een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de eisen van het Quality in Care (QiC)-kwaliteitssysteem.

Het kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunt de professionaliteit van de organisatie en waarborgt dat Hink-Stap-Sprong op consistente wijze zorg en dienstverlening levert die aansluit bij de behoeften en verwachtingen van cliënten en contractuele afspraken.

Hink-Stap-Sprong voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en overige van toepassing zijnde eisen.

De organisatie richt zich op het leveren van kwaliteit volgens het principe “in één keer goed”, waarbij de nadruk ligt op het voorkomen van afwijkingen in plaats van het achteraf corrigeren van fouten.

5.3.1. Missie

Missie en visie

Hink-Stap-Sprong stelt zich tot doel cliënten op een passende en effectieve wijze te ondersteunen door middel van onderzoek, behandeling, begeleiding, training en voorlichting.

De ondersteuning wordt afgestemd op de persoonlijke omstandigheden, eigenschappen en mogelijkheden van de cliënt. Hierbij staat maatwerk centraal, zodat iedere cliënt precies de zorg ontvangt die nodig is. Ook de omgeving van de cliënt wordt, waar mogelijk, actief betrokken bij het traject.

Hink-Stap-Sprong streeft ernaar cliënten zo snel mogelijk weer regie te laten nemen over hun eigen leven en hun persoonlijke doelen te bereiken. Door gerichte ondersteuning en interventies is de hulpverlening waar mogelijk kortdurend en doelgericht.

De organisatie gaat uit van de kracht en mogelijkheden van ieder individu en stimuleert cliënten om eigen oplossingen en antwoorden te vinden.

Daarnaast streeft Hink-Stap-Sprong naar een professionele en laagdrempelige uitstraling, zodat de organisatie toegankelijk is voor een brede doelgroep.

5.3.2. Visie

Visie

Laagdrempelige hulpverlening en een goede aansluiting bij de cliënt en zijn of haar omgeving vormen voor Hink-Stap-Sprong de basis om kwalitatieve zorg te kunnen bieden en echt in contact te staan met de cliënt.

In een samenleving die continu verandert en waarin veel van mensen wordt gevraagd, zijn cliënten

voortdurend in beweging. Hink-Stap-Sprong wil in deze dynamiek een plek bieden waar de cliënt centraal staat en de ruimte krijgt om stil te staan bij zichzelf: wie hij of zij is en wat nodig is om verder te komen.

De organisatie streeft ernaar een veilige en ondersteunende omgeving te creëren waarin aandacht, rust en persoonlijke ontwikkeling centraal staan.

5.3.3. Onze waarden

Kernwaarden

Hink-Stap-Sprong staat voor het bieden van deskundige en betrokken hulpverlening, afgestemd op de cliënt en diens omgeving.

Hierbij staat centraal dat de cliënt zich gehoord, gezien en begrepen voelt.

Waarden

Kernwaarden

- Hink-Stap-Sprong biedt deskundige, professionele en toegankelijke hulpverlening en informatie aan haar cliënten.
- Hink-Stap-Sprong handelt vanuit een kwalitatief hoogwaardige en respectvolle benadering, waarbij gebruik wordt gemaakt van actuele expertise en wordt ingespeeld op ontwikkelingen in de samenleving.

Mensgerichtheid

Het is belangrijk dat kinderen wortels hebben om stevig in het leven te staan en vleugels waarmee zij hun eigen weg kunnen volgen.

Hink-Stap-Sprong hoopt hieraan een bijdrage te leveren.

Wederzijds respect, professionaliteit en persoonlijke betrokkenheid

Hink-Stap-Sprong benadert cliënten met begrip en respect, waarbij wordt uitgegaan van wederkerigheid in het contact.

De interactie met cliënten is gebaseerd op professionaliteit en empathie. Daarbij wordt de waarde en eigenheid van de cliënt altijd gerespecteerd.

Binnen de behandeling is er bewustzijn van de verschillende rollen en posities die de zorgverlener kan innemen, en wordt hier zorgvuldig en professioneel mee omgegaan.

Transparantie

Wij informeren over onze procedures: afspraken staan meestal in het behandelplan en zorgplan vermeld. Wij betrekken de cliënt in onze acties en houden van open communicatie.

Vertrouwelijkheid

Omgang met cliëntgegevens en privacy

Hink-Stap-Sprong gaat zorgvuldig en verantwoord om met persoonsgegevens van cliënten.

Het verzamelen, opslaan en delen van gegevens wordt beperkt tot datgene wat noodzakelijk is voor het leveren van kwalitatieve zorg en dienstverlening.

