

De uitgangspunten van het Kwaliteitsbeleid

Inleiding

De Stichting Welzijnswerk Sliedrecht streeft naar een voortdurende aandacht voor kwaliteitsverbetering om te kunnen waarborgen dat klanten (de Sliedrechtse burgers en de gemeente Sliedrecht) verzekerd zijn van diensten die voor zover dit organisatorisch realiseerbaar is – aan hun eisen voldoen. Kwaliteit staat daarom centraal in het beleid van onze organisatie.

De uitgangspunten van het kwaliteitsbeleid

- Alle activiteiten in onze organisatie zijn gericht op het welbevinden van de klanten, klanttevredenheid en het streven naar zo min mogelijk fouten. De afstemming van vraag en aanbod staat centraal voor het waarborgen van klanttevredenheid binnen onze organisatie.
De directeur van de organisatie heeft de directe verantwoordelijkheid voor de invoering en stimuleert en bewaakt de continue betrokkenheid van alle medewerkers bij de uitvoering van het kwaliteitsbeleid, de doelstellingen en de processen.
- De organisatie streeft naar een continue verbetering van de diensten, de activiteiten, de processen en de medewerkers en verschaft hiertoe de benodigde middelen.
- De directeur van onze organisatie heeft de directe verantwoordelijkheid voor het voldoen aan de reguliere Nederlandse wet- en regelgeving en de specifiek voor de sector geldende regelgeving en richtlijnen.

Om het bovengenoemde te kunnen realiseren en waarborgen zijn onze kwaliteitsdoelstellingen schriftelijk vastgelegd. In het kwaliteitshandboek worden onze processen omschreven. Dit handboek zal worden ondergebracht in de Intranet omgeving van de nieuwe website.

Om de effectiviteit van onze processen te kunnen bewaken en de resultaten van activiteiten te kunnen volgen, zijn voor relevante processen meetpunten en prestatie-indicatoren vastgesteld, die naar beoordeling van de directeur zullen worden gekoppeld aan nader te bepalen kwaliteitsdoelstellingen. Het kwaliteitssysteem zal op peil worden gehouden, zo nodig worden aangepast en verbeterd door in de werkoverleggen aandacht te besteden aan de kwaliteitsdoelen.

Visie op kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg is de systematische wijze waarop kwaliteit wordt bepaald, beoordeeld en verbeterd. De kwaliteitszorg omvat alle activiteiten die er op gericht zijn om de afstand tussen de gewenste en de feitelijke situatie te verkleinen.

Kwaliteitszorg is alleen effectief als het voldoet aan de volgende kenmerken:

- 1 Het is een continu en cyclisch proces.
- 2 Het is een structureel en geïntegreerd onderdeel van de activiteiten van de Stichting Welzijnswerk Sliedrecht
- 3 Het is een leerproces. Kwaliteitsonderzoek levert de medewerkers inzicht in de waarde van hun bijdrage aan het bereiken van de doelen van de SWS.
- 4 Het is gericht op effectiviteit.

Datum: 22 mei 2013 Versie: 1.0	Revisiedatum: 22 mei 2013
Soort document: Beleidsdocument	Proceseigenaar: Directeur
Auteur: Brigitta Müller	Pagina: 1 van 2

Bij kwaliteitszorg staan twee vragen centraal die verwijzen naar respectievelijk de efficiency en de effectiviteit van de organisatieprocessen:

1. Doen we de dingen goed (efficiency)
2. Doen we de goede dingen (effectiviteit)

Om te beoordelen of je de dingen goed doet maak je gebruik van een cyclisch proces. Je kijkt naar wat je gedaan hebt, vergelijkt dit met de norm en onderneemt bij afwijking actie. Bij kwaliteit in een lerende organisatie zoals de SWS dient hier nog een tweede dimensie aan toegevoegd te worden. Door niet alleen je resultaten te vergelijken met de norm maar tevens te onderzoeken of de gehanteerde norm nog wel de juiste is wordt een verdiepingsslag in het kwaliteitsbeleid gemaakt.

Door op deze manier naar de processen binnen de organisatie te kijken kan de kwaliteit van de processen verbeterd worden. Kwaliteit is een continu proces. Steeds opnieuw zal moeten worden gekeken of we de dingen goed en de goede dingen doen.

De plaats van de kwaliteitszorg binnen de organisatie

De eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteitszorg ligt dan in de lijn bij de directeur.

Werkwijze

Binnen de SWS vinden activiteiten zoveel mogelijk plaats op basis van resultaatverantwoordelijkheid. Medewerkers krijgen daarmee oog voor de eigen bijdrage en het bevordert de bestuurbaarheid van de organisatie.

Doordat men verantwoording moet afleggen over de behaalde resultaten wordt de leercirkel van Demming volledig doorlopen en haalt de organisatie een hoog leerrendement uit haar activiteiten.



De organisatie is nog volop in ontwikkeling. Afstemming met het werkveld is erg belangrijk.

Het kwaliteitsbeleid dient hierop aan te sluiten door te borgen dat het werkveld betrokken is bij de evaluaties en ontwikkelingen.

Datum: 22 mei 2013 Versie: 1.0	Revisiedatum: 22 mei 2013
Soort document: Beleidsdocument	Proceseigenaar: Directeur
Auteur: Brigitta Müller	Pagina: 2 van 2