

DGM001: Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid



Versie 2025

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 2 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1. De GezinsManager.....	7
1.1 Missie.....	7
1.2 Bedrijfsfilosofie, visie, en werkwijze	7
1.3 Kernwaarden.....	7
1.4 Organisatiestructuur.....	9
1.5 Cliënten.....	9
1.6 Diensten & wet- en regelgeving	10
1.7 Locaties.....	12
1.8 Medewerkers	12
1.9 Personeelssamenstelling	13
1.10 De GezinsManager & Co	13
1.11 Contextanalyse: Inzicht in de organisatie en onze context	13
1.11.1 Samenvatting SWOT-analyse	14
2. Kwaliteit & veiligheid	17
2.1 introductie kwaliteitsmanagementsysteem.....	17
2.2 Kwaliteits- & veiligheidskompas	17
2.3 Kwaliteitscultuur	18
2.4 Continu evalueren, leren en verbeteren	18
2.5 Instrumenten en maatregelen	18
2.6 Verbeteracties.....	19
3. Bedrijfsprocessen	20
3.1 Initieel risk assessment.....	20
3.2 Beheersing van documentatie.....	20

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 3 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

3.3	Directiebeoordeling	21
3.4	Audits	22
3.5	Risicomanagement en veiligheid	23
3.6	Third Party management (Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten)	24
4.	Randvoorwaarden	25
4.1	Leiderschap, governance en management.....	25
4.2	Raad van commissarissen	25
4.3	Cliëntraad.....	25
4.4	Ondernemingsraad (OR)	26
4.5	Visie op zelfsturing.....	26
4.6	communicatie en overlegstructuur	26
4.6.1	Soorten overleg.....	27
4.7	Periodieke presatie-indicatoren.....	29
4.8	Personeelszaken & training	30
4.8.1	Administratie & registratie.....	31
4.8.2	Rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	31
4.8.3	Ontwikkeling medewerkers.....	31
4.8.5	Elektronisch cliëntendossier (ECD) software.....	32
4.9	Faciliteiten	32
4.10	Inkoop	32
4.11	Marketing	32
4.12	Administratie	32
4.13	ICT-support & informatiebeveiliging	33
4.14	Verkoop.....	33
5.	Bijlagen:.....	34

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 4 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

6. Definities	34
7. Versie beheer	34

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 5 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

INLEIDING

In dit *Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid* laten wij als zorgaanbieder zien wat onze cliënten, medewerkers en stakeholders mogen verwachten van De GezinsManager. Het beschrijft de organisatie en de structuur van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Centraal in het handboek staat het continu werken aan betere kwaliteit. Leren en verbeteren is daarmee niet vrijblijvend, maar is de norm voor goede kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening.

Het handboek heeft de volgende doelstellingen:

- Duidelijkheid bieden aan cliënten:
 - Het handboek laat zien wat zij mogen verwachten van de geboden zorg- en dienstverlening.
- Transparantie bieden aan stakeholders:
 - Het handboek biedt een kader voor extern toezicht, en voor inkoop en contractering van de zorg- en dienstverlening.
- Inspireren en stimuleren van onze medewerkers:
 - Het handboek helpt hen om voortdurend te werken aan kwaliteitsverbetering.
- Richting geven aan het management:
 - Het handboek helpt de juiste strategie te bepalen, op basis van kwaliteit en veiligheid, inclusief de verantwoording naar onze stakeholders.

Het handboek biedt ruimte voor eigen interpretatie en biedt daarmee mogelijkheden om maatwerk te leveren. Dit sluit goed aan bij de bedrijfsfilosofie van De GezinsManager.

Kort overzicht van de inhoud van het handboek:

- Hoofdstuk 1: waar staat De GezinsManager voor en hoe heeft zij haar zorg- en dienstverlening vormgegeven?

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 6 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

- Hoofdstuk 2: opzet en inhoud van het kwaliteitsmanagementsysteem van De GezinsManager
- Hoofdstuk 3: nadere toelichting op de processen die onderdeel zijn van het kwaliteitsmanagementsysteem.
- Hoofdstuk 4: randvoorwaarden van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Het geheel is gebaseerd op de ISO9001:2015 norm.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 7 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

1. DE GEZINSMANAGER

1.1 MISSIE

De GezinsManager heeft een missie en van daaruit een visie die richting geeft aan het realiseren van daarbij geformuleerde doelstellingen.

Missie: **Samen op weg naar nieuw geluk.**

In de praktijk betekent dit dat we volwassenen, kinderen en ouders serieus nemen, hen ondersteunen vanuit betrokkenheid en professionaliteit en samen de weg naar nieuw (gezins) geluk bewandelen.

1.2 BEDRIJFSFILOSOFIE, VISIE, EN WERKWIJZE

Wij geloven in maatwerk en creatieve oplossingen om successen te kunnen behalen. Daarvoor hebben we een gevarieerd hulpaanbod nodig: zo kunnen we aansluiten bij de verschillende behoeften van volwassenen, kinderen en hun ouders, en kunnen we vraaggericht en systemisch werken.

Samen met gemotiveerde, ervaren en deskundige professionals met ieder hun eigen expertise werken we aan de relatie met ouders en kinderen waarin aandacht en vertrouwen centraal staan.

Voor onze verwijzers en cliënten zijn wij een betrouwbare zorgaanbieder voor ggz - en jeugdzorg. Het is onze ambitie om dit vertrouwen verder te laten groeien in de diverse regio's waar we werken, ons verder te onderscheiden en nieuwe diensten en concepten voor een gezond en gelukkig (gezins) leven te ontwikkelen.

