



1. Managementverklaring

Dit handboek beschrijft het kwaliteitsmanagementsysteem van Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk. Het geeft aan dat wij de kwaliteit en bereidheid in huis hebben om de processen die van invloed zijn op de kwaliteit op professionele wijze te beheersen.

Om aan deze doelstelling te kunnen voldoen is de organisatie doelmatig ingericht en zijn alle voor de kwaliteit van belang zijnde processen overzichtelijk gerangschikt.

De praktijk is op de hoogte en vertrouwd met het kwaliteitsbeleid en de daaraan gekoppelde documentatie en passen deze consequent toe. Ook zijn de personeelsleden zich bewust van het belang om volgens de eisen en wensen van klanten en andere stakeholders te werken en zijn zij op de hoogte van wettelijk opgelegde eisen en regelgeving.

De directie verplicht zichzelf tot het naleven van de voorschriften volgens het QualityinCare kwaliteitssysteem en verklaart al het nodige te doen om het kwaliteitssysteem, zoals in dit handboek beschreven, op te zetten en te implementeren, op peil te houden en de effectiviteit van het systeem continue te verbeteren.

De directie zal haar betrokkenheid tot dit kwaliteitssysteem aantonen door:

- Erop toe te zien dat het kwaliteitsbeleid aansluit bij de strategische richting en de context van de organisatie.
- Erop toe te zien dat het kwaliteitsmanagementsysteem naadloos aansluit bij de bedrijfsprocessen.
- De medewerkers daar waar nodig te stimuleren en te faciliteren bij het behalen van de bedrijfsdoelstellingen.

De directie ziet erop toe dat de integriteit van het kwaliteitssysteem wordt gehandhaafd wanneer veranderingen worden doorgevoerd.

Datum: 1 juli 2022

A.M.B. Kuiters

2. Doel, inhoud en structuur kwaliteitsmanagementsysteem

Om uitvoering te kunnen geven aan ons kwaliteitssysteem hebben wij op verschillende niveaus het beleid, de processen en instructies vastgelegd. Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

Beleid

Het beleid voor het **kwaliteitssysteem** is vastgelegd in dit kwaliteitshandboek. Autorisatie gebeurt door de directie.

Processen en werkinstructies

De processen en werkinstructies en formulieren zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek. Autorisatie gebeurt door de proceseigenaar.

Als de klanteneisen verder gaan dan de door ons beschreven processen, worden deze vervolgens, in overeenstemming met het wijzigingsproces, aangepast.

3. De organisatie

De organisatie bestaat uit een eenmansbedrijf. Barbara Kuiters is eigenaar en verantwoordelijk voor het draaiende houden van de praktijk, evenals de uitvoering van werkzaamheden.

1a. Wie is de eigenaar?

De therapeut is de eigenaar

1b. Hoe is de eigenaar opgeleid?

Eigenaar heeft opleidingen genoten aan de Universiteit in de vorm van Bachelor Psychologie en Neurowetenschappen en de Master Health and Social Psychology. Na deze opleidingen heeft Barbar Kuiters meerdere post-HBO opleidingen gedaan op het gebied van Positieve Psychologie, Acceptance and Commitment Therapy en Relatietherapie.

2. Hoeveel personen werken er in de organisatie?

Enkel Barbara Kuiters.

3. Waar bevindt de praktijk zich?

De praktijk is gevestigd in Maastricht.

4. Wie zijn je cliënten? Zakelijk en/of particulier?

De cliënten zijn particulier. En komen op eigen initiatief of op doorverwijzing van collega's in de gezondheidszorg.

5. Vergoedingen: Wmo, Zorgverzekeraars, werkgevers, particulieren?

Al mijn diensten worden vanuit de aanvullende verzekering (deels) vergoed.

6. Waarbij ben je aangesloten?

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk is aangesloten bij NFG en RBCZ.

7. Met welke organisaties werk je samen? (Huisarts, Ggz etc.)

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie Praktijk werkt voornamelijk zelfstandig, maar ontvangt regelmatig doorverwijzingen van collega's in de gezondheids zorg (mede mental health professionals of huisartsen).

8. Heb je kwaliteitskeurmerken (Hkz, iso 9001) ?

Nee.

9. Welke behandelvormen / therapieën?

Therapie op basis van Positieve Psychologie, counseling.

10. Werk je evidence based of practice based?

Voornamelijk evidence based, met als uitgangspunt het vergroten van kwaliteit van leven.

4. De context van de organisatie

4.1. De organisatie en haar context

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft de factoren geïnventariseerd die effect hebben op het beoogde resultaat van het managementsysteem en haar prestaties. Hierbij is onderscheid gemaakt in risico's en kansen en in externe en interne oriëntatie. Deze context is vastgelegd in het document Context van de organisatie.

Jaarlijks beoordeelt Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk tijdens de directiebeoordeling of er wijzigingen binnen de context van de organisatie zijn en wat de invloed daarvan is op de effectiviteit van het managementsysteem.

4.2. De behoeften van belanghebbenden

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft haar direct belanghebbenden bepaald, inclusief hun verwachtingen en behoeften. Dit is vastgelegd in het document Context van de organisatie.

Jaarlijks beoordeelt Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk tijdens de directiebeoordeling of er wijzigingen binnen de context van de organisatie zijn en wat de invloed daarvan is op de effectiviteit van het managementsysteem.

4.2.1. Procedure voor directiebeoordeling

Doel, toepassingsgebied en gebruikers

Het doel van deze procedure is om systematische en periodieke beoordeling van het QIC-KMS door Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk te waarborgen teneinde de mogelijkheden voor verbetering en behoeften voor wijzigingen te evalueren, inclusief Kwaliteitsbeleid en Kwaliteitsdoelstellingen.

Deze procedure wordt toegepast op alle processen binnen het KMS.

Gebruikers van dit document zijn de eigenaar van de praktijk Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk.

Gerefereerde documenten

- QIC-KMS norm, clause 4.2
- QIC-KMS norm, clause 9.3
- Kwaliteitshandboek

- Procedure voor Vaststellen Context en Belanghebbenden
- Procedure voor Risico's en Kansen

4.2.2.1. Uitvoeren en beoordeling

De praktijk eigenaar voert de management review uit.

Methoden management review

De management review kan worden uitgevoerd op de volgende wijzen:

- Vergadering met vooraf gedefinieerde agenda, uitkomsten en eerder bepaalde maatregelen
- Telefoon of internetconference
- Deelbeoordelingen op verschillende niveaus in de organisatie, met rapporteren aan de directie, die de finale beoordeling uitvoert volgens de verzamelde gegevens
- Overwegende elementen die een globale blik op het systeem, in plaats van overwegen kleine irrelevante problemen

Periodieke directiebeoordeling

De eigenaar van de praktijk organiseert de vergadering betrokkenen. Andere leden van de leiding zullen worden uitgenodigd om deel te nemen aan deze beoordeling indien van toepassing.

De doelstelling van de beoordeling zal worden gewaarborgd door een continu KMS:

1. Geschiktheid – *De kwaliteit van het hebben van eigenschappen die juist zijn voor het specifieke doel.* Een kwaliteitsmanagementsysteem dient in staat te zijn de huidige prestatieniveaus van de organisatie vol te houden, gebruik maken van een acceptabele hoeveelheid organisatorische middelen.
2. Adequaatheid – *Toereikend om aan een eis te voldoen of in een behoefte te voorzien.* Een kwaliteitsmanagementsysteem dient in staat te zijn om aan toepasselijke eisen te voldoen, inclusief die gespecificeerd door de organisatie, de klant, en elke van toepassing zijnde normen en/of regelgeving.
3. Effectiviteit – *Adequaats om een doel te behalen; het voorgenomen produceren of verwachte resultaat.* Een kwaliteitsmanagementsysteem dient de organisatie in staat te stellen om in haar eigen behoeften te voorzien, die van de klant en die van andere belanghebbenden.
4. In lijn met de strategische richting van de organisatie – *Een werkwijze die leidt naar het behalen van de doelen van een organisatie strategie.* Het KMS dient te worden opgenomen in alle activiteiten van de organisatie en in lijn worden gebracht met de strategische strategie van de organisatie.

4.2.2.2. Input beoordeling

Als een minimum, worden de volgende informatie en gegevens gepresenteerd tijdens de directiebeoordeling:

- *Wijzigingen in interne en externe zaken*

De directie dient wijzigingen te overwegen in de interne en externe context van de organisatie, bepaalt of er

enige wijzigingen zijn, en plant verdere maatregelen om die wijzigingen te adresseren.

- *Interne en externe kwaliteitsaudits*

De eigenaar van de praktijk presenteert de resultaten van interne en/of externe kwaliteitssysteemaudits. Dit omvat samenvattingen van resultaten, frequenties van auditbevindingen tegen bijzondere elementen van het kwaliteitssysteem, en discussie van vooral belangrijke bevindingen.

- *Klantfeedback*, inbegrepen:
 - Klanttevredenheid
 - Klachten klant
 - Resultaten van klantbezoeken/audits

De eigenaar van de praktijk presenteert samenvattingen van klantfeedback en klachten, analyse van trends voor bijzonder categorieën, klanttevredenheidsgegevens en trends inbegrepen.

- *Procesprestatie en productconformiteit*

De eigenaar van de praktijk presenteert kwaliteitsprestatiegegevens, ingevoerd en gemonitord in de Matrix van Belangrijke Prestatie Indicatoren.

- *Prestatie van externe aanbieders*

Directie dient de prestatie van externe aanbieders, inclusief leveranciers en onderaannemers, volgens de resultaten van de evaluatie van leveranciers uitgevoerd volgens de Procedure voor Inkoop en Evaluatie van Leveranciers.

- *Status van afwijkingen en corrigerende maatregelen*

De eigenaar van de praktijk presenteert de afwijkingen met het hoogste risico en corrigerende maatregelen geïmplementeerd door de periode en de status van hangende maatregelen.

- *Follow-up acties van voorgaande directiebeoordelingen*

De eigenaar van de praktijk rapporteert over de status van actiepunten vanuit voorgaande vergaderingen. Punten die niet zijn afgerond worden uitgevoerd als vervolgacties en worden als zodanig in de notulen.

- *Wijzigingen die het kwaliteitssysteem beïnvloeden*

De eigenaar van de praktijk licht elke verlening van dienst, proces, capaciteit of andere operationele of andere organisatorische wijzigingen eruit die het kwaliteitssysteem beïnvloed en stelt specifieke maatregelen voor om te updaten of het systeem te modificeren in antwoord op deze gewijzigde omstandigheden. Dit kan ook externe wijzigingen omvatten zoals een nieuwe wettelijke eis die van kracht wordt.

- *Toereikendheid*

Directie moet waarborgen dat de adequate middelen worden toegewezen middelen voor elk van de geplande activiteiten.

- *Effectiviteit van genomen maatregelen om risico's en kansen te adresseren*

Directie dient de effectiviteit van de genomen maatregelen beoordelen om risico's en kansen te adresseren en om corrigerende maatregelen te initiëren indien noodzakelijk om de voorgenomen uitkomsten te bereiken.

- *Aanbevelingen voor verbetering*

De eigenaar van de praktijk presenteert gegevens die vooruitgang tonen ten aanzien van het bereiken van continue verbeteringsdoelen, lopende beoordelingen reviews en afgeronde verbeterprojecten.

- *Kwaliteitsbeleid & Kwaliteitsdoelstellingen*

Kwaliteitsdoelstellingen vastgesteld gedurende de beoordelingsperiode zijn systematisch geëvalueerd om de voortgang te beoordelen:

- Doelstellingen die bereikt zijn kunnen of naar een hoger niveau te worden gebracht of gesloten te worden om vrijgemaakt te worden voor verbetering in een ander gebied.
- Wanneer doelstelling niet op tijd worden bereikt, de beoordeling onderzoekt en bepaalt gevolgen voor het falen om de doelstellingen te bereiken.
- Afhankelijk van de aard van het doel en gevolg voor het falen om het te bereiken, kan het hoogste management besluiten het doel te laten vallen, reduceert z'n toepassingsgebied of niveau, opnieuw toewijzen verantwoordelijkheden en/of vrijmaken additionele middelen, of de opleveringsdatum uitbreiden om het doel te bereiken.
- Alle besluiten voor wat betreft kwaliteitsdoelstellingen worden vastgelegd in de notulen van de beoordeling.
- Nieuwe doelstellingen worden ingesteld waar het nodig is de prestatie te verbeteren teneinde aan het kwaliteitsbeleid of andere organisatorische doelen of aspiratie te voldoen.
- Nieuwe doelstellingen worden gedocumenteerd in de notulen van de beoordeling.

De eigenaar van de praktijk beoordeelt het kwaliteitsbeleid om de continue relevantie te waarborgen. Het kwaliteitsbeleid wordt gewijzigd wanneer de uitgesproken doelen in het beleid zijn bereikt, of wanneer wijzigingen binnen of buiten de organisatie het beleid onvoldoende of ongeschikt weergeven.

- *Monitoren en meten analyse van de resultaten*

De eigenaar van de praktijk verzamelt en analyseert van toepassing zijnde gegevens om de effectiviteit van het kwaliteitssysteem te evalueren en dient een Gegevensanalyserapport in.

4.2.2.3. Additionele directiebeoordeling

De eigenaar van de praktijk voert een additionele directiebeoordeling uit in de volgende situaties:

- Majeure afwijkingen in het uitvoeren en onderhouden van het KMS
- Plotselinge onrust in de markten (wijzigingen in wettelijk en regelgevende eisen, onverwachte acties van concurrentie, enz.)
- Aanzienlijke klachten van klanten

4.2.2.4. Output Beoordeling

Output van het directiebeoordelingsproces inclusief besluiten en actie gerelateerd aan:

- Verbetering van de effectiviteit van het kwaliteitsmanagement en z'n processen

- Verbetering van het product gerelateerd aan de klanteisen
- Elke behoefte voor verandering in het KMS
- Middelenbehoefte
- Verzoeken voor corrigerende maatregelen
- Registraties en acties van de evaluaties van leveranciers
- Genomen acties om het leveranciersmonitoringsproces te promoten
- Het Kwaliteitsbeleid
- De Kwaliteitsdoelstellingen

De eigenaar van de praktijk documenteert in de volgende Gedocumenteerde Directiebeoordelingen:

- Actiepunten worden benadrukt om te waarborgen dat ze gemakkelijk te identificeren zijn
- Actiepunten omvat de toewijzing van verantwoordelijkheden
- Actiepunten omvat de tijdsperiode en vrijmaken van middelen voor implementatie

Bij volledige beoordeling van alle input en generatie van de output, management zal de continue geschiktheid, toereikendheid en effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem vaststellen.

4.2.3. Registratiebeheer op basis van dit document

Naam registratie	Code	Opslag		Verantwoordelijkheid
		Bewaartermijn	Locatie	
Matrix van Belangrijkste Prestatie Indicatoren (KPI's)	PR.16.1	2 jaar	kantoor van de eigenaar van de praktijk	Barbara Kuiters
Gegevensanalyserapport	PR.16.2	2 jaar	kantoor van de eigenaar van de praktijk	Barbara Kuiters
Gedocumenteerde Directiebeoordelingen	PR.16.3	2 jaar	kantoor van de eigenaar van de praktijk	Barbara Kuiters

Je KPI's:

4.3. Vaststelling scope van het kwaliteitsmanagement

De scope van het kwaliteitsmanagementsysteem is het borgen van een goede behandeling/begeleiding/zorg- en/of dienstverlening.

Het KMS (kwaliteitsmanagementsysteem) heeft betrekking op:

Klantgerichtheid, leiderschap, betrokkenheid van medewerkers (indien van toepassing), procesbenadering, verbetering, op bewijs gebaseerde besluitvorming, relatiemanagement.

In de 'Verklaring van Toepasselijkheid' is vastgelegd welke normparagrafen van toepassing zijn. Periodiek zal worden nagegaan of dit nog steeds zo is.

4.3.1. Procedure voor vaststellen van de organisatie en belanghebbenden

Het doel van dit document is om het proces van identificatie en vaststellen van de interne en externe context van de organisatie te definiëren, als ook de behoeften en verwachtingen van de belanghebbenden gerelateerd aan het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).

Dit document is van toepassing op het gehele Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).

Gebruikers van dit document is de directie van de praktijk, haar personeel en de kwaliteitsmanager.

Gerefereerde documenten

- QIC-KMS norm, clausule 4.3
- Kwaliteitshandboek

4.3.2. Toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem

Het doel van dit document is om duidelijk te grenzen te bepalen van het QIC-Kwaliteitsmanagementsysteem.

Dit document is van toepassing op alle documentatie en activiteiten binnen het KMS.

Gebruikers van dit document zijn leden van het management van Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk, leden van het projectteam die het KMS implementeert, en overige medewerkers van Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk.

Gerefereerde documenten

- QiC-KMS norm, clausule 4.3
- Procedure vor Vaststellen Context van de Organisatie en Belanghebbenden
- Lijst van belanghebbenden, Wettelijke en Andere Eisen

Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem bepaalt de fysieke en organisatorische grenzen waarvoor het KMS geldt. De organisatie overweegt de context van de organisatie, de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden en de reikwijdte van de organisatie en de invloed die zij kan aanwenden op activiteiten, producten en diensten. Het toepassingsgebied is een feitelijk en representatief statement van de activiteiten opgenomen binnen de grenzen van het KMS en het is beschikbaar voor belanghebbenden. Rekening houdend met het vermogen en de verantwoordelijkheid van de organisatie om de conformiteit van haar producten en diensten te verzekeren en de verhoging van de klanttevredenheid, wordt het KMS-toepassingsgebied bepaald als gespecificeerd in de volgende items:

4.3.2.1. Interne context

De eigenaar is verantwoordelijk voor het identificeren en beschouwen van interne zaken van de organisatie die invloed kunnen hebben op het vermogen om de voorgenomen resultaten van het Kwaliteitsmanagementsysteem te bereiken. Interne zaken zijn onderdeel van de interne context en ze beïnvloeden het vermogen van de organisatie om de voorgenomen resultaten van het Kwaliteitsmanagementsysteem te bereiken.

De interne context van de organisatie is de interne omgeving in welke Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk zich inspant om haar strategische doelstellingen te behalen, de kwaliteitsdoelstellingen in begrepen, en beheerst interne risico's en kansen.

Interne context omvat, maar is niet beperkt tot:

- Producten en diensten
- Organisatorische structuur, rollen, en verantwoordelijkheden
- Leiderschap
- Organisatiecultuur
- Capaciteiten, in de zin van termen van middelen en kennis (bijv., kapitaal, tijd, mensen, processen, systemen, en technologieën)
- Informatiesystemen, informatiestromen, besluitvormingsprocessen (zowel formeel als informeel)
- Normen, richtlijnen, en modellen overgenomen door de organisatie
- Vorm en omvang van de contractuele relaties van de organisatie

4.3.2.2. Externe context

De externe context van de organisatie omvat de externe instellingen of invloeden die invloed kunnen hebben op het Kwaliteitsmanagementsysteem in Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk en het vermogen om de voorgenomen bedrijfs- en kwaliteitsdoelstellingen te bereiken.

De externe context bestaat uit twee componenten:

- *Onmiddellijke (specifieke) omgeving* – heeft een directe en onmiddellijke invloed op de beslissingen en activiteiten van [naam organisatie]. Het omvat, maar is niet beperkt tot: gebruikers, aanbieders, concurrenten, en behoeften en verwachtingen van belanghebbenden.
- *Algemene omgeving* – omvat economische, politieke, wettelijke, sociale, en globale condities die Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk kunnen beïnvloeden.

4.3.2.3. Identificatie van belanghebbenden

De eigenaar is verantwoordelijk voor het identificeren van alle personen of organisaties die invloed kunnen hebben of kunnen worden beïnvloed door Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk haar bedrijfsvoering aangaande de kwaliteit van product of dienst, als ook hun behoeften en verwachtingen, bepalen van welke behoeften en verwachtingen van de belanghebbenden en de van toepassing zijnde wet- en regelgevende eisen.

De eigenaar zal definiëren wie verantwoordelijk is voor de naleving van elke individuele eis, en welke belanghebbenden op de hoogte worden gesteld wanneer veranderingen optreden.

De eigenaar dient alle eisen, belanghebbenden, contractuele verplichtingen, en verantwoordelijken te vermelden in de Lijst van Belanghebbenden.

De eigenaar dient, tenminste twee keer per jaar, een conformiteitsevaluatie uit te voeren met wettelijke en andere eisen en de resultaten in het Conformiteitsevaluatieregistratie in te voeren.

De deadline voor naleving is acht dagen van de dag wanneer de niet-naleving is geregistreerd.

Indien het verhelpen van de niet-naleving met wettelijke en andere eisen de bevoegdheid van de eigenaar overstijgt, en/of verzoeken van een betrokken externe partij, dan zal een beslissing worden genomen door Barbara Kuiters.

Iedere werknemer binnen Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk dient de eigenaar op de hoogte te stellen indien hij/zij enige nieuwe wettelijke, regelgevende, contractuele, of andere eisen aantreft die mogelijk relevant zijn voor het Kwaliteitsmanagementsysteem.

4.3.2.4. Overweging van de context van de organisatie

De eigenaar stelt vast welke factoren van de context Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk kunnen beïnvloeden, en aan welke factoren het dient te worden aangepast teneinde haar doelstellingen te bereiken. Voor het vaststellen van huidige en toekomstige kansen en risico's opkomend van de context van de organisatie, De eigenaar kan een SWOT (Sterkte, Zwakte, Kansen, Dreigingen) Analyse gebruiken.

De context van de organisatie dient meegenomen te worden tijdens het bepalen van het toepassingsgebied van het Kwaliteitsmanagementsysteem.

4.3.3. Registratiebeheer op basis van dit document

Naam registratie	Code	Opslag Bewaartermijn	Locatie	Verantwoordelijkheid
Lijst van Belanghebbenden	PR.04.1	2 jaar	Kantoor van therapeut	Barbara Kuiters
Conformiteitsevaluatieregistratie	PR.04.2	2 jaar	Kantoor van therapeut	Barbara Kuiters
Toepassingsgebied van Kwaliteitsmanagementsysteem	PR.04.3	2 jaar	Kantoor van therapeut	Barbara Kuiters

Je belanghebbenden:

4.4. Het kwaliteitsmanagementsysteem en de processen

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft vastgesteld welke processen nodig zijn om het kwaliteitsmanagementsysteem effectief in te richten. Deze processen zijn opgenomen binnen het kwaliteitswerkboek.

Van elk proces is vastgesteld:

- De benodigde input en output.
- De interactie tussen de processen.
- De benodigde KPI's, criteria en controlemechanismen om zeker te stellen dat de effectiviteit gewaarborgd is.
- De benodigde middelen.
- De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- De risico's en kansen.
- De methode om te monitoren of het proces nog steeds effectief is.
- De kansen die er zijn om het proces te verbeteren.

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk legt, daar waar nodig, het bewijs vast dat de processen zijn uitgevoerd zoals overeengekomen.

Je processen:

5. Leiderschap

5.1. Leiderschap en betrokkenheid

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk verklaart dat zij leiderschap en betrokkenheid zal aantonen in relatie tot:

- Het nemen van de verantwoordelijkheid voor de effectiviteit van het kwaliteitssysteem.
- Het vaststellen van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen (als afgeleide van de strategie en context van de organisatie).
- Het zekerstellen dat het kwaliteitsbeleid wordt gecommuniceerd en begrepen.
- Het zekerstellen dat de aspecten van het kwaliteitsbeleid/-systeem zijn verankerd binnen de processen.
- Het promoten van procesgericht denken en handelen.
- Het beschikbaar stellen van voldoende middelen.
- Het belang communiceren van een effectief kwaliteitssysteem.
- Het zekerstellen dat de beoogde resultaten van het kwaliteitssysteem worden gerealiseerd.
- Medewerkers uitdagen, stimuleren en ondersteunen.
- Het promoten van continue verbeteren.

5.2. Klantfocus

Daarnaast verklaart Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk dat zij leiderschap en betrokkenheid zal aantonen om zeker te stellen dat:

- De klanten eisen en verwachtingen in kaart zijn gebracht.
- De risico's en kansen die effect kunnen hebben op de conformiteit van de producten of diensten en die effect kunnen hebben op de klanttevredenheid moeten worden geïdentificeerd en toegewezen.
- De focus continue gericht is op het voldoen aan de klanteisen en die van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- De focus steeds gericht blijft op het verbeteren van de klanttevredenheid.

5.3. Kwaliteitsbeleid

Om diensten van een hoge kwaliteit te kunnen leveren werkt Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk met een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de criteria van het QiC-kwaliteitsmanagementsysteem.

Het kwaliteitsmanagementsysteem bevordert de professionaliteit van de organisatie en stelt zeker dat Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk consistent haar klanten een product en dienst verleent die de contractuele behoefte invult.

Daarbij verklaart Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk uiteraard ook te zullen voldoen aan wettelijke en overige van toepassing zijnde eisen. Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk concentreert zich op het "in een keer goed doen" door het voorkomen van afwijkingen in tegenstelling tot het op ad hoc basis rectificeren van fouten.

5.3.1. Missie

De organisatie stelt zich tot doel:

Onze missie is om mensen op een adequate wijze te ondersteunen met psychologische kennis en inzichten, in de vorm van coaching, training, voorlichting of therapie. Hierbij wordt zoveel mogelijk afgestemd op diens persoonlijke omstandigheden, -eigenschappen en -capaciteiten. Waardoor iedere cliënt precies krijgt wat hij nodig heeft. Niet meer en niet minder.

We streven ernaar om mensen zo snel mogelijk weer de touwtjes in handen te laten krijgen en dat zij hun doelen zo snel mogelijk kunnen behalen. Door gerichte psychosociale ondersteuning en -interventies heeft de hulpverlening doorgaans een kortdurende karakter. Ieder mens beschikt over voldoende mogelijkheden om zijn eigen oplossingen en antwoorden te vinden.

Wij trachten jou hierin meer inzicht te geven en te begeleiden. Genezing wordt in de hand gewerkt door totale aanvaarding van de mens mét zijn problemen. Wij ondersteunen je om de persoon te worden die je werkelijk bent. Zodat je in elke situatie, positief of negatief, uit je hart kunt handelen.

5.3.2. Visie

Psychosociale hulpverlening dermate van therapie, coaching en training helpt om bewustzijn te ontwikkelen, zodat we beter in staat zijn de juiste keuzes te maken en een leven te leiden dat bij ons past, zowel in professioneel opzicht als privé. We leven in een tijd waarin alles voortdurend in beweging is.

De razendsnelle veranderingen vragen van ons grote zelfkennis, (veer)kracht en een goed oordeelsvermogen. Om in contact te blijven met onszelf en de wereld om ons heen, hebben we regelmatig tijd nodig om bij onszelf stil te staan, ons innerlijk af te stemmen, te ontdekken wat we werkelijk willen, wat we aan deze wereld willen toevoegen en hoe we dat daadwerkelijk kunnen verwezenlijken.

5.3.3. Onze waarden

Onze waarden geven aan wat de klanten (en de overige belanghebbenden) van ons mogen verwachten. Het zijn die zaken waar wij in willen uitmunten.

Onze waarden zijn:

Het bieden van deskundige psychosociale hulp en informatie op maat van haar cliënten; Het handelen op basis van een kwaliteitsvolle hulpverlening en expertise, inspeland op een veranderende omgeving.

Waarden

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk biedt deskundige psychosociale hulp en informatie op maat van haar cliënten

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk handelt op basis van een kwaliteitsvolle hulpverlening en expertise, inspeland op een veranderende omgeving.

Mensgerichtheid

Iedereen is uniek en verdient een individuele aanpak. Wij handelen met respect voor de vrije keuze van de cliënt.

Wederzijds respect, professionaliteit en persoonlijke betrokkenheid

Wij treden onze cliënten begripvol en met respect tegemoet en gaan daarbij uit van wederkerigheid. Dat doen wij altijd vanuit onze professionaliteit en empathie. Wij laten anderen in hun waarde en wij zijn bewust

van de verschillende rollen en posities die we in een therapie sessie kunnen aannemen.

Transparantie

Wij informeren over onze procedures (cliënt, derden en intern). Wij betrekken de cliënt in onze acties.

Vertrouwelijkheid

Wij beperken het verzamelen, het bewaren en het doorgeven van gegevens enkel tot de relevante informatie. Wij handelen volgens onze code 'omgaan met cliëntinformatie'. Alles wat wij doen is in lijn met de AVG. Wij doen niets zonder onze cliënten te informeren en - daar waar nodig - om toestemming te vragen.

Autonomie

Wij willen de zelfredzaamheid van het individu bevorderen. Dat staat centraal in ons handelen.

6. Planning

6.1. Vaststellen risico's en kansen

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft bij het plannen van haar kwaliteitsmanagementsysteem de risico's en kansen geïdentificeerd die nodig zijn om:

- Zeker te stellen dat de beoogde doelstellingen van het kwaliteitsmanagementsysteem worden behaald.
- Ongewenste effecten worden vermeden of gereduceerd.
- Daar waar nodig continue te verbeteren.

Deze kansen en risico's zijn op het niveau van de context van de organisatie weergegeven alsook op procesniveau.

Ook heeft Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk binnen haar kwaliteitsmanagementsysteem opgenomen op welke wijze zij haar kansen benut en risico's borgt. Door middel van onder andere interne audits wordt het effect van deze maatregelen getoetst en worden de

maatregelen zo nodig aangepast.

De vastgelegde maatregelen staan in verhouding tot de risico's.

Je risico's:

Je kansen:

6.2. Kwaliteitsdoelstellingen

heeft voor het jaar de volgende kwaliteitsdoelstellingen vastgelegd:

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk wil zich constant verder ontwikkelen om zo de dienstverlening te verbeteren en de competentie van het personeel te verhogen. Dit doen we door jaarlijks minimaal 5 boeken te lezen, en nascholing te genieten in binnen en buitenland.

6.3. Planning (van wijzigingen)

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft vastgesteld op welke wijze de kwaliteitsdoelstellingen worden gerealiseerd. Zo nodig zijn hiervan projectplannen opgesteld. Onderdeel van deze plannen is, dat er is vastgesteld; wat moet er worden gedaan; door wie; wanneer; welke middelen we daarvoor nodig hebben; hoe en wanneer de resultaten worden geëvalueerd.

Wanneer Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk wijzigingen doorvoert binnen het kwaliteitsmanagementsysteem, dan vinden deze op een beheerste manier plaats. Daarbij wordt aan de volgende zaken aandacht besteed: Wat is het doel van de wijziging? Wat willen wij ermee bereiken? Hoe zorgen wij ervoor dat de effectiviteit van ons kwaliteitsmanagementsysteem daar niet onder lijdt? Heeft dit effect op de taken, verantwoordelijkheden en de bevoegdheden van de medewerkers?

Je kwaliteitsdoelstellingen:

7. Ondersteuning

7.1. Middelen

7.1.1. Algemeen

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk verklaart voldoende middelen in te zetten om het kwaliteitssysteem op te kunnen zetten, in te voeren, te onderhouden en daar waar nodig continu te verbeteren.

7.1.2. Mensen

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk verklaart voldoende personeel (van voldoende kwaliteit) in te zetten om aan de klanteisen (en aan de wettelijke eisen) te kunnen voldoen.

7.1.3. Infrastructuur

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft de benodigde infrastructuur vastgesteld, aangeschaft en onderhoudt deze om de afgesproken producten en diensten te kunnen leveren.

7.1.4. Omgevingsomstandigheden

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft de benodigde omgevingsomstandigheden vastgesteld die nodig zijn om de gewenste producten of diensten te leveren.

7.1.5. Meten en monitoren van de middelen (indien van toepassing)

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft vastgesteld welke metingen er moeten worden verricht en welke meet- en monitoringsmiddelen daarvoor nodig zijn.

7.1.6. Kennis

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft vastgesteld welke kennis nodig is om de processen goed te kunnen uitvoeren en te kunnen voldoen aan de eisen gesteld aan de producten en diensten.

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk houdt deze kennis up to date en beschikbaar.

Wanneer wijzigingen worden doorgevoerd gaat Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk na of hier aanvullende kennis voor nodig is en zo ja, hoe deze kan worden verkregen.

7.2. Competenties

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft vastgesteld welke competenties de medewerkers nodig hebben die werk uitvoeren dat direct invloed uitoefent op de kwaliteit van de producten of dienstverlening.

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk stelt zeker dat deze medewerkers blijvend competent zijn door middel van opleiding, training of ervaring.

7.3. Bewustzijn

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk begrijpt de voor hun van belang zijnde kwaliteitsdoelstellingen.

7.4. Communicatie

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk zal op haar website vermelden dat zij het QiC KMS certificaat hebben behaald.

Dat er communicatie plaatsvindt over de processen van het KMS en de effectiviteit ervan garandeert Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk d.m.v. de corrigerende maatregelen worden besproken en de voortgang wordt bewaakt d.m.v. de audit resultaten en de binnengekomen klachten die moeten leiden tot een corrigerende maatregel worden besproken met: NVT

7.5. Documentatie

7.5.1. Algemeen

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft de documentatie opgesteld zoals deze norm die vereist, aangevuld met die documentatie waarvan wij vinden dat deze noodzakelijk is voor het goed functioneren van ons kwaliteitsmanagementsysteem.

7.5.2. Opstellen en onderhouden van de documentatie

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk kan elk document identificeren door de volgende kenmerken: titel, datum, eigenaar, of referentienummer. Elk document wordt voor vrijgave door de proceseigenaar beoordeeld op geschiktheid.

7.5.3. Beheersing van de documentatie

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk beheert haar documentatie op een wijze dat:

De documentatie beschikbaar is op de plek en de tijd dat deze nodig is.

Zij beschermd zijn tegen verlies en onbedoelde aanpassingen etc.

Het duidelijk is wie toegang moet (mag) hebben tot welke documenten.

Het duidelijk is hoe de documenten worden gearhiveerd, met het zekerstellen van de leesbaarheid.

Het duidelijk is welke versie het is.

Het duidelijk is hoe de inname en vernietiging plaatsvindt.

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft een overzicht van de van toepassing zijnde Externe documenten (waaronder wet- en regelgeving, normen etc.) die zij nodig heeft en gaat periodiek na of er nieuwe versies zijn.

8. Uitvoering

8.1. Planning en control

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft de benodigde processen vastgesteld, ingevoerd, en onderhouden die nodig zijn om de afgesproken producten en diensten te kunnen leveren. Daar waar nodig legt Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk door middel van registraties het bewijs vast dat het proces is uitgevoerd zoals gepland. Door middel van interne audits toetst Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk de doeltreffendheid van de processen.

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk beoordeelt met behulp van leveranciersaudits de door haar uitbestede processen.

8.2. Bepaling van de vereisten van de producten en diensten.

8.2.1. Communicatie met de klant

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft de processen vastgesteld die gaan over:

- Het verstrekken van informatie over de producten en diensten.
- De wijze waarop aanvragen, offertes en orderafhandeling plaatsvindt, inclusief het doorvoeren van wijzigingen in offerte of contract.
- Het verzamelen van klantfeedback, zowel de klanttevredenheid als ook de klachten.
- Indien van toepassing de wijze waarop er wordt omgegaan met de eigendommen van de klant (inclusief intellectueel eigendom).

Heb je Algemene Voorwaarden? 1

Locatie: <https://www.barbarakuiters.com/algemene-voorwaarden/>

Document: [Algemene Voorwaarden 2019.pdf](#)

Heb je een klachtenprocedure? 1

Locatie: <https://www.de-nfg.nl/niet-tevreden-over-je-hulpverlener.html>

Heb je een klanttevredenheidsonderzoek gedaan? 0

Locatie:

8.2.2. Beoordeling van de producteisen en de eisen gesteld aan de dienstverlening.

8.3. Beheersing van extern benodigde producten of diensten

8.3.1. Algemeen

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk stelt zeker dat de benodigde extern verkregen diensten of producten voldoen aan de gestelde criteria/eisen.

De aanbieders van de producten en diensten worden geselecteerd, gemonitord op het leveren van de juiste diensten en producten en geëvalueerd (leveranciersbeoordeling). Hiervan worden registraties bijgehouden.

8.3.2. De omvang en de wijze waarop de controle van de leveranciers wordt uitgevoerd.

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk stemt de controle van de leveranciers af op de invloed die zij uitoefenen op de uiteindelijke kwaliteit die de klant ervaart. Ook is deze afhankelijk van de aangetoonde kwaliteit van de uitgangscntrole die de leverancier zelf uitvoert.

8.3.3. Informatie voor leveranciers

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk communiceert richting de leverancier:

- De gewenste producten of diensten die moeten worden uitgevoerd.
- De van toepassing zijnde methode van goedkeuring of vrijgifte van de goederen en diensten.
- De benodigde competenties van het personeel, inclusief benodigde kwalificaties.
- De benodigde interacties met het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie.
- De prestaties van de leverancier die door de organisatie worden gemonitord en gecontroleerd.

- De verificatie-activiteiten die de organisatie voornemens is uit te voeren in de bedrijfsruimten van de leverancier.

Je leveranciersbeoordelingen:

8.4. Productie en dienstverlening

8.4.1. Beheersing van productie en dienstverlening

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk voert de productie en dienstverlening uit onder gecontroleerde omstandigheden, inclusief levering en nazorg.

Onder gecontroleerde omstandigheden wordt verstaan:

- De beschikbaarheid van documentatie met daarin de product- of dienstverleningseisen.
- De beschikbaarheid van documentatie die beschrijft welke activiteiten er plaats moeten vinden en welke resultaten moeten worden behaald.
- Het op geschikte momenten monitoren en controleren om na te gaan of er aan de vastgesteld (acceptatie)criteria wordt voldaan.
- Het gebruik en beheer van de geschikte infrastructuur en processen.
- Het gebruik en beheer van de geschikte controle en meetmiddelen.
- De benodigde competenties van de medewerkers.
- De validatie en periodiek hervalidatie, van processen waarvan de output niet kan worden geverifieerd door latere controle.
- De uitvoering van het vrijgeven van producten, diensten, levering en nazorgactiviteiten.

8.4.2. Nazorg

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk voert haar nazorgactiviteiten planmatig uit.

9. Evaluatie van de prestaties

9.1. Monitoring, meten, analyseren en evalueren

9.1.1. Algemeen

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk heeft vastgesteld wat er gemeten en gemonitord moet worden, inclusief de frequente, methode, analyse en evaluatie (ook hier weer inclusief de frequentie).

Hiervan houdt zij registraties bij.

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk meet ook de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem en evalueert deze (directiebeoordeling).

9.1.2. Klanttevredenheid

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk meet planmatig de klanttevredenheid en de klantontevredenheid.

9.1.3. Analyse en evaluatie

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk verzamelt data en analyseert deze zodat:

- Aangetoond kan worden dat de geleverde producten en diensten voldoen aan de gestelde eisen.
- De klanttevredenheid kan worden beoordeeld en verhoogd.
- De effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem kan worden zeker gesteld.
- Aangetoond kan worden dat de planning succesvol is uitgevoerd.
- De prestaties van de processen kan worden aangetoond.
- De prestaties van de leveranciers kunnen worden aangetoond.
- De noodzaak voor verbeteringen binnen het kwaliteitsmanagementsysteem kan worden aangetoond.

De resultaten van deze analyses vormen de input voor het managementreview.

9.2. Interne Audits

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk voert periodiek interne audits uit om te bepalen of het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de eisen van de NFG KMS en effectief is ingevoerd en onderhouden.

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk plant het auditprogramma. Hierbij wordt rekening gehouden met de kwaliteitsdoelstellingen, de belangrijkheid van de processen, klanttevredenheid, wijzigingen binnen de organisatie.

De audits worden door onafhankelijke personen uitgevoerd.

Het management neemt tijdig corrigerende maatregelen n.a.v. de resultaten van de audits.

De effectiviteit van de genomen maatregelen wordt gemeten.

9.3. Managementreview

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk voert jaarlijks een managementreview uit. De onderwerpen zijn:

- acties vorige review;
- wijzigingen in externe en interne context van de organisatie, inclusief de strategische richting;
- wijzigingen in verwachtingen van de stakeholders;
- status corrigerende acties;
- auditresultaten;
- klanttevredenheid;
- leveranciersbeoordeling;
- management van middelen;
- procesprestaties (bijvoorbeeld de KPI 's);
- effectiviteit acties uitgevoerd naar aanleiding van de risico's en kansen;
- nieuwe kansen voor continue verbeteren.

De output van de directiebeoordeling bevat duidelijke conclusies en concrete acties. Daarbij wordt ook aangegeven welke middelen daarvoor nodig zijn.

Hiervan worden registraties bijgehouden.

10. Verbetering

10.1. Algemeen

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk stelt verbetermogelijkheden vast en voert deze uit om blijvend aan de klantenwensen en eisen te voldoen.

Dit is van toepassing op:

- Het verbeteren van de processen om afwijkingen te voorkomen.
- Het verbeteren van de producten en diensten om aan de bekende en verwachte eisen te voldoen.
- Het verbeteren van de resultaten van het kwaliteitsmanagementsysteem.

10.2. Afwijkingen en corrigerende maatregelen

Na het constateren van een afwijking (dat kan ook een klacht zijn) vinden er de volgende acties plaats:

- maatregel om de afwijking te herstellen;
- acties om de gevolgen te herstellen.

Daarna wordt nagegaan of het wenselijk is dat de oorzaak wordt weggenomen. Zo ja dan:

- Onderzoek de afwijking.
- Stel de vermoedelijke oorzaak vast.
- Voer de benodigde acties uit om de oorzaak weg te nemen.
- Meet de effectiviteit van deze maatregelen.
- Pas zo nodig het kwaliteitssysteem aan.

Hiervan worden registraties bijgehouden.

10.3. Continu verbeteren

Barbara Kuiters - Positieve Psychologie in de Praktijk verbetert continu de geschiktheid en effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Je verbeterpunten:
