

Notitie Kwaliteitsbeleid De GezinsManager

In deze notitie hebben wij vastgelegd op welke wijze DGM de kwaliteit van onze dienstverlening aan gezinnen borgen. Kwaliteitsbewaking is een bewust proces van zelfcontrole, waarbij aan de hand van vooraf gestelde normen volgens schema de feitelijke situatie telkens en regelmatig wordt getest. Dit kan bijvoorbeeld aan de hand van de ISO-normen, interne audits, een draaiboek, handboek of middels checklists.

Sinds 2019 werkt DGM met een werkgroep kwaliteit. Deze werkgroep zal zorgdragen voor het kwaliteitsbeleid en dit van updates voorzien wanneer dit nodig is.

Op dit moment is het voor onze groeiende organisatie het meest passend om de kwaliteit in de vorm van een handboek te omschrijven en daarnaast 2 keer per jaar een audit te organiseren.

Inleiding:

De GezinsManager zal in April 2018 zijn eerste lustrum vieren. We zijn de startfase van het ondernemerschap pas net voorbij. Na de transitie van de jeugdzorg, op 1 januari 2015, zijn wij in beeld gekomen bij verschillende gemeentes. Met de transitie werden zij verantwoordelijk voor de jeugdzorg en het was voor ons bestaansrecht belangrijk om het vertrouwen te krijgen van de verschillende gemeentes. Dit vertrouwen werd op 1 januari 2016 concreet nadat de gemeentes binnen de regio Hart van Brabant (Tilburg, Waalwijk, Heusden, Oisterwijk, Hilvarenbeek, Goirle, Dongen, Kaatsheuvel, Gilze en Rijen) een jeugdzorgovereenkomst wilden aangaan. Kort hierna werden we benaderd door verschillende gemeentes binnen de provincie Zeeland, die ook graag gebruik wensten te maken van ons dienstenaanbod. Met de inkooporganisatie Zeeland hebben we dan ook een jeugdzorgovereenkomst kunnen aangaan. Op 1 januari 2017 lukt dit ons ook met de gemeenten in West Brabant west (omgeving Etten-leur, Bergen op Zoom, Roosendaal, Steenberg e.o.) en West Brabant oost (omgeving Breda). Binnen de genoemde regio's begeleiden we ondertussen ruim 150 gezinnen. Het team van De GezinsManager is een flink tempo gegroeid naar ongeveer 20 personen. Het team bestaat uit een kerngroep van hoog gekwalificeerde en ervaren medewerkers in loondienst en verschillende ZZP-ers, met ieder hun eigen specialisme.

De behoefte om interne processen of kwaliteitsinstrumenten te beschrijven komt zeker niet vanuit een intrinsieke motivatie. Het is belangrijk om juist de bureaucratische activiteiten binnen de jeugdhulpsector en de zorg in zijn algemeenheid werkelijk te doen verminderen. Hier kunnen we zelf een bijdrage in leveren door zelf héél kritisch te kijken naar hoe onze eigen notities en de omvang van richtlijnen zo veel mogelijk te beperken. Het geloof en de visie van De GezinsManager is heel sterk dat kwaliteit van hulpverlening eerder bepaald wordt door de kwaliteit van de hulpverleningsrelatie die de professional heeft met zijn cliënt. De professional dient genoeg vrije ruimte te hebben en te krijgen om deze hulpverleningsrelatie optimaal te beïnvloeden.

Tegelijk betekent hulpverlening ook het "georganiseerd bieden van steun aan mensen in nood". Enige organisatie en stroomlijnen van hulpprocessen is dan ook zinvol en wordt dan ook verwacht van zorgaanbieders, in welke omvang dan ook. Deze verwachting ligt bij cliënten, zij vragen hierna in aanvang van de hulpverlening. Ouders willen weten wat we gaan doen en hoe wij met hen en hun

belangrijkste 'bezit' omgaan. Wij willen deze vragen zo goed mogelijk beantwoorden en daarom helpt het als we richtlijnen uitschrijven.

Vanuit de verschillende vertegenwoordigers van Gemeenten ligt er ook een behoefte om een beschrijving van kwaliteitsprocessen, omdat binnen de wet op de jeugdzorg zij ook de taak hebben gekregen toe te zien op de kwaliteit van de hulpverlening. Wij begrijpen dat we daarom inzichtelijk dienen te maken hoe belangrijke eisen binnen die jeugdwet bij onze nog jonge organisatie zijn georganiseerd.

Het inzichtelijk maken van onze manier van werken heeft eerder dit jaar geresulteerd in een eerste druk van een uitgebreide brochure bedoeld voor cliënten en verwijzers. De brochure heeft de titel: 'Samen op weg naar nieuw gezinsgeluk' en deze brochure wordt aangevuld met een gedrukte leaflet met als titel "welkom bij De GezinsManager". In de brochure en de leaflet wordt een opsomming gegeven van ons aanbod, de richtlijnen ten aanzien van onze bereikbaarheidsdienst, de klachtregeling, cliëntondersteuning en hoe we de veiligheid van kinderen waarborgen binnen onze werkwijze. Met deze producten dragen we naar buiten toe uit hoe we de hulpverlening georganiseerd hebben.

Daarnaast zijn we dit jaar (2017) begonnen met het meer beschrijven van interne richtlijnen. Nieuwe medewerkers hadden meer behoefte aan kaders en richtlijnen over personeelsaangelegenheden, aanwezigheid van overlegstructuren en méér uniformere uitgangspunten ten aanzien van dossiervorming en verslaglegging. Middels MoreCare4 zijn verslaglegging en risicotaxaties uniform vastgelegd. Daarnaast is MoreCare4 een middel om het clientendossier te structureren waarmee DGM één werkwijze naar de client uitdraagt.

Middels een inwerkmap proberen we in de verschillende behoeften te voorzien. Deze inwerkmap ligt op kantoor en is ook digitaal in te zien op het nieuwe intranet (26-03-2020) van de GezinsManager. Het intranet wordt aanpast indien er nieuwe ontwikkelingen zijn, zodat (nieuwe)medewerkers op de hoogte blijven.

Als aanvulling op deze brochure (inclusief leaflet), de inwerkmap voor interne doeleinden, zijn we begonnen met het beschrijven van het kwaliteitsbeleid. Hiermee kunnen we antwoord geven op vragen van onze opdrachtgevers hoe de kwaliteit binnen onze organisatie geborgd wordt. Een eerste versie van dit kwaliteitsborgingsplan ligt voor jullie en is tevens inzichtelijk voor onze opdrachtgevers (gemeenten en inkooporganisaties) als ook en toezichthoudende organen zoals inspectie van jeugdzorg. Kwaliteit is een proces en alle documenten zijn groeidocumenten. Jaarlijks zullen we een update aanbrenge. Ik wil Janneke en Tosca bedanken voor hun inhoudelijke input en het mede samenstellen van deze eerste druk.

Tilburg, 21 november 2017

Roel Bergmans

Deze notitie is samengesteld door

Janneke Bergmans

Tosca Sebus

Roel Bergmans.