

Kwaliteitshandboek



Creatief denken mag weer

Annette Daams
Raoul Berends
Roël Fernand
Wilmer Beekman
Elst, oktober 2025

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Wat wij doen en waar wij voor staan 3

1.1 Specialistische zorg, dagbesteding en expertise in nieuwe onderwijsbehoeften	3
--	---

Hoofdstuk 2: Onze Organisatie4

2.1 Wie is Welzien?	4
---------------------------	---

2.2 Samenwerkers/ZZP	4
----------------------------	---

2.3 Kwaliteitsbeleid	4
----------------------------	---

2.3.1 Norm verantwoorde Werktoedeling	4
---	---

2.3.2. Norm Gemeenschappelijke basis voor alle professionals in het jeugddomein.....	5
--	---

2.3.2. Norm Verantwoorde hulp	6
-------------------------------------	---

2.3.4. Kwaliteitsdoelstellingen	6
---------------------------------------	---

2.4 Taken en verantwoordelijkheden	6
--	---

Hoofdstuk 3: Primaire proces8

3.1 Binnenkomst bij Welzien	8
-----------------------------------	---

3.2 Wen- en meeloopdagen.....	8
-------------------------------	---

3.3 Plaatsing	8
---------------------	---

3.4 Terugkeer naar school	8
---------------------------------	---

Hoofdstuk 4: Ondersteunende processen.....10

4.1 Klachtenprocedure	10
-----------------------------	----

4.2 Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld	10
---	----

Stappenplan.....	11
------------------	----

STAP 1: Breng signalen in kaart.....	11
--------------------------------------	----

STAP 2: Overleg met een deskundige collega of zo nodig raadplegen van Veilig Thuis	11
--	----

STAP 3: Gesprek met de betrokkene(n) over de signalen.....	11
--	----

STAP 4: Weging van de informatie en bij twijfel altijd raadplegen van Veilig Thuis.....	12
---	----

STAP 5: 2 beslissingen	12
------------------------------	----

6. Verslaglegging.....	12
------------------------	----

7. Beroepsgeheim	13
------------------------	----

8. Contactgegevens.....	13
-------------------------	----

4.3 Interne meldingsprocedure	14
-------------------------------------	----

1. Doel	14
---------------	----

2. Veilig Incident Melden (VIM).....	14
--------------------------------------	----

3. Definities	14
---------------------	----

3.1 Incident	14
--------------------	----

5. Incident-categorieën.....	15
------------------------------	----

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

Hieronder worden enkele categorieën uitgewerkt.....

6. Taken en verantwoordelijkheden	15
---	----

7. Werkwijze VIM.....	16
-----------------------	----

4.4 Gedragscode	18
-----------------------	----

Melden ongewenst gedrag naar zorgverlener	18
---	----

Hoofdstuk 5: Informatiebeveiligingsbeleid.....19

1. Algemeen beleid	19
--------------------------	----

1.1 Toelichting	19
1.2 Definitie van informatiebeveiliging	19
1.3 Samenhang tussen informatiebeveiliging en privacybescherming	19
1.4 Samenhang tussen informatiebeveiliging en zorgrisicomanagement.....	19
1.5 Samenhang tussen informatiebeveiliging en kwaliteitszorg.....	20
1.6 Doelstelling informatiebeveiligingsbeleid	20
1.7 Doelstelling informatiebeveiliging	20
1.8 Werkingsgebied informatiebeveiligingsbeleid	20
1.9 Verantwoordelijkheid informatiebeveiligingsbeleid	20
1.10 Communicatie van het informatiebeveiligingsbeleid	20
5.2 Uitgangspunten informatiebeveiliging Welzien	21

Hoofdstuk 1: Wat wij doen en waar wij voor staan

1.1 Specialistische zorg, dagbesteding en expertise in nieuwe onderwijsbehoeften

‘Andersdenkend’ en vastgelopen in het onderwijs?

Wij zijn een dagbesteding voor kinderen/jongeren tussen 6 en 20 jaar die zijn vastgelopen of dreigen vast te lopen binnen het reguliere onderwijs. Hierbij richten wij ons op de specifieke doelgroep ‘anders-denkend’ met een hoog-ontwikkelingspotentieel:

De -CREATIEF- begaafden!

We bieden deze kinderen een rustige, welkome plek en vooral een veilige omgeving. Wij geven ze een ‘time-out’, waardoor zij weer tot zichzelf kunnen komen en in hun eigen kracht kunnen gaan staan.

Ons doel is altijd om de kinderen 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.

Het doel van de dagbesteding is om de jongeren weer moed te laten vinden om:

- te gaan ontdekken wat bij hen hoort, wat bij hen past.
- weer vanuit vertrouwen en volle overtuiging in eigen kracht te durven gaan staan.
- via teruggevonden passie en eigenheid talenten te kunnen gaan laten leven.
- de verworven zelfredzaamheid verder uit te bouwen, weer te willen groeien en bloeien met een *drive* vanuit creatief denken.

Als aan bovenstaande voorwaarden is voldaan dan zoekt Welzien, samen met het kind en ouders, naar een geschikte school om het kind terug te laten keren. Daarbij wordt gekeken naar de juiste plek en naar het juiste niveau.

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 te laten groeien tot een kwalitatief en professioneel geheel.

In 2018 sloten Raoul Berends en Roël Fernand zich aan als begeleiding 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 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.

Het motto is: *“Samenwerken maakt de toekomst”; de sleutel tot groei en ontwikkeling*

Welzien is een dagbesteding voor kinderen/jongeren tussen 6 en 23 jaar die zijn vastgelopen binnen het onderwijs. We bieden een rustige, welkome plek voor kinderen in een veilige omgeving aan kinderen en jongeren die zijn vastgelopen of dreigen vast te lopen binnen het reguliere onderwijs. Welzien helpt hen hun eigen leermethode te ontdekken en uitvoeren via creatief denken. Welzien geeft deze kinderen/jongeren een ‘time-out’, waardoor zij weer tot zichzelf kunnen komen en in hun eigen kracht kunnen gaan staan. Wanneer zij daar weer toe in staat zijn, begeleidt Welzien hen in de weg terug naar het onderwijs.

Welzien bestaat uit twee groepen; de kinderen (6 – 10 jaar) en de jongeren (11 – 18 jaar)

2.2 Samenwerkers/ZZP

Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Welzien maakt gebruik van (SKJ geregistreerde) zorgprofessionals die werken als zelfstandige (ZZP'ers) en heeft een SKJ geregistreerd Orthopedagoog en SKJ geregistreerd GZ-kinderpsycholoog aan zich verbonden en hanteert de volgende criteria.

De ZZPer:

1. Voldoet aan de kwaliteitseisen/kwalificaties
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. Heeft de noodzakelijke documenten op orde (inschrijving KvK, Modelovereenkomst i.p.v. VAR)
6. Beschikt over een geldige VOG niet ouder dan een 3 maanden bij start van de samenwerking.

2.3 Kwaliteitsbeleid

Binnen Welzien hanteren we het kwaliteitskader Jeugd.

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.

Bij Welzien werken verschillende SKJ-geregistreerde begeleiders. Daarnaast werkt Welzien samen met andere SKJ geregistreerde professionals, zoals een GZ-psycholoog en orthopedagoog, en heeft zij een zeer groot netwerk opgebouwd met specialisten in “creatieve begaafdheid”.

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.

Structureel vindt er scholing en werkoverleg plaats met het hele team van Welzien onder leiding van de orthopedagoog of andere specialisten op het gebied van creatieve begaafden.

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

1. Cliëntgericht werken

Onze samenwerkers 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.

2. 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.

3. Versterken eigen kracht en zelfregie

Wij en onze samenwerkers sluiten aan bij, en versterken de eigen kracht en zelfregie van jeugdigen, ouders en hun omgeving. Ze bevragen hun mogelijkheden en de mogelijkheden van hun sociale netwerk en zetten deze in. Ze weten wanneer ze moeten loslaten en afstand nemen. Ze kunnen ook de grenzen van de eigen mogelijkheden en kracht van de jeugdige, het gezin en het netwerk inschatten. Zij sluiten aan bij de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de jeugdige. Middels *scaffolding*, gespreksvoering, positieve bekrachting en oefening worden de kracht en zelfregie van de jeugdige bovendien vergroot.

4. Veiligheid bevorderen

Professionals hebben oog voor de veiligheid van de jeugdige (zowel fysiek, psychisch als sociaal). Zij zijn alert op signalen die de veiligheid bedreigen en kunnen deze, in lijn met de meldcode van Welzien, bespreekbaar maken met ouders en jeugdige. Zo nodig winnen ze advies in van Veilig Thuis, voordat ze acties ondernemen die bijdragen aan het vergroten van de veiligheid of voordat ze andere professionals inschakelen.

5. Werken vanuit een integrale blik: breder kijken, meer zien

Professionals hebben een integrale blik, waarbij ze oog hebben voor het functioneren van jeugdigen en ouders in de verschillende levensgebieden en de invloed die hier vanuit gaat. Hierbij dragen ze bij aan een integrale afweging, zowel bij de analyse van de vraag als bij de mogelijke oplossingen.

6. Samenwerken

Professionals stemmen, in overleg met ouders en jeugdigen, af met andere professionals en (vrijwilligers)netwerken met aanvullende deskundigheid. Dit gebeurt zowel bij MDO's als daarbuiten. Ze benutten deze deskundigheid en activeren ouders en jeugdigen dit ook te doen, zodat ze optimale hulp en ondersteuning krijgen. Professionals herkennen en erkennen hierin hun eigen grenzen en elkaars vakmanschap.

7. Leven lang leren en reflecteren

Bij de vormgeving aan hun (deels nieuwe) taken krijgen professionals ruimte om op basis van hun deskundigheid professionele afwegingen te maken. Vergroting van professionele autonomie en vermindering van regeldruk staan centraal. Daarbij moeten professionals

voldoen aan de voorschriften die volgen uit de (Jeugd)wet zoals zelfbeschikkingsrecht van de jeugdige, bejegening, vertrouwelijkheid en privacy.

2.3.2. 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.

2.3.4. Kwaliteitsdoelstellingen

Kwaliteitsdoelstellingen zijn gerelateerd aan kwaliteitskenmerken. De kwaliteitskenmerken zijn:

1. Geschikte, correcte zorg;
2. Beschikbaarheid;
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

Door continu in gesprek te blijven met het kind of de jongere (en/of zijn ouders) worden de wensen en behoeften en de mogelijkheden op elkaar afgestemd. Wat heeft het kind of de jongere daadwerkelijk van ons nodig?

2.4 Taken en verantwoordelijkheden

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

Naam	Functie	Taken/verantwoordelijkheden
Annette Daams	Eigenaar	• Eindverantwoordelijk Welzien • Begeleider van groepen • Verslaglegging en participatie in MDO's • Kennismakingen en evaluaties • Contacten met derden
Raoul Berends	Eigenaar	• Eindverantwoordelijk Welzien • Begeleider van groepen • Verslaglegging en participatie in MDO's • Kennismakingen en evaluaties • Contacten met derden • Financiële zaken • Individuele begeleider Jeugdzorg Binnen Onderwijs

Roël Fernand	Eigenaar	• Eindverantwoordelijk Welzien • Begeleider van groepen • Verslaglegging en participatie in MDO's • Kennismakingen en evaluaties • Contacten met derden • Individuele begeleider Jeugdzorg Binnen Onderwijs
Wilmer Beekman	Eigenaar	• Eindverantwoordelijk Welzien • Begeleider van groepen • Verslaglegging en participatie in MDO's • Kennismakingen en evaluaties • Contacten met derden • Financiële zaken en applicatiebeheer EPD (ONS). • Individuele begeleider Jeugdzorg Binnen Onderwijs • Begeleider terugkeer naar school
Marlies Wery	ZZP'er,	• Begeleider van groepen • Individuele didactische ondersteuning • Ontwikkel- en verrijkingsgroep • Faalangstreductietrainer • Individuele begeleider Jeugdzorg Binnen Onderwijs
Shirley Olmen	ZZPer, pedagoog	• Begeleider van groepen • Individuele begeleider angst- en spanning
Diamond ter Heert	ZZPer	• Begeleider van groepen • Individuele begeleider Jeugdzorg Binnen Onderwijs
Fouad Saadan	ZZPer	• Begeleider van groepen • Individuele begeleider Jeugdzorg Binnen Onderwijs
Malik ter Heert	ZZPer	• Begeleider van groepen • Individuele begeleider Jeugdzorg Binnen Onderwijs
Barbara van der Waarde	Orthopedagoog	• Vertrouwenspersoon • Inhoudelijke expertise en trainingen
Dagmar Lippinkhof	GZ-psycholoog	• Supervisie • Inhoudelijk expertise

Hoofdstuk 3: 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 binnenkomen, namelijk via:

- Het sociaal wijkteam
- De school
- *Peers* of andere bekende van Welzien
- Doorverwijzing van andere zorgprofessionals
- Verwijzing via de huisarts
-

In alle gevallen mag een kind of de jongere, samen met de ouders bij Welzien komen kennismaken. In een kennismakingsgesprek krijgen wij als organisatie een beeld van de huidige situatie en de hulpvraag, en krijgen de ouders een beeld van wie wij zijn als organisatie en wat wij kunnen bieden. Na een kennismakingsgesprek is er tijd voor een rondleiding, zodat zowel de jeugdige als de ouders, een beeld kunnen krijgen van de sfeer en inhoud.

Als de kennismaking goed verlopen is, wordt er een voorstel gedaan voor meeloopdagen.

3.2 Wen- en meeloopdagen

Op deze dagen kan het kind of de jongere wennen op de groep. De ouders zijn dan in principe niet meer aanwezig.

Tijdens deze periode wordt ook de financiering geregeld.

3.3 Plaatsing

Wanneer een kind of de jongere zich goed voelt op de groep spreken we over een vaste plaatsing. In heel veel gevallen zal dit na 1 of 2 keer wennen zijn.

Vervolgens gaan de 3 fasen in die eerder in dit handboek beschreven zijn. Voor de volledigheid sommen we ze hier nog eens op:

1. Wenfase: wennen en herstellen
 - a. Hierbij luisteren wij naar onze kinderen, ze mogen er zijn! Wij zien ze wel!
 - b. Doordat onze kinderen in een groep verblijven waarin zijn *peers* treffen, ervaren ze dat ze niet de enige zijn, dat ze niet anders zijn!
2. Activeringsfase: waarin wij de kinderen/jongeren activeren, motiveren en inspireren.
 - a. We kijken samen met het kind hoe en op welke manier hij of zij leert.
 - b. Dit doen we vooral via creatieve middelen, zoals techniek, sport, activiteiten en hondentraining
3. Richtingsfase: waarin we werken aan de terugkeer naar school en we (weer) gaan verbinden met de (nieuwe) school.
 - a. Door het inmiddels uitgebreide netwerk aan scholen, beoordelen wij welke scholen eventueel een goede optie zijn.
 - b. Samen met het kind en de ouders maken we een plan hoe de terugkeer naar school eruit moet komen te zien.
 - c. Gedurende de terugkeer naar school zal Welzien altijd als uitvalbasis fungeren. Bovendien is er in deze fase ruimte voor individuele begeleiding op school (jeugdzorg binnen onderwijs).

3.4 Terugkeer naar school

De terugkeer naar school wordt altijd heel zorgvuldig met het kind of de jongere afgestemd. Hij of zij is leidend (doch niet bepalend) hierin en Welzien zal hen daarin begeleiden. Welzien blijft nauw betrokken bij de school, de ouders en het kind. In veel gevallen is er sprake van een gefaseerde opbouw van de terugkeer naar school, waarbij het kind of de jongere steeds meer dagen naar school,

en steeds minder dagen naar Welzien gaat.

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. Klachten over ons kunnen bij hen worden ingediend via [dit](#) formulier en zullen vervolgens in behandeling worden genomen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie.

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 de mogelijkheid 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;
- 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;
- 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;

- Dat Welzien in deze code ook vastlegt op welke wijze zij de beroepskrachten bij deze stappen ondersteunt;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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

Stelt de volgende Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast.

Het wettelijk meldrecht voor huiselijk geweld en kindermishandeling biedt alle beroepskrachten met een beroepsgeheim of een andere zwijgplicht, het recht om een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld te melden, ook als zij daarvoor geen toestemming hebben van hun cliënt.

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

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 gemeld aan de directie van Welzien.

Vanaf dit punt nemen de directie het proces over. Zij is verantwoordelijk voor de verdere begeleiding en de bewaking van het proces. 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.

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

Na het verzamelen van informatie volgt een gesprek met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Dit gesprek wordt door de directie gevoerd.

Voor ondersteuning bij het voorbereiden of het voeren van het gesprek kan een deskundig collega of Veilig Thuis geraadpleegd worden.

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 je de cliënt uit het oog verliest.

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.

Zorg voor zorgvuldige verslaglegging. Benoem met wie er gesproken is, wat de reacties waren en welke afspraken er zijn gemaakt.

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.

Ook bij deze stap kan er weer advies worden ingewonnen bij Veilig Thuis. Bij twijfel dient Veilig Thuis altijd geraadpleegd te worden.

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. Leg je weging vast in het cliëntendossier.

STAP 5: 2 beslissingen

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

2. Is zelf hulp verlenen of organiseren ook mogelijk?

Na de weging van stap 4 wordt een besluit genomen door de directie 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:

- Er is voldoende zicht op (on)veiligheid in het heden.
- Er is voldoende zicht op onveilige gebeurtenissen in het verleden (waaronder eerdere meldingen).
- Alle betrokken medewerkers hebben de focus op het stoppen van geweld en een (duurzaam) herstel van de veiligheid.
- Hulp is gericht op het versterken van de veerkracht en het herstel van de schade die is veroorzaakt.
- 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.
- 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.

6. 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.

7. 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.

8. Contactgegevens

Bij direct gevaar: bel 112

Veilig Thuis Gelderland Midden

Bel: 0800 2000

Bezoekadres:

Snelliusweg 1

6827 DG Arnhem

Correspondentieadres:

Postbus 5364

6802 EJ Arnhem

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.

Voor Veilig Thuis Gelderland Zuid

Bel: 0800-2000

Bezoekadres:

Professor Bellefroidstraat 22
6525 AE Nijmegen

Correspondentieadres:

Postbus 1120
6501 BC Nijmegen

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

1. Doel

In deze procedure wordt beschreven op welke wijze er binnen Welzien wordt omgegaan met incidenten en bijna-incidenten ten aanzien van onze kinderen. 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.

2. 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 dichtbij 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.

3. Definities

3.1 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 3.3 .

3.2 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.

3.3 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. 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.

5. Incident-categorieën

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

5.1 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'

5.2 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.

6. Taken en verantwoordelijkheden

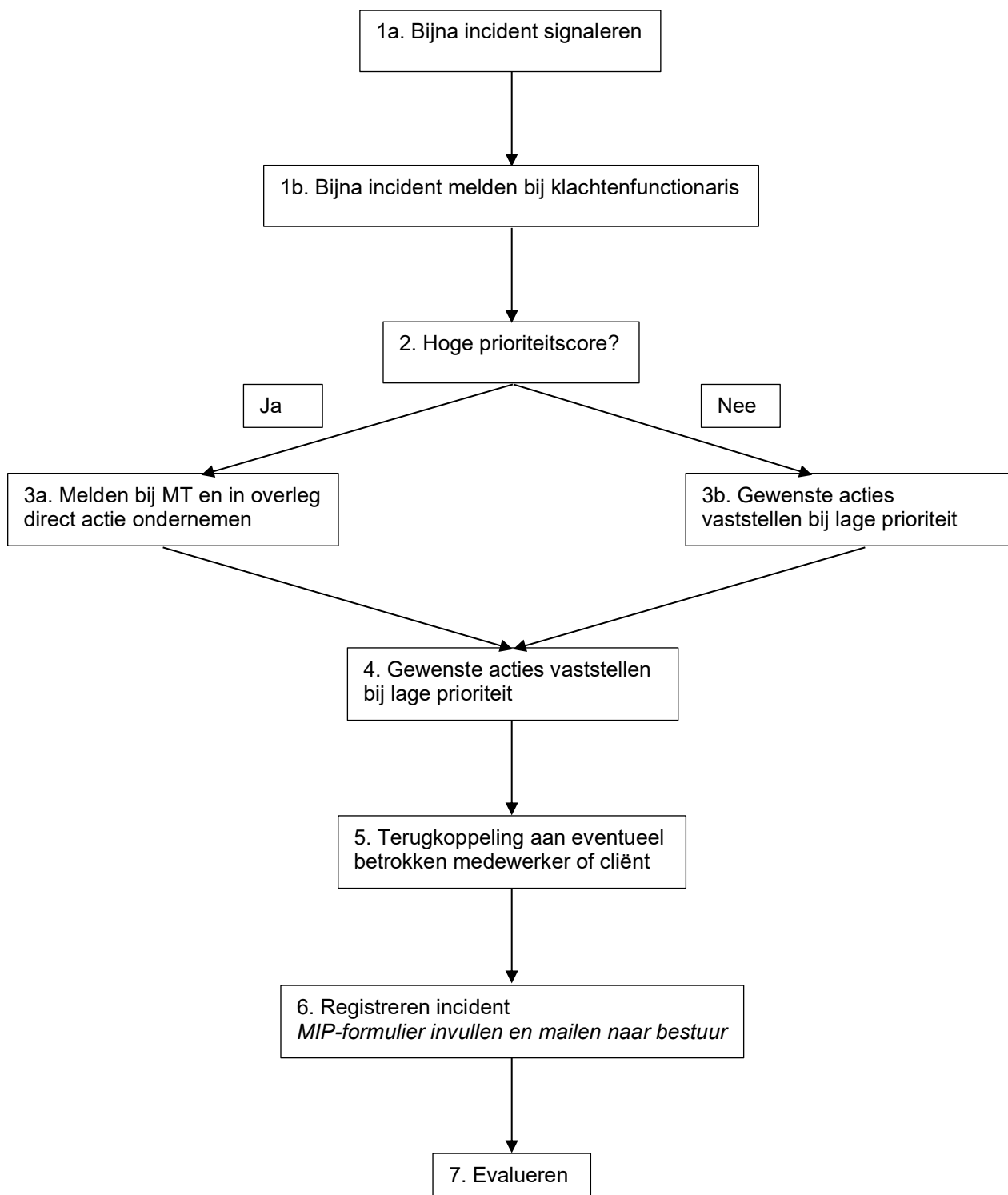
Binnen Welzien is het Zorgteam ook direct het VIM team. De directie is hierin eindverantwoordelijk.

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.

7. Werkwijze VIM

Op de volgende pagina staat het stroomschema van de werkwijze VIM binnen Welzien. In Ons staat het formulier wat gevuld kan worden bij een cliënt. Zie werkinstructie “VIM in 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 kinderen, de ouders, medewerkers en andere belanghebbenden hierbij expliciet om overtredingen van wet- en regelgeving en de gedragscode van onze medewerkers of andere onregelmatigheden aan ons te melden.

Medewerkers behorend tot Welzien dienen zich te gedragen volgens deze gedragscode, die is vastgesteld door de directie. Dit geldt voor alle activiteiten en vormen van behandeling, zorg en dienstverlening die worden aangeboden binnen en buiten de muren van Welzien.

Het doel van deze gedragscode is dat iedereen, medewerker, 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.

- De medewerker behandelt de cliënt op een respectvolle manier en houdt rekening met elkaar. Welzien tolereert geen enkele vorm van seksuele intimidatie, agressie en discriminatie op grond van ras, leeftijd, levensovertuiging, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat of elk ander ongewenst gedrag. De medewerker accepteert geen agressieve gedragingen van deelnemers of cliënten en neemt zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen jegens hen.
- Het gebruik van alcohol en drugs is tijdens het uitvoeren van werkzaamheden voor Welzien niet toegestaan. Tevens is gebruik van deze middelen voorafgaand aan werkzaamheden voor Welzien niet toegestaan.
- Medewerkers respecteren de eigendommen van de cliënten en gaan met alle zorgvuldigheid om 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.

Melden ongewenst gedrag naar zorgverlener

Medewerkers die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag in welke vorm dan ook, zijn verplicht dit te melden bij Welzien. Zij zal elke klacht in de benodigde discretie behandelen en streng maar rechtvaardig handelen om verdere escalatie te voorkomen. Hiervoor is een klachtenprocedure aanwezig.

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

Hoofdstuk 5: Informatiebeveiligingsbeleid

Deels overgenomen uit Praktijkboek NEN 7510 511-1

1. Algemeen beleid

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. Zowel op papier als geautomatiseerd zijn wij bij ons dagelijks werk afhankelijk van betrouwbare informatie.

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.

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.

1.3 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.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 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*:

- - Aanpak van de informatiebeveiliging
- - Beveiligingsbeleid
- - Organiseren van informatiebeveiliging

1.7 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.

1.8 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.

1.9 Verantwoordelijkheid informatiebeveiligingsbeleid

De directie is eindverantwoordelijk voor het informatiebeveiligingsbeleid.

1.10 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. 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 *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) 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 gegevensverzamelingen (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. Stichting 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.
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*.
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.