1.3 KERNWAARDEN

Om de missie en visie te ondersteunen heeft De GezinsManager een aantal kernwaarden geformuleerd. Deze kernwaarden geven richting aan de medewerkers en ketenpartners in het leveren van een kwalitatieve en veilige zorg- en dienstverlening.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 8 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

Maatwerk

- Palet aan hulpverleningsvarianten
- Professionals met verschillende expertise
- Samenwerking met ketenpartners

Open communicatie

- Geen dubbele agenda
- Respectvol en eerlijk

Ondernemerschap

- Gebruik dromen als drijfveer en kompas
- Out of the box denken en werken
- Doorzettingsvermogen
- Pro actief inspelen op ontwikkelingen in de sector

Flexibiliteit

- Continu aanpassen aan jeugd- en gezinsvraagstukken
- Sturingsvrijheid in werktijden en werkindeling
- Geen 9-tot-5-mentaliteit
- Meegaan in maatschappelijke ontwikkelingen en regelgeving

Zichtbaarheid

- Voor ouders en kinderen
- Centraal in de samenleving
- Extern gericht
- Onderhouden van relaties

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 9 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

1.4 ORGANISATIESTRUCTUUR

Zie DGM004 voor een meest recente versie van het organogram van DGM.

De GezinsManager heeft een 2 koppige directie die de taken onderling verdelen en de directe leiding hebben in de organisatie. Op basis van de Governance code zorg, zijn verschillende toezichtsorganen vertegenwoordigd binnen De GezinsManager.

De Raad van Commissarissen, de cliëntenraad en de ondernemingsraad zijn opgericht in 2022 / 2023 en ieder vanuit hun taken en verantwoordelijkheid onafhankelijk betrokken. Deze organen zijn in de statuten van De GezinsManager vastgelegd.

Door de groei van de organisatie is ervoor gekozen om een financieel controller en de hoofd behandeling binnen hun taakgebied meer beslissingsbevoegdheden te geven. Ook is de functie van accountmanager toegevoegd, die specifieke taken heeft op gebied van relatiebeheer, contractbeheer en de vertaling hiervan naar administratieve bedrijfsprocessen.

Daaronder is een platte organisatiestructuur waarbinnen de rollen en verantwoordelijkheden van de medewerkers duidelijk zijn. Alle medewerkers hebben op basis van kennis, ervaring en specialisatie hun eigen rol en worden op basis daarvan ingezet. De rollen en functies komen overeen met de geldende functies die beschreven staan in het functiehandboek van de CAO jeugdzorg.

De zorgprofessionals werkt samen binnen een multi disciplinair team, die op desbetreffende locatie een zelfstandige organisatorische eenheid vormt met eigen overlegmomenten en taakverantwoordelijkheden.

1.5 CLIËNTEN

De GezinsManager BV is een zorgaanbieder met de focus op het leveren van:

Het bieden van diagnostiek en behandeling voor Kind & Jeugd, GGZ diagnostiek en behandeling voor volwassenen en ambulante specialistische gezinsondersteuning.

Dit doen we vanuit onze locaties en/ of bij de mensen thuis.

Kijk op www.degezinsmanager.nl voor een actueel overzicht van de diensten op gebied van jeugdzorg. De GGZ hulp en dienstverlening wordt onder een nieuw label

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 10 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

in de markt gezet, met de naam De GeluksManager. Voor een actueel overzicht van de GGZ diensten (volwassenen en kind & jeugd) kun je terecht op

www.degeluksmanager.nl

1.6 DIENSTEN & WET- EN REGELGEVING

1.6.1 Overzicht diensten (type zorg)

Ref	Type zorg	AGB code	Locatie
A	Jeugdzorg (Het bieden van diagnostiek en behandeling voor kind & jeugd en ambulante specialistische gezinsbehandeling)	98103881	Provincie Limburg Kantoor Sittard Provincie Noord Brabant Kantoor Bavel (Groei Jeugdhulp)
B	GGZ (Het bieden van GGZ en SGGZ diagnostiek en behandeling voor volwassenen)	22221430	Provincie Limburg: Kantoor Sittard
C	Jeugdzorg (Het bieden van ambulante specialistische behandeling)	98103881	Provincie Zeeland Provincie Noord-Brabant - Regio gemeenten West Brabant Oost, vanuit kantoor Breda; kantoor Bavel. - regio gemeenten West Brabant West, vanuit kantoor Bergen op Zoom

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 11 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

Ref	Type zorg	AGB code	Locatie
			- regio gemeenten Hart van Brabant, vanuit hoofdkantoor Tilburg; kantoor Bavel (groei jeugdhulp)

1.6.2 Overzicht wet- en regelgeving

Wet- en regelgeving	A	B	C
ISO 9001:2015	X	X	X
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	X	X	X
NEN7510	X	X	X
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) (Vervangt KWZ en Wet klachtenrecht cliënten zorgsector)	X	X	X
Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) (Vervangt WTZi)	X	X	X
Keurmerk Kortdurende Generalistische GGZ		X	
CIBG (BIG-register)	X	X	X
Jeugdwet	X	X	X
Kinderrechtenverdrag van de Verenigde Naties	X		X
Wet herziening kindbeschermingsmaatregelen	X		X
International Verdrag inzaken Rechten van het kind	X		X
Visie op jeugd en jeugdbeleid gemeente	X		X
Normenkader voor gegevensuitwisseling in de zorg	X	X	X
Normenkader voor logging in de zorg	X	X	X
e-Health – Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO)		X	
e-Health – Burgerlijk wetboek		X	
e-Health – Medical Devices Regulations (MDR)		X	
Arbeidsrecht en veiligheidsvoorschriften	X	X	X