De organisatie handelt conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en volgt de interne gedragscode met betrekking tot het omgaan met cliëntinformatie.

Cliënten worden geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens. Waar noodzakelijk wordt vooraf expliciet toestemming gevraagd.

Persoonsgegevens worden op een passende wijze beschermd en, waar nodig, beveiligd verzonden.

Autonomie

Wij willen de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van het individu bevorderen. Dat staat centraal in ons handelen.

6. Planning

6.1. Vaststellen risico's en kansen

Risico's en kansen

Hink-Stap-Sprong heeft bij het plannen van het kwaliteitsmanagementsysteem de relevante risico's en kansen geïdentificeerd met als doel:

- te waarborgen dat de beoogde resultaten van het kwaliteitsmanagementsysteem worden behaald
- ongewenste effecten te voorkomen of te beperken
- waar nodig de kwaliteit van de dienstverlening continu te verbeteren

De geïdentificeerde risico's en kansen zijn vastgelegd zowel op het niveau van de context van de organisatie als op procesniveau.

Binnen het kwaliteitsmanagementsysteem is vastgelegd op welke wijze risico's worden beheerst en kansen worden benut. De effectiviteit van deze maatregelen wordt periodiek geëvalueerd, onder andere door middel van interne controles en evaluaties.

Op basis van deze evaluaties worden, indien nodig, maatregelen bijgesteld.

De genomen maatregelen zijn proportioneel en afgestemd op de aard en omvang van de geïdentificeerde risico's.

Je risico's:

Bron van risico	Overheid	Omschrijving risico	Aanpassingen op het gebied van ZZPers en schijnzelfstandigheid
Impact		Acties voor aanpak risico	Goed blijven volgen en op tijd zien in te grijpen indien mogelijk
Verantwoordelijkheid	Marion den Hartog	Deadline	
Datum evaluatie		Resultaten evaluatie	
Bron van risico	gemeente	Omschrijving risico	Aanpassingen vanuit de gemeente op het gebied van indicaties/bezuinigingen waardoor kwaliteit in gevaar komt
Impact	midden	Acties voor aanpak risico	In contact blijven met gemeente en goede argumentatie aanbrengen
Verantwoordelijkheid	Marion den HArtog	Deadline	
Datum evaluatie		Resultaten evaluatie	
Bron van risico	Geen verlenging van contract	Omschrijving risico	Geen werk voor ZZPers

Impact	midden	Acties voor aanpak risico	Goed zichtbaar zijn en blijven Bieden van kwaliteit en borgen van onze goede naam Goede prijs en kwaliteit verhouding Open communicatie met gemeente
Verantwoordelijkheid	Hink-Stap-Sprong	Deadline	
Datum evaluatie		Resultaten evaluatie	Blijft een lopend en terugkerend proces
Bron van risico	Als eigenaar de bedrijfsadministratie doen, bedrijfsvoering met alle werkzaamheden en werken als therapeut.	Omschrijving risico	Bij ziekte geen vervanging, wel voor therapeutisch werk
Impact	midden	Acties voor aanpak risico	Voor goede gezondheid zorgen met oog voor prioriteiten Overdragen van taken Meer digitaliseren van taken
Verantwoordelijkheid	Hink-Stap-Sprong	Deadline	
Datum evaluatie		Resultaten evaluatie	Risico.s verminderen
Bron van risico	Geen regiebehandelaar	Omschrijving risico	Niet mogen werken zonder regiebehandelaar
Impact	hoog	Acties voor aanpak risico	linkedin overall aangeven dat we op zoek zijn
Verantwoordelijkheid	Hink-Stap-Sprong	Deadline	
Datum evaluatie		Resultaten evaluatie	We hebben inmiddels drie regiebehandelaren maar het blijft als risico op de lijst staan
Bron van risico	Voldoende goed gekwalificeerd personeel	Omschrijving risico	Zonder personeel kunnen we niet voldoende zorg leveren
Impact	midden	Acties voor aanpak risico	netwerk vergroten en advertentie op LinkedIn
Verantwoordelijkheid	Hink-Stap-Sprong	Deadline	
Datum evaluatie		Resultaten evaluatie	Blijft een doorlopend proces

Je kansen:

Bron van kans	contracten met gemeente levert op dit moment voldoende werk op	Omschrijving kans	voldoende werk voor alle ZZPers
Impact	midden	Acties voor aanpak kans	Contracten onderhouden, contractgesprekken met gemeentes
Verantwoordelijkheid	Hink-Stap-Sprong	Deadline	
Datum evaluatie		Resultaten evaluatie	

6.2. Kwaliteitsdoelstellingen

heeft voor het jaar de volgende kwaliteitsdoelstellingen vastgelegd:

Voldoende gekwalificeerd personeel

Administratiesysteem

Korte wachlijsten

Laagdrempelig

Klantvriendelijk

Tevredenheidslijsten

Kwaliteitsmeting

6.3. Planning (van wijzigingen)

Realisatie van kwaliteitsdoelstellingen en wijzigingen

Hink-Stap-Sprong heeft vastgesteld op welke wijze de kwaliteitsdoelstellingen worden gerealiseerd. Indien nodig worden hiervoor gerichte plannen opgesteld.

