

Maastricht, 20 september 2024

STERK voor kind en gezin is een jonge, lerende organisatie die altijd op zoek is naar verbetering. We vinden het belangrijk om kritisch te zijn naar de kwaliteit en effectiviteit van onze zorg. Zorg moet aansluiten bij de hulpvraag van de cliënt; iets dat makkelijker is gezegd dan gedaan.

Medewerkers hebben een sleutelrol, want hun professionele handelen bepaalt voor een groot deel de mate waarin een zorgtraject succesvol is.

We zijn ons bewust van het belang van onze medewerkers in de organisatie. Daarom proberen we goed voor ze te zorgen, zowel op het gebied van ontplooiing en ontwikkeling als mentale vitaliteit.

Om de kwaliteit van de zorg te kunnen garanderen is er een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) geïmplementeerd en onderhouden volgens de vereisten van ISO 9001:2015. Door het KMS wordt ervoor gezorgd dat:

1. Er wordt voldaan aan alle geldende wet- en regelgeving die van toepassing is op de geleverde diensten van organisatie;
2. Er aan de hand van een context-, stakeholder- en risicoanalyse nadrukkelijk wordt gekeken naar mogelijkheden ter verbetering van de organisatie;
3. De eisen en wensen van cliënten en andere relevante belanghebbenden bekend zijn en hierop ingespeeld kan worden;
4. De prestaties van de processen van de organisatie worden gemonitord aan de hand van audits;
5. Jaarlijks kwaliteitsdoelstellingen worden opgesteld om systematisch en met structuur continue verbetering mogelijk te maken;
6. Cliënttevredenheid actief wordt gemonitord en nuttige informatie wordt ingewonnen om continue verbetering te bereiken.

### **STERK en het zorgproces**

In de dagelijkse praktijk zijn er verschillende maatregelen genomen om het zorgproces zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Voorafgaand aan de hulpverlening vindt er een screening plaats om er vooraf zeker van te zijn dat Sterk de meest geschikte zorginstelling voor de cliënt is. Als dit het geval blijkt, start de hulpverlening met een kennismakingsperiode waarin het doel en de verwachtingen van de begeleiding SMART worden gemaakt. Dit zorgt voor kaders en duidelijkheid voor cliënten, ouders en medewerkers.

Zodra we het eens zijn over de te behalen doelen maken we een praktisch plan van aanpak. Hierin omschrijven we wat de cliënt van onze medewerkers nodig heeft om zo efficiënt mogelijk de doelen te kunnen halen.

Of onze zorg zorgt voor vooruitgang wordt meerdere keren in het zorgproces gemeten. Na elke meting kijken we of wat we doen nog steeds passend is. Als dit niet meer zo is, stellen we het plan van aanpak bij. Op deze manier zien we erop toe dat we doelgericht te werk blijven gaan.

Om het zorgproces zo gestructureerd mogelijk te laten verlopen overleggen we volgens een vaste cyclus. Zo weten we zeker dat we geen belangrijke dingen over het hoofd zien. De overleggen zijn altijd multidisciplinair. Op deze manier kunnen we luisteren naar elkaars ideeën, want samen sta je STERK!

### **STERK en haar medewerkers**

Het team van STERK voor kind en gezin is met veel zorg en aandacht samengesteld. We werken in multidisciplinaire teams waarin de norm verantwoorde werktoedeling wordt toegepast. Per functie zijn de gewenste vaardigheden en competenties uitgewerkt in een functieboek. Zo hopen we duidelijk te zijn in wat we verwachten van onze medewerkers.

De teambalans wordt één keer per jaar getoetst. We kijken dan of de vaardigheden en competenties van onze medewerkers voldoende aansluiten op de zorgbehoefte van onze cliënten. Mocht dit niet zo zijn zetten we werkbegeleiding, studie of coaching in om het professioneel handelen van onze medewerkers beter te laten aansluiten. Dit kan individueel of samen met het team zijn.

Goed teamwork is essentieel als je werkt met kwetsbare jongeren. Om het samenwerken optimaal te laten verlopen vinden er meerdere keren per jaar teamintervisies plaats. Daarnaast volgen gezamenlijk trainingen gericht op agressie management en effectief communiceren. Ook zijn teambuildingsactiviteiten, formeel en informeel, onderdeel van het scholingsprogramma.

We vinden het belangrijk dat het goed gaat met onze medewerkers. We monitoren het welzijn actief en monitoren thema's als werkbeleving en werkdruk bij elk voortgangsgesprek. Elke medewerker heeft minimaal tweemaal per jaar zo'n gesprek. Daarnaast vragen we jaarlijks aan alle medewerkers naar hun medewerkerstevredenheid. Feedback die aanleiding geeft tot verbetering wordt meegenomen in de verbetercyclus.

Tot slot besteden we ook aandacht aan de fysieke gesteldheid van onze medewerkers. Vitale medewerkers blijken immers productiever en zijn minder vaak ziek. We promoten gezond gedrag en zetten medewerkers aan tot bewegen. Voor alle medewerkers zijn er tertiaire arbeidsvoorwaarden die toegang geven tot verschillende middelen om bewegen mogelijk te maken. Geheel op maat en naar een ieders behoefte.

### **STERK en de directie**

In de begeleiding van cliënten zien we het maken van fouten als een kans om te leren en jezelf te ontwikkelen. Leren, evalueren en verbeteren is een dagelijks proces dat is doorgevoerd bij alle processen en in alle lagen van het bedrijf, zo ook op managementniveau. De directie van STERK voor kind en gezin werkt intensief samen met het managementteam. Samen dragen ze de verantwoordelijkheid voor de dagelijkse gang zaken.

De directie is lerend en zelfkritisch. Jaarlijks vindt er een directiebeoordeling plaats waarin het functioneren van de directie wordt geëvalueerd. Een vast onderdeel in de directiebeoordeling is de analyse van de kwaliteitsdoelstellingen en het formuleren van nieuwe kwaliteitsdoelstellingen. Ook komen de stand van zaken van de te nemen acties en bevindingen van interne audits aan de orde. We proberen medewerkers te betrekken bij dit proces door resultaten en bevindingen met hun te bespreken.

Om het continue verbeterproces zo optimaal mogelijk te laten verlopen werken we in alle lagen van het bedrijf met een actieve PDCA-cyclus. Deze is zo ingericht dat er veel tijd is voor

de uitvoer van verbeteringen met zo weinig mogelijk administratie. Op deze manier wordt continu leren toegankelijk en uitvoerbaar.

**STERK en ISO 9001:2015**

Met trots kunnen we zeggen dat het kwaliteitsmanagementsysteem van STERK voor kind en gezin gecertificeerd is conform NEN-EN-ISO-9001:2015. Hiermee wordt de kwaliteit van ons managementsysteem aangetoond en laten we zien dat we doen wat we beloven!

De directie draagt er zorg voor dat deze beleidsverklaring minimaal om de drie jaar wordt geëvalueerd en eventueel wordt herzien.

Namens de directie,

Petra Maas  
Directeur STERK B.V.