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 12 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

Wet- en regelgeving	A	B	C
Zorgverzekeringswet (ZVW) (via NzA)		X	
Algemene wet bestuursrecht (Awb) (via NzA)	X	X	X
Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) (via NzA)		X	
Wet Toelating Zorginstellingen (WTZa)	X	X	X
Wet langdurige zorg (Wiz) (via NzA)	X	X	X
Wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)		X	
Wet op beroepen in de individuele gezondheidszorg (wet BIG)	X	X	X
Wet zorg en dwang (Wzd)	X	X	X
EU AI Act	X	X	X

1.7 LOCATIES

De zorg- en dienstverlening wordt geboden in de thuissituatie van de cliënt of op een van de locaties van De GezinsManager. Zie DGM004 voor een actueel overzicht van de huidige DGM locaties.

1.8 MEDEWERKERS

De GezinsManager biedt haar medewerkers een beschermde en veilige werksfeer, met aandacht voor de individuele medewerker. De medewerkers zijn minimaal hbo- of wo- (relevant) geschoold. De GezinsManager investeert in het ontwikkelen en opleiden van medewerkers. Dit is belangrijk, omdat de zorg complexer wordt en de zorgvraag verandert.

De GezinsManager maakt geen gebruik van vrijwilligers en mantelzorgers.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 13 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

1.9 PERSONEELSSAMENSTELLING

Aantal medewerkers in dienst bij De GezinsManager (peildatum Q1 2025)	
Categorie	Aantal medewerkers
Regiebehandelaar / Gz Psycholoog	2
(basis) Psycholoog	15
Jeugdzorgprofessionals / gezinsmanagers	28
Stagiaires	4
Financieel (Controller)	1
Zorgbemiddeling (accountmanager)	3
Financiële Administratie	4
Overhead	1
Totaal	58

Tabel 1: Personeelssamenstelling De GezinsManager

1.10 DE GEZINSMANAGER & Co

De GezinsManager gelooft in maatwerk en creatieve oplossingen om successen te behalen. Een gevarieerd hulpaanbod is dan nodig om te kunnen aansluiten bij de verschillende behoeften van de ouders en kinderen, en om vraaggericht te kunnen werken. Vanuit deze gedachte is het concept “De GezinsManager & Co” opgezet. De GezinsManager & Co is vooral een samenwerking waar onze cliënten van profiteren wanneer zij bij De GezinsManager in traject zitten.

“& Co” staat voor onze ketenpartners, met wie wij samenwerken. Een aantal van hen zijn gevestigd in het pand waar De GezinsManager gehuisvest is maar ook zijn het aantal onderaannemers in alle regio’s uitgebreid de afgelopen jaren.

1.11 CONTEXTANALYSE: INZICHT IN DE ORGANISATIE EN ONZE CONTEXT

Om de context van onze organisatie vast te stellen, hebben we de (voor ons relevante) externe en interne belangrijke punten (issues) vastgesteld. Dit hebben wij gedaan met behulp van een SWOT-analyse.

De SWOT-analyse is een samenvatting van antwoorden op de volgende vragen:

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 14 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

- Welke zaken in en rondom onze organisatie kunnen ertoe leiden dat we niet kunnen voldoen aan de eisen van klanten en relevante stakeholders?
- Aan welke eisen van relevante stakeholders kunnen we waarschijnlijk niet voldoen?
- Welke mogelijke nieuwe doelgroepen zouden we kunnen bedienen?
- Welke mogelijkheden zien we voor nieuwe diensten en/of producten?
- Welke processen kunnen of moeten we verbeteren?

Om deze vragen te beantwoorden hebben wij de uitgevoerde stakeholdersanalyse (DGM003) en risicoanalyses (DGM004) gebruikt. In deze documenten staan naast alle geïdentificeerde kansen en risico's ook de bijbehorende (beheers)maatregelen.

1.11.1 SAMENVATTING SWOT-ANALYSE

Intern	
Sterktes	Zwaktes
○ Wendbare/flexibele organisatie ○ Deskundigheid medewerkers ○ Goede samenwerkingsrelaties opgebouwd ○ Eigen gezicht/positieve uitstraling ○ Huisvesting en mogelijkheden tot aanbieden aanvullende dienstverlening ○ Vernieuwend binnen het jeugdzorgstelsel ○ Positieve werksfeer, onderlinge verbinding is goed, weinig personeelsverloop ○ Nieuwe supportfuncties (financieel manager, zorgbemiddelaars, kwaliteit) zijn	○ Liquiditeit onder druk door samenloop van omstandigheden (corona/investeringen) ○ Overbelasting cliëntadministratie ○ Cliëntinformatiesysteem functioneert nog niet volledig na implementatie. ○ Grillig verloop van aanmeldingen kan zorgen voor onbeheersbare groei / krimp van organisatie.

Intern

Sterktes

goed ingekleed en hebben duidelijke meerwaarde.