Binnen deze plannen wordt vastgelegd:

- wat er moet worden gedaan
- wie verantwoordelijk is
- wanneer de activiteiten worden uitgevoerd
- welke middelen nodig zijn
- hoe en wanneer de resultaten worden geëvalueerd

Beheer van wijzigingen

Wijzigingen binnen het kwaliteitsmanagementsysteem worden op een beheerste en gestructureerde wijze doorgevoerd.

Bij het doorvoeren van wijzigingen wordt aandacht besteed aan:

- het doel van de wijziging en het beoogde resultaat
- de impact van de wijziging op de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem
- de gevolgen voor processen, werkwijzen en kwaliteit van dienstverlening
- de eventuele impact op taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- de benodigde middelen en borging van de uitvoering

De eigenaar ziet erop toe dat wijzigingen zorgvuldig worden gepland, uitgevoerd en geëvalueerd, zodat de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijven.

Je kwaliteitsdoelstellingen:

Huidige datum	19 april 2023	Categorie doelstelling	Strategie
Doelstelling	voldoende gekwalificeerd personeel	Verwacht resultaat / Meetbaar resultaat	Kortere wachtlijsten
KPI's (eventueel)		Acties	advertentie LinkedIn en bij collega's navragen
Wie	Hink-Stap-Sprong	Datum	19 april 2024
Opvolging			
Huidige datum	19 april 2023	Categorie doelstelling	Strategie

Doelstelling	verslagen op tijd in het administratiesysteem	Verwacht resultaat / Meetbaar resultaat	Het dossier is op orde
KPI's (eventueel)		Acties	Controle
Wie	Hink-Stap-Sprong	Datum	19 april 2023
Opvolging			
Huidige datum	19 april 2023	Categorie doelstelling	Strategie
Doelstelling	zorgmail voor iedereen	Verwacht resultaat / Meetbaar resultaat	Iedereen kan veilig mailen
KPI's (eventueel)		Acties	Offertes opvragen
Wie	Hink-Stap-Sprong	Datum	14 juli 2024
Opvolging	is gerealiseerd		
Huidige datum	19 april 2023	Categorie doelstelling	Strategie
Doelstelling	Korte wachtlijsten	Verwacht resultaat / Meetbaar resultaat	zie wachtlijst
KPI's (eventueel)	cliëntenstop invoeren (indien nodig)	Acties	werven van personeel
Wie	Hink-Stap-Sprong	Datum	19 april 2024
Opvolging			

7. Ondersteuning

7.1. Middelen

7.1.1. Algemeen

Middelen en ondersteuning

De eigenaar van Hink-Stap-Sprong draagt zorg voor het beschikbaar stellen van voldoende middelen om het kwaliteitsmanagementsysteem in te richten, te implementeren, te onderhouden en continu te verbeteren.

Onder middelen worden onder andere verstaan:

- inzet van gekwalificeerde zelfstandige zorgverleners (onderaannemers)
- tijd en capaciteit voor het uitvoeren en evalueren van processen
- passende systemen en werkwijzen ter ondersteuning van de dienstverlening

De eigenaar bewaakt dat deze middelen toereikend zijn en aansluiten bij de omvang en aard van de organisatie.

7.1.2. Mensen

Inzet van zorgverleners

De eigenaar van Hink-Stap-Sprong draagt zorg voor de inzet van voldoende en gekwalificeerde zorgverleners om te kunnen voldoen aan de eisen en verwachtingen van cliënten, evenals aan de geldende wet- en regelgeving.

De zorg wordt uitgevoerd door zelfstandige zorgverleners (onderaannemers), waarvan de deskundigheid en geschiktheid vooraf worden beoordeeld en gedurende de samenwerking worden gemonitord.

De eigenaar bewaakt dat de beschikbare capaciteit en kwaliteit van de inzet aansluiten bij de aard en omvang van de dienstverlening.

7.1.3. Infrastructuur

Infrastructuur

De eigenaar van Hink-Stap-Sprong stelt de benodigde infrastructuur vast en zorgt voor de beschikbaarheid

en het onderhoud hiervan, zodat de afgesproken zorg en dienstverlening op een kwalitatief verantwoorde wijze kunnen worden geleverd.

Onder infrastructuur wordt onder andere verstaan:

- de praktijklocatie en behandelruimtes
- faciliteiten voor therapie en begeleiding (zoals PMT-ruimtes)
- ondersteunende middelen en systemen

De eigenaar ziet erop toe dat de infrastructuur geschikt, veilig en passend is voor de aard van de dienstverlening en voldoet aan de geldende eisen.

7.1.4. Omgevingsomstandigheden

Omgevingsomstandigheden

De eigenaar van Hink-Stap-Sprong stelt de benodigde omgevingsomstandigheden vast die nodig zijn om zorg en dienstverlening op een kwalitatief verantwoorde wijze te kunnen leveren.

Hieronder vallen onder andere:

- een veilige en passende behandelomgeving
- een rustige en vertrouwelijke setting voor gesprekken
- een omgeving die aansluit bij de behoeften van de cliënt
- hygiëne en algemene voorzieningen

De eigenaar ziet erop toe dat deze omstandigheden passend blijven bij de aard van de dienstverlening en waar nodig worden aangepast om de kwaliteit van zorg te waarborgen.

7.1.5. Meten en monitoren van de middelen (indien van toepassing)

Meten en monitoren

Hink-Stap-Sprong heeft vastgesteld welke metingen en monitoring nodig zijn om de kwaliteit van de dienstverlening en de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem te beoordelen.

Op dit moment wordt vastgesteld dat specifieke meet- en monitoringsmiddelen in de zin van kalibratie van meetapparatuur niet van toepassing zijn binnen de organisatie, gezien de aard van de dienstverlening.

De monitoring van kwaliteit vindt plaats door middel van onder andere:

- evaluaties van dienstverlening
- cliëntfeedback en tevredenheid
- beoordeling van processen en werkwijzen

Indien de aard van de dienstverlening in de toekomst wijzigt, zal opnieuw worden beoordeeld of

aanvullende meet- en monitoringsmiddelen noodzakelijk zijn.

7.1.6. Kennis

Kennis en deskundigheid

Hink-Stap-Sprong heeft vastgesteld welke kennis en deskundigheid noodzakelijk zijn om de processen effectief uit te voeren en te voldoen aan de eisen die worden gesteld aan de zorg en dienstverlening.

De eigenaar draagt ervoor zorg dat deze kennis beschikbaar en actueel blijft. Dit wordt geborgd door het selecteren van gekwalificeerde zorgverleners (onderaannemers), het volgen van relevante ontwikkelingen en het periodiek evalueren van de benodigde deskundigheid.

Bij wijzigingen in de organisatie, werkwijze of wet- en regelgeving wordt beoordeeld of aanvullende kennis of expertise nodig is. Indien dit het geval is, worden passende maatregelen genomen om deze kennis te verkrijgen, bijvoorbeeld door scholing, overleg of inzet van aanvullende expertise.

7.2. Competenties

Competenties van zorgverleners

Hink-Stap-Sprong heeft vastgesteld welke competenties noodzakelijk zijn voor zorgverleners die werkzaamheden uitvoeren die direct van invloed zijn op de kwaliteit van de dienstverlening.

De zorg wordt uitgevoerd door zelfstandige zorgverleners (onderaannemers). De eigenaar stelt vast dat deze zorgverleners beschikken over de benodigde kennis, vaardigheden en ervaring om hun werkzaamheden deskundig uit te voeren.

De eigenaar borgt dat deze competenties behouden blijven door:

- het selecteren van gekwalificeerde zorgverleners
- het beoordelen van opleiding, ervaring en deskundigheid
- het periodiek evalueren van het functioneren en de kwaliteit van de dienstverlening

Indien nodig worden aanvullende maatregelen genomen om de gewenste kwaliteit te waarborgen, bijvoorbeeld door het inzetten van specifieke expertise of het aanpassen van de inzet.

7.3. Bewustzijn

Bewustzijn en communicatie

De eigenaar van Hink-Stap-Sprong draagt er zorg voor dat de betrokken zorgverleners (onderaannemers) op de hoogte zijn van het kwaliteitsbeleid en de voor hen relevante kwaliteitsdoelstellingen.

Dit wordt geborgd door middel van structurele afstemming, zoals overlegmomenten en individuele evaluatiegesprekken.

De eigenaar ziet erop toe dat de zorgverleners de inhoud van het kwaliteitsbeleid begrijpen en hiernaar handelen in de uitvoering van hun werkzaamheden.

7.4. Communicatie

Communicatie en opvolging binnen het KMS

Hink-Stap-Sprong communiceert actief over het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), de werking daarvan en de behaalde resultaten.

Indien van toepassing wordt op de website vermeld dat Hink-Stap-Sprong werkt volgens het Quality in Care (QiC) kwaliteitsmanagementsysteem en, indien behaald, beschikt over een bijbehorend certificaat.

De organisatie borgt dat relevante informatie over processen en de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt gedeeld en besproken.

Corrigerende maatregelen worden vastgelegd, besproken en opgevolgd. De voortgang wordt bewaakt door middel van verslaglegging.

Resultaten van audits en ontvangen klachten worden geëvalueerd en, indien van toepassing, omgezet in corrigerende maatregelen. Deze worden door de eigenaar beoordeeld en opgevolgd.

7.5. Documentatie

7.5.1. Algemeen

Documentatie kwaliteitsmanagementsysteem

Hink-Stap-Sprong heeft de documentatie opgesteld die vereist is volgens de Quality in Care (QiC) norm.

Daarnaast heeft de organisatie aanvullende documentatie opgesteld die noodzakelijk wordt geacht voor het effectief functioneren en borgen van het kwaliteitsmanagementsysteem.

7.5.2. Opstellen en onderhouden van de documentatie

Documentbeheer

Hink-Stap-Sprong zorgt ervoor dat alle documenten binnen het kwaliteitsmanagementsysteem herkenbaar en beheersbaar zijn.

Documenten worden geïdentificeerd aan de hand van:

- titel
- datum
- onderwerp

De eigenaar beoordeelt alle documenten voorafgaand aan vrijgave op geschiktheid, actualiteit en toepasbaarheid binnen het kwaliteitsmanagementsysteem.

De eigenaar ziet er tevens op toe dat documenten actueel blijven en waar nodig worden aangepast.

7.5.3. Beheersing van de documentatie

Beheer van documentatie

Hink-Stap-Sprong beheert haar documentatie zodanig dat:

- documentatie beschikbaar is op de juiste plaats en op het juiste moment
- documenten beschermd zijn tegen verlies, ongeautoriseerde toegang en onbedoelde wijzigingen
- duidelijk is wie toegang heeft tot welke documenten
- documenten op een gestructureerde wijze worden gearhiveerd, waarbij de leesbaarheid behouden blijft
- de actuele versie van documenten duidelijk herkenbaar is
- vastgelegd is hoe documenten worden ingenomen en, indien van toepassing, vernietigd

Daarnaast beschikt Hink-Stap-Sprong over een overzicht van de van toepassing zijnde externe documenten, waaronder wet- en regelgeving en relevante normen.

De eigenaar ziet erop toe dat deze externe documenten actueel blijven en beoordeelt periodiek of nieuwe of gewijzigde versies van toepassing zijn.

8. Uitvoering

8.1. Planning en control

Uitvoering en beheersing van processen

Hink-Stap-Sprong heeft de benodigde processen vastgesteld, ingericht en onderhouden om de afgesproken zorg en dienstverlening op een kwalitatief verantwoorde wijze te kunnen leveren.

Waar nodig wordt door middel van registraties aantoonbaar vastgelegd dat processen zijn uitgevoerd conform de vastgestelde werkwijze.

De eigenaar beoordeelt periodiek de effectiviteit van de processen, onder andere door interne evaluaties en controles, en stelt deze waar nodig bij.

Uitbestede processen

Uitbestede processen, uitgevoerd door zelfstandige zorgverleners (onderaannemers), worden door de eigenaar bewaakt en beoordeeld.

De kwaliteit van deze processen wordt gemonitord door middel van:

- evaluaties van de geleverde dienstverlening
- cliëntfeedback
- periodieke afstemming met de zorgverleners

Waar nodig worden maatregelen genomen om de kwaliteit te waarborgen en te verbeteren.

8.2. Bepaling van de vereisten van de producten en diensten.

8.2.1. Communicatie met de klant

Klantgerichte processen

Hink-Stap-Sprong heeft de processen vastgesteld die betrekking hebben op de communicatie met cliënten en het leveren van zorg en dienstverlening.

Deze processen omvatten onder andere:

- het verstrekken van informatie over de aangeboden zorg en dienstverlening
- de wijze waarop aanvragen, afspraken en eventuele overeenkomsten tot stand komen, inclusief het doorvoeren van wijzigingen
- het verzamelen en beoordelen van cliëntfeedback, waaronder cliënttevredenheid en klachten
- de wijze waarop wordt omgegaan met eigendommen van cliënten, indien van toepassing, inclusief vertrouwelijke informatie en intellectueel eigendom

De eigenaar ziet erop toe dat deze processen zorgvuldig worden uitgevoerd en waar nodig worden aangepast om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.

