

Kwaliteit Maatwerk ondersteuning Stichting Exodus Noord en Oost Nederland

### Algemeen/kwaliteitsmanagementsysteem

Exodus Nederland is een landelijke vereniging, bestaande uit veertien aangesloten lokale Exodus stichtingen en een landelijk ondersteunend bureau met een landelijk gecoördineerd netwerk van vrijwilligersgroepen. **Stichting Exodus Noord en Oost Nederland valt als één van de veertien lokale stichtingen onder deze vereniging en haar beleid.**

De hele Exodus-organisatie inclusief de aangesloten stichtingen werkt vanuit dezelfde basisvisie met dezelfde missie en doelstellingen. Dit is statutair en in aanvullende reglementen vastgelegd, zodat een eenduidige werkwijze en uitvoering is gegarandeerd. Het kwaliteitsmanagementsysteem van Exodus Nederland is gebaseerd op de besturingsfilosofie dat de afzonderlijke stichtingen voor de eigen eenheid de volle verantwoordelijkheid dragen en bevoegd zijn om de kwaliteit van de verleende begeleiding en dienstverlening, de omvang ervan (productie), de personele zaken, de financiële zaken, de huisvesting en de middelen in samenhang te organiseren en te beheren om het doel van de eigen eenheid te bereiken. Een en ander volgens vooraf duidelijk afgesproken doelen en middelen en binnen de vastgestelde kaders van Exodus Nederland (o.a. missie, visie, statuten, functiegebouw), wet- en regelgeving en landelijk vastgesteld beleid van ministeries en uitvoeringsorganen.

Exodus Nederland streeft met het kwaliteitsmanagementsysteem de volgende doelen na:

- Borgen van de kwaliteit van begeleiding van (ex-)gedetineerden volgens de Exodus-methodiek.
- Professionaliseren van de bedrijfsvoering en bevorderen van de efficiëntie.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Exodus Nederland is geënt op de ISO 9001:2008 norm. Aangezien Exodus Nederland uitgaat van een centraal beheerd kwaliteitsmanagementsysteem vindt certificering plaats op basis van de multisite-methode. De betrokken stichtingen worden op basis van een steekproef door de certificerende instelling bezocht.

### **Scope en reikwijdte van het kwaliteitsmanagementsysteem**

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Exodus Nederland omvat alle producten en diensten die door de aangesloten lokale Exodus stichtingen en het landelijk bureau met het landelijk gecoördineerd netwerk van vrijwilligersgroepen worden aangeboden.

De verenigingsbrede kwaliteitsdocumenten worden opgenomen in het landelijk kwaliteitshandboek en zijn van toepassing voor alle Exodushuizen en diens medewerkers. In aanvulling op het landelijke kwaliteitshandboek beschikken de afzonderlijke Exodus-huizen over een eigen locatiehandboek. Verenigingsbreed is bepaald welke documenten tenminste in het locatiehandboek opgenomen dienen te zijn. De inhoud van locatiespecifieke documenten mag niet strijdig zijn met die van de bijbehorende landelijke documenten.

## **Opbouw van het kwaliteitsmanagementsysteem**

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Exodus Nederland omvat de volgende onderdelen:

### **a. Management en organisatie**

In het kader van de planning en beheersing van de organisatie werkt Exodus Nederland met een huishoudelijk reglement, een strategisch meerjarenplan, een plan & control cyclus, een integraal veiligheidsbeleid en een overleg- en besluitvormingstructuur. Daarnaast speelt de interne audit en de zogeheten management review (directiebeoordeling) een belangrijke rol bij de beoordeling van de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem en de bijsturing ervan.

### **b. Primaire processen**

De uitvoering van het primaire proces is geborgd via de Exodus Productcatalogus, het registratiesysteem REGAS, de kwaliteitsdocumenten met betrekking tot aanmelding, intake en plaatsing van bewoners, alsmede in de begeleidingsmethodiek van de Exodus-programma's.

### **c. Ondersteunende processen**

De ondersteunende processen leveren de randvoorwaarden voor het functioneren van het primaire proces. Exodus Nederland heeft voor de organisatie en uitvoering van de verenigingsbrede ondersteunende processen een landelijk bureau ingericht. De personele, administratieve, ICT- en facilitaire processen zijn beschreven in landelijke vastgestelde documenten.