Zwaktes

Extern

Kansen

- Maatschappelijk ondernemen (transparantie)
- Samenwerken met grote instellingen in regio
- Overnames van kleine zorgpraktijken kunnen interessant zijn om schaalvergroting te realiseren en nieuw aanbod toe te voegen.
- Toenemende initiatieven om zorg te verbeteren
- Behoeftte aan (nieuwe vormen) ondersteuning kan groeien
- Groei van bevolking (verwachting dat cliëntpopulatie groeit)
- Toename scheidingen/nieuw samengestelde gezinnen met bijbehorende problemen waar De GezinsManager goed aanbod in heeft

Bedreigingen

- Verlies van data (cybercriminaliteit)
- Grillig verloop van in -en uitstroom trajecten (hulpverlening), door wijzigingen in zorglandschap en gemeentelijke contracten.
- Hoog ziekteverzuim en daarmee oplopende kosten. Aangewakkerd in covid periode door virus, en overvraging van zorgprofessionals in deze periode.
- Bezuinigingen op het sociaal domein. Tarieven zijn afgelopen jaren flink verlaagd (+/- 15-20%) en in 2026 worden nieuwe bezuinigingen op sociaal domein verwacht.
- Gemeenten bereiden zich voor op de inrichting van SLT's (sterke lokale teams) naar aanleiding van

**Titel:**

Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid

Pagina
16 van 34**Code:**

DGM001

Versie:

3.0

Ingangsdatum:

07-apr-2025

Extern

Kansen

- Maatschappelijke discussies die pleiten voor goede zorg aan kinderen en veilig opgroeklimaat
- Overtuiging van gemeentes dat zorg goedkoper moet worden én dus steun voor ambulante en/of maatwerktrajecten ter voorkoming van dure residentiële zorg
- Samenwerkingsverband Samen Deskundig. Samenwerking met grote instelling als GGZWNB is in beginstadium, maar kan veel doorverwijzingen opleveren in regio Zeeland/West-Brabant West.
- Nieuwe regio in Limburg, met nieuwe diensten op gebied van GGZ biedt kansen voor de hele organisatie.
- Regio Limburg, groei mogelijkheden vanwege langdurige contract en beperkt aantal gecontracteerde aanbieders.

Bedreigingen

- hervormingsagenda. Dit verandert opnieuw de positionering van zorgaanbieders.
- Maatschappelijke discussie over zorgondernemers/zorgcowboys.
 - Politieke onrust, nieuwe verkiezingen: wat betekent dit voor het beleid voor jeugdzorg?
 - Kortdurende jeugdzorgcontacten met gemeentes
 - Toenemende controle op zorgaanbieders, waardoor bureaucratie toeneemt en veel tijd gaat zitten in.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 17 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

2. KWALITEIT & VEILIGHEID

2.1 INTRODUCTIE KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

De scope van het kwaliteitsmanagementsysteem omvat de zorg- en dienstverlening die De GezinsManager aanbiedt. Deze zorg- en dienstverlening bestaat uit het bieden van diagnostiek, therapie en ambulante gezinsondersteuning. Het kwaliteitsmanagementsysteem is van toepassing op alle locaties van De GezinsManager en is gebaseerd op de ISO9001:2015 norm.

Zie DGM004 voor een meest recente versie van het DGM kwaliteitsmanagementsysteem.

2.2 KWALITEITS- & VEILIGHEIDSKOMPAS

In dit handboek legt De GezinsManager haar visie op kwaliteit en veiligheid voor de vast. Het kwaliteits- & veiligheidskompas (DGM002) beschrijft concrete doelstellingen voor het implementeren en waarborgen van kwaliteit en veiligheid binnen De GezinsManager. Deze doelstellingen sluiten aan bij de organisatieambities en strategische doelstellingen.

De GezinsManager heeft bij het opstellen van het kwaliteits- & veiligheidskompas gekozen voor een programmatische aanpak voor een periode van drie jaar.

Het kwaliteits- & veiligheidskompas doorloopt zelf ook een continue verbetering. Om de beweging in kwaliteit en veiligheid te benadrukken is dit een standaardonderdeel van de periodieke directiebeoordeling met als doel inzicht te krijgen in:

- Waar staat we nu? (Wat vinden we van hoe we het nu doen?)
- Waar gaan we naartoe? (Wat gaan we aanpakken?)

De invulling van de doelstellingen worden voor ieder jaar opnieuw geformuleerd en/of aangepast afhankelijk van de resultaten uit de voorafgaande jaren. Deze aanpak sluit aan bij de werkwijze die De GezinsManager voor ogen heeft: een wendbare, professionele zorg- en dienstverlener die continu aan verbetering werkt.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 18 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

2.3 KWALITEITSCULTUUR

Het implementeren en waarborgen van de kwaliteitscultuur is voor De GezinsManager een prioriteit om als een lerende en wendbare organisatie te functioneren. De kwaliteitscultuur houdt in dat iedereen zich eigenaar voelt van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Kwaliteit maak je met elkaar, daarom moet er draagvlak zijn voor kwaliteit en voor het kwaliteitssysteem.

Voor De GezinsManager valt onder kwaliteit niet alleen de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening, maar ook professionaliteit van medewerkers en de verbinding met de regio.

2.4 CONTINU EVALUEREN, LEREN EN VERBETEREN

De GezinsManager wil dat de zorg- en dienstverlening op niveau blijft en kan verbeteren. Essentieel daarvoor zijn kennis en ervaring van buiten halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen. Dit betekent dat er een cultuur van samen leren en verbeteren moet zijn. Om daartoe te komen is het belangrijk om:

- Inzicht te krijgen in resultaten (en dan het liefst zo dicht mogelijk bij de praktijk)
- Resultaten te beoordelen en evalueren, en samen te komen tot verbetervoorstellen
- Kwaliteits- en verbetercirkels toe te passen, zoals de pdca-cycli

Openheid en feedback geven zijn hierbij belangrijke voorwaarden.

