

Kwaliteitsbeleid Stichting LOEK@YOU



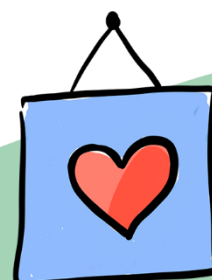
LEREN OP EIGEN KRACHT

Stichting LOEK@YOU

Door: Eefke Bakermans, Erik Mennings, Joy Mennings & Mandy Mennings

Versie: 2

Jaar: 2026



Inhoud

Inleiding	3
Doel van het kwaliteitsbeleid	3
Kwaliteitsdoelstellingen	3
Klantgerichtheid en belanghebbenden	4
Continue verbetering.....	4
Verantwoordelijkheden en betrokkenheid	5
Communicatie en beschikbaarheid.....	5
Herziening en informatie.....	6
Beleidsverklaring	6

Inleiding

Bij Stichting LOEK@YOU staat kwaliteit centraal in alles wat we doen. Wij begeleiden kinderen en jongeren die (deels) uitvallen uit het onderwijs en streven naar een veilige, ondersteunende en stimulerende omgeving waarin zij zich optimaal kunnen ontwikkelen. Ons kwaliteitsbeleid helpt ons om onze dienstverlening continu te verbeteren en aan de verwachtingen van cliënten, ouders/verzorgers, medewerkers en andere belanghebbenden te voldoen.

Door structureel aandacht te besteden aan kwaliteit zorgen we ervoor dat onze processen efficiënt en effectief verlopen, dat onze medewerkers goed worden ondersteund en dat we blijven voldoen aan relevante wet- en regelgeving en de ISO 9001-norm.

Doel van het kwaliteitsbeleid

Het doel van dit kwaliteitsbeleid is om een duidelijke richting te geven aan onze organisatie op het gebied van kwaliteit. Wij willen:

- De best mogelijke begeleiding en ondersteuning bieden aan onze cliënten;
- Ervoor zorgen dat onze diensten betrouwbaar, professioneel en goed georganiseerd zijn;
- Een cultuur van continue verbetering stimuleren, waarbij we leren van ervaringen en feedback;
- Voldoen aan wettelijke en normatieve eisen, zoals de jeugdwet en ISO 9001;
- De tevredenheid van cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners verhogen.

Dit beleid vormt de basis voor ons kwaliteitsmanagementsysteem en helpt ons om concrete doelstellingen te formuleren en te realiseren.

Kwaliteitsdoelstellingen

- We streven ernaar om jaarlijks een gemiddelde klanttevredenheidsscore van minimaal 7 te behalen.
- Jaarlijks worden er minimaal 6 trainingen aangeboden volgens de scholingskalender om vakkennis, deskundigheid en professionele groei van medewerkers te waarborgen.
- We monitoren het gemiddelde aantal FTE's per maand en streven naar een stabiele of stijgende trendlijn, passend bij de groei van de organisatie.

- We streven naar een stabiele of dalende lijn in het percentage kortdurend ziekteverzuim, gemeten per maand.
- We streven naar een toename in het percentage cliënten met een vast ZIN-contract ten opzichte van het totaal aantal ZIN-contracten. De streefwaarde wordt bepaald na nulmeting in 2026.
- De totale kosten van de organisatie mogen niet hoger zijn dan 95% van de omzet.

Klantgerichtheid en belanghebbenden

Onze cliënten en hun ouders/verzorgers staan centraal in ons werk. We streven naar een werkwijze die aansluit bij hun behoeften en verwachtingen. Dit doen we door:

- **Actieve feedback en evaluaties:** regelmatig vragen we cliënten en hun ouders/verzorgers naar hun ervaringen, zodat we onze begeleiding kunnen verbeteren;
- **Samenwerking met scholen en instanties:** we werken nauw samen met scholen, gemeenten en andere zorginstanties om de best mogelijke ondersteuning te bieden;
- **Duidelijke communicatie:** we zorgen ervoor dat cliënten en belanghebbenden goed geïnformeerd zijn over ons aanbod, onze werkwijze en de mogelijkheden voor inspraak.

