

Context van de organisatie

4.1 De organisatie en haar context

Heeft de organisatie het toepassingsgebied uitgewerkt en gedocumenteerd?

Voldoet

Kan de organisatie de uitgewerkte informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

4.2 De behoeften van belanghebbenden / stakeholders

Heeft de organisatie de externe en interne analyse uitgewerkt en gedocumenteerd?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

4.3 Vaststellingscope van het kwaliteitsmanagementsysteem

Heeft de organisatie de scope van het kwaliteitsmanagementsysteem uitgewerkt en gedocumenteerd?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

4.4. Documentatie

Heeft de organisatie de volgende onderdelen uitgewerkt en gedocumenteerd? Verwachte output, prestatie-indicatoren, middelen (noodzakelijke benodigdheden)

Kans tot verbetering

Toelichting: Uitleg gegeven over KPI en meerwaarde van het Client/Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO). Hierin meest van belang zijnde KPI's; 'aantallen cliënten/sessies' en beoordeling van jou als therapeut in KTO, gemeten op ieder gewenst moment in de tijd. Een soort thermometer die fungeert als moment indicatie voor het betreffende proces

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Kans tot verbetering

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Kans tot verbetering

Leiderschap

5.1 Leiderschap en betrokkenheid

Heeft de organisatie haar leiderschap en betrokkenheid uitgewerkt en gedocumenteerd?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

5.2 Kwaliteitsbeleid

Heeft de organisatie een verklaring uitgewerkt met betrekking tot het continue verbeteren van de klanttevredenheid? Heeft zij deze verklaring gedocumenteerd?

Voldoet

Toelichting: deels voorziet de KTO (Klant Tevredenheid Onderzoek) daarin

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

5.3 Organisatie taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Heeft de organisatie het kwaliteitsbeleid uitgewerkt en gedocumenteerd?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

Planning

6.1 Vaststellen risico's en kansen

Heeft de organisatie haar risico's en kansen uitgewerkt en gedocumenteerd?

Kans tot verbetering

Toelichting: 1 of meer doelstellingen die je als KPI hebt aangemerkt, kunnen eventueel in dit hoofdstuk verwerkt worden

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Kans tot verbetering

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Kans tot verbetering

6.2 Kwaliteitsdoelstellingen

Heeft de organisatie haar kwaliteitsdoelstellingen uitgewerkt en gedocumenteerd?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

6.3 Planning van wijzigingen

Heeft de organisatie een planning om wijzigingen uit te voeren uitgewerkt en gedocumenteerd?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

Ondersteuning

7.1 Middelen

Heeft de organisatie de noodzakelijke middelen voor de uitvoering van de wdiensverlening uitgewerkt en gedocumenteerd?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

7.2 Competenties

Heeft de organisatie de noodzakelijke competenties voor de uitvoering van de dienstverlening uitgewerkt en gedocumenteerd?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

7.3 Bewustzijn

Heeft de organisatie het kwaliteitsbeleid binnen de organisatie kenbaar gemaakt? (indien de organisatie medewerkers in dienst heeft)

Out of scope

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Out of scope

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Out of scope

7.4 Communicatie

Heeft de organisatie een communicatieplan uitgewerkt en gedocumenteerd? Of op welke wijze verzorgt de organisatie communicatie?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

7.5 Documentatie

Heeft de organisatie gedocumenteerde informatie?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Uitvoering

8.1 Planning en control

Heeft de organisatie vastgelegd hoe zij omgaat met het inrichten en verbeteren van haar dienstverlening?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

8.2 Bepaling van de vereisten van de producten en diensten

8.2.1 Communicatie met de klanten

Heeft de organisatie vastgelegd hoe het proces van communicatie met haar klanten uit ziet? En hoe zij feedback van haar klanten verwerkt?

Kans tot verbetering

Toelichting: onderscheid toegelicht in feedback van cliënten op basis evaluatie en op basis van beoordeling over therapeut zelf

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Kans tot verbetering

Toelichting: bij beoordeling over jouwzelf zou je ook kunnen overwegen op 2 momenten aan te geven dat je een tevredenheidsonderzoek gaat doen en het op prijs stelt als ze dit zouden willen doen (anoniem) achteraf; 1) aan het begin van en traject, bij intake en aan het einde bij de laatste

sessie, als reminder. Hiermee wordt het een soort 'belofte' van iemand om dat voor jou te doen anders dan een mogelijk niet relevante vraag voor de client.

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Kans tot verbetering

Toelichting: 'Survio' overwogen als referentie voor een client tevredenheidsonderzoek, NFG variant en Google forms , ter referentie voor het afnemen van een tevredenheidsonderzoek

8.2.2 Bepaling van de vereiste van de producten en diensten

Heeft de organisatie uitgewerkt en gedocumenteerd hoe zij de kwaliteit van haar dienstverlening waarborgt?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

8.2.3 Beoordeling van de producteisen en de eisen gesteld door de dienstverlening

Heeft de organisatie uitgewerkt en gedocumenteerd hoe zij de kwaliteit van haar dienstverlening beoordeelt?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

8.2.4 Wijziging van de producteisen en de eisen gesteld door de dienstverlening

Heeft de organisatie uitgewerkt en gedocumenteerd hoe zij omgaat als haar dienstverlening wijzigd?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

8.3 Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten

Heeft de organisatie uitgewerkt hoe zij omgaat met het ontwikkelen en inrichten van nieuwe producten en/of diensten?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

8.4 Beheersing van exten benodigde producten en dienstverlening

Heeft de organisatie uitgewerkt en gedocumenteerd hoe leveranciers voldoen aan de eisen, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening?

Voldoet

Toelichting: geen beoordelingen gedaan, niet noodzakelijk of wellicht niet van toepassing

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

8.5 Productie en dienstverlening

Heeft de organisatie uitgewerkt hoe zij zorgdraagt de kwaliteit van haar dienstverlening aan de gestelde kwaliteitseisen blijft voldoen?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

Evaluatie van de prestaties

9.1 Monitoring, meten, analyseren en evalueren

Heeft de organisatie uitgewerkt en gedocumenteerd hoe de processen binnen de organisatie worden gemonitord en/of gemeten?

Voldoet

Kan de organisatie de uitgewerkte informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

9.2 Interne audits

Heeft de organisatie uitgewerkt en gedocumenteerd hoe de organisatie uitvoering geeft aan haar interne audit programma?

Kans tot verbetering

Toelichting: de (jaarlijkse) interne audit vormt o.a. de basis voor het management review, ter overweging met een collega therapeut op jaarlijkse basis elkaars KMS doornemen. "Meer ogen" principe

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Kans tot verbetering

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Kans tot verbetering

9.3 Managementreview

Heeft de organisatie uitgewerkt en gedocumenteerd hoe de organisatie uitvoering geeft aan een management beoordeling?

Voldoet

Toelichting: Het management review is feitelijk een samenvatting van de interne audit en vorm een beknopt overzicht van het hele jaar met o.a. verbeterpunten die meegenomen kunnen worden naar het volgende jaar.

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

Verbetering

10.1 Algemeen

Omvatten managementbeoordelingsoutputs besluiten en maatregelen gerelateerd aan kansen voor verbetering?

Voldoet

Omvatten managementbeoordelingsoutputs besluiten en maatregelen gerelateerd aan elke

behoefte voor wijzigingen aan het KMS?

Geen selectie

Toelichting: nog niet persé relevant in dit stadium van gebruik KMS

Omvatten managementbeoordelingsoutputs besluiten en maatregelen gerelateerd aan benodigde middelen?

Geen selectie

Kan de organisatie de uitgewerkte informatie laten zien?

Geen selectie

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Geen selectie

10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen

Beoordeelt en analyseert de organisatie de afwijking?

Voldoet

Bepaalt de organisatie de oorzaken van afwijking?

Voldoet

Neemt de organisatie corrigerende maatregelen toepasselijk voor de effecten van tegengekomen afwijkingen?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet

10.3 Continue verbeteren

Verbetert de organisatie continu de geschiktheid, toereikendheid en effectiviteit van het KMS? Wordt het bestaande KMS periodiek geëvalueerd?

Voldoet

Kan de organisatie de gedocumenteerde informatie laten zien?

Voldoet

Kan de organisatie een toelichting geven over het praktisch toepassen?

Voldoet