2.5 INSTRUMENTEN EN MAATREGELEN

Met behulp van het inzetten van specifieke instrumenten en maatregelen werkt De GezinsManager aan het continu verbeteren en leren op drie niveaus:

Niveau	Instrumenten
Cliëntniveau	Cliëntervaringsonderzoek Cliëntenraad
Procesniveau	Interne audits Verbeteracties

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 19 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

	Directiebeoordeling
Organisatieniveau	Medewerkerservaringsonderzoek Medezeggenschapsraad Raad van Commissarissen (RvC)

2.6 VERBETERACTIES

Alle verbeteracties die het management heeft goedgekeurd, worden opgenomen in het document DGM011: Logboek verbeteracties. Op deze manier worden verbeteracties op een proactieve manier opgevolgd en achteraf geëvalueerd op effectiviteit, zodat zo nodig kan worden bijgestuurd.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 20 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

3. BEDRIJFSPROCESSEN

3.1 INITIEEL RISK ASSESSMENT

Op basis van een initieel risk assessment zijn alle bedrijfsprocessen van De GezinsManager geclassificeerd naar primair/ondersteunend en kritisch/niet-kritisch. Met deze classificatie is vervolgens bepaald welke aanvullende documentatie noodzakelijk is ter ondersteuning van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Het initiële risk assessment is onderdeel van de risicoanalyse zoals beschreven in document DGM004: DGM contextanalyse & risicoanalyses.

Als tijdens de periodieke directiebeoordeling blijkt dat interne en/of externe factoren mogelijk impact hebben op de classificatie van de bedrijfsprocessen, wordt het assessment opnieuw uitgevoerd.

Een volledige risicoanalyse wordt alleen uitgevoerd op de kritische bedrijfsprocessen. Deze hebben namelijk een directe impact op de kwaliteit en veiligheid van de behandeling en op de continuïteit van De GezinsManager.

3.2 BEHEERSING VAN DOCUMENTATIE

Binnen De GezinsManager worden naast het handboek strategie, kwaliteit & veiligheid meerdere documenten gebruikt. Het proces van het beheren van documenten en records staat beschreven in procedure DGM009 – Documentatiemanagement & training. Een overzicht van alle gecontroleerde documenten is beschikbaar via document DMG018 – Logboek document nummering & training.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 21 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

3.3 DIRECTIEBEOORDELING

PDCA	Toelichting
Plan	Management voert een periodieke directiebeoordeling uit op het kwaliteitsmanagementsysteem met als doel om de continue geschiktheid, toereikendheid, doeltreffendheid en afstemming met de strategische richting van de organisatie te bewerkstelligen. De directiebeoordeling is conform de ISO9001:2015 opgesteld en beoordeelt het kwaliteitsmanagementsysteem op een aantal verschillende thema's.
Do	Frequentie: - Het management voert minimaal één keer per jaar een directiebeoordeling uit. Observaties, conclusies en aanbevelingen worden gedocumenteerd en gecommuniceerd met de betrokken stakeholders. - Vastgestelde verbeteracties worden opgenomen in het logboek verbeteracties (document DGM011). Aanwezigheid: - Het management moet aanwezig zijn om de directiebeoordeling door te laten gaan. - Alle deelnemers aan de directiebeoordeling bevestigen hun aanwezigheid door het tekenen van de aanwezigheidslijst.
Check	Archivering: - Kopie van presentatie inclusief samenvatting - Kopie van logboek verbeteracties.
Act	Actie eigenaar is verantwoordelijk voor het opvolgen van verbeteracties.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 22 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

3.4 AUDITS

PDCA	Toelichting
Plan	De GezinsManager voert periodieke interne audits uit om te bepalen of een kwaliteitsproces: • Voldoet aan de eisen en wensen van de stakeholders • Voldoet aan de eisen van het kwaliteitsmanagementsysteem • Effectief is geïmplementeerd en onderhouden Het management bepaalt op basis van auditcriteria welke processen in aanmerking komen voor een interne audit en neemt deze op in het auditschema. • Auditcriteria ○ Type proces ○ Resultaten van eerdere audits De audit planning wordt opgenomen als onderdeel van DGM002 – Kwaliteit en veiligheidskompas.
Do	Op basis van het auditschema worden interne audits uitgevoerd. De resultaten van de interne audit worden gerapporteerd aan de relevante stakeholders met behulp van DGM010 – Audit & Rapport formulier. Medewerkers mogen niet hun eigen proces of activiteiten auditen.
Check	Evaluatie van het auditschema is onderdeel van de directiebeoordeling.
Act	Het management of de medewerker die verantwoordelijk is voor het proces of activiteit die geaudit wordt, is verantwoordelijk voor het opvolgen van goedgekeurde verbeteracties. • De verbeteracties worden opgenomen in document DGM011. Opvolgen betekent: de verbeteracties worden afgerond volgens planning, inclusief de check of de acties daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 23 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

3.5 RISICOMANAGEMENT EN VEILIGHEID

PDCA	Toelichting
Plan	Risicomanagement en veiligheid worden op verschillende niveaus binnen de organisatie geïntegreerd waarbij gebruik wordt gemaakt van verschillende hulpmiddelen en activiteiten: • Organisatieniveau: ○ SWOT-analyse & PESTLE-analyse ○ Stakeholdersanalyse ○ Risicoanalyse organisatie • Procesniveau: ○ Risicoanalyse kritische processen ○ Plannen en uitvoeren interne audits ○ Evaluatie van incidenten en ongewenste situaties ○ Projectmanagement
Do	Organisatieniveau: • Om de mogelijke risico's op organisatieniveau in kaart te brengen worden een DGM contextanalyse & risicoanalyse (document DGM004) uitgevoerd. • De resultaten van zowel de stakeholdersanalyse als de risicoanalyse worden als input gebruikt voor het uitvoeren van de SWOT-analyse.
Check	Evaluatie van risico's en veiligheid is een vast onderdeel van de directiebeoordeling.
Act	Als blijkt dat wijzigingen in de interne en/of externe omgeving mogelijk impact hebben op de kritische processen van de organisatie, wordt de risicoanalyse opnieuw uitgevoerd.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 24 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