## **Continue verbeteren**

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Exodus Nederland krijgt zijn dynamiek door het op alle niveaus en onderdelen toepassen van de verbetercyclus (plan-do-check-act). Door deze verbetercyclus systematisch en methodisch te verankeren in de praktijk van de primaire processen, ondersteunende processen en managementprocessen, krijgt de kwaliteitszorg gestalte. De verbetercyclus is nadrukkelijk verankerd in de Exodus-methodiek. Voor alle bewoners en klanten van Exodus Nederland wordt een begeleidingsplan opgesteld, waarin de doelen en acties worden vastgelegd. Het begeleidingsplan wordt regelmatig geëvalueerd en bijgesteld. Bewoners en klanten worden hier direct bij betrokken en er is een directe terugkoppeling over de (ervaren) kwaliteit en de tevredenheid met de uitvoering. Daarnaast signaleert Exodus Nederland systematisch allerhande verbeterpunten. Belangrijke meetpunten daarbij zijn:

- Incidenten en gevaarlijke situaties: Incidenten en gevaarlijke situaties worden systematisch gemeld en geanalyseerd.
- Klachten: Er is een structuur voor klachtopvang, klachtregistratie en waar nodig behandeling van klachten door de klachtencommissie, door vertrouwenspersonen en door medewerkers. Klachten worden opgevat als signalen voor verbetering.
- Klanttevredenheid: De bewoners en klanten van Exodus Nederland worden periodiek bevraagd op hun tevredenheid met de geboden begeleiding en dienstverlening. Individueel gebeurt dit in het kader van de evaluatie van het behandelplan. De verbeterpunten uit deze onderzoeken worden opgepakt via de jaarplannen van de desbetreffende huizen dan wel ondersteunende organisatieonderdelen.
- Medewerkerraadpleging: Exodus Nederland doet systematisch (eens per 2 jaar) onderzoek naar de werkbeleving en werkomstandigheden van medewerkers. Ook dit geeft aanleiding tot verbeterplannen.
- Exodus Nederland voert systematisch interne audits uit als onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem. Het is een regelmatig terugkerend toetsingsinstrument op de uitvoering van de bedrijfsprocessen in de praktijk. De uitkomsten worden verwerkt in rapportages aan het management en vormen de basis voor verbeterplannen op de diverse niveaus.
- Management review (directiebeoordeling): op basis van deze beoordeling worden aanpassingen aan het kwaliteitsmanagementsysteem gedaan.

## **Verantwoordelijkheden van het kwaliteitsmanagement**

Kwaliteitsmanagement behoort tot het verantwoordelijkheidsgebied van alle leidinggevendenden binnen Exodus Nederland. Met inachtneming van de integrale verantwoordelijkheid wordt gestreefd naar maximale delegatie van verantwoordelijkheden. De regelruimte wordt zoveel als mogelijk bij individuele medewerkers en groepen van medewerkers neergelegd. De managers/directeuren zijn integraal verantwoordelijk voor de uitvoering van het kwaliteitsbeleid binnen hun domein op alle terreinen: zorg- en dienstverlening, personeel, accommodatie, veiligheid, etc.

### Samenvatting

#### **Betrokkenheid cliënten bij kwaliteitsbeleid**

1. Er is een structuur voor klachtopvang, klachtregistratie en waar nodig behandeling van klachten door de klachtencommissie, door vertrouwenspersonen en door medewerkers. Klachten worden opgevat als signalen voor verbetering;
2. Klanttevredenheid: De bewoners en klanten van Exodus Nederland worden periodiek bevraagd op hun tevredenheid met de geboden begeleiding en dienstverlening. Individueel gebeurt dit in het kader van de evaluatie van het behandelplan. De verbeterpunten uit deze onderzoeken worden opgepakt via de jaarplannen van de desbetreffende huizen dan wel ondersteunende organisatieonderdelen.

#### **Frequentie kwaliteitsbeoordeling**

Jaarlijks worden systematisch binnen de organisatie interne audits uitgevoerd voor de toetsing van de kwaliteit. Op basis van de geconstateerde feiten wordt een plan van aanpak opgesteld die voor opvolging zorgt voor de geconstateerde feiten.

Tevens wordt jaarlijks door een extern keurmerkinstituut getoetst of de organisatie voldoet aan de criteria van de ISO 9001:2008 norm.

#### **Resultaat kwaliteitsbeoordeling**

Het resultaat van de kwaliteitsbeoordeling is de certificering voor de ISO 9001:2008 normering.

