

## **Kwaliteitsbeleid**

Special Coaching is een ondersteuning en begeleidingsorganisatie waar kwaliteit hoog in het vaandel staat. Hiermee wordt niet alleen bedoeld de kwaliteit van de begeleiding, maar vooral ook de kwaliteit van de organisatie en haar medewerkers. Om de kwaliteit te garanderen is het kwaliteitsmanagementsysteem volgens ISO 9001:2015 opgezet, waarin de navolgende kwaliteitskenmerken aan ten grondslag liggen: geschiktheid van zorg, beschikbaarheid, continuïteit van de begeleiding, doeltreffendheid, doelmatigheid, gelijkwaardigheid, begeleiding gebaseerd op bewijs en kennis, op zorgontvanger gerichte zorg, betrokkenheid van de zorgontvanger, cliëntveiligheid en tijdigheid.

Wij verplichten ons tot het in stand houden en voortdurend verder ontwikkelen van ons kwaliteitsmanagementsysteem, waarin risicomanagement een belangrijk onderdeel vormt. Het ondervangen van de risico's die voortvloeien uit de begeleiding vormen het uitgangspunt van continue analyse en verbetering van begeleiding. Op basis van de bestaande processen en protocollen worden deze risico's in kaart gebracht geanalyseerd en beheerst. Op deze wijze menen wij blijvend te kunnen voldoen aan enerzijds de gerechtvaardigde eisen en wensen van onze cliënten, de risico's in onze processen te beheersen, alsmede aan de voor ons bedrijf van toepassing zijnde wet- en regelgeving en anderzijds de eisen van een doelmatige en doeltreffende bedrijfsvoering. Hiertoe behoren tevens de zorg voor zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden voor onze medewerkers en de zorg voor het milieu.

Het kwaliteitsbeleid, de borging daarvan, de risicoanalyse op onze processen en de doelstellingen vormen een integraal onderdeel van de jaarlijkse directiebeoordeling. Voor zover interne of externe omstandigheden dit nodig maken, zullen wij ons kwaliteitsbeleid hierop aanscherpen.

Iedere medewerker is bekend met en betrokken bij de doelstellingen en middelen van kwaliteitsborging. Instructie, overleg en opleiding op de genoemde gebieden zien wij als prioriteiten in onze bedrijfsvoering. Iedere medewerker heeft de opdracht altijd in overeenstemming met dit kwaliteitshandboek en de daaruit voortvloeiende procedures te handelen. De directie heeft hierin een toezichthoudende en instruerende taak.

Door terugkoppeling van opgedane ervaringen streven wij naar voortdurende verbetering van ons kwaliteitsbeleid. Deze verbeteringen kunnen worden geïnitieerd naar aanleiding van evaluaties met cliënten en belanghebbenden, een goede interne overlegstructuur, periodieke interne audits en een jaarlijkse beoordeling van het managementsysteem waarbij rekening wordt gehouden met veranderingen in de wet en regelgeving.

Dit kwaliteitsbeleid is beschikbaar voor relevante belanghebbenden.

Groningen, 07 oktober 2020

Special Coaching

Directie