3.6 THIRD PARTY MANAGEMENT (BEHEERSING VAN EXTERN GELEVERDE PROCESSEN, PRODUCTEN EN DIENSTEN)

PDCA	Toelichting
Plan	De GezinsManager hanteert standaard selectiecriteria voor externe aanbieders om de kwaliteit van processen, producten en diensten te waarborgen. Deze criteria vormen tevens de basis voor bijbehorende beheersmaatregelen
Do	Bij het identificeren en selecteren van een potentiële externe aanbieder worden een of meerdere van de volgende selectiecriteria toegepast: • Aanwezigheid van een kwaliteitscertificering (bijvoorbeeld ISO, HKZ, SKJ-registratie, BIG-registratie) • Imago • Beschikbaarheid • Continuïteit Het management is uiteindelijk verantwoordelijk voor het selecteren van de externe aanbieder.
Check	De samenwerking met de externe aanbieder wordt periodiek geëvalueerd en gerapporteerd tijdens de directiebeoordeling. Aandachtspunten daarbij zijn: • Kwaliteit van de dienstverlening • Communicatie • Nakomen van afspraken De resultaten van deze periodieke evaluatie worden opgenomen in DGM004 – organogram, contextanalyse & risicoanalyse.
Act	Als blijkt dat de samenwerking met een externe aanbieder niet voldoet aan de criteria van De GezinsManager, kan het management besluiten om maatregelen te nemen.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 25 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

4. RANDVOORWAARDEN

4.1 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Het management is eindverantwoordelijk voor de aansturing van De GezinsManager. Alle managementteamleden hebben naast een beleidsmatige functie een uitvoerende leidinggevende functie. Het management heeft maandelijks een gestructureerd overleg. Daarnaast is er een periodieke directiebeoordeling om het kwaliteitsmanagementsysteem te evalueren.

Het management van De GezinsManager heeft als doelstelling het ontwikkelen, implementeren en continu verbeteren van een effectief kwaliteitsmanagementsysteem. Het management draagt deze doelstelling uit door:

- Te communiceren dat het belangrijk is om te voldoen aan de verwachtingen van de cliënten en stakeholders
- Lange-termijnkwaliteitsbeleid te definiëren
- Periodieke directiebeoordelingen uit te voeren
- Te zorgen voor resources (bijvoorbeeld medewerkers, faciliteiten, opleiding).

4.2 RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezicht op de langetermijnwaardecreatie van organisatie. Dit betekent toezicht houden op de financiële gezondheid en de risicobeheersing, maar ook op de uitvoering van de strategie en of de belangen van stakeholders voldoende zijn gewaarborgd door directie/ bestuur. De RvC kan zowel op verzoek van de directie als op eigen initiatief adviezen uitbrengen over het te voeren beleid.

4.3 CLIËNTRAAD

De cliëntenraad heeft als doel om cliënten direct te betrekken bij de beleidsvorming van de organisatie. Via de cliëntenraad krijgen cliënten de mogelijkheid om medezeggenschap te geven bij besluiten die cliënten kunnen raken.

Vanaf 2021 isv medezeggenschap van medewerkers geborgd, door een commissie medezeggenschap personeel in te richten. De commissie medezeggenschap

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 26 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

personeel heeft als doel om de medewerkers een grotere en directere invloed op het beleid te geven.

4.4 ONDERNEMINGSRAAD (OR)

De ondernemingsraad (OR) komt op voor de belangen van het personeel in de organisatie. De OR mag meedenken over bedrijfseconomische en sociale onderwerpen. De OR kan door advisering of instemming invloed hebben op de bedrijfsvoering.

4.5 VISIE OP ZELFSTURING

De GezinsManager werkt met zelforganiserende teams. De mate van zelfsturing hangt samen met voorwaarden als een goede teamsamenstelling en passende ondersteuning. Werken met zelforganiserende teams vraagt om flexibel leiderschap, waarbij medewerkers en teams maximaal de ruimte krijgen om het eigen werk vorm te geven. Deze manier van werken sluit goed aan bij de bedrijfsfilosofie van De GezinsManager.

Medewerkers hebben, door hun dagelijks contact met cliënten, een belangrijk aandeel in de kwaliteit van de geleverde zorg- en dienstverlening. Teamleden zijn hier gezamenlijk verantwoordelijk voor en leveren elk een eigen specifieke bijdrage aan het resultaat.

4.6 COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUUR

Teams hebben een intensief overlegmodel en elk teamlid draagt hieraan bij door advies te vragen, en zelf te adviseren aan teamgenoten. De overlegstructuur is opgezet volgens de eisen van branche-organisatie SKJ, waar medewerkers jeugdzorg bij zijn aangesloten

Binnen de gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben alle medewerkers een persoonlijke verantwoordelijkheid. Deze vullen ze enerzijds in vanuit de context van de functie, anderzijds vanuit de eigen interesses en/of ambities.

Bij de cliëntenbehandeling wordt gewerkt volgens de beroepscode. Hierin hebben de jeugdzorgwerkers een belangrijke eigen verantwoordelijkheid en laten ze zich

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 27 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

adviseren door collega-jeugdzorgwerkers binnen een teamverband. Daarbij heeft een gedragsdeskundige een expliciet adviserende rol.