Heb je Algemene Voorwaarden? 1

Locatie: via NFG

Document: [Overeenkomst_van_opdracht.docx](#)

Heb je een klachtenprocedure? 1

Locatie: Via de NFG

Document: [klachtenschema.pdf](#)

Heb je een klanttevredenheidsonderzoek gedaan? 1

Locatie:

Document: [CLIËNTTEVREDENHEIDSVRAGENLIJST.juli2023.docx](#)

8.2.2. Beoordeling van de producteisen en de eisen gesteld aan de dienstverlening.

Beoordeling van klanteisen

Bij het beoordelen of Hink-Stap-Sprong kan voldoen aan de gestelde eisen van cliënten en opdrachtgevers, worden de volgende aspecten meegenomen:

- de eisen en verwachtingen van de cliënt, inclusief afspraken over uitvoering van de zorg en eventuele nazorg
- aanvullende eisen die noodzakelijk zijn om aan de gestelde behoeften te kunnen voldoen, ook wanneer deze niet expliciet door de cliënt zijn benoemd
- de van toepassing zijnde wet- en regelgeving
- eventuele wijzigingen ten opzichte van eerder gemaakte afspraken of overeenkomsten

Indien de eisen van de cliënt niet schriftelijk zijn vastgelegd, worden deze door Hink-Stap-Sprong bevestigd en vastgelegd.

Afspraken en overeenkomsten met cliënten of opdrachtgevers worden geregistreerd en gearhiveerd.

Wijzigingen

Bij wijzigingen in de gestelde eisen of afspraken wordt beoordeeld wat de impact is op de dienstverlening. Betrokken zorgverleners (onderaannemers) worden hierover geïnformeerd, zodat de uitvoering hierop kan worden afgestemd.

8.3. Beheersing van extern benodigde producten of diensten

8.3.1. Algemeen

Inkoop en beoordeling van externe partijen

Hink-Stap-Sprong draagt zorg dat extern ingekochte diensten en producten voldoen aan de gestelde eisen en kwaliteitseisen.

Externe partijen, waaronder zelfstandige zorgverleners (onderaannemers), worden geselecteerd op basis

van geschiktheid, deskundigheid en ervaring.

De prestaties van deze partijen worden gedurende de samenwerking gemonitord en periodiek geëvalueerd, onder andere op de kwaliteit van de geleverde dienstverlening.

Van de selectie, beoordeling en evaluatie van externe partijen worden registraties bijgehouden.

De eigenaar ziet erop toe dat, indien nodig, passende maatregelen worden genomen wanneer de geleverde kwaliteit niet voldoet aan de gestelde eisen.

8.3.2. De omvang en de wijze waarop de controle van de leveranciers wordt uitgevoerd.

Beheersing en beoordeling van externe partijen

Hink-Stap-Sprong past de mate van controle en beoordeling van externe partijen, waaronder zelfstandige zorgverleners (onderaannemers), aan op de invloed die zij hebben op de kwaliteit van de geleverde zorg en dienstverlening.

Hoe groter de invloed van een externe partij op de kwaliteit van de dienstverlening, des te intensiever de monitoring en beoordeling plaatsvindt.

Daarnaast wordt rekening gehouden met de mate waarin de externe partij zelf kan aantonen dat zij voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.

Op basis hiervan bepaalt de eigenaar de wijze en frequentie van evaluatie en controle.

8.3.3. Informatie voor leveranciers

Communicatie met externe partijen (onderaannemers)

Hink-Stap-Sprong zorgt voor duidelijke communicatie richting externe partijen, waaronder zelfstandige zorgverleners (onderaannemers), over de uitvoering van werkzaamheden.

Hierbij wordt vastgelegd en afgestemd:

- de uit te voeren werkzaamheden en de te leveren zorg en dienstverlening
- de voorwaarden en wijze van goedkeuring van de geleverde dienstverlening
- de vereiste kennis, vaardigheden en kwalificaties van de zorgverleners
- de wijze waarop wordt gewerkt binnen het kwaliteitsmanagementsysteem
- de wijze waarop de prestaties worden gemonitord en beoordeeld
- de mate van afstemming en evaluatie gedurende de samenwerking

De eigenaar ziet erop toe dat deze afspraken duidelijk zijn, worden nageleefd en waar nodig worden aangepast.

