

Kwaliteitshandboek



Creatief denken mag weer

Annette Daams,
Raoul Berends,
Roël Fernand,
Wilmer Beekman
Velp, juli 2026

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Wie zijn wij?	3
Hoofdstuk 2: Onze organisatie	5
2.1 Wie is Welzien?	5
2.2 Ons team	5
2.3 Kwaliteitsbeleid	6
Hoofdstuk 3: Het primaire proces	12
3.1 Binnenkomst bij Welzien	12
3.2 Start van het traject	12
3.3 Begeleidingstraject	13
Hoofdstuk 4: Ondersteunende processen	15
4.1 Klachtenprocedure	15
4.2 Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld	15
4.3 Interne meldingsprocedure	22
4.4 Gedragscode	25
Hoofdstuk 5: Informatiebeveiligingsbeleid	28
5.1 Algemeen beleid	28
5.2 Uitgangspunten informatiebeveiliging Welzien	30

Hoofdstuk 1: Wie zijn wij?

‘Andersdenkend’ en vastgelopen in het onderwijs? Welzien biedt onderwijstoeleidendende dagbesteding, specialistische zorg, en expertise in nieuwe onderwijsbehoeften.

Wij zijn een dagbesteding voor jeugdigen tussen 4 en 20 jaar die zijn vastgelopen of dreigen vast te lopen binnen het reguliere of speciale onderwijs. Hierbij richten wij ons op de specifieke doelgroep ‘anders-denkend’ met een hoog-ontwikkelingspotentieel, vaak ook geduid als creatief begaafden, hoogbegaafden of hoogbewust. Ook jeugdigen die (net) buiten deze doelgroep vallen, kunnen in het geval zij dezelfde behoeften hebben, mogelijk geplaatst worden. Wij zien dit als een weerspiegeling van de samenleving. Om het voor onze doelgroep passend te houden, hanteren we een percentage van minstens 90% jeugdigen die wél tot onze doelgroep behoren.

We bieden deze jeugdigen een rustige, welkome plek en vooral een veilige omgeving. Wij geven ze een ‘time-out’, waardoor zij weer tot zichzelf kunnen komen, hun weerbaarheid en autonomie kunnen vergroten, en zij weer in hun eigen kracht kunnen gaan staan. Ondertussen brengen we in kaart welke ontwikkelingen nog doorgemaakt kunnen en dienen te worden om een duurzame terugkeer naar het onderwijs en de maatschappij mogelijk te maken. Van belang is hierbij dat de jeugdige zich leert verhouden en bewegen in het onderwijs en de maatschappij op zo'n wijze dat aan eigen behoeftes en kwaliteiten enerzijds, en onderwijssetting- en maatschappelijke kaders anderzijds, recht wordt gedaan, opdat het welzijn van de jeugdige, als participierend lid van de maatschappij, wordt gefaciliteerd.

Een belangrijk onderdeel van deze maatschappij – en ontwikkeling in bredere zin – is voor kinderen en jongeren het onderwijs. Ons doel is dan ook altijd om de jeugdigen weer zelfredzaam terug te brengen naar een passende plek in een vorm van onderwijs. We streven ernaar dat dit gebeurt op het juiste moment, in het juiste tempo, op de juiste plek en het juiste niveau. Hiervoor werken wij onder andere samen met eigentijdse betrokken initiatieven, scholen, samenwerkingsverbanden en zorgaanbieders. Gedurende het gehele proces werken we toe naar deze terugkeer, waarbij we de begeleiding en ontwikkeling hebben ingedeeld in 3 fases (zie hoofdstuk 3).

Het doel van de dagbesteding is dat de jeugdigen:

- weer vertrouwen krijgen in zichzelf en de wereld;
- vanuit rust en vrijheid ontdekken wat bij hen hoort en past;
- vanuit vertrouwen weer in hun eigen kracht durven te staan;
- via teruggevonden passie en eigenheid hun talenten benutten;
- vanuit verworven zelfredzaamheid weer willen groeien;
- een wederzijds passende plek en houding in de samenleving (op micro-, meso- en macroniveau) vinden.

Als aan bovenstaande voorwaarden is voldaan dan zoekt Welzien, samen met de jeugdige en ouders, naar een geschikte school om naar terug te keren. Daarbij wordt gekeken naar de juiste plek en naar het juiste niveau. Indien nodig wordt er een periode nauw samengewerkt met de (toekomstige) school om de opgedane inzichten over te

dragen aan de leerkrachten, IB'ers, en andere betrokkenen, en om het kind een veilige basis te blijven bieden van waaruit de schoolgang kan worden opgestart.

Hoofdstuk 2: Onze organisatie

2.1 Wie is Welzien?

Welzien is in 2015 opgericht door Annette Daams. Met haar enthousiasme en ervaring heeft ze haar wens weten uit laten groeien tot een sterk en professioneel geheel. In 2018 sloten Raoul Berends en Roël Fernand zich aan als begeleiders voor jongere kinderen, waarbij ze vanuit hun achtergrond in de sport kinderen en jongeren letterlijk en figuurlijk weer in beweging kregen. Wilmer Beekman kwam vanuit zijn achtergrond in het onderwijs bij Welzien binnen als begeleider. Sinds 1 november 2024 zijn Roël Fernand, Raoul Berends en Wilmer Beekman bij ons team gekomen als mede-eigenaren, ieder met hun unieke kwaliteiten en expertise. Samen bouwen we met veel passie verder aan deze plek voor creatieve denkers.

2.2 Ons team

2.2.1 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Welzien werkt met zorgprofessionals en onderwijsprofessionals en heeft een SKJ-geregistreerd Orthopedagoog en SKJ-geregistreerd GZ-kinderpsycholoog aan zich verbonden en hanteert de volgende criteria. Daarnaast werken we samen met een aantal activiteitenbegeleiders.

De zorgprofessional

1. Voldoet aan de passende kwaliteitseisen/kwalificaties, afhankelijk van het type begeleiding dat geboden wordt.
2. Beheerst de Nederlandse taal en heeft voldoende schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheden.
3. Voldoet aan de gedragscode van Welzien.
4. Is bereid deel te nemen aan deskundigheidsbevordering en hierin te investeren.
5. Verbindt zich voor langere tijd aan de samenwerking en het team.
6. Heeft in het geval hij een zelfstandige is, de noodzakelijke documenten op orde (inschrijving KvK, overeenkomst van opdracht, eventuele documenten t.b.v. onderaannemerschap).
7. Beschikt over een geldige VOG niet ouder dan 3 maanden bij start van de samenwerking.

De onderwijsprofessional:

1. Voldoet aan de passende onderwijskwalificaties, afhankelijk van het type onderwijs of didactische ondersteuning die geboden wordt.
2. Beheerst de Nederlandse taal en heeft voldoende schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheden.
3. Voldoet aan de gedragscode van Welzien.
4. Is bereid deel te nemen aan deskundigheidsbevordering en hierin te investeren.
5. Verbindt zich voor langere tijd aan de samenwerking en het team.
6. Heeft in het geval hij een zelfstandige is, de noodzakelijke documenten op orde (inschrijving KvK en overeenkomst van opdracht).
7. Beschikt over een geldige VOG niet ouder dan 3 maanden bij start van de samenwerking.

De activiteitenbegeleider:

1. Voldoet aan de passende opleidingseisen.
2. Beheerst de Nederlandse taal en heeft voldoende mondelinge uitdrukkingsvaardigheden voor het contact over de activiteiten.
3. Voldoet aan de gedragscode van Welzien.
4. Is bereid deel te nemen aan deskundigheidsbevordering en hierin te investeren.
5. Verbindt zich voor langere tijd aan de samenwerking en het team.
6. Heeft in het geval hij een zelfstandige is, de noodzakelijke documenten op orde (inschrijving KvK en overeenkomst van opdracht).
7. Beschikt over een geldige VOG niet ouder dan 3 maanden bij start van de samenwerking.

2.3 Kwaliteitsbeleid

Binnen Welzien hanteren we het kwaliteitskader Jeugd. Dit bestaat uit de volgende onderdelen.

2.3.1 Norm verantwoorde werktoedeling

De norm van de verantwoorde werktoedeling bestaat uit drie onderdelen

1. De aanbieders van jeugdhulp en jeugdbescherming dragen er zorg voor dat de taken worden uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde professional. Zij delen de taken toe met inachtneming van de specifieke kennis en vaardigheden van de geregistreerde professional.
2. De aanbieder van jeugdhulp en jeugdbescherming kan anderen dan geregistreerde professionals met de uitvoering van taken belasten indien hij of zij aannemelijk kan maken dat de kwaliteit van de uit te voeren taak daardoor niet nadelig wordt beïnvloed of noodzakelijk is voor de kwaliteit van uit te voeren taak.
3. De aanbieders van jeugdhulp en jeugdbescherming dragen er zorg voor dat geregistreerde professionals hun taken kunnen verrichten met inachtneming van de voor hen geldende professionele standaarden.

2.3.2 Norm Gemeenschappelijke basis voor alle professionals in het jeugddomein

Cliëntgericht werken

Onze teamleden gaan uit van de wensen en behoeften van jeugdigen en ouders. Ze gaan met hen in gesprek over wat ze willen, wat ze zelf kunnen en welke hulp en ondersteuning aanvullend nodig is, zodat de jeugdige zich verder kan ontwikkelen tot een volwaardige burger die kan participeren in de samenleving. Wij versterken ouders in hun rol als opvoeder, ondersteunen hen en werken samen met de sociale omgeving.

Signaleren

Welzien is alert op signalen die kunnen duiden op (meervoudige) problemen, stoornissen of beperkingen bij jeugdige of ouders. In overleg met de betrokkenen kunnen zij (de deskundigheid van) andere professionals betrekken. De bespreking van de signalen met de jeugdige draagt bij aan een gezamenlijk gefundeerde beslissing over

de inzet van passende hulp en ondersteuning. Aandacht voor dergelijke signalen wordt gegarandeerd door hier o.a. in periodieke teamoverleggen expliciet aandacht voor te hebben middels het bespreken van casussen.

Versterken eigen kracht en zelfregie

Wij en onze teamleden sluiten aan bij, en versterken de eigen kracht en zelfregie van jeugdigen, ouders en hun omgeving. We bevragen hun mogelijkheden en de mogelijkheden van hun sociale netwerk en zetten deze in. Door kinderen en jongeren bewust te maken van hun wensen en grenzen en hun eigen vaardigheden en autonomie te vergroten, leren kinderen zelf hun omgeving in te richten op een manier die bij hen past. Zij leren vanuit vertrouwen in zichzelf en anderen om hun wensen en behoeften te uiten aan mensen om hen heen. Vanuit inzicht, begrip, en compassie leren zij voor zichzelf in kaart te brengen wat zij willen en acties te ondernemen die hen dichterbij hun doelen brengen.

In gesprekken met de jeugdige, het gezin, en het netwerk op school brengen we in kaart wat de mogelijkheden van het netwerk (formeel en informeel) zijn in het ondersteunen van de jeugdige en diens ontwikkeling. Waar het kan, vergroten wij deze mogelijkheden door het overdragen van kennis en inzichten, zowel over de jeugdige specifiek als de doelgroep in het algemeen. Doel is om de ondersteuning van de jeugdige (en de omgeving) zo lang en intensief als nodig en zo kort en licht als mogelijk in te zetten. Moeilijkheden en tegenslagen na en tijdens het afbouwen van de begeleiding zien wij als waardevolle oefenkansen die de zelfredzaamheid van de jeugdige en diens netwerk versterken. In teamoverleggen, bij het opstellen van begeleidingsplannen, en bij het evalueren van het traject wordt stilgestaan bij de vraag welke vooruitgang er heeft plaatsgevonden, welke voortgang nog wenselijk is, welke begeleiding daarvoor nodig is en wat de jeugdige en diens netwerk zelf kunnen daarin, en derhalve of de begeleiding kan worden afgeschaald dan wel stopgezet. Concreet worden de kracht en zelfregie van de jeugdige en hun netwerk door gebruik te maken van scaffolding, gespreksvoering, positieve bekrachtiging en oefening. Hiermee wordt per definitie ook geoefend met meer afstand en geëvalueerd in hoeverre deze afstand passend is voor de jeugdige. Wanneer blijkt of wordt ingeschat dat een jeugdige of hun netwerk onvoldoende kunnen ontwikkelen op bepaalde domeinen om optimaal te kunnen profiteren van de begeleiding en de begeleiding tijdig af te ronden, verwijzen wij door naar andere vormen van hulpverlening die, al dan niet als aanvulling op onze begeleiding, kunnen worden ingezet. We sluiten aan bij de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de jeugdige, waarbij we nadrukkelijk rekening houden met de asynchrone ontwikkeling, atypische ontwikkeling, en verborgen ontwikkeling zoals deze vaak voorkomt in onze doelgroep (hoogintelligente jeugdigen).

Veiligheid bevorderen

We hebben oog voor de fysieke, psychische, en sociale veiligheid van jeugdigen. We zijn alert op signalen die de veiligheid bedreigen en kunnen deze, in lijn met de meldcode, bespreekbaar maken met ouders en jeugdige. Zo nodig winnen wij advies in van Veilig Thuis, alvorens we acties ondernemen die bijdragen aan het vergroten van de veiligheid of voordat wij andere professionals inschakelen. Aantasting van veiligheid op Welzien (of een dreiging daarvan) wordt intern gemeld middels een MIP, op basis waarvan acties worden genomen om een dergelijk incident in de toekomst te voorkomen.

Werken vanuit een integrale blik

We hebben oog voor het functioneren van jeugdigen en ouders in verschillende levensgebieden: thuis, op school, op sportclubs, en in sociale omgevingen. Naast observaties maken we hierbij gebruik van informatie die wij inwinnen bij ouders en school. We hebben oog voor de invloed die uitgaat van het functioneren op deze verschillende levensgebieden en kijken hoe krachten en kwaliteiten binnen domeinen het functioneren op andere domeinen kan versterken. Bovendien hebben we oog voor hoe disfunctioneren of moeilijkheden op het ene domein, ontwikkeling en floreren op het andere domein kan ondermijnen. We streven ernaar om de begeleiding in te zetten op het domein dat het meest bijdraagt aan het welzijn van de jeugdige, ofwel omdat dit domein de andere domeinen belemmert, ofwel omdat dit domein de oorzaak is van het onwelbevinden, ofwel omdat dit domein het meeste ontwikkelingspotentieel heeft. Indien ingeschat wordt dat het betreffende domein niet een domein is waar wij aan kunnen werken (bijvoorbeeld wanneer de hulpvraag in de thuissituatie ligt), bespreken wij dit met ouders en andere betrokkenen en verwijzen wij zo nodig door naar andere vormen van hulp.

Samenwerken

We werken samen met andere professionals door hen te betrekken bij casuïstiek (middels supervisie en intervisie) en – indien er toestemming is vanuit ouders – overleg te voeren met professionals die eveneens bij de jeugdige betrokken zijn. We benutten de deskundigheid van andere professionals en activeren ouders en jeugdigen om dit ook te doen door hen te informeren over de mogelijkheden en onze overwegingen wat betreft de voordelen ervan in de situatie van de jeugdige. Het doel van het stimuleren van de inzet van andere deskundigheden is te allen tijde om de ondersteuning en hulp te optimaliseren en de ontwikkelkansen van de jeugdige te vergroten. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de nadelen die simultane trajecten kunnen hebben op de natuurlijke ontwikkeling van jeugdigen, op de autonomie en zelfregie van de jeugdigen, en op het systeem. We herkennen en erkennen de grenzen van onze begeleiding en onze professionals en vergelijken deze met de hulpvraag, ondersteuningsbehoeften, en de voor de jeugdige en diens netwerk passende begeleidingsvormen (o.a. werkwijzen en interventies) en nemen dit mee in de afweging om te overleggen met andere deskundigen en professionals of om betrokkenheid van dergelijke professionals te adviseren.

Leven lang leren

Er is ruimte voor professionals om hun leven lang te leren en we stimuleren reflecties op het eigen functioneren. Bij het invullen van de begeleiding en taken is er ruimte om op basis van deskundigheid en ervaring professionele afwegingen te maken. Middels intervisie, supervisie, en teamoverleggen bewaken we de kwaliteit van dergelijke afwegingen en bieden we ruimte voor verdiepende reflectie. Het volgen van trainingen wordt gestimuleerd en gefaciliteerd door alle teamleden uit te nodigen voor deelname aan verschillende trainingen gedurende het jaar. Bij het maken van keuzes omtrent de invulling van taken staan autonomie en de vermindering van regeldruk centraal. Teamleden mogen alleen die keuzes maken die passen bij hun verantwoordelijkheden

en waartoe zij voldoen wat betreft opleiding en ervaring. De relevante wetten, rechten, en beroepscode moeten bovendien in acht worden genomen.

2.3.3 Norm Verantwoorde hulp

Verantwoorde hulp is hulp van goed niveau, die in ieder geval: veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige of ouder. Jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen verlenen verantwoorde hulp door, onder andere, de inrichting van de organisatie en de inzet van voldoende en vakbekwaam personeel. Daarnaast organiseren zij de verantwoordelijkheidstoedeling zo dat dit redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp. Van de professionals wordt verwacht dat zij handelen zoals verwacht mag worden van een goede hulpverlener, en in overeenstemming met de voor hem of haar geldende professionele standaard.

Door middel van taakverdeling en verantwoordelijkheden die gegeven worden op basis van vaardigheden, ervaring, opleiding (bekwaamheid), en eventueel registraties, zorgen wij als Welzien ervoor dat er voldoende personeel en vakbekwaam personeel is. Hiertoe inventariseren we de cliëntindicatoren (ernst, complexiteit, en context) en professional-gerelateerde indicatoren (verantwoordelijkheden, type hulpverlening, en impact). De inzet van personeel is afgestemd op het aantal kinderen in de groep en de begeleiding die zij dienen te krijgen, zoals is ingeschat en afgesproken in overleg met ouders, gemeente, en eventueel andere betrokken hulpverleners.

De kwaliteit van het handelen van de hulpverleners wordt besproken in vergaderingen en verder getoetst tijdens MDO's, oudercontact, en door het bijhouden van cliënttevredenheid (ouder en/of kind) bij afronding van trajecten.

De behoefte van de cliënt wordt ingeschat in overleg met de gemeente, ouders, en de jeugdige zelf. Bij aanvang van een traject wordt een hulpvraag geformuleerd door de jeugdige/diens ouder(s) en deze wordt door Welzien overgenomen dan wel in overleg met de jeugdige/diens ouder(s) aangepast opdat deze past binnen de mogelijkheden van Welzien. Bovendien wordt bij aanvang van het traject, bij de verlenging van beschikkingen, en bij de afronding gereflecteerd op de doelen wat betreft de mate waarin zij behaald zijn, de manier waarop zij behaald zijn of waarom zij nog niet behaald zijn, of dit doel wordt voortgezet en zo niet, waarom niet. Door deze doelen en evaluaties in eerste instantie af te stemmen met de jeugdige en diens ouder(s) en vervolgens te bespreken in MDO's, zorgen we ervoor dat de doelstelling en de inhoud van de begeleiding blijft aansluiten bij de realistische behoeften van de jeugdige en diens omgeving, zoals deze worden ingeschat door onze professionals, de jeugdige en diens ouder(s), en eventuele andere betrokkenen.

2.3.4 Kwaliteitsdoelstellingen

Kwaliteitsdoelstellingen zijn gerelateerd aan kwaliteitskenmerken. De kwaliteitskenmerken zijn:

1. Geschikte, correcte zorg
2. Beschikbaarheid van zorg
3. Continuïteit van zorg

4. Doeltreffendheid
5. Doelmatigheid
6. Gelijkwaardigheid
7. Zorg gebaseerd op kennis
8. Op de zorgontvanger gerichte zorg met inbegrip van lichamelijke, geestelijke en maatschappelijke integriteit
9. Betrokkenheid van het kind/jongere
10. Veiligheid van het kind/jongere
11. Tijdigheid/toegankelijkheid

2.4 Taken en verantwoordelijkheden

Hieronder volgt een opsomming van de taken en verantwoordelijkheden binnen Welzien.

Functie		Taken/verantwoordelijkheden
Eigenaar	Annette Daams Raoul Berends Roël Fernand Wilmer Beekman	- Eindverantwoordelijk Welzien - Contact met externen - Tevens alle taken/verantwoordelijkheden horend bij zorgprofessional
Financiële zaken	Raoul Berends Wilmer Beekman	- Financiële administratie - Applicatiebeheer EPD
Contactpersoon intake	Roël Fernand	Contactpersoon voor jeugdconsulenten
Contactpersoon onderwijs	Wilmer Beekman	Contactpersoon voor scholen/samenwerkingsverbanden
Functionaris meldcode huiselijk geweld	Raoul Berends	Bewaken en/of uitvoeren procedure rondom meldcode
Zorgprofessional		- Begeleiding groepen - Ondersteuning van de groep bij activiteiten - Begeleiding kleine groepen - Individuele begeleiding - Individuele begeleiding JBO (Jeugdzorg Binnen Onderwijs) - Verslaglegging en participatie in MDO's - Intakegesprekken - Oudercontact

Onderwijsprofessional		• Didactische ondersteuning individueel/intern • Didactische ondersteuning in de klas • Contact met scholen op casusniveau • Verslaglegging en participatie in MDO's • Oudercontact
Activiteitenbegeleider		• Voorbereiden en uitvoeren activiteiten • Cliëntcontact op gebied van de activiteit
Orthopedagoog en psycholoog	Extern	• Supervisie • Periodieke afstemming op casusniveau
Klachtencommissie	Extern	• Aannemen en verwerken van klachten

Hoofdstuk 3: Het primaire proces

In dit hoofdstuk beschrijven we op hoofdlijnen hoe ons primaire proces er uit ziet. We kiezen er bewust voor om deze op hoofdlijnen te omschrijven omdat elk traject er anders uit kan zien. Ons uitgangspunt is altijd het kind of de jongere: wat is goed voor hem of haar? Elk traject is dus maatwerk.

3.1 Binnenkomst bij Welzien

Een kind of een jongere kan op meerdere manieren bij Welzien aangemeld worden, namelijk via:

- Gemeentelijke toegang
- School of samenwerkingsverband
- Doorverwijzing van andere zorgprofessionals
- Verwijzing via de huisarts

In alle gevallen mag een ouder (eventueel samen met de jeugdige) bij Welzien komen kennismaken. De kennismaking bestaat uit een intakegesprek en eventueel een rondleiding. Het doel van het intakegesprek is tweeledig:

1. Welzien vormt een beeld van de huidige situatie van de jeugdige en de context. De hulpvraag en de context staan centraal.
2. Ouders (en eventueel de jeugdige) krijgen een beeld van wie wij zijn als organisatie en wat wij kunnen bieden.

Na het intakegesprek is er tijd voor een rondleiding om de sfeer van de groep en de werkwijze van de begeleiders te zien. Als een traject passend en mogelijk lijkt, kan er een afspraak gemaakt worden voor een meeloopdag. In het geval er nog geen verwijzing is geweest van een van bovenstaande verwijzers, helpen we ouders ondertussen bij het vinden van het juiste aanspreekpunt in hun omgeving (d.w.z., de instantie of persoon die toestemming kan geven voor het starten van het traject).

3.2 Start van het traject

Wanneer uit de meeloopdag blijkt dat een traject passend is en er akkoord is vanuit de gemeente of een andere daartoe bevoegde instantie, wordt een traject gestart. Op dit punt vragen wij ouders een aanvullend intakeformulier in te vullen met belangrijke gegevens en informatie over de jeugdige (bijvoorbeeld gezondheidsklachten), diens ontwikkeling (bijvoorbeeld het verloop van de klachten), en de omgeving (bijvoorbeeld belangrijke ontwikkelingen in de gezinssituatie, en betrokken hulpverleners), en contactgegevens van personen met wie wij contact mogen of moeten opnemen (bijvoorbeeld die van gezaghebbende ouders en betrokken hulpverleners).

In de eerste weken na de start van het traject stellen wij een begeleidingsplan op. Dit plan bestaat uit doelen en beoogde interventies. Dit wordt geformuleerd op basis van:

- observaties;
- informatie vanuit de intake;
- informatie vanuit het intakeformulier;
- informatie vanuit de verwijzer.

Dit begeleidingsplan wordt met ouders/verzorgers gedeeld. Wij vragen ouders altijd om dit vervolgens te delen met de betrokken jeugdconsulent en eventuele andere betrokkenen, tenzij anders afgesproken (bijvoorbeeld in het geval van een OTS).

3.3 Begeleidingstraject

In het geval het traject (voornamelijk) groepsbegeleiding betreft, werken we aan de doelen van de jeugdige in vijf fases. Voor meer informatie over de inhoud van deze fases en waarom de trajecten op deze manier zijn ingedeeld, kunt u onze [website](#) raadplegen. Per fase staan andere doelen centraal, die per casus nog specifiek worden gemaakt. Hiermee wordt uiteindelijk toegewerkt naar de terugkeer naar school (of een passend alternatief daarvoor). Wanneer het traject (bijna) geen groepsbegeleiding omvat, maken we een aangepast begeleidingsplan, afgestemd op de specifieke kenmerken van de casus. Dit doen we bijvoorbeeld in het geval er enkel individuele begeleiding op school of in de thuissituatie plaatsvindt.

De vijf fases zijn als volgt:

1. Landingsfase: herstellen

Het ontwikkelen van een gevoel van veiligheid staat centraal. De rust en veiligheid zijn de basis vanuit waar we kunnen gaan verkennen en ontwikkelen.

2. Onderzoekende fase: verkennen

Samen met de jeugdige (en diens omgeving) brengen we de krachten en kwetsbaarheden van de jeugdige in kaart. We geven de jeugdige eigenaarschap over diens ontwikkeling en doelen en creëren gezamenlijk een perspectief waar we naartoe kunnen werken. We activeren de jeugdige opdat die stappen onderneemt om diens doelen te behalen en sluiten daarbij aan bij de interesses en intrinsieke motivatie van de jeugdige. Dit doen we vooral via creatieve middelen, zoals techniek, sport, en handarbeid.

3. Ontwikkelfase: meters maken

In deze fase staan de ontwikkeling van vaardigheden, autonomie, en competentie(besef) centraal. We werken toe naar de doelen en het perspectief zoals deze eerder zijn ontwikkeld, en werken aan de vaardigheden die de jeugdige nodig heeft om daar te komen en (zelfstandig) te kunnen blijven, zoals op het gebied van executieve functies maar ook sociaal-emotionele vaardigheden. Om aan te sluiten bij de verschillende ontwikkelthema's maken we gebruik van verschillende vormen van begeleiding en activiteiten, zoals de eerdere genoemde creatieve middelen, maar ook didactisch materiaal en de groepsprocessen.

4. Doorstroomfase: perspectief

We brengen in kaart wat er nog nodig is voor de terugkeer naar school (of het alternatief) en gaan experimenteren met de vervolgplek. We maken (weer) verbinding met de oude of met een nieuwe school. De terugkeer naar school wordt altijd heel zorgvuldig met de jeugdige afgestemd. De jeugdige is hierin leidend (doch niet bepalend) in zoverre als diens ontwikkeling dat toestaat en Welzien zal hen daarin begeleiden. Door het inmiddels uitgebreide netwerk aan scholen, zijn wij in staat om samen met de jeugdige, ouders, en eventuele andere betrokkenen mee te kijken naar een passende school. In

overleg met het netwerk en de school maken we een plan voor de terugkeer. Tijdelijke begeleiding op school en een geleidelijke opbouw kunnen daar een onderdeel van zijn.

5. *Waakvlamfase: nazorg*

Wanneer de jeugdige start bij de vervolgplek, blijft Welzien beschikbaar voor ondersteuning. Dit kan zijn in de vorm van dagbesteding naast de schoolgang, begeleiding op school (ZBO), of laagdrempelig contact geïnitieerd door de jeugdige of diens ouders. We zorgen in elk geval voor een warme overdracht bij de vervolgplek en/of de school. Zolang de jeugdige naar Welzien komt (al dan niet naast de schoolgang), worden de ervaringen, successen, en moeilijkheden die de jeugdige op school heeft ervaren besproken en gebruikt als input of vertrekpunt voor de begeleiding. Wanneer het traject wordt afgerond bij Welzien, blijven wij beschikbaar voor advies en vragen vanuit ouders, andere hulpverleners, of de school. Ook kortdurende begeleiding om een (dreigende) terugval te verhelpen of voorkomen is mogelijk. Daarnaast blijft de jeugdige welkom om op schoolvrije dagen langs te komen bij Welzien voor contact met *peers* en om het gevoel van geborgenheid te waarborgen. Het is echter niet de bedoeling dat deze bezoeken verdere ontwikkeling en schoolgang in de weg staan. Daartoe worden de kaders waar nodig van tevoren (bij uitstroom) met de jeugdige besproken, al leert de ervaring dat de kracht en autonomie van de jeugdige zoals die gedurende het traject is ontwikkeld, maakt dat het risico hierop laag is.

Hoofdstuk 4: Ondersteunende processen

In dit hoofdstuk zijn procedures beschreven die onze inhoudelijke processen moeten ondersteunen.

4.1 Klachtenprocedure

Wij zijn aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg.

Indien u een klacht heeft die u niet direct wil bespreken met een medewerker van Welzien maar formeel wil indienen, moet u deze indienen bij het Klachtenportaal Zorg. Dit kan middels het formulier op hun website.

Klachten kunnen te allen tijde (ook) direct met medewerkers worden besproken, maar u bent hiertoe niet verplicht.

Na het indienen van een klacht wordt de volgende procedure gestart:

1. Ontvangst klacht door een onafhankelijke klachtenfunctionaris (van Klachtenportaal Zorg);
2. Eerste beoordeling klacht;
3. De indiener ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
4. Binnen drie werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager;
5. Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de indiener kiest de klachtenfunctionaris voor bemiddeling of directe voordracht voor de onafhankelijke geschillencommissie;
6. Indien de indiener wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de geschillencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd;
7. Bij de keuze voor bemiddeling worden de betrokkenen op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/zij demogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing;
8. De indiener wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de betrokkene;
9. Als de indiener tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld;
10. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de geschillencommissie indien de indiener besluit de klacht voor te leggen.
11. De geschillencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;
12. Na hoor en wederhoor geeft de geschillencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener;
13. De klacht is afgehandeld

4.2 Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld

Het bestuur van Welzien,

- Overwegende dat Welzien verantwoordelijk is voor een goede kwaliteit van de dienstverlening aan zijn cliënten en dat deze verantwoordelijkheid zeker ook aan de

orde is in geval van dienstverlening aan cliënten die (vermoedelijk) te maken hebben met huiselijk geweld of kindermishandeling;

- Overwegende dat van de beroepskrachten die werkzaam zijn bij Welzien op basis van deze verantwoordelijkheid wordt verwacht dat zij in alle contacten met cliënten attent zijn op signalen die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling en dat zij effectief reageren op deze signalen;
- Overwegende dat Welzien een meldcode wenst vast te stellen zodat de beroepskrachten die binnen Welzien werkzaam zijn weten welke stappen van hen worden verwacht bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- Overwegende dat Welzien in deze code ook vastlegt op welke wijze zij de beroepskrachten bij deze stappen ondersteunt;
- Overwegende dat onder huiselijk geweld wordt verstaan: lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld, of bedreiging daarmee door iemand uit de huiselijke kring. Waarbij onder geweld wordt verstaan: de fysieke, seksuele, psychische of economische aantasting van de persoonlijke integriteit van het slachtoffer. Daaronder worden ook begrepen ouderenmishandeling, geweld tegen ouders, vrouwelijke genitale verminking, huwelijksdwang en eer gerelateerd geweld. Tot de huiselijke kring van het slachtoffer behoren: familieleden, huisgenoten, de echtgenoot of voormalig echtgenoot, of (ex-)partner, mantelzorgers;
- Overwegende dat onder kindermishandeling wordt verstaan: elke vorm van een voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of van onvrijheid staat, actief of passief opdringen, waardoor ernstige schade wordt berokkend, of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel. Daaronder is ook begrepen eengerelateerd geweld, huwelijksdwang, vrouwelijke genitale verminking en het als minderjarige getuige zijn van huiselijk geweld tussen ouders en/of andere huisgenoten;
- Overwegende dat onder beroepskracht in deze code wordt verstaan: de beroepskracht die voor Welzien werkzaam is en die in dit verband aan cliënten van de organisatie zorg, begeleiding, onderwijs, of een andere wijze van ondersteuning biedt;
- Overwegende dat onder cliënt in deze code wordt verstaan: iedere persoon aan wie de beroepskracht zijn professionele diensten verleent. In aanmerking nemende de Wet bescherming persoonsgegevens; de Jeugdwet en het privacyreglement van Welzien;
- Overwegende dat het wettelijk meldrecht voor huiselijk geweld en kindermishandeling alle beroepskrachten met een beroepsgeheim of andere

zwijgplicht het recht biedt om een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld te melden, ook als zij daarvoor geen toestemming hebben van hun cliënt;

stelt de volgende Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast.

Welzien Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

Stappenplan

STAP 1: Breng signalen in kaart

Breng signalen in kaart die een vermoeden van Huiselijk geweld of kindermishandeling bevestigen of ontkrachten en leg deze vast in het EPD.

STAP 2: Overleg met een deskundige collega of zo nodig raadplegen van Veilig Thuis

Bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling kan de medewerker eventueel nog collega's betrekken om het vermoeden te bevestigen dan wel te ontkrachten. Het vermoeden wordt in elk geval gemeld aan de directie van Welzien. Van de directieleden is Raoul Berends de functionaris meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, en dus het eerste aanspreekpunt.

Indien de melder daar voldoende voor is uitgerust wat betreft vaardigheden, eigenschappen, verantwoordelijkheden en betrokkenheid, opleiding, en professionele registratie, kan deze het proces zelf uitvoeren, mits deze directie adequaat en tijdig op de hoogte houdt van vorderingen. Indien de directie de melder niet de juiste persoon acht om dit proces uit te voeren, neemt de directie het proces vanaf dit punt over. De directie is in beide gevallen verantwoordelijk voor de verdere begeleiding en de bewaking van het proces en dient op de hoogte te zijn van de inhoud. Het is belangrijk dat de gegevens die worden verzameld over de signalen en over de stappen die worden gezet nauwkeurig worden vastgelegd.

De melder en andere medewerkers worden, indien nodig, nog wel betrokken voor het verzamelen van informatie.

Indien Veilig Thuis is geraadpleegd, wordt de dossiercode bij Veilig Thuis vastgelegd in het dossier van de betreffende cliënt in het EPD.

STAP 3: Gesprek met de betrokkene(n) over de signalen

Na het verzamelen van informatie volgt ten minste een gesprek en mogelijk meerdere gesprekken met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Dit gesprek wordt gevoerd door ten minste twee medewerkers, waarvan één ofwel de melder, ofwel een directielid dient te zijn.

Voor ondersteuning bij het voorbereiden of het voeren van het gesprek wordt indien nodig of gewenst een deskundig collega of Veilig Thuis geraadpleegd.

In een aantal gevallen kan er worden afgezien van een gesprek met de cliënt. Het gaat om situaties waarin, door het voeren van het gesprek, de veiligheid van één van de betrokkenen in het geding zou kunnen komen of het contact met de cliënt verloren kan gaan en we de cliënt uit het oog verliezen.

Tijdens het gesprek/de gesprekken met de cliënt komt het volgende aan bod:

- het doel van het gesprek wordt aan de cliënt uitgelegd;

- de vastgestelde feiten en waarnemingen worden besproken, zonder dat daaraan oordelen gekoppeld zijn;
- de cliënt wordt uitgenodigd hierop te reageren;
- je komt pas na deze reactie met een interpretatie van hetgeen je hebt gezien, gehoord en waargenomen, indien zo nodig en zo mogelijk.

Soms kan het vermoeden door het gesprek met de cliënt worden weggenomen. De volgende stappen van dit stappenplan zijn dan niet meer nodig. Worden de zorgen over de signalen door het gesprek niet weggenomen, dan worden ook de volgende stappen gezet.

Van de gesprekken en bevindingen wordt zorgvuldige verslaglegging gedaan. Er wordt benoemd met wie er is gesproken, wat de reacties waren en welke afspraken er zijn gemaakt. Indien Veilig Thuis is geraadpleegd, wordt de dossiercode bij Veilig Thuis vastgelegd in het dossier van de betreffende cliënt in het EPD.

STAP 4: Weging van de informatie en bij twijfel altijd raadplegen van Veilig Thuis

Na de eerste drie stappen is er al redelijk veel informatie verzameld: een beschrijving van de signalen, de uitkomsten van het gesprek met de cliënt en het eventuele advies van deskundigen.

Op basis van deze informatie wordt een inschatting gemaakt van de aard en de ernst van de situatie. Deze weging gebeurt ook weer door de directie, al dan niet in samenwerking met de melder die het proces uitvoert.

Ook bij deze stap kan er weer advies worden ingewonnen bij Veilig Thuis. Bij twijfel dient Veilig Thuis altijd geraadpleegd te worden. Als Veilig Thuis voor het eerst is geraadpleegd, wordt de dossiercode op dit punt vermeld in het EPD.

Indien de vermoedens zijn weggenomen kan de meldcode afgesloten worden. Indien er nog wel sprake is van (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling wordt verder gegaan met het stappenplan. De weging wordt vastgelegd in het EPD. Als besloten wordt de meldcode af te sluiten, blijft de verzamelde informatie (inclusief een eventuele dossiercode) wel in het EPD staan.

STAP 5: 2 beslissingen

Beslissing 1: Is melden noodzakelijk?

Als je acute of structurele onveiligheid vermoedt, doe je een melding bij Veilig Thuis. Beschrijf zoveel mogelijk feiten en gebeurtenissen die je hebt vastgesteld. Geef duidelijk aan als de informatie bij je melding van anderen afkomstig is. Overleg met Veilig Thuis wat je na de melding, binnen de grenzen van de mogelijkheden van Welzien, kan doen om de cliënt tegen (het risico op) huiselijk geweld of kindermishandeling te beschermen.

Een melding is geen eindpunt. Na het doen van de melding wordt in samenspraak Veilig Thuis besproken wat de medewerkers van Welzien zelf, binnen de grenzen van de gebruikelijke

Beslissing 2: Is zelf hulp verlenen of organiseren ook mogelijk?

Na de weging van stap 4 wordt een besluit genomen door de directie, al dan niet samen met de melder, of het bieden of organiseren van passende en toereikende hulp tot de mogelijkheden van Welzien behoort. Bij deze afweging kan Veilig Thuis geraadpleegd worden.

Hulpverlening is passend en toereikend wanneer is voldaan aan de volgende voorwaarden:

1. Er is voldoende zicht op (on)veiligheid in het heden.
2. Er is voldoende zicht op onveilige gebeurtenissen in het verleden (waaronder eerdere meldingen).
3. Alle betrokken medewerkers hebben de focus op het stoppen van geweld en een (duurzaam) herstel van de veiligheid.
4. Hulp is gericht op het versterken van de veerkracht en het herstel van de schade die is veroorzaakt.
5. Er is sprake van een gezamenlijke analyse, een plan met doelen en evaluatiemomenten van de medewerkers. Dit plan is op maat gemaakt met alle betrokkenen.
6. Indien er meerdere medewerkers betrokken zijn, zijn er afspraken over samenwerking en casusregie op veiligheid en (multidisciplinaire) hulpverlening.

Indien aan één of meer van de voorwaarden niet is voldaan, is melding maken bij Veilig Thuis noodzakelijk.

Verslaglegging

Als zorgverlener hoor je alle gegevens die van belang zijn voor de zorg die je biedt, zorgvuldig vast te leggen in het cliëntendossier. De informatie over de cliënt noteer je op een objectieve manier. Je zorgt ervoor dat je de gegevens zo neutraal mogelijk beschrijft.

Bij (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling is het uitermate belangrijk dat een goede feitelijke verslaglegging wordt gedaan van de waargenomen signalen, de gezette stappen en de resultaten van deze gezette stappen. Dit is een belangrijke basis voor zorgvuldig handelen. Bovendien kun je met een goed opgebouwd dossier je handelen verantwoorden, ook als het gaat om een eventuele melding bij Veilig Thuis.

In het geval van (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling bij iemand anders dan de cliënt, heb je eveneens de verantwoordelijkheid tot signaleren en handelen. Je vermoedens leg je in dit geval vast in het dossier van de cliënt. Je beschrijft dan met name de omstandigheden waarin de cliënt zich bevindt die voor jou aanleiding zijn om je zorgen te maken. Daarnaast beschrijf je de stappen die je hebt gezet om eventueel te beschermen tegen het huiselijk geweld of de kindermishandeling.

Beroepsgeheim

Omgaan met (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling vraagt om zorgvuldig handelen.

Je hebt als zorgverlener een vertrouwensrelatie met de cliënt. Je dient te voorkomen dat die vertrouwensrelatie wordt geschaad, omdat daardoor de zorgverlening in het

gedrang kan komen. Je hebt beroepsgeheim over alles wat binnen het kader van de zorgrelatie plaatsvindt. Informatie van en over de cliënt houdt je geheim en vertel je niet aan anderen zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger. Tegelijkertijd moet je het belang van de cliënt centraal stellen en ‘de zorg van een goed hulpverlener in acht nemen’.

Op de plicht tot beroepsgeheim gelden 4 uitzonderingen, waaronder de uitzonderingsregel dat je het beroepsgeheim mag verbreken als er sprake is van een conflict van plichten. Een conflict van plichten wil zeggen dat de plicht tot geheimhouding botst met de plicht om ernstige schade voor de cliënt te voorkomen. Je kunt echter niet zomaar concluderen dat je een conflict van plichten hebt.

Om te bepalen of er echt sprake is van een conflict van plichten, moet je nagaan of aan de volgende criteria is voldaan:

- Je moet alles geprobeerd hebben om toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger te krijgen voor het verstrekken van zijn gegevens aan een ander.
- Je zwijgplicht brengt je in gewetensnood door de ernst van de situatie waar de cliënt of een ander zich verkeert.
- Er is geen andere manier dan doorbreking van het beroepsgeheim om ernstige schade voor de zorgvrager of een ander te voorkomen. Doorbreken van je beroepsgeheim zal er redelijkerwijs toe leiden dat de ernstige schade wordt voorkomen of wordt beperkt.

Vanuit het belang van de bescherming van de cliënt of anderen kan het betekenen dat je je beroepsgeheim moet doorbreken.

Contactgegevens

Bij direct gevaar: bel 112

Veilig Thuis Gelderland Midden

Telefoonnummer:

0800-2000

Bezoekadres:

Snelliusweg 1
6827 DG Arnhem

Correspondentieadres:

Postbus 5364
6802 EJ Arnhem

Betreffende gemeenten:

Veilig Thuis Gelderland Midden is werkzaam in de volgende gemeenten:
Arnhem, Barneveld, Doesburg, Duiven, Ede, Lingewaard, Nijkerk, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Scherpenzeel, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.

Veilig Thuis Gelderland Zuid

Telefoonnummer:

0800-2000

Bezoekadres:

Professor Bellefroidstraat 22

6525 AE Nijmegen

Correspondentieadres:

Postbus 1120

6501 BC Nijmegen

Betreffende gemeenten:

Veilig Thuis Gelderland Zuid is werkzaam in de volgende gemeenten:

Berg en Dal, Beuningen, Buren, Culemborg, Druten, Heumen, Maasdriel, Mook en Middelaar, Neder-Betuwe, Nijmegen, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal, Wijchen en Zaltbommel.

4.3 Interne meldingsprocedure

In deze procedure wordt beschreven op welke wijze er binnen Welzien wordt omgegaan met incidenten en bijna-incidenten ten aanzien van onze cliënten. Het gaat hierbij om het melden, het uitvoeren van een gedegen analyse, en het treffen van verbetermaatregelen om fouten en ongevallen in de toekomst te voorkomen.

Naast een goed systeem dat de meldingen registreert, is een veilige meldcultuur van belang. Melden moet gezien worden als het informeren en verbeteren van de organisatie. Denk niet in schuld en verwijt, maar in feiten en verbeterpunten. Het gaat erom dat we leren van de fouten en incidenten en dat de juiste maatregelen tijdig worden getroffen.

4.3.1 Veilig Incident Melden (VIM)

Veilig Incident Melden (VIM) is een beproefde methode om incidenten op een veilige manier te melden, te onderzoeken en de oorzaken te categoriseren dicht bij het werkproces. Het is niet alleen belangrijk om te melden wat er is gebeurd, maar het is ook belangrijk om te achterhalen hoe en waarom het is gebeurd.

VIM staat voor:

- Veilig Incident Melden
- Vergissen Is Menselijk
- Vanzelfsprekend Incident Melden
- Vrijwillig Incident Melden

Het Veilig Melden van Incidenten leidt tot een betere kwaliteit van zorg. Door het analyseren van incidenten worden de onderliggende oorzaken opgespoord. De meeste incidenten zijn niet het gevolg van menselijke vergissingen alleen, maar eerder van een complex aan menselijke, technische, organisatorische en sociale factoren. De aandacht moet dus uitgaan naar de onderliggende factoren. Alleen als duidelijk is waarom een incident is ontstaan, kunnen effectieve maatregelen genomen worden die voorkomen dat in de toekomst nog een keer een dergelijk incident zal plaatsvinden.

Bij VIM vindt het registreren, analyseren en verbeteren plaats binnen het team. Het leereffect voor het team is groter als zij zelf de incidenten analyseren en verbeteringen formuleren om herhaling te voorkomen.

4.3.2 Definities

Incident

Een incident is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade aan de cliënt.

We spreken van incident als er in de zorg iets niet goed is gegaan, waarbij een cliënt schade heeft opgelopen, had kunnen oplopen of op kan lopen. Pas als de schade ernstig of fataal is, is er sprake van een calamiteit zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Zie daarover meer informatie in paragraaf 4.3.3.

Bijna-incident

Een ontstane ongewenste situatie die geen onmiddellijk gevaar voor de veiligheid en/of gezondheid van cliënten en/of medewerkers oplevert. Een bijna incident is een situatie waarin de cliënt (nog) niet betrokken is.

De term bijna-incident wordt dus gebruikt voor situaties waarbij een incident nog niet daadwerkelijk heeft plaatsgevonden en onder andere omstandigheden had kunnen leiden tot schade of letsel.

Calamiteit

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) wordt gesproken over een calamiteit in de zorg als het gaat om: een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.

4.3.3 Melden bij Inspectie Gezondheidszorg en jeugd of GGD

Bij een calamiteit dient, naast het maken van een VIM-melding, ook gemeld te worden bij de desbetreffende organisatie (Inspectie Gezondheidszorg en jeugd of GGD).

Ook als er sprake is van geweld jegens een cliënt in een zorgrelatie dient er gemeld te worden bij de desbetreffende organisatie (Inspectie Gezondheidszorg en jeugd of GGD).

Er is sprake van geweld in de zorgrelatie bij:

Seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een organisatie of opdrachtnemer van een organisatie werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een organisatie verblijft.

4.3.4 Incident-categorieën

In het systeem van Veilig Incident Melden worden binnen Welzien verschillende incident-categorieën onderscheiden. Hieronder zijn enkele categorieën uitgewerkt.

Agressie

Agressie incidenten zijn alle handelingen door een kind die door degene die deze ondergaat als vijandig, vernederend of intimiderend worden ervaren. De uitingsvormen van agressie kunnen verschillend zijn:

- Verbaal en non-verbaal (schelden, beledigen, vernederen en kleineren, discrimineren, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigen)
- Fysiek (dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, krabben, vastgrijpen, duwen, met spullen gooien, spugen)
- Psychisch (lastigvallen, onder druk zetten, intimideren, manipuleren, sarcasme, bedreigen en irriteren)

Let op: een agressie-incident jegens een medewerker kan ook resulteren in een MOM-melding. MOM staat voor Meldingen Ongevallen Medewerkers. Zie voor meer informatie het document 'MOM systeem'

Gezondheidsklachten

Bij VIM wordt er gesproken over gezondheidsklachten indien er klachten gerelateerd aan het incident zijn. Deze klachten kunnen zowel lichamelijk als psychisch van aard zijn. Lichamelijke klachten kunnen zijn: pijn, (schaaf)wond, verzwikking, blauwe plek/zwelling, uit de kom, botbreuk, maagdarmproblemen. Voorbeelden van psychische klachten zijn: aanhoudende en buitenproportionele onrust en angst.

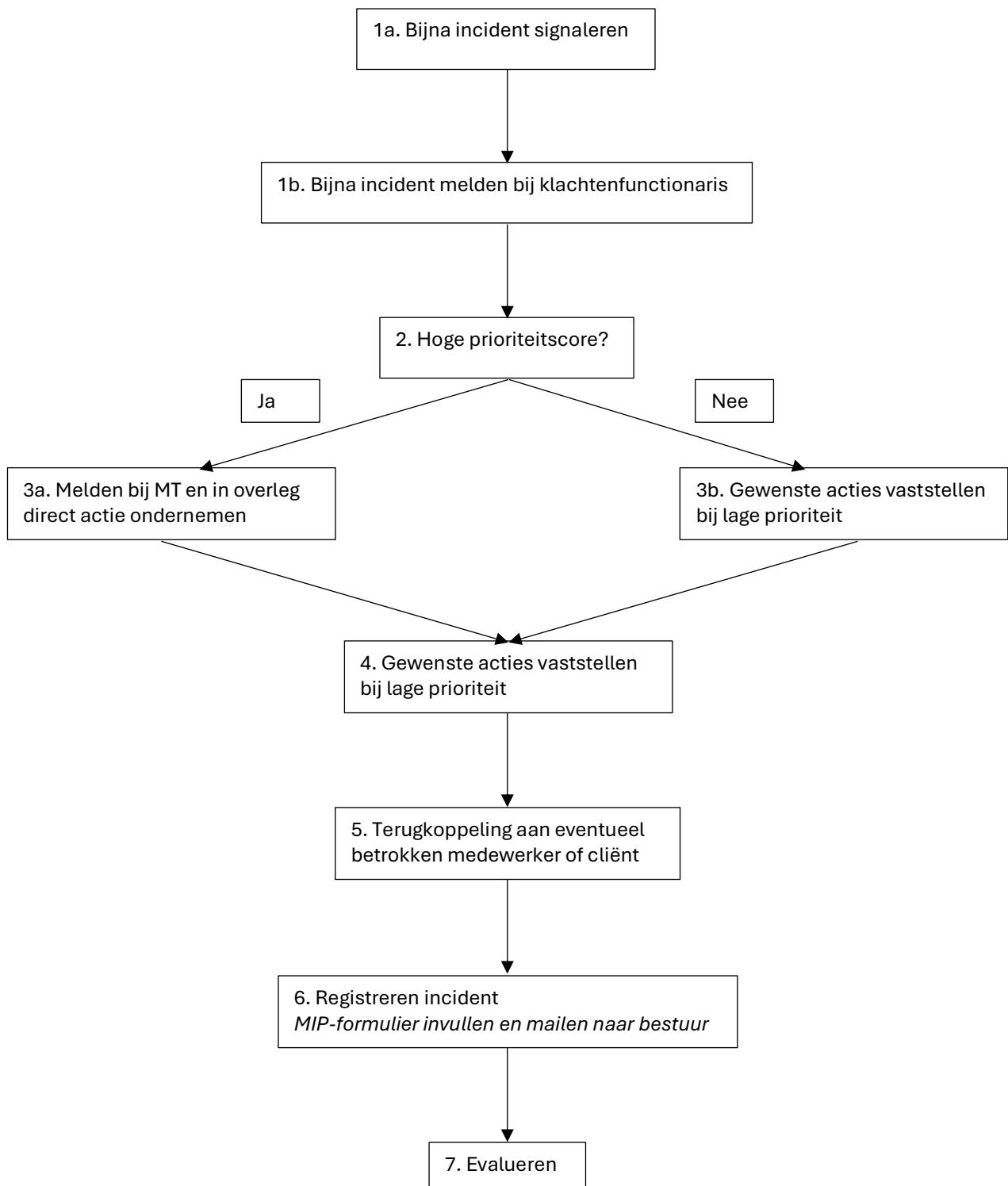
4.3.5 Taken en verantwoordelijkheden

Binnen Welzien is het team van zorgprofessionals ook direct het VIM team. De directie is hierin eindverantwoordelijk. Het betrekken van het gehele team bij de VIM heeft een aantal voordelen:

- Het melden en analyseren binnen het team bevordert het melden;
- Meldingen vinden plaats op het niveau van de directe werkomgeving van het team;
- Er is een directe mogelijkheid tot terugkoppeling naar de melder;
- Verbetermaatregelen kunnen gekoppeld worden aan afdelingsspecifieke situaties;
- Het draagt bij aan een *no-blame* cultuur;
- Het draagt bij aan meer kwaliteitsbewustzijn onder het team.

4.3.6 Werkwijze VIM

Op de volgende pagina staat het stroomschema van de werkwijze VIM binnen Welzien. In Nedap Ons staat het formulier wat gevuld kan worden bij een cliënt. Zie werkinstructie “VIM in Nedap Ons” voor uitleg Ons.



4.4 Gedragscode

Welzien beseft dat het ook wel eens mis kan gaan en om dit te voorkomen, vragen wij uw aandacht voor de door ons opgestelde gedragscode.

We vragen onze cliënten, de ouders/verzorgers, teamleden, en andere belanghebbenden hierbij expliciet om overtredingen van wet- en regelgeving en de gedragscode van onze medewerkers of andere onregelmatigheden aan ons te melden. Teamleden van Welzien dienen zich te gedragen volgens deze gedragscode, die is vastgesteld door de directie. Dit geldt voor alle activiteiten en vormen van begeleiding, zorg en dienstverlening die worden uitgevoerd door Welzien, zowel op locatie als extern.

Het doel van deze gedragscode is dat iedereen, teamlid, cliënt of ieder ander die in ruimste zin des woord betrokken is tot de werkrelatie zich veilig kan voelen en geen belemmering zal hebben op de werkzaamheden.

4.4.1 Omgang met cliënten en hun ouders/vertegenwoordigers

- **Ga respectvol om met cliënten en hun ouders/vertegenwoordigers.**
Discriminatie op welke grond dan ook is niet toegestaan. Heb respect voor de ontwikkeling van de cliënt en diens ouders/vertegenwoordigers, en houdt daarmee rekening in de omgang. Welzien tolereert geen enkele vorm van seksuele intimidatie, agressie (fysiek of verbaal), of ander ongewenst gedrag. Bij dergelijk gedrag wordt naast persoonlijke sancties ook melding gedaan bij de politie en/of andere instanties.
- **Laat de cliënten en hun ouders/vertegenwoordigers in hun waarde.**
Probeer de opvattingen van de cliënt en hun ouders/vertegenwoordigers te begrijpen en in dialoog bij eventuele verschillen in mening of visie dichterbij elkaar te komen. Geef daarnaast inzicht in je handelwijze en je overtuigingen voor zover die invloed hebben op de cliënt.
- **Respecteer de eigendommen van de cliënten en gaat met alle zorgvuldigheid met eigendommen van anderen om.**
Diefstal is te allen tijde niet toegestaan en naast persoonlijke sancties zal hier tevens aangifte bij de politie van gedaan worden.
- **Bescherm de privacy van cliënten en hun ouders/vertegenwoordigers.**
Maak geen geluids- of beeldopnames van hen op persoonlijke *devices* en verspreid gemaakte geluids- of beeldopnames niet, behalve met de betreffende ouder/vertegenwoordiger. Maak gegevens van de cliënten en hun ouders/vertegenwoordigers niet openbaar en ga er zorgvuldig mee om (d.w.z., minimaliseer het risico dat deze gegevens door onbevoegde derden wordt gezien). Meldt abusievelijke datalekken direct bij de directie en bespreek met hen de vervolgstappen (inlichten van de betrokkenen en melding maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens).
- **Gebruik van verdovende middelen voorafgaand of tijdens werkzaamheden voor Welzien is ten strengste verboden.**

4.4.2 Omgang met collega's

- **Ga respectvol om met collega's en stagiaires.**

Roddelen, pesten, en discriminatie op welke grond dan ook zijn niet toegestaan. Agressie, seksuele intimidatie, of ander ongewenst gedrag jegens collega's is niet toegestaan. Bij dergelijk gedrag wordt naast persoonlijke sancties ook melding gedaan bij de politie en/of andere instanties.

- **Laat collega's in hun waarde.**

Respecteer hun opvattingen en visies en probeer deze te begrijpen. Probeer bij verschillen in opvattingen of visies om dichterbij elkaar te komen. Ga niet zomaar tegen de besluiten van collega's in. Bespreek onenigheid hierover eerst met elkaar en/of het team om gezamenlijk tot vervolgstappen te komen.

- **Zorg voor een veilige werksfeer.**

Vraag om hulp en betrek collega's voor het uitwisselen van kennis en inzicht. Sta ervoor open om collega's te hulp te schieten en jouw kennis en inzichten met hen te delen en zorg dat collega's zich vrij voelen om vragen te stellen.

- **Bevorder de onderlinge sfeer.**

Houd rekening met elkaars wensen en eigenschappen en probeer het teamgevoel en de algehele sfeer te bevorderen.

4.4.3 Melden ongewenst gedrag bij zorgverlener

Medewerkers die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag, in welke vorm dan ook, tijdens hun werkzaamheden voor Welzien, of door personen die bij deze werkzaamheden betrokken zijn, zijn verplicht dit te melden bij Welzien. Zij zal elke klacht met de benodigde discretie behandelen en streng maar rechtvaardig handelen om verdere escalatie te voorkomen.

Wanneer meldingen binnenkomen met betrekking tot overtreding van deze gedragsregels, kan dit leiden tot maatregelen die in verhouding staan tot de overtreding die is gemaakt.

Hoofdstuk 5: Informatiebeveiligingsbeleid

Deels overgenomen uit Praktijkboek NEN 7510 511-1.

5.1 Algemeen beleid

5.1.1 Toelichting

Dit document beschrijft het beleid van Welzien met betrekking tot de beveiliging van informatie. De informatievoorziening is van essentieel belang voor een ongestoorde voortgang van de bedrijfsvoering van Welzien.

Onze organisatie en onze informatievoorziening worden blootgesteld aan een groot aantal bedreigingen, al dan niet opzettelijk van aard. Deze bedreigingen maken het noodzakelijk om gerichte maatregelen te treffen en om risico's tot een aanvaardbaar niveau te reduceren. Het proces van informatiebeveiliging begint met het definiëren van een beleid op dit punt.

5.1.2 Definitie van informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging wordt gedefinieerd als een samenhangend stelsel van maatregelen dat zich richt op het blijvend realiseren van een optimaal niveau van *beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid* van informatie.

Opgemerkt wordt dat informatiebeveiliging een *samenhangend stelsel* van maatregelen omvat. Dit betekent dat de verschillende maatregelen die tezamen de informatiebeveiliging vormen, niet los van elkaar worden getroffen, maar in onderlinge relatie met elkaar staan.

Het stelsel van beveiligingsmaatregelen heeft tot doel een *blijvend niveau van beveiliging* te realiseren. Door een zorgvuldige borging wordt bereikt dat het gewenste niveau van beveiliging ook op langere termijn wordt gehandhaafd.

Informatiebeveiliging is gericht op het realiseren van een *optimaal niveau van beveiliging*. Dit optimum wordt bereikt door een zorgvuldige afweging van kosten en baten.

5.1.3 Samenhang

Samenhang tussen informatiebeveiliging en privacybescherming

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van kracht. Dit is de nieuwe Europese privacy verordening die de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) heeft vervangen. Gegevens moeten in overeenstemming met de AVG worden verwerkt.

Bij Welzien zien we het als onze verantwoordelijkheid om op een vertrouwelijke, respectvolle en veilige manier met uw gegevens om te gaan.

Privacybescherming richt zich op de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. Dit kunnen gegevens van zowel cliënten als van medewerkers zijn. Informatiebeveiliging richt zich op de beveiliging van (vertrouwelijke) gegevens, waaronder persoonsgegevens. De maatregelen die in het kader van informatiebeveiliging worden getroffen, leveren dus een bijdrage aan de bescherming van privacygevoelige gegevens.

Samenhang tussen informatiebeveiliging en zorgrisicomanagement

Risicomanagement richt zich op het analyseren en beheersen van instelling brede risico's waaraan Welzien staat blootgesteld. Deze risico's kunnen op velerlei terreinen betrekking hebben zoals zorginhoudelijke risico's, financiële risico's en de beschikbaarheid en inzet van personeel.

Informatiebeveiliging heeft betrekking op de risico's die samenhangen met de informatievoorziening en het omgaan met vertrouwelijke informatie.

Samenhang tussen informatiebeveiliging en kwaliteitszorg

Welzien streeft naar een hoge kwaliteit in de uitvoering van cliëntenzorg en de hiervoor benodigde ondersteunende bedrijfsprocessen. Welzien werkt aan continue kwaliteitsverbetering. Ook op de informatievoorziening en de informatiebeveiliging is dit van toepassing.

5.1.4 Doelstelling

Doelstelling informatiebeveiligingsbeleid

Het opstellen van het informatiebeveiligingsbeleid heeft tot doel de doelstellingen en uitgangspunten met betrekking tot informatiebeveiliging binnen Welzien vast te stellen en vast te leggen. Hiermee vormt het beleid de leidraad voor alle betrokkenen bij informatiebeveiliging. Met het opstellen van het informatiebeveiligingsbeleid wordt invulling gegeven aan de volgende hoofdstukken van de Nederlandse beveiligingsnorm NEN 7510 *Informatiebeveiliging in de zorg*:

- Hoofdstuk 4: Context van de organisatie
- Hoofdstuk 5: Leiderschap
- Hoofdstuk 6: Planning

Doelstelling informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging spitst zich toe op drie kernbegrippen:

- **beschikbaarheid**: de mate waarin informatie en informatiesystemen op het gewenste moment toegankelijk zijn voor gebruikers;
- **vertrouwelijkheid**: de mate waarin de toegang tot informatie en systemen beperkt is tot een vastgestelde groep van gebruikers; en
- **integriteit** de mate waarin informatie en systemen geen fouten bevatten).

Naast deze drie zogenaamde *betrouwbaarheidsvereisten* gaat informatiebeveiliging ook over de *controleerbaarheid* en *onweerlegbaarheid* van uitgevoerde handelingen en de informatieverwerking. Het onafhankelijk kunnen aantonen dat informatie betrouwbaar wordt behandeld, het afleggen van verantwoording en zorg dragen dat misstanden kunnen worden ontdekt, zijn aspecten die onlosmakelijk zijn verbonden met informatiebeveiliging.

5.1.5 Werkingsgebied informatiebeveiligingsbeleid

Het informatiebeveiligingsbeleid is van toepassing op Welzien. Dit beleid is ook van toepassing op de gegevensuitwisseling van Welzien met andere organisaties conform NEN 7512 *Vertrouwensbasis voor gegevensuitwisseling*. Het beleid richt zich op de

eigen medewerkers, tijdelijk personeel, vrijwilligers en op personeel dat door derden wordt ingezet om diensten te verlenen aan onze organisatie.

5.1.6 Verantwoordelijkheid informatiebeveiligingsbeleid

De directie is eindverantwoordelijk voor het informatiebeveiligingsbeleid.

5.1.7 Communicatie van het informatiebeveiligingsbeleid

Het is van groot belang dat het informatiebeveiligingsbeleid en de hieruit volgende principes en richtlijnen bekend zijn bij alle betrokkenen binnen Welzien. De directie is verantwoordelijk voor de communicatie van het beleid. Het bevorderen van het beveiligingsbewustzijn bij management en medewerkers vormt een belangrijk aandachtspunt bij deze communicatie.

5.2 Uitgangspunten informatiebeveiliging Welzien

Bij de toepassing van informatiebeveiliging binnen Welzien worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

1. Welzien streeft ernaar aantoonbaar te voldoen aan de norm NEN 7510-1:2024 *Informatiebeveiliging in de zorg*, en aan de hieruit volgende normen, zoals NEN 7512 *Vertrouwensbasis voor gegevensuitwisseling*, en NEN 7513 *Logging*.
2. Informatiebeveiliging is binnen Welzien zo ingericht dat de rechten van betrokkenen (cliënten, medewerkers, bezoekers, leveranciers, etc.) die voortvloeien uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), worden gerespecteerd en kunnen worden geëffectueerd.
3. Wanneer Welzien samenwerkingsverbanden aangaat met externe partijen, hetzij inhoudelijk, hetzij voor de ontwikkeling of het beheer van de informatievoorziening, wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan informatiebeveiliging.
4. De bedrijfsprocessen, informatiesystemen en gegevensverzamelingen van alle onderdelen van Welzien zijn volgens een gestructureerde methode geclassificeerd naar de aspecten beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Aan informatiesystemen en gegevens- verzamelingen (IT-gerelateerde bedrijfsmiddelen) zijn eigenaren gekoppeld die verantwoordelijk zijn voor het handhaven van de juiste beveiligingsmaatregelen.
5. Welzien verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende privacywetgeving en in overeenstemming met dit reglement. Welzien kan de verwerking van persoonsgegevens (extern) uitbesteden aan een verwerker en legt dan in een verwerkersovereenkomst of een andere schriftelijke overeenkomst de verplichtingen uit de AVG op aan de verwerker. Deze overeenkomst bindt de verwerker ten aanzien van Welzien en omschrijft ten minste:
 - a. het onderwerp van de gegevensverwerking;
 - b. de aard en de doeleinden van de gegevensverwerking;
 - c. het soort persoonsgegevens van de gegevensverwerking en de categorieën van betrokkenen; en de duur van de gegevensverwerking

6. Bij de aanname, tijdens het dienstverband en in geval van ontslag van medewerkers wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de betrouwbaarheid van medewerkers en aan de waarborging van de vertrouwelijkheid van informatie.
7. Welzien voert een actief beleid om het beveiligingsbewustzijn van management en medewerkers te stimuleren, hierbij valt o.a. te denken aan *clear desk policy*.
8. Welzien beschikt over gedragsregels voor het gebruik van (algemene) informatievoorzieningen. Op de naleving van deze gedragsregels wordt toegezien.
9. Welzien heeft maatregelen getroffen voor de fysieke beveiliging van mensen en middelen, waaronder vertrouwelijke informatie en apparatuur waarop deze informatie is opgeslagen. Het afsluiten van plekken waar gevoelige informatie ligt, het beperkt verspreiden (door kopieën of anderszijds), en het tijdig vernietigen van persoonlijke informatie zijn daartoe belangrijke vormen.
10. Welzien heeft maatregelen getroffen voor de beveiliging en het beheer van de operationele informatie- en communicatievoorzieningen. Maatregelen tegen allerlei vormen van kwaadaardige programmatuur (computervirussen, spam, *spyware*, *phishing*, etc.) vormen hiervan een belangrijk onderdeel.
11. Welzien richt systemen voor externe gegevensuitwisseling in volgens de NEN 7512, *Vertrouwensbasis voor gegevensuitwisseling*. Hiertoe maken wij onder andere gebruik van beveiligde mailservers voor het uitwisselen van gevoelige informatie.
12. Welzien heeft maatregelen getroffen waardoor is gewaarborgd dat alleen geautoriseerde medewerkers gebruik kunnen maken van de informatie- en communicatievoorzieningen.
13. Welzien heeft adequate maatregelen getroffen, waardoor de beschikbaarheid van de bedrijfsprocessen en de hierbij gebruikte informatie(systemen) is gewaarborgd. Hiervan is een (beveiligd) elektronisch patiëntendossier een belangrijk onderdeel.