



3. Kwaliteitssysteem
3.5. Meten, analyseren en verbeteren van de hulp- en dienstverlening
3.5.4. Gebruikerstevredenheid
versie 2011

Doel:

Sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen:

1. Het centrum maakt zich bereikbaar en toegankelijk voor zijn gebruikers. Rekening houdend met socio-demografische gegevens die de opportuniteit van het initiatief staven, is ten minste 75% van de erkende capaciteit van elk centrum gericht op grootstedelijke of stedelijke centra, eventueel in een afzonderlijke vestigingsplaats. De minister kan hiervoor de nodige richtlijnen geven. (Art. 23)
2. Het centrum verstrekt alle relevante informatie over zijn hulp- en dienstverlening aan de gebruikers zowel voor, tijdens als na de begeleiding. (Art. 24)

Het decreet rechtspositie van de minderjarige

1. Het recht op inspraak en participatie (afd. 6 art. 16-19)
2. Het recht op instemming met en vrije keuze van buitengerechtelijke jeugdhulp (afd. 3 art. 8-10)

Toepassingsgebied:

Tevredenheid van kinderen, ouders en verwijzers

Termen en definities:

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

Algemeen directeur

Verwante documenten:

Tevredenheidsbevraging kinderen in de leefgroep
Tevredenheidsbevraging ouders in de leefgroep
Tevredenheidsbevraging ouders in de mobiele begeleiding
Tevredenheidsbevraging verwijzers

Aantoonbaarheid:

Door middel van evaluatie van de tevredenheids bevraging
Hoe ervaren kinderen, ouders het verblijf in ons CKG.

Kwaliteitshandboek CKG Molenberg



Hoe ervaren verwijzers de contacten met onze organisatie.