Je leveranciersbeoordelingen zijn vastgelegd in het volgende document:

[overzicht_medewerkers_en_registratie.xlsx](#)

8.4. Productie en dienstverlening

8.4.1. Beheersing van productie en dienstverlening

Uitvoering van dienstverlening onder gecontroleerde omstandigheden

Hink-Stap-Sprong voert haar zorg en dienstverlening uit onder gecontroleerde omstandigheden, inclusief uitvoering, levering en nazorg.

Onder gecontroleerde omstandigheden wordt verstaan dat:

- actuele documentatie beschikbaar is waarin de eisen aan de zorg en dienstverlening zijn vastgelegd
- duidelijke werkwijzen (zoals de werkroute) beschikbaar zijn waarin is beschreven welke activiteiten moeten worden uitgevoerd en welke resultaten worden beoogd
- de uitvoering van de zorg op passende momenten wordt gemonitord en geëvalueerd, om te beoordelen of wordt voldaan aan de gestelde kwaliteitscriteria
- gebruik wordt gemaakt van geschikte en beschikbare infrastructuur en faciliteiten
- processen zodanig zijn ingericht dat kwaliteit geborgd blijft
- de betrokken zorgverleners (onderaannemers) beschikken over de benodigde kennis, vaardigheden en ervaring
- waar nodig afstemming en evaluatie plaatsvindt over de uitvoering en resultaten van de dienstverlening
- de geleverde zorg en dienstverlening wordt beoordeeld en, indien nodig, bijgesteld

De eigenaar ziet erop toe dat deze voorwaarden worden nageleefd en dat de kwaliteit van de dienstverlening geborgd blijft.

8.4.2. Nazorg

Nazorg

Hink-Stap-Sprong voert nazorgactiviteiten planmatig en afgestemd op de cliënt uit.

Nazorg omvat onder andere:

- het evalueren van de geboden zorg en het behaalde resultaat
- het bieden van aanvullende ondersteuning indien nodig
- het signaleren van eventuele vervolgbehoefte

De uitvoering van nazorg wordt afgestemd op de situatie van de cliënt en vastgelegd waar dit relevant is.

De eigenaar ziet erop toe dat nazorg zorgvuldig wordt uitgevoerd en bijdraagt aan de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.

9. Evaluatie van de prestaties

9.1. Monitoring, meten, analyseren en evalueren

9.1.1. Algemeen

Dossiervoering en praktijksoftware

Hink-Stap-Sprong maakt gebruik van praktijksoftware voor het vastleggen en beheren van cliëntdossiers.

In deze software worden relevante gegevens met betrekking tot de behandeling en begeleiding van cliënten vastgelegd, waaronder intakegegevens, voortgang en evaluaties.

De eigenaar ziet erop toe dat:

- dossiers zorgvuldig en volledig worden bijgehouden
- alleen noodzakelijke gegevens worden vastgelegd
- de toegang tot dossiers is beperkt tot bevoegde personen
- wordt voldaan aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG

De praktijksoftware ondersteunt het waarborgen van de kwaliteit, continuïteit en veiligheid van de dienstverlening.

9.1.2. Klanttevredenheid

Cliënttevredenheid

Hink-Stap-Sprong meet op planmatige wijze de cliënttevredenheid en eventuele ontevredenheid door middel van een vragenlijst.

De resultaten van deze metingen worden geanalyseerd en gebruikt om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening en mogelijke verbeterpunten.

Op basis van de uitkomsten worden, waar nodig, verbetermaatregelen vastgesteld en opgevolgd.

De eigenaar ziet erop toe dat de metingen periodiek worden uitgevoerd en dat de resultaten worden betrokken bij de evaluatie en verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem.

9.1.3. Analyse en evaluatie

Analyse van gegevens

Hink-Stap-Sprong verzamelt en analyseert relevante gegevens om de kwaliteit van de dienstverlening en de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem te beoordelen en te verbeteren.

Deze analyses worden gebruikt om:

- aan te tonen dat de geleverde zorg en dienstverlening voldoen aan de gestelde eisen
- de cliënttevredenheid te beoordelen en waar mogelijk te verbeteren
- de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem te waarborgen
- te evalueren of geplande activiteiten en doelstellingen zijn gerealiseerd
- de prestaties van processen inzichtelijk te maken
- de prestaties van externe partijen (onderaannemers) te beoordelen
- de noodzaak tot verbetering binnen het kwaliteitsmanagementsysteem vast te stellen

De resultaten van deze analyses vormen input voor de management review en worden gebruikt om gerichte verbetermaatregelen vast te stellen en op te volgen.