Voor de behandeling van de jeugdige en zijn of haar gezin hanteert De GezinsManager het volgende uitgangspunt: de jeugdzorgprofessional geeft de behandeling vorm samen met de cliënt en eventuele leden van het sociaal netwerk, en kan hierbij ook andere jeugdzorgprofessionals en organisaties inzetten. De medewerker kan hierbij binnen de beroepscode jeugd samen met collega's de gewenste afspraken te maken. Dit kan zonder tussenkomst van een leidinggevende.

4.6.1 SOORTEN OVERLEG

Om goed georganiseerd te werk te kunnen gaan, is er regelmatig overleg nodig tussen of binnen de verschillende teams. Daarnaast is er ook overleg om medewerkers voor te lichten en te informeren over allerlei zaken, waaronder kwaliteitsaspecten, binnen de organisatie of zaken die voortkomen vanuit de opdrachtgever.

Overleg	Met wie	Onderwerp	Frequentie
RVC en directie	Leden raad van commissarissen	- Beleid en strategie (korte / lange termijn) - Toezicht op lopende zaken; financiën; - Vaststellen van jaarstukken, statuten, etc.	6 x per jaar, 2 maandelijks
Management (staf) overleg	- Directie, controller, hoofd behandeling - Op uitnodiging accountmanager, hrm adviseur,	- Lopende zaken - Ontwikkelingen - Personeelszaken	3 wekelijks

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 28 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

Overleg	Met wie	Onderwerp	Frequentie
	regiebehandelaren / en overige stafleden.		
Directie- beoordeling	Directie en kwaliteitsmedewerker	Zie 3.4.	Minimaal 1x per jaar.
Individueel werkoverleg	Directie met medewerker	Lopende zaken m.b.t. uitvoeren functie	Kwartaal
Teamoverleg locaties met directie	Directie, advies medewerkers, gezinsmanagers	- Lopende zaken Organisatie - Inhoudelijke procedures	Maandelijks
Teamoverleg locaties	gezinsmanagers	- casuïstiek overleg - team taken en ontwikkeling	maandelijks
Intervisie	- Gezinsmanagers - Jeugdzorgwerkers - Systeemtherapeuten - Ouderschapsbemiddelaar	Intervisie conform SKJ-registratie	Door team te bepalen
Triage overleg	- Zorgbemiddelaars - Regie behandelaar	- aanmelding en intake van de client - vaststellen doelen - realiseren van passende beschikking	- na een aanmelding - herbeschikking
Multi Disciplinair Overleg (MDO)	- Regiebehandelaar en/of gedragswetenschapper - Psychologen / Gezinsmanagers /	Voortgang en evaluatie van het clienttraject met betrokken behandelaren.	6 wekelijks of anders i.o.m regiebehandelaar.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 29 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

Overleg	Met wie	Onderwerp	Frequentie
	vaktherapeut/ mediators (betro	Conform behandel-eisen jeugdhulp / GGZ	
Gedrag-swetens chappers-overleg	- Gedrag-swetenschappers - Hoofd Behandeling	Collegiaal inhoudelijk overleg onder begeleiding van de hoofdbehandelaar	Maandelijks
Aanmeld-dienst overleg	- zorgbemiddelaars - Hoofd behandeling / regiebehandelaar - accountmanager	- In - en uitstroom cliënten - Regionale ontwikkelingen - Contracten en producten	maandelijks
Administratie overleg	- Client administratie - Financieel controller - Zorgbemiddelaars - Accountmanager	- Clientadministratie - Facturatie	Periodiek door team te bepalen.
OR overleg	- Directie - ondernemingsraad	beleid, strategie, hrm, financiën	4 wekelijks
Medezeggen-schap cliëntenraad	- Afvaardiging van cliënten - Afvaardiging van teamlid op locatie - Directie	- Organisatie ontwikkelingen - Cliëntenfeedback	Kwartaal

4.7 PERIODIEKE PRESATIE-INDICATOREN

De GezinsManager registreert en rapporteert alleen die gegevens die voor de organisatie zelf nut hebben voor het eigen primaire proces, voor de planning of voor

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 30 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

evaluatie van behandeldoelen.

Belangrijke aandachtspunten bij het gebruik van prestatie-indicatoren zijn:

- Cijfers spreken niet voor zich, er moet over gesproken worden.
 - De zorg- en dienstverlening en klantgerichtheid zijn complexer en kunnen niet enkel met prestatie-indicatoren worden aangetoond. Het gaat om de context en de analyse achter de cijfers.
- Meten betekent niet automatisch verbeteren.
 - Met alleen het meten van specifieke prestatie-indicatoren zet je nog geen verandering in gang. Door het meten creëer je overzicht. De uitdaging is om dit overzicht te vertalen naar nieuwe inzichten waarmee je een omgeving creëert van continu en systematisch verbeteren.

Binnen De GezinsManager wordt bij het rapporteren van prestatie-indicatoren het volgende onderscheid gemaakt:

Interne prestatie-indicatoren	Externe prestatie-indicatoren
• Interne prestatie-indicatoren worden gebruikt om vast te stellen of de bedrijfsprocessen efficiënt en effectief verlopen. • Rapportage: Onderdeel van de directiebeoordeling.	• Externe prestatie-indicatoren zijn specifieke prestatie-indicatoren die aan de gemeenten gerapporteerd worden. • Rapportage: Op verzoek van gemeenten.

