

KWALITEITSHANDBOEK

0. Algemeen

- 0.1. Voorblad
- 0.2. Inhoudstafel
- 0.3. Het verlenen van de machtiging aan de overheid tot verificatie en evaluatie

1. Structuur van het kwaliteitshandboek

2. Beschrijving van het aanbod van de voorziening

3. Kwaliteitsbeleid: missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie en geschreven referentiekader

4. Kwaliteitssysteem:

4.1. De organisatiestructuur

4.2. Het overzicht en de werking van de overlegorganen

4.3. De deelname aan externe overlegorganen

4.4. Het inzetten van de middelen

4.5. Het beheren van documenten van het kwaliteitshandboek

4.6. De gebruikersgerichte processen, meer bepaald:

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 voorkómen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers

4.6.7. Het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

4.7. De organisatiegerichte processen

4.7.1. Werving en selectie

4.7.2. Ondersteunen en evalueren van medewerkers

4.7.3. Vorming, training en opleiding

5. Zelfevaluatie