#### **Gevolg klachten en meldingen kwaliteit van de verleende zorg**

##### Procedure klachtencommissie

##### Ontvangstbevestiging

1. Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd door het secretariaat van de klachtencommissie. Bij deze bevestiging wordt medegedeeld uit welke leden de klachtencommissie bestaat die de klacht zal behandelen. Het secretariaat van de klachtencommissie zendt de klacht gelijktijdig door naar de leden van de klachtencommissie en naar degene tegen wie de klacht is gericht (de verweerder). Indien de verweerder een ander is dan de directeur van de Exodusstichting waarbinnen de aangevochten gedraging heeft plaatsgevonden, ontvangt de directeur eveneens een afschrift van de ingediende klacht.
2. Indien de klager een e-mailadres heeft verstrekt en aangeeft tegen het gebruik daarvan in deze procedure geen bezwaar te hebben, kan de klachtencommissie de behandeling per e-mail laten plaatsvinden.

##### Vertrouwenspersoon

3. Voordat de klacht bij de klachtencommissie wordt neergelegd kan een beroep gedaan worden op bemiddeling door een van de vertrouwenspersonen van Exodus, die niet bij het geschil betrokken is geweest.

Leidt de bemiddeling van de vertrouwenspersoon niet tot een oplossing, dan staat voor de klager de weg open om zich met zijn klacht te wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie.

#### Vereenvoudigde behandeling

4. De klachtencommissie is op ieder moment in de procedure bevoegd om de procedure te sluiten, indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is, omdat:

- a. de klachtencommissie kennelijk onbevoegd is,
- b. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is,
- c. de klacht kennelijk ongegrond is.

Van de beslissing om de procedure op deze wijze te beëindigen wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de verwerende partij. Tegen deze beslissing kan bezwaar worden ingesteld overeenkomstig de onder 6 vermelde bezwaarprocedure.

#### Inhoudelijke behandeling

5. De verweerder wordt in de gelegenheid gesteld om binnen vier weken na ontvangst van de klacht een verweerschrift in te dienen. Na ontvangst van het verweerschrift, stuurt het Secretariaat hiervan onverwijld een kopie naar de klager.

6. De Voorzitter van de klachtencommissie beslist binnen twee weken na de ontvangst van het verweerschrift of al dan niet een hoorzitting zal worden gehouden. In beginsel wordt geen hoorzitting gehouden, indien een hoorzitting in redelijkheid niet kan bijdragen aan de behandeling van de zaak, bijvoorbeeld omdat partijen het eens zijn over de feiten of de standpunten van partijen genoegzaam in de schriftelijke stukken uiteen zijn gezet.

7. Indien beslist wordt om geen hoorzitting te houden, worden zowel de klager als verweerder daarvan uiterlijk twee weken na ontvangst van het verweerschrift schriftelijk op de hoogte gesteld. Zowel klager als verweerder kunnen daar binnen twee weken bij de klachtencommissie, gemotiveerd, bezwaar tegen aantekenen. De klachtencommissie beslist vervolgens binnen twee weken of al dan niet alsnog een hoorzitting zal worden gehouden.

8. Indien is beslist dat een hoorzitting zal plaatsvinden, wordt zo mogelijk in overleg met klager en verweerder, binnen zes weken na ontvangst van het verweerschrift, een besloten hoorzitting gepland.

Indien naar aanleiding van een bezwaar als bedoeld in de laatste volzin van artikel 6 alsnog beslist is om een hoorzitting te houden wordt dit binnen vier weken na dit besluit gepland.

Afhankelijk van de inhoud van de klacht zullen betrokkenen gezamenlijk of afzonderlijk gehoord worden. Zowel de klager als de verweerder kan zich laten vergezellen door een gemachtigde of een adviseur (niet zijnde een vertrouwenspersoon van Exodus).

#### Oordeel

9. Binnen vier weken na de ontvangst van het verweerschrift, respectievelijk binnen twee weken nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden, maakt de klachtencommissie schriftelijk haar oordeel bekend aan klager en verweerder. Indien de klager en verweerder niet dezelfde persoon is wordt het oordeel bekend gemaakt aan de directeur waarbinnen de gedraging heeft plaatsgevonden waartegen de klacht zich richt. Het oordeel kan strekken tot onbevoegdheid van de klachtencommissie, niet-ontvankelijkheid van de klacht, gegrondverklaring of ongegrondverklaring van de klacht. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, kan de klachtencommissie tevens een aanbeveling doen aan verweerder wat deze zou kunnen ondernemen om het beschadigde belang van de klager zo goed mogelijk te herstellen of om herhaling te voorkomen.