9.2. Managementreview

Management review

Hink-Stap-Sprong voert minimaal één keer per jaar een management review uit.

Tijdens deze beoordeling komen onder andere de volgende onderwerpen aan bod:

- opvolging van acties uit de vorige management review
- wijzigingen in de interne en externe context van de organisatie, inclusief de strategische richting
- wijzigingen in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden
- de status van corrigerende maatregelen
- resultaten van interne en externe audits
- cliënttevredenheid
- beoordeling van externe partijen (onderaannemers)
- beschikbaarheid en inzet van middelen
- procesprestaties, waaronder relevante KPI's
- de effectiviteit van maatregelen met betrekking tot risico's en kansen
- nieuwe mogelijkheden voor continue verbetering

Output en vastlegging

De uitkomsten van de management review bestaan uit duidelijke conclusies en concrete actiepunten.

Per actie wordt vastgelegd:

- welke maatregel wordt genomen

- wie verantwoordelijk is (de eigenaar)
- binnen welke termijn de actie wordt uitgevoerd
- welke middelen hiervoor nodig zijn

De resultaten van de management review worden vastgelegd en bijgehouden, zodat opvolging en voortgang aantoonbaar zijn.

10. Verbetering

10.1. Algemeen

Continue verbetering

Hink-Stap-Sprong stelt continu verbetermogelijkheden vast en voert deze uit om blijvend te voldoen aan de eisen en verwachtingen van cliënten en andere belanghebbenden.

Deze verbeteractiviteiten hebben onder andere betrekking op:

- het verbeteren van processen, gericht op het voorkomen van afwijkingen en het verhogen van de kwaliteit
- het verbeteren van zorg en dienstverlening, zodat wordt voldaan aan zowel expliciete als impliciete verwachtingen van cliënten
- het verbeteren van de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem

De eigenaar ziet erop toe dat verbetermaatregelen systematisch worden vastgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd, zodat een continue verbetercyclus wordt geborgd.

10.2. Afwijkingen en corrigerende maatregelen

Afwijkingen en corrigerende maatregelen

Wanneer een afwijking wordt geconstateerd, waaronder ook klachten, worden de volgende stappen doorlopen:

1. Directe maatregelen

- het nemen van maatregelen om de afwijking te herstellen
- het nemen van acties om eventuele gevolgen van de afwijking te beperken of te corrigeren

2. Oorzaakanalyse (indien nodig)

Vervolgens wordt beoordeeld of het noodzakelijk is om de onderliggende oorzaak van de afwijking weg te nemen. Indien dit het geval is, worden de volgende stappen uitgevoerd:

- het onderzoeken van de afwijking
- het vaststellen van de (mogelijke) oorzaak
- het uitvoeren van maatregelen om de oorzaak weg te nemen
- het beoordelen van de effectiviteit van deze maatregelen
- het, indien nodig, aanpassen van het kwaliteitsmanagementsysteem

3. Vastlegging

Van afwijkingen, de genomen maatregelen en de opvolging daarvan worden registraties bijgehouden, zodat de voortgang en effectiviteit aantoonbaar zijn.

10.3. Continu verbeteren

Continue verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem

Hink-Stap-Sprong verbetert continu de geschiktheid, toereikendheid en effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Dit wordt gerealiseerd door onder andere:

- het analyseren van gegevens en resultaten, zoals cliënttevredenheid, evaluaties en klachten
- het uitvoeren van management reviews
- het opvolgen van afwijkingen en corrigerende maatregelen
- het periodiek beoordelen van processen en werkwijzen
- het signaleren en benutten van verbeterkansen

De eigenaar ziet erop toe dat verbetermaatregelen worden vastgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd, zodat het kwaliteitsmanagementsysteem blijvend aansluit bij de organisatie en haar omgeving.

Je verbeterpunten:

Omschrijving afwijking	zie vorige actiepunten bij Kansen en risico's	Geconstateerd door	
Datum constatering		Voorstel voor verbetering	
Goedgekeurd door		Deadline voor uitvoering	
Verantwoordelijk voor uitvoering	Hink-Stap-Sprong	Corrigerende maatregel geïmplementeerd?	Ja

Omschrijving afwijking	Bijhouden van verslaglegging	Geconstateerd door	Hink-Stap-Sprong
Datum constatering	1 juni 2022	Voorstel voor verbetering	mondeling afspraken over gemaakt en schriftelijke vastgelegd
Goedgekeurd door	marion den Hartog	Deadline voor uitvoering	
Verantwoordelijk voor uitvoering	Hink-Stap-Sprong	Corrigerende maatregel geïmplementeerd?	Nee
