



Voorbeeld
Preview

Norm >

Jeugdzorg

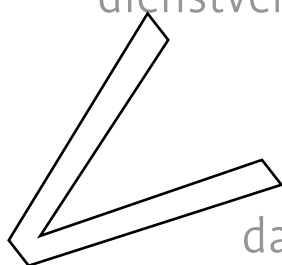
Versie 2015



toestaan als een aanvullende licentieovereenkomst voor netwerken met een activiteit is afgesloten.
This document may only be used on a stand-alone PC. Use in a network requires a separate permit. When
a supplementary license agreement for us in a network with NEN has been concluded.

Voorbeeld
Preview

HKZ is de basis > de basis voor kwaliteit > kwaliteit van de dienstverlening > aan mensen die kwaliteit verdienen > door mensen die kwaliteit willen leveren > die de dienstverlening willen verbeteren > dat is de basis > de basis voor beter > dat is HKZ



VOORBEELD

Preview

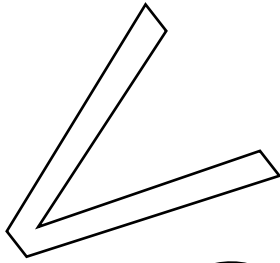
Norm >

Jeugdzorg

Versie 2015

Vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen voor Zorg en Welzijn (CCvD-Z/W) op 15 september 2015.
Geaccepteerd door de Raad voor Accreditatie.
Deze HKZ-norm vervangt de HKZ-norm Jeugdzorg 2010.





Inhoud

In deze norm staan de volgende thema's centraal

> Verbeteren (PDCA-cyclus)

> Resultaatgerichtheid

> Cliëntervaringsonderzoek

> Cliëntveiligheid

> Prestatie-indicatoren

> Tevens zijn in dit schema de eisen uit

ISO-9001:2015 opgenomen

Deze HKZ-norm is compatibel met ISO 9001:2015.

© 2015 NEN

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Hoofdstuk I

Algemene inleiding

Inleiding	5
Samenstelling werkgroep	5
Validatietoets	6
Reikwijdte	6
Wijze van beoordeling en specifieke auditeisen	7
Leeswijzer	7

Hoofdstuk II

Eisen

Rubriek 1: PLAN: Afspraken over het primaire proces en professioneel handelen	12
Rubriek 2: DO: Uitvoering van jeugdzorg	16
Rubriek 2B: DO: Samenwerking met pleegouders (indien van toepassing)	24
Rubriek 3: CHECK EN ACT: Meten, analyseren en verbeteren van de jeugdzorg	28
Aanvullingen op de rubrieken 4 t/m 9	32

Bijlagen

Bijlage I: Wijzigingentabel bij HKZ-norm Jeugdzorg versie 2015	34
Bijlage II: Referentietabel ISO 9001:2015 - HKZ-norm Jeugdzorg versie 2015	39
Bijlage III: Begrippenlijst	42
Bijlage IV: HKZ-model	48

Voorbeeld



Hoofdstuk I

Inleiding

Deze HKZ-norm is een herziening van de HKZ-norm Jeugdzorg 2010. De wijzigingen in deze norm hebben uitsluitend betrekking op wijzigingen die hebben plaatsgevonden in ISO 9001. Jeugdzorg 2010 is compatibel met ISO 9001:2008, Jeugdzorg 2015 is compatibel met ISO 9001:2015. Voor de overgangstermijn, zie: www.hkz.nl.

De eisen uit Jeugdzorg 2010 zijn gehandhaafd en nog steeds gebaseerd op de besluitvorming van de werkgroep die daarvoor destijds was ingesteld (zie samenstelling werkgroep). De wijzigingen als gevolg van ISO 9001:2015 zijn vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen.

Samenstelling werkgroep

Om de norm uit 2010 te realiseren stelde het CCvD-Z/W een werkgroep Jeugdzorg in. De werkgroep heeft zich laten adviseren door drie expertgroepen. In de expertgroepen zaten kwaliteitsfunctionarissen en beleidsmedewerkers van aanbieders van Jeugdzorg, Pleegzorg en Jeugdzorg^{Plus} en afgevaardigden van het Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg (LCFJ).

De werkgroep bestond uit deskundigen uit de kring van:

- > Pleegzorg;
- > Jeugdzorg^{Plus};
- > Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW);
- > Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg (LCFJ);
- > Defence for Children;
- > Quality4Children;
- > Bureaus Jeugdzorg;
- > Landelijk Overleg Pleegouderraden (LOPOR);
- > Nederlandse Vereniging voor Pleeggezinnen (NVP);
- > Interprovinciaal Overleg (IPO);
- > MOgroep Jeugdzorg;
- > GGZ Nederland.

Adviseurs namens:

- > Pleegzorg Advies Nederland;
- > Lloyd's Register Nederland B.V.

De personele samenstelling is te vinden op www.hkz.nl.



Inleiding

Validatietoets

De norm is mede tot stand gekomen door medewerking van LSG-Rentray en Entréa. Bij deze organisaties zijn de validatietoetsen uitgevoerd.

Reikwijdte

De norm Jeugdzorg heeft betrekking op het kwaliteitsmanagementsysteem van organisaties die geïndiceerde en niet-geïndiceerde jeugdzorg aanbieden.

Jeugdzorg betreft de ondersteuning van en hulp aan jeugdigen, hun ouders, stiefouders of anderen die een jeugdige¹ verzorgen en opvoeden bij opgroei- of opvoedingsproblemen of dreigende zodanige problemen. Mogelijke vormen van hulp zijn residentieel verblijf (opvang of behandeling), Jeugdzorg^{Plus}, ambulante jeugdhulp (specialistische hulp, therapeutische hulp, crisishulp), verblijf in pleegzorg en gezinshuizen, Jeugd GGZ en hulp aan verstandelijk gehandicapten (jeugd-LVG). De hulp en ondersteuning kan vrijwillig of op last van de kinderrechter plaatsvinden.

De norm Jeugdzorg is ook van toepassing op Jeugd GGZ en jeugd-LVG indien deze zorg onderdeel is van het aanbod van een jeugdzorgaanbieder. Jeugd GGZ, dat aangeboden wordt door een GGZ-instelling, valt onder de reikwijdte van de HKZ-norm Geestelijke Gezondheidszorg. Op jeugd-LVG die wordt aangeboden door een gehandicaptenzorginstelling is de HKZ-norm Gehandicaptenzorg van toepassing.

Deze norm is niet van toepassing op de Bureaus Jeugdzorg en op de Justitiële Jeugdinrichtingen.

— 1 — Hierbij wordt de definitie gevolgd die in de Jeugdwet gegeven wordt.



Wijze van beoordeling en specifieke auditeisen

Voor certificatie moet altijd dit branchespecifieke deel in combinatie met het organisatiedeel gebruikt worden. Beide delen samen zijn compatibel met ISO 9001:2015.

Certificatie vindt plaats volgens de eisen in NTA 8224 (inclusief HKZ-addendum). Voor deze norm zijn hierop geen specifieke aanvullingen geformuleerd.

Een HKZ-certificaat op basis van deze norm mag alleen worden afgegeven na een toetsing met goed gevolg door een Certificerende Instelling (CI) die daartoe een contract heeft afgesloten met NEN. Het certificaat is drie jaar geldig. Na deze drie jaar wordt een hercertificatie uitgevoerd. NTA 8224 en een overzicht van de aangesloten certificerende instellingen vindt u op www.hkz.nl.

Leeswijze

De norm Jeugdzorg bestaat uit twee delen:

1. *Een specifiek deel* waarin de eisen staan die betrekking hebben op het primaire proces (rubrieken 1 t/m 3). Tevens wordt een overzicht gegeven van de branchespecifieke aanvullingen voor dit schema op de rubrieken 4 t/m 9.
2. *Een organisatiedeel* waarin de eisen betrekking hebben op de organisatie en de ondersteunende processen (rubrieken 4 t/m 9).

De twee delen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. De rubrieken 1 t/m 3 en de rubrieken 4 t/m 9 vormen samen de norm.



Inleiding

Opmerking:

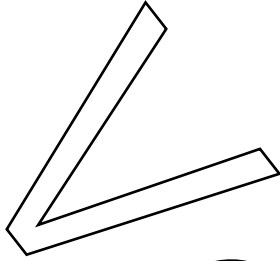
Hoewel het bij het gebruik van deze norm logisch lijkt om met rubriek 1 te beginnen, wordt aanbevolen om eerst rubriek 4 uit het Algemeen Organisatiedeel door te nemen. In rubriek 4 bepaalt de organisatie namelijk de invloed van haar omgeving (4.1) en de eisen, behoeften en verwachtingen van klanten en stakeholders (4.2). Deze zaken worden het uitgangspunt om onder andere beleid te formuleren (4.3) en cruciale processen vast te stellen (4.4). Alle andere rubrieken (1 t.m. 3 en 5 t.m. 9) met de daarin beschreven eisen hangen in feite hieronder. Daarnaast is het risicodenken op organisatieniveau in 4.5 erg belangrijk, zodat zowel bedreigingen als mogelijkheden in kaart gebracht worden. Het kwaliteitsmanagementsysteem kan dan zodanig ingericht worden dat risico's beheerst en de zorg- en dienstverlening verbeterd worden, en dat mogelijkheden zoveel mogelijk benut worden. Dit biedt organisaties de kans om (nog) beter aan eisen, behoeften en verwachtingen van klanten en stakeholders te voldoen en de klanttevredenheid te verhogen. Daarom wordt in deze HKZ-norm risicomanagement op drie niveaus gevraagd: op procesniveau (1.1), op individueel cliëntniveau (2.5) en op organisatieniveau (4.5). Hiermee wordt risicomanagement allesomvattend binnen de organisatie.

Addendum Kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg

Op verzoek van Jeugdzorg Nederland heeft de Commissie Rouvoet het Kwaliteitskader 'Voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg' ontwikkeld. Het Kwaliteitskader sluit aan bij de aanbevelingen van de Commissie Samson en bevat acties met betrekking tot de veiligheid van jeugdigen die aan jeugdzorg zijn toevertrouwd.

Het is belangrijk dat het Kwaliteitskader deel uitmaakt van een integraal kwaliteitsstelsel. Op verzoek van Jeugdzorg Nederland heeft NEN-HKZ in 2014 onderzocht of het mogelijk is om de acties uit het Kwaliteitskader deel te laten uitmaken van de HKZ-certificatieaudit. Hiervoor heeft NEN-HKZ gekeken of deze acties eenduidig en toetsbaar zijn en of ze aansluiten bij de HKZ-normen. Dit blijkt het geval te zijn. De meeste acties uit het Kwaliteitskader zijn een verdieping van de thema's die in de HKZ-norm voor Jeugdzorg aan de orde komen. In het Addendum 'Kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg' is dit inzichtelijk gemaakt. Het bevat aanvullingen vanuit het Kwaliteitskader op de HKZ-norm voor Jeugdzorg, zodat gecombineerde toetsing op de HKZ-norm voor Jeugdzorg en de acties uit Kwaliteitskader mogelijk is. Het addendum is apart te bestellen via www.nen.nl.

Voorbeeld
Preview



Hoofdstuk II

Preview

Hoe optimaliseert u uw dienstverlening?
Hoe blijf u voldoen aan de wensen van uw cliënten?
Hoe transformeert u leerzame ervaringen naar nieuw beleid?
Hoe anticipeert u op externe ontwikkelingen?

Bestelformulier

Stuur naar:

NEN Standards Products & Services
t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214
2600 WB Delft



NEN Standards Products & Services

Postbus 5059
2600 GB Delft

Vlinderweg 6
2623 AX Delft

T (015) 2 690 390
F (015) 2 690 271

www.nen.nl/normshop

Ja, ik bestel

__ ex. HKZ 142:2015 nl Jeugdzorg

€ 53.00

Wilt u deze norm in PDF-formaat? Deze bestelt u eenvoudig via www.nen.nl/normshop

Gratis e-mailnieuwsbrieven

Wilt u op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen op het gebied van normen, normalisatie en regelgeving? Neem dan een gratis abonnement op een van onze e-mailnieuwsbrieven. www.nen.nl/nieuwsbrieven

Gegevens

Bedrijf / Instelling _____

T.a.v. _____ O M O V

E-mail _____

Klantnummer NEN _____

Uw ordernummer _____ BTW nummer _____

Postbus / Adres _____

Postcode _____ Plaats _____

Telefoon _____ Fax _____

Factuuradres (indien dit afwijkt van bovenstaand adres)

Postbus / Adres _____

Postcode _____ Plaats _____

Datum _____ Handtekening _____

Retourneren

Fax: 015 2 690 271

E-mail: klantenservice@nen.nl

Post: NEN Standards Products & Services,

t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214,
2600 WB Delft

(geen postzegel nodig).

Voorwaarden

- De prijzen zijn geldig tot 31 december 2018, tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn excl. btw, verzend- en handelingskosten en onder voorbehoud bij o.m. ISO- en IEC-normen.
- Bestelt u via de normshop een pdf, dan betaalt u geen handeling en verzendkosten.
- Meer informatie: telefoon 015 2 690 391, dagelijks van 8.30 tot 17.00 uur.
- Wijzigingen en typfouten in teksten en prijsinformatie voorbehouden.
- U kunt onze algemene voorwaarden terugvinden op: www.nen.nl/leveringsvoorwaarden.