

# Kwaliteitshandboek



**Praktijk voor Jeugdhulp bij (complexe) scheiding en familieconflicten & Trainingen voor Professionals**

Gebaseerd op kwaliteitsstatuut GGZ-vrijgevestigden, gecombineerd met elementen en begrippen uit de jeugdhulp.

Januari 2020



## Inhoud

I: Algemene informatie.....	3
<b>1. Gegevens jeugdhulp aanbieder:</b> .....	3
<b>2. Werkzaam in de jeugdhulpverlening</b> .....	3
<b>3. Aandachtsgebieden</b> .....	3
<b>4. Samenstelling van de praktijk: éénmanszaak, geen aan de praktijk verbonden medewerkers..</b>	3
<b>5. Professioneel netwerk</b> .....	3
<b>6. Contracten met gemeentes</b> .....	4
<b>7. Behandel tarieven</b> .....	4
<b>8. Kwaliteitswaarborg</b> .....	4
<b>9. Klachten- en geschillenregeling en medezeggenschap</b> .....	5
<b>10. Regeling bij vakantie en calamiteiten</b> .....	5
II. Het behandelproces - het traject dat de cliënt in mijn praktijk doorloopt.....	5
<b>11. Wachtijd voor intake en behandeling</b> .....	5
<b>12. Aanmelding en intake</b> .....	5
<b>13. Diagnostiek</b> .....	5
<b>14. Behandeling/begeleiding</b> .....	5
<b>15. Afsluiting/nazorg</b> .....	7
III: Omgang met clientgegevens.....	7
IV: Ondertekening .....	8
<b>Begrippenlijst</b> .....	9



## I: Algemene informatie

### 1. Gegevens jeugdhulp aanbieder:

Naam praktijk: Kind Centraal

*Centrum voor kindvriendelijk scheiden en Ouderschapsbemiddeling.*

Naam regiebehandelaar/regiehulpverlener: Erna Kamp

Straat en huisnummer praktijkadres: Akkerwindestraat 1-107

6832CR Arnhem

Telefoonnummer: 06-10828766

E-mailadres: [erna.kamp@kindcentraal.org](mailto:erna.kamp@kindcentraal.org)

KvK nummer: 61719072

Website: [www.kindcentraal.org](http://www.kindcentraal.org)

SKJ- registratie: 110008602

Overige kwalificaties: Post HBO Supervise & Coaching / Intensief Ambulant

Gezinsbehandelaar / Familie Mediation / Ouderschap Blijft / Conflictueus ouderschap na scheiding en in nieuw samengestelde gezinnen / SCHIP aanpak.

Basisopleiding: Voortgezette Opleiding Maatschappelijk werk en Dienstverlening

AGB-code praktijk: 94064150

### 2. Werkzaam in de jeugdhulpverlening

### 3. Aandachtsgebieden

Specialisatie: Complexe (echt)scheidingsproblematiek , communicatie, ouder-kind relatie.

Behandelvormen: Ouderschap blijft, SCHIP aanpak, Een Taal Erbij, IOG-methodiek, (Solo) Parallel ouderschap; KIEScoaching

### 4. Samenstelling van de praktijk: éénmanszaak, geen aan de praktijk verbonden medewerkers

### 5. Professioneel netwerk

5a: Ik maak gebruik van een professioneel netwerk waaronder:

Wijkcoaches, trajectregisseurs jeugd, leerkrachten, Raad voor de

Kinderbescherming, Veilig Thuis Midden Gelderland,

kinderpsychotherapeuten en systeemtherapeuten, Omgangshuis Arnhem,

BOR Humanitas.



5b: Ik werk in mijn professioneel netwerk het meest, frequent, samen met,

- Samenloop in Scheiding; Cees Hooymans, Kindbehartiger & Bemiddelaar; SKJ 111234876
- Poelmann Mediation en Coaching; Sofie Poelmann, Familie mediator & Kindercoach; SKJ 110005503
- Joke van Zijtveld, Systeemtherapeut & SCHIP behandelaar; NVRG 12525
- Scheiden en Mediation, Wendy Versteeg, SCHIP behandelaar; ambulantly hulpverlener Ouderschap blijft & parallelouderschap; SKJ 110027154
- Burghoorn Trainingen, Mw. Drs. E.W.M. Berghuizen, Gedragwetenschapper/Psycholoog; SKJ 130005250
- All in the family; Mw. Drs. R.E.K. Wonink- Kovács, Registerpsycholoog NIP, K&J Basisopleiding: Ontwikkelings- en Onderwijspsychologie; BIG 39053402825

5c: Ik maak in de volgende situaties gebruik van dat professionele netwerk, tenzij de cliënt daarvoor geen toestemming geeft: MDO's,; bij diagnostiek, doorverwijzing van cliënten om wachtlijsten te voorkomen, voor consultatie/advies en intervisie.

5d: Cliënten kunnen gedurende avond/nacht/weekend/crisis terecht bij Veilig Thuis Midden Gelderland.

5e: Heeft u specifieke afspraken met een ggz-crisisdienst: Nee.

## 6. Contracten met gemeentes

Ik heb een contract met de volgende gemeentes: Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Westervoort, Zevenaar

## 7. Behandeltarieven

Ik heb de tarieven voor mijn zorgverlening gepubliceerd op mijn website en deze zijn ook in de praktijk aanwezig. De behandeltarieven zijn overeenkomstig met de tarieven die zijn opgenomen in de raamovereenkomst.

## 8. Kwaliteitswaarborg

Ik voldoe aan de volgende kwaliteitseisen, voortvloeiend uit mijn beroepsregistratie, specialisme of branche/beroepsvereniging:

- Intervisie
- Bij- en nascholing
- Registratie-eisen van specifieke behandelvaardigheden
- De beroepscode van mijn beroepsvereniging

Website over bewijsvoering van de basiskwaliteiten van mijn beroepsgroep: [www.skj.nl](http://www.skj.nl) en [www.bpsw.nl](http://www.bpsw.nl)



## 9. Klachten- en geschillenregeling en medezeggenschap

9a. Cliënten kunnen met klachten en/of geschillen over mij of mijn behandeling terecht bij:

- In eerste instantie kunnen cliënten hun klachten en/of geschillen met mij bespreken. Hierbij is mijn intentie er samen uit te komen.
- Indien dit onvoldoende oplevert kunnen cliënten contact opnemen met Solopartners, <https://www.klachtenregeling.nl/>.
- Mocht deze bemiddeling niet voldoende zijn dan kunnen cliënten een klacht indienen bij: Stichting Kwaliteitsregister Jeugd.  
<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/>

## 10. Regeling bij vakantie en calamiteiten

10a. Cliënten kunnen tijdens afwezigheid contact leggen met de verwijzer of mijn vervanger. In ons professioneel samenwerkingsnetwerk hebben wij de afspraak dat wij elkaar vervangen bij ziekte en vakantie. Wanneer de client mij belt of mailt zal hij/zij een bericht krijgen met wie de client contact kan opnemen.

10b. Ik heb overdracht geregeld en vastgelegd middels een telefonisch contact met de verwijzer.

## II. Het behandelproces - het traject dat de cliënt in mijn praktijk doorloopt

### 11. Wachtijd voor intake en behandeling

Cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling via: [www.kindcentraal.org](http://www.kindcentraal.org) en kunnen deze tevens telefonisch opvragen.

### 12. Aanmelding en intake

De aanmeldprocedure is in mijn praktijk als volgt geregeld:

Aanmelden kan telefonisch of via de email. Na telefonisch contact wordt er een afspraak gemaakt voor een intakegesprek. Indien er een wijkcoach of een regisseur jeugd betrokken is, dan wordt er een afspraak gemaakt voor een afstemmingsgesprek met het gezin en de verwijzer.

Afhankelijk van de drukte in de praktijk zal er z.s.m. na de intake/ afstemming worden gestart met de behandeling.

### 13. Diagnostiek

13a. De diagnose voor de behandeling wordt, indien noodzakelijk in mijn praktijk gesteld door Mw. Drs. R.E.K. Wonink- Kovács. In het diagnostisch proces zijn verder geen anderen betrokken.

### 14. Behandeling/begeleiding

14a. Het plan van aanpak wordt in mijn praktijk in samenspraak met de cliënt opgesteld, besproken en tussentijds geëvalueerd.



14b. Het aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de behandeling/begeleiding is Erna Kamp.

14c. De cliënt is geïnformeerd over degene die het aanspreekpunt is tijdens de behandeling:

14d. Bij langer durende behandeling (>12 weken) stuur ik een afschrift van het behandelplan als brief naar de huisarts (of andere verwijzer), tenzij de cliënt daarvoor geen toestemming geeft.

14e. Ik draag zorg voor goede communicatie met de cliënt en -indien van toepassing en met instemming van de client- diens naasten, over het beloop van de behandeling/begeleiding. Ik doe dit als volgt: ik voer transparante gesprekken met ouders over hun ouderschap na scheiding alsook over de kinderen in het( echt)scheidingsproces. Ik voer gezinsgesprekken met de gezinsleden over hun communicatie, over problemen met elkaar en over oplossingen. De praktijk is telefonisch en per mail goed bereikbaar.

14f. De voortgang van de behandeling/begeleiding wordt in mijn praktijk gemonitord door voortgangsbespreking van het behandelplan/handelingsplan, evaluatie, vragenlijsten.

Kinderen tot 12 jaar: Ik bespreek met het kind zelf het verloop van de behandeling/begeleiding, naar aanleiding van de hulpvraag en vooraf opgestelde behandeldoelen. Daarnaast bespreek ik met de gezag dragende ouders het verloop, indien mogelijk met het kind erbij. Dit doe ik face-to-face.

Kinderen/jongeren tussen 12 en 16 jaar: Ik bespreek met het kind/de jongere zelf het verloop van de behandeling, naar aanleiding van de hulpvraag en vooraf opgestelde behandeldoelen. Daarnaast bespreek ik met de gezag dragende ouders het verloop, zoveel mogelijk met het kind erbij. Dit doe ik face-to-face.

Jongeren vanaf 16 jaar en volwassenen: Ik bespreek individueel met de jongere of de volwassene het verloop van de behandeling, naar aanleiding van de hulpvraag en vooraf opgestelde behandeldoelen. Indien dit wenselijk is in de behandeling van de cliënt en alleen met toestemming van de cliënt, bespreek ik daarna met de ouders het verloop, na dit eerst met de jongere te hebben voorbesproken en zoveel mogelijk met het de cliënt erbij. Dit doe ik indien mogelijk face-to-face.

Tijdens het verloop van de behandeling kunnen indien nodig in overleg met de client/ouders en verwijzer, doelen bijgesteld worden. De werkwijze kan naar aanleiding hiervan aangepast worden. Met de cliënt/ouders wordt besproken hoe de omgeving bij kan dragen aan het behalen van de behandeldoelen. Dit kan betekenen dat ouders/opvoeders, school, partners, andere hulpverleners of anderen (soms intensief) bij de behandeling betrokken worden.

We maken hierbij gebruik van de richtlijnen van de jeugdzorg.

14h: Ik evalueer periodiek en tijdig met de cliënt (en eventueel zijn naasten/verwijzer) de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling/begeleiding. De voortgang



van de behandeling bespreek ik regelmatig met de cliënt in een gesprek. Dit zal bij kortdurende behandelingen met kortere tussenpozen gebeuren (eens per 5 á 10 sessies) dan bij behandelingen waarvan vooraf is besproken dat langere tijd nodig is om de doelen te bereiken (ongeveer eens per 4 maanden). Hierbij gebruik ik de Zorgovereenkomst/het plan van aanpak met de opgestelde behandeldoelen als uitgangspunt.

14i: Ik meet de tevredenheid van de cliënten op de volgende manier:

Bij de start- en aan het einde van het hulpverleningstraject vullen de cliënten/ouders een WHO5 vragenlijst in. Deze vragen lijst meet het welbevinden van de client in de afgelopen 2 weken. Dit geeft een goed beeld over de effecten van de behandeling/begeleiding. Indien nodig wordt na iedere sessie en aan het eind van het traject wordt de Session Rating Scale afgenomen en besproken.

In de session rating scales worden verschillende onderdelen gemeten.

Onderdelen zijn:

- **Relatie**; in hoeverre de cliënt zich gehoord voelde, begrepen voelde en gerespecteerd voelde.
- **Doelen en onderwerpen**: In hoeverre hebben we gepraat en / of gewerkt aan de doelen en onderwerpen waaraan ik wilde werken of waarover ik wilde praten.
- **Aanpak en/of werkwijze**: in hoeverre paste de werkwijze van de behandelaar bij de client op dat moment.
- **Algeheel**: in hoeverre miste de client iets in het contact van dat moment of in het hele traject.  
Bij het beëindigen van de zorg vullen de cliënten een evaluatie formulier in over hun ervaringen.

### 15. Afsluiting/nazorg

15a: Ik bespreek met de cliënt (en eventueel zijn naasten) de resultaten van de behandeling/begeleiding en de mogelijke vervolgstappen.

15b: De verwijzer wordt hiervan in kennis gesteld middels een afrondingsbrief, tenzij de client hiertegen bezwaar maakt. Ja

15c: Als een vervolgbehandeling nodig is, geef ik hierover gericht advies aan de verwijzer. Ik informeer de vervolgbehandelaar waar nodig over het verloop van de behandeling en de behaalde resultaten voorzien van vervolgadvis, tenzij de client hier bezwaar tegen maakt.

### III: Omgang met client gegevens

16a: Ik vraag om toestemming van de client bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling/begeleiding betrokken professionals.

16b: In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruik ik de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflicten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld).



16c: Ik gebruik de privacyverklaring als de client zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/DIS/Gemeente.

16d: Ik lever op verzoek van het CBS beleidsinformatie aan.

16e. Ik lever op verzoek van de contractgemeenten beleidsinformatie aan de daarvoor aangewezen organisatie.

16f: Ik maak jaarlijks een verslag over de naleving van de jeugdhulp.

#### IV: Ondertekening

Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het model kwaliteitsstatuut en dat ik dit kwaliteitsstatuut naar waarheid heb ingevuld.

Naam: Erna Kamp

Plaats: Arnhem

Datum: 31-01-2020





## Begrippenlijst

**Bekwaamheid:** de zorgverlener dient voldoende kennis en ervaring te hebben ten aanzien van zijn werkzaamheden om die naar behoren te verrichten.

**Bevoegdheid:** de zorgverlener dient zijn werkzaamheden uit te voeren binnen de grenzen van zijn wettelijk omschreven deskundigheidsgebied.

**BIG-beroepen:** arts, tandarts, apotheker, verloskundige, verpleegkundige, fysiotherapeut, gezondheidszorgpsycholoog en psychotherapeut.

**BIG-registratie:** beoefenaren van de BIG-beroepen kunnen zich in het BIG-register laten inschrijven indien zij voldoen aan de wettelijke opleidingseisen die voor hun beroep gelden en er voor hun inschrijving geen weigeringsgronden van toepassing zijn.

**Integrale zorg:** het geheel van activiteiten die tot doel hebben alle processen van een zorgaanbieder (in het geval van ketenzorg van meerdere zorgaanbieders) die van invloed zijn op de kwaliteit van de zorg, zodanig te sturen en te borgen dat de zorg de kwaliteit heeft die men met elkaar nastreeft.

**Generalistische basis-ggz:** diagnostiek en behandeling van lichte tot matige, niet-complexe psychische problemen of stabiele chronische problematiek.

**Gespecialiseerde ggz:** diagnostiek en specialistische behandeling van (zeer) complexe psychische aandoeningen.

**Gepast gebruik:** de juiste inzet van hulp, niet meer dan nodig en niet minder dan noodzakelijk, op alle momenten tijdens een behandeling.

**Intervisie:** een vorm van intercollegiale toetsing op locatie waarbij de omstandigheden waaronder en de manier waarop collegae het beroep uitoefenen worden beoordeeld.

**Kwaliteitsvisitatie:** een ter plaatse te verrichten onderzoek onder een groep professionals door collegae professionals, waarbij op basis van zelfevaluatie continue kwaliteitsverbetering van de zorgverlening aan patiënten/cliënten wordt nagestreefd.

**Professional:** een zorgverlener die om zorg te kunnen verlenen moet voldoen aan basiskwaliteitseisen.

**Professioneel handelen:** de beroepsbeoefenaar handelt met de deskundigheid en zorgvuldigheid die van hem in deze situatie verwacht mag worden.

**Professioneel netwerk :** de samenwerking tussen verschillende zorgprofessionals, al dan niet binnen dezelfde zorgaanbieder.

**Professionele standaard:** richtlijnen, beroepsrichtlijnen, gedragscodes, (veld)normen, zorgstandaarden dan wel organisatiebeschrijvingen die betrekking hebben op het gehele zorgproces of een deel van een specifiek zorgproces en die vastleggen wat noodzakelijk is om vanuit het perspectief van de patiënt/cliënt goede zorg te verlenen.

**Regiebehandelaar:** de zorgverlener die de regie voert over het zorgproces.

**Supervisie:** het werken onder begeleiding van een supervisor om te leren over de gezondheidszorg.

**Veldnorm:** is een handelingsinstructie voor zorgvuldig en professioneel handelen in de zorg. Dergelijke veldnormen worden opgesteld door het veld zelf om aan te geven welke normen zij onderling of in hun betrekkingen met derden in acht zullen nemen en fungeren als toetssteen.

**Zorgaanbieder:** de rechtspersoon of individueel persoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.

**Zorgverlener:** de voor de zorginstelling werkzame of vrijgevestigde beroepsbeoefenaar die met de patiënt/cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.

