

Kwaliteitshandboek - 9.

Dienstverleningsprocessen (werving, selectie, plaatsing, sociaal beheer)

Favoriet Bureau B.V. | Kwaliteitsmanagementsysteem | Revisie 21 oktober 2026

Documentstatus: vastgesteld door de directie

9. Dienstverleningsprocessen (werving, selectie, plaatsing, sociaal beheer)

Procesbenadering

Processtappen en controlemomenten zijn vastgelegd in 04-Dienstverleningsprocessen: opdrachtafname, eisenanalyse, selectie en vrijgave, roostering, bewonersbegeleiding, signalering, participatie, overdracht, rapportage.

Locatiespecifieke verplichtingen

Voor 't Koetshuis gelden onder meer werkdagdekking 07.00-21.00 (eis 16), acute achtervang 15/30/60 minuten (eisen 19-21), overleggen en bijeenkomsten (eisen 29-30, 35-41), digitale incidentregistratie (eis 43) en maandrapportage (eis 46). Registreer uitvoerbaar bewijs per eis.

Procesketen van signaal tot sluiting

Bewonerscontact → dossierregistratie → urgentiebepaling → overdracht aan bevoegde partij → opvolging → eindcontrole. Voor 't Koetshuis gelden volgens het PvE de speciale signalerings-, achtervang-, overleg- en rapportageverplichtingen; de huidige organisatie moet bestaande procesbeheersing apart aantonen.

Actuele, bestaande werkwijze – 21 oktober 2026

Huidige werking: Bendy voor personeelsdossiers en inzetbeperkingen; Kloptie voor DUO-check; Lovable voor reeds actieve klachteninname; OneDrive voor interne klachtafhandeling. De Koetshuis-specifieke bewonersdossiers en overdracht behoren pas na opdrachtstart tot de uitvoering.

Documentbeheer

Dit onderdeel maakt deel uit van het kwaliteitshandboek. De geldige versie wordt door Favoriet Bureau beheerd; praktijkregistraties en persoonsgebonden bewijsstukken blijven in de afgeschermd systemen.