4.8 PERSONEELSZAKEN & TRAINING

De GezinsManager wil een uitdagende werkgever zijn waar medewerkers graag werken. Dit vraagt om een eigentijds personeelsbeleid met voldoende ruimte voor het individu.

Binnen de context van zelfsturende teams staat samen leren centraal en wordt van medewerkers verwacht dat ze actief hun eigen ontwikkeling en loopbaan vormgeven.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 31 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

4.8.1 ADMINISTRATIE & REGISTRATIE

Van elke medewerker is er een personeelsdossier aanwezig bij de directie. Dit is een vertrouwelijk dossier. In dit dossier zijn de gemaakte afspraken tussen de medewerker en De GezinsManager, de diploma's of certificaten van de gevolgde opleidingen gearhiveerd. De directie is verantwoordelijk voor een goede administratie en registratie van de personeelsgegevens.

4.8.2 ROLLEN, TAKEN, VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

De GezinsManager hanteert een systeem van functieomschrijvingen zoals vastgelegd in de CAO jeugdzorg. Bij het aanname beleid wordt dit als uitgangspunt genomen voor de werving en selectie inclusief bijbehorende competenties en opleidingseisen.

Naast de CAO jeugdzorg worden rollen, taken en verantwoordelijkheden van de diverse inhoudelijke functies ook overgenomen op basis van de beroepscode van de SKJ.

Jaarlijks wordt een opleidingsplan opgesteld de organisatie waarin specifieke aanvullende opleidingen en thema's worden aangeboden, besproken in samenspraak met de ondernemingsraad die hieraan instemming voor moet verlenen.

4.8.3 ONTWIKKELING MEDEWERKERS

Ten minste eenmaal per jaar wordt het functioneren van de werknemers besproken en wordt gekeken naar de ontwikkelmogelijkheden binnen de huidige functie, scholingsbehoefte van werknemer en werkgever. Dit wordt het jaargesprek genoemd. Bij het jaargesprek zal de directie gebruik gaan maken van input van teamleden; gedragswetenschapper; accountmanager.

4.8.4 Exitgesprek

Met alle medewerkers die op eigen verzoek de organisatie verlaten wordt een exitgesprek gevoerd. Hierin wordt gevraagd waarom ze vertrekken, zodat de

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 32 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

GezinsManager indien nodig maatregelen kan treffen om arbeidsomstandigheden te verbeteren die ten grondslag liggen aan het vertrek.

4.8.5 ELEKTRONISCH CLIËNTENDOSSIER (ECD) SOFTWARE

De GezinsManager gebruikt voor dossiervorming het elektronische cliëntdossier (ECD) MoreCare4 en Medicare. Cliëntgegevens worden uitsluitend in deze ECD systemen opgeslagen.

4.9 FACILITEITEN

Het management identificeert, verzorgt en onderhoudt de faciliteiten en infrastructuur voor het leveren van kwalitatieve zorg- en dienstverlening, rekening houdend met de veiligheid van de cliënten en medewerkers. Dit omvat:

- Kantoorgebouwen
- Hardware en software

4.10 INKOOP

Het management is verantwoordelijk voor de aankoop van alle goederen en diensten die nodig zijn voor de bedrijfsvoering. Medewerkers kunnen goederen en diensten die noodzakelijk zijn voor hun werkzaamheden, aanvragen bij het management.

4.11 MARKETING

De GezinsManager heeft voor haar marketing activiteiten een samenwerking opgezet met geselecteerde partners.

4.12 ADMINISTRATIE

Administratie omvat alle werkzaamheden die nodig zijn voor het documenteren van alle (financiële) administratieve taken zoals: crediteuren/debiteuren inboeken, btw-aangifte, salarisadministratie, toeslagen aanvragen, begroting/prognose maken. De GezinsManager werkt met een jaarlijkse beleidscyclus (planning- en controle cyclus). Deze bestaat onder andere uit: het kwaliteits- en veiligheidskompas, jaarplannen, directiebeoordeling, begroting en de verantwoording.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid				Pagina 33 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum:	07-apr-2025

4.13 ICT-SUPPORT & INFORMATIEBEVEILIGING

ICT-support omvat alle activiteiten die nodig zijn om de ICT-infrastructuur (hardware + software) te beheren en ondersteunen. De GezinsManager heeft de ICT-support uitbesteed aan een geselecteerde partner.

4.14 VERKOOP

Binnen De GezinsManager bestaat de verkoop uit goedgekeurde aanbestedingen door gecertificeerde instellingen en/of de gemeente. Het proces van de verkoop is opgenomen in de risicoanalyse van het primaire proces 'Behandeling en veiligheidsborging'.

	Titel:	Handboek strategie, kwaliteit & veiligheid			Pagina 34 van 34
	Code:	DGM001	Versie:	3.0	Ingangsdatum: 07-apr-2025

5. BIJLAGEN:

N.v.t

6. DEFINITIES

Aanvullende uitleg en/of toelichting op gebruikte termen, definities en afkortingen is beschikbaar via document DGM019 – Woordenboek De GezinsManager.

7. VERSIE BEHEER

Versie	Wijzigingen
3.0	Revisie: Herstructurering document: • Organogram en locaties zijn opgenomen in DGM004. Hier kunnen ze eenvoudiger worden bijgewerkt. • Tabel m.b.t. personeelssamenstelling is bijgewerkt. • SWOT-analyse is gereviewed en bijgewerkt. • Tabel 1.6 Overzicht en diensten is bijgewerkt met juiste locaties. • Tabel 1.6.2. Overzicht wet- en regelgeving aangepast. EU AI Act toegevoegd.