

# Kwaliteitsplan Zie het kind

2022-2026

(versie 3)



## 1. Algemeen

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2022-2026 van Zie het kind. Een praktijk voor gezinsbehandeling. Zie het kind stelt op deze manier haar beleid vast en stelt bij waar nodig. Minimaal 1 keer per jaar wordt het document nagelopen op relevantie en wordt het beleid aangescherpt waar nodig. Zo blijft de praktijk haar kwaliteit waarborgen voor haar cliënten. Op de website van Zie het kind zal steeds de actuele versie van het kwaliteitsplan staan. Vanaf medio 2022 zal dit verder vastgelegd worden in een kwaliteitssysteem welke voldoet aan de HKZ 166 norm. Implementatie van beleid wordt volgens PDCA cyclus doorlopen. Zie het kind is een praktijk voor systeemtherapie en training, gespecialiseerd in transcultureel werken, jeugdzorg, ouders in scheiding, relatietherapie en trauma. Het is een eenmanszaak gerund door Gwendolyn Winters. Gwendolyn is transculturele systeemtherapeute en Beschermjassen trainster. Haar werkervaring heeft zij opgedaan in de jeugdzorg waar zij gezinnen met meervoudige complexe problematiek bijstond. In 2015 gooide zij het roer om en startte haar eigen onderneming. Met als doel om meer kwaliteit en aandacht te bieden aan cliënten, die zij graag klanten noemt.

### 1.1 Praktijkgegevens en bezoekadres

Zie het kind  
Groene Velden 6  
8211 BA Lelystad  
Tel: 0618700655  
[info@ziehetkind.nl](mailto:info@ziehetkind.nl)  
[www.ziehetkind.nl](http://www.ziehetkind.nl)

Behandelingen kunnen zowel in de praktijkruimte als online via een beveiligde verbinding plaatsvinden of een combinatie van deze. In onderling overleg met elkaar wordt dit besloten.

Gwendolyn Winters is geregistreerd als systeemtherapeut bij de **Nederlandse Vereniging voor Relatie- en Gezinstherapie (NVRG)**.

Licentienummer: NVRG-14884

Ook is zij geregistreerd als registertherapeut bij de **Landelijke Vereniging Psychosociaal Werkenden (LVPW)**.

Licentienummer: 1188

Daarnaast is zij geregistreerd als registertherapeut beroepsbeoefenaar complementaire zorg bij de **koepelorganisatie Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RBCZ)**.

Licentienummer: 220567R

De AGB code van Gwendolyn Winters is 94103744 (Jeugd- en gezinsprofessional) en 90113527 (Psychosociaal zorgverlener)

De AGB code praktijk is 90063927

Tevens is er sprake van een registratie bij de **beroepsvereniging Stichting Kwaliteitsregister Jeugdzorg** als jeugd- en gezinsprofessional.

Registratienummer: 110011527

Gwendolyn Winters is ook SCHIP behandelaar met licentie. Licentienummer: 174

## 2. Missie

Beweging brengen binnen het systeem is de missie van Zie het kind. Kinderen, jongeren en volwassenen (cliënten/ klanten) behandeling te bieden wanneer zij vastlopen in relatie tot gezinsleden/ partners en/ of in relatie tot zichzelf. Dit kan door allerlei omstandigheden en ervaringen ontstaan zijn. De missie van Zie het kind is klanten weer contact te brengen met hun eigen krachtbronnen om vanuit die kracht weer in verbinding te komen met zichzelf en anderen waardoor er beweging ontstaat en men met steun vanuit het netwerk zich verder kan ontwikkelen en ontplooien.

### 2.1 Visie

*'Ieder mens heeft het nodig om 'gezien' te worden en zich competent te voelen'.*

Iedereen kan ergens in zijn een keer vastlopen omdat je, je niet gezien voelt en/of niet competent voelt. Dat kan in de opvoeding, in je partnerrelatie, op het werk, door een (jeugd) trauma of vorming zijn. Gezinnen waarin ouders (verzorgers) zich zorgen maken over het gedrag van hun kind(eren), er regelmatig conflicten zijn, men het gevoel heeft elkaar niet meer te begrijpen, er een heftige periode is geweest wat heeft gezorgd voor afstand onderling, men worstelt met het leven tussen verschillende culturen, er spanningen zijn in de liefdesrelatie van de volwassenen en/ of het zoeken is naar een nieuw evenwicht na een echtscheiding. Voor al deze situaties of anderen waarbij men wil werken aan het versterken van de onderlinge relaties en/ of de relatie met zichzelf kunt u bij ons terecht.

Therapie is een proces van verandering die je aangaat in een relatie met een therapeut. Het is daarbij belangrijk dat je een positieve vertrouwensrelatie ervaart met je therapeut en dat er een goede click moet zijn. In dit verandering proces leer je naar jezelf te kijken of bewust te worden van onbewuste gevoelens of traumapijn die je functioneren kan beïnvloeden. In de therapie wordt ervanuit gegaan dat je lichaam je psychologie en de sociale interacties elkaar steeds beïnvloeden. Er wordt stil gestaan bij de taal van het lichaam, hoe je lichaam reageert op stress en spanning. Therapie moet leerzaam zijn wat betekent dat je de moeilijke zaken niet uit de weg gaat maar dat er ook plezier en ontspanning in therapie ervaren kan worden. In de therapie wordt uitgegaan van competentie en kracht en dat elk mens deugt. Het is belangrijk dat je je vrij en verbonden voelt met je zelf en de belangrijke anderen om je heen.

### 2.2 Kernwaarden

Zie het kind vindt het belangrijk dat klanten zich in de therapeutische sessie veilig voelen, omdat er gewerkt wordt met klanten die zich kwetsbaar voelen en een kwetsbaar verhaal delen. Door goed te luisteren en daarop af te stemmen willen wij **veiligheid** creëren. Maar ook door kritisch te zijn, door te vragen, en leiding te nemen over het hulpverleningsproces. Verder gaan wij ervan uit dat iedere klant beschikt over **eigen kracht** en **zelfhelend vermogen**. En wij streven ernaar deze vaardigheden te onderkennen en uit te bouwen. De praktijk werkt dan ook **klantgericht** en is gericht op het leveren van **kwaliteit**.

### 2.3 Swot analyse

Positief	Negatief
<p style="text-align: center;"><b>Sterktes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwalitatief goede therapeut en trainer</li> <li>• Klant gericht</li> <li>• Zelfstandig</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Zwaktes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatorisch niet sterk</li> <li>• Zzp'er dus niemand om op terug te vallen</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Kansen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grote vraag naar systeemtherapeuten</li> <li>• Meer behoefte aan cultuur sensitief werken</li> <li>• Sta kwalitatief positief bekend bij verwijzers</li> <li>• Een hoofdaanbieder die graag wil samenwerken</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Bedreigingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen contract meer met de gemeente dus moet een onderaannemer worden</li> <li>• Nog geen HKZ certificering</li> <li>• Onvoldoende aanmeldingen vanuit de hoofdaannemer</li> <li>• SKJ registratie voor de 3 daagse training Beschermjassen laten verlopen</li> </ul>

### 2.4 Doelen

Zie het kind wil een praktijk zijn waar kinderen, jongeren en volwassenen zich veilig en geborgen voelen. Als je wilt werken aan pijnlijke stukken in je levensverhaal is dit een randvoorwaarde. De praktijk wil dan ook werken aan een open, vertrouwelijke sfeer waarin menselijk contact de basis is. Vertrouwen, veiligheid, commitment en betrokkenheid zijn belangrijke waarden in het therapiewerk. Zie het kind weet dat hier ook de sterktes liggen van de therapeut. Tegelijkertijd is het nodig dat Zie het kind ook op organisatorisch vlak een professionalisering slag gaat maken. Dit is nodig omdat de eisen om jeugdzorg te kunnen bieden binnen de gemeente Lelystad zijn verscherpt. Dit maakt dat Zie het kind geen hoofdaannemer meer is in Lelystad maar wel onderaannemer kan zijn van Praktijk Valida. Zie het kind staat kwalitatief positief bekend bij verwijzers dus het is van belang om juist nu doelen te stellen gericht op een kwaliteitsbeleid zodat Zie het kind ook in de toekomst nog kan profiteren van haar positieve naamsbekendheid.

Zie het kind heeft dit vertaalt in een doelen gericht op professionalisering van de behandelaar en professionalisering van de onderneming. Wij gaan ons op deze doelen

richten de komende jaren. De onderstaande doelen zullen ook structureel het agendapunt zijn tijdens het evalueren en monitoren van dit kwaliteitsplan en van het kwaliteitssysteem. De volgende doelen zijn opgesteld op 1 februari 2022.

### **Professionalisering van de behandelaar**

**A. Een klanttevredenheidsscore van gemiddeld een 8.**

Wij vinden de klanttevredenheid van onze klanten zeer belangrijk want het gaat om hen. Onze diensten staan in dienst van hen. Daarbij kunnen we juist van hen leren wat nog verbeterd kan worden. Daarom wil Zie het kind de klanttevredenheid van klanten weten en gaan we deze ook hen vragen d.m.v. een vragenlijst aan het einde van het traject en ook bij trainingen aan het einde van een training. Uiteraard blijft tussentijds ook aan klanten vragen waar zij wel of niet tevreden over zijn wat binnen Zie het kind gebruikelijk is ook van belang.

**B. Specialiseren in lichaamsgericht werken**

Binnen Zie het kind komen veel klanten die door allerlei omstandigheden de verbinding met hun lijf als het ware kwijt zijn geraakt. Dit is met name bij trauma gerelateerde klachten het geval. Om deze klanten beter te kunnen bedienen wil men binnen Zie het kind trainingen en