10. De directeur van verweerder verbindt zich ertoe dat verweerder aan het advies van de klachtencommissie gevolg zal geven. Tenzij de directeur binnen dertig dagen met een schriftelijke opgave van redenen aan de klachtencommissie te kennen geeft waarom verweerder zich daaraan niet verbonden acht, met een afschrift aan de klager.

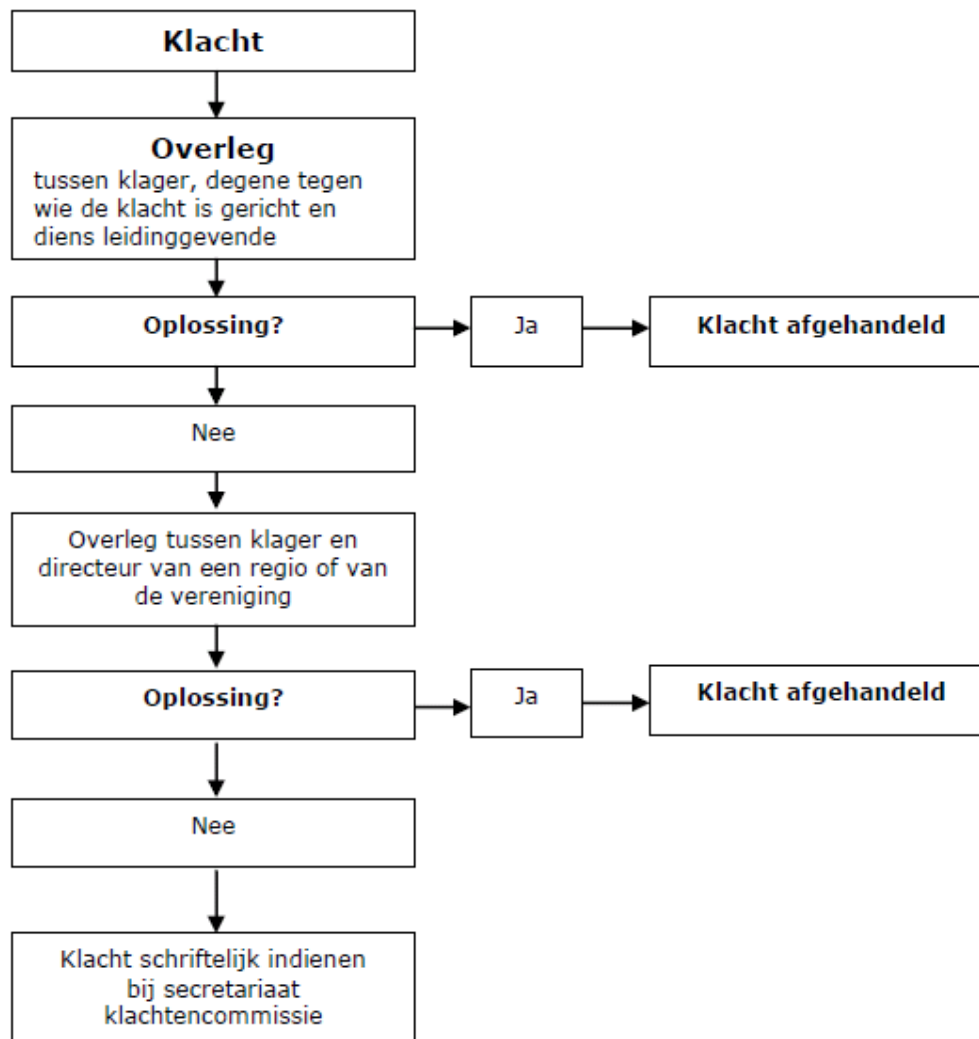
### Geheimhouding

11. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover de uitvoering van de klachtenprocedure zelf of enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht.

### Registratie van klachten

Zowel de klachtencommissie als de directeuren van de regio's en het verenigingsbureau brengen jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van het aantal klachten per categorie (medewerkers, vrijwilligers, (voormalig) deelnemers, donateurs en overig) en de aard van de ingediende klachten, de strekking van het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen en de aard van de op grond daarvan getroffen maatregelen.

### Klachtenprocedure in schema:



vervolg van de procedure op de volgende pagina ->

## Vervolg klachtenprocedure in schema:

