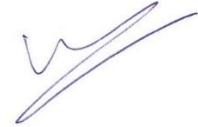


Kwaliteitsrapportage 2020

Datum: 18-1-2021

Versie 1.0

Opgesteld door R.W. Angenent



KWALITEITSRAPPORTAGE

KR-01

1 (Kwaliteits)doelstellingen 2020

- 1.1 Onderhouden van het kwaliteitssysteem conform de standaarden die koepelorganisatie NBEC stelt. Het aantonen van conformiteit met ISO9001 in een interne audit.

In 2020 is KrekelAutismeCoaching zelfstandig gecertificeerd door certificeringsinstantie TÜV Nederland.

- 1.2 Cliënttevredenheid: minimaal rapportcijfer 7 voor totaalbeoordeling.

In april 2018 is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Gemiddeld rapportcijfer is 8,5. Het volgende cliënttevredenheidsonderzoek zal in 2021 plaatsvinden.

De score op Zorgkaart Nederland is 7,5 voor 2020 (5 waarderingen)

Deze doelstelling is behaald.

- 1.3 95% van de cliënten heeft binnen 3 weken een Risico-inventarisatie. Deze doelstelling is behaald.

| 1e kwartaal | 2e kwartaal | 3e kwartaal | 4e kwartaal |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 99% | 99% | 99% | 97% |

- 1.4 95% van de cliënten heeft binnen 6 weken een Begeleidingsplan. Deze doelstelling is behaald.

| 1e kwartaal | 2e kwartaal | 3e kwartaal | 4e kwartaal |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 99% | 97% | 95% | 97% |

1.5 95% van de cliënten heeft een begeleidingsplan dat jonger is dan 1 jaar. Deze doelstelling is behaald.

| 1e kwartaal | 2e kwartaal | 3e kwartaal | 4e kwartaal |
|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 96% | 96% | 97% | 96% |

2 Nieuwe producten/diensten

2.1 Een Brussengroep is voorbereid maar kon door Corona niet starten

3 Ontvangen klachten

| Klachten | Aantal gemeld | Aantal afgehandeld | | Aantal in behandeling | Aantal gegrond |
|--|---------------|---------------------|---------------------|-----------------------|----------------|
| | | Intern ¹ | Extern ² | | |
| Vervoer | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vervanging bij ziekte/vakantie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dienstverlening niet conform gestelde doelen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nakomen afspraken | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Communicatie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Overig | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Klacht van een opdrachtgever dat de coach zich niet heeft gehouden aan afspraken m.b.t. o.a. voortgangsrapportage. Klacht is terecht, excuses aangeboden. Structurele maatregel: Onderwerp bij functioneringsgesprekken: Werklast.

19-02-2020 ontvangen, afgehandeld door Vennotenoverleg op 25-02-2020.
Doorlooptijd 6 dagen

N.B. Er is geen formele klacht ingediend.

¹ Intern: volgens interne klachtenprocedure

² Extern: volgens een procedure bij een externe commissie

4 (Bijna-)incidenten en calamiteiten

De definitie van een incident is: ‘een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt’.

"Een calamiteit, is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid".

| | 1ste kwartaal | 2de kwartaal | 3de kwartaal | 4de kwartaal | totaal |
|--|---------------|--------------|--------------|--------------|--------|
| ARBO gerelateerde incidenten (medewerkers) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Incidenten in de zorg | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Calamiteiten in de zorg | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

5 Meldcode en verwijfsindex

| Omschrijving | Realisatie |
|--|--|
| Aantal registraties verwijfsindex | 0 |
| Aantal interne meldingen meldcode | 1 |
| Aantal externe meldingen meldcode | 1 (de melding is gedaan door de politie) |
| Afwikkeling interne meldingen meldcode | Collegiaal overleg en adviesaanvraag bij veilig thuis. |

6 Medezeggenschap

Voor medezeggenschap beschikt KrekelAutismeCoaching over een Ideeënbus. In 2020 zijn er geen ideeën ingediend.

7 Deskundigheidsbewaking autismecoaches

KrekelAutismeCoaching maakt voor de uitvoering van de begeleiding gebruik van ZZP-autismecoaches. De eisen te stellen aan de coaches zijn vastgelegd in de functieomschrijving. Deze eisen zijn in het kort: HBO/MBO-niveau (afhankelijk van de inzet), bij voorkeur ervaringsdeskundig, 12 uur intervisie per jaar, 12 uur permanente educatie per jaar (deze laatste twee eisen zijn gelijk aan SKJ-registratie). Coaches tekenen bij aanvang voor het voldoen aan deze eisen. Minimaal één maal per jaar worden de coaches geëvalueerd: De Kwaliteitsmanager houdt een interne audit en de resultaten daarvan worden vervolgens besproken in een functioneringsgesprek met een of twee Vennoten. Hierbij worden alle cliënten doorgenomen.

In 2020 zijn deze gesprekken volgens planning verlopen en alle coaches voldoen aan de eisen.

8 VOG

KrekelAutismeCoaching bestond in 2020 uit drie vennoten, één fulltime en één parttime administrateur, circa 70 ZZP-autismecoaches, circa 10 vrijwilligers en ongeveer 3 stagiairs/afstudeerders.

In 2020 beschikten alle betrokkenen die cliëntcontact hebben over een VOG.

9 De status van acties die zijn voortgekomen uit voorgaande directiebeoordelingen

De voorgaande directiebeoordeling vond plaats in het Vennotenoverleg van 28 januari 2020 aan de hand van de Kwaliteitsrapportage 2019. Hierbij waren geen verbeterpunten of acties vastgesteld. De eerstvolgende directiebeoordeling is gepland voor januari 2021. Deze zal plaats vinden aan de hand van de Kwaliteitsrapportage 2020 (dit document).

10 Wijzigingen in externe en interne belangrijke punten (issues) die relevant zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem.

Waren niet van toepassing.

11 Toereikendheid van middelen

In 2020 is een nieuw pand betrokken in Nijmegen.

12 Kansen voor verbetering

De Corona-epidemie heeft als gevolg gehad dat een gedeelte van de begeleiding online plaats ging vinden. Hiervoor is een Zoom-account aangeschaft. Begeleiding heeft in 2020 plaatsgevonden op de praktijk, buiten (wandeland) en via Zoom en andere elektronische media.

13 Interne en externe audits

In november en december 2019 heeft een externe audit plaatsgevonden door TÜV Nederland voor een zelfstandige ISO 9001-certificering van KrekelAutismeCoaching. Hierbij zijn geen tekortkomingen geconstateerd en KrekelAutismeCoaching is in 2020 gecertificeerd. De volgende externe audit door TÜV Nederland zal plaats vinden in januari 2021.