Onze belanghebbenden zijn niet alleen cliënten en ouders, maar ook medewerkers, vrijwilligers, toezichthouders en samenwerkingspartners. We onderhouden actief contact met hen en betrekken hen waar nodig bij belangrijke beslissingen.

Continue verbetering

Kwaliteit is geen eenmalig doel, maar een continu proces. We werken systematisch aan verbetering door:

- Regelmatige evaluaties en audits om onze processen kritisch te beoordelen;
- Het analyseren van klachten, meldingen en feedback om verbeterpunten te signaleren;
- Scholing en ontwikkeling van medewerkers zodat zij blijven groeien in hun vak;

- Het aanpassen van werkwijzen en protocollen als dat nodig is om de kwaliteit te verhogen.

Door deze aanpak zorgen we ervoor dat we blijven voldoen aan de verwachtingen van cliënten en andere belanghebbenden en dat we ons als organisatie blijven ontwikkelen.

Verantwoordelijkheden en betrokkenheid

Kwaliteit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen onze organisatie:

- Het bestuur en de Algemeen Directeur zorgen voor duidelijke richtlijnen, middelen en ondersteuning om het kwaliteitsbeleid uit te voeren;
- Medewerkers zijn verantwoordelijk voor het naleven van afspraken en het leveren van kwalitatief goede zorg en begeleiding;
- Cliënten en hun ouders/verzorgers worden actief betrokken bij het verbeteren van onze dienstverlening door middel van feedback en evaluaties.

Iedereen binnen de organisatie draagt bij aan een cultuur waarin kwaliteit vanzelfsprekend is en waarin open wordt gesproken over verbeteringen.

Communicatie en beschikbaarheid

Ons kwaliteitsbeleid en bijbehorende documenten zijn altijd toegankelijk voor medewerkers:

- Digitaal via Microsoft Teams, zodat iedereen altijd de meest actuele versie kan raadplegen.
- Fysiek in een map op locatie, voor medewerkers die liever op papier werken.
- Belangrijke updates worden gedeeld tijdens teamvergaderingen en het inwerktraject.

Door deze werkwijze zorgen we ervoor dat iedereen op de hoogte is van het kwaliteitsbeleid en hiernaar kan handelen.

Herziening en informatie

Ons kwaliteitsbeleid wordt minimaal één keer per jaar beoordeeld en indien nodig aangepast. Dit gebeurt tijdens de bestuursbeoordeling, waarbij we de effectiviteit van ons kwaliteitsmanagementsysteem evalueren.

We kijken hierbij naar:

- Resultaten van interne en externe audits;
- Feedback van cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners;
- Verbeterpunten en nieuwe ontwikkelingen binnen de organisatie en sector.

Indien nodig passen we het beleid aan om beter in te spelen op veranderende eisen en verwachtingen.

Beleidsverklaring

Ons beleid is erop gericht te voldoen aan de eisen en verwachtingen van onze opdrachtgevers, met inachtneming van geldende codes, wet- en regelgeving. Om dit te bereiken zorgt onze organisatie ervoor dat:

- Alle diensten die we leveren voldoen aan de afspraken met de cliënt en opdrachtgever;
- We veilige en gezonde werkomstandigheden creëren voor al onze werknemers door het toepassen van veilige werkmethoden, volgens de arbeidsomstandighedenwet;
- Afwijkingen, ongevallen en incidenten worden onderzocht om herhaling te voorkomen, en dat de resultaten worden teruggekoppeld binnen de organisatie;
- We regelmatig evalueren of ons kwaliteitsmanagementsysteem geschikt en effectief is, rekening houdend met de interne en externe context van de organisatie;
- We het kwaliteitsmanagementsysteem toetsen aan de kwaliteitsdoelstellingen en vastgestelde risico's door middel van interne en externe audits, directiebeoordelingen, en het nemen van corrigerende en verbetermaatregelen;
- Alle medewerkers, inclusief het management, voortdurend streven naar verbetering en het waarborgen van kwaliteit voor cliënten;
- De directie de benodigde middelen, personeel en informatie beschikbaar stelt om dit beleid uit te voeren.

Mandy Mennings (Algemeen Directeur)

Erik Mennings, Jeroen Bastiaans en Karin Pelgrim (het bestuur)

Datum van vaststelling: 09-06-2025
Beoordeeld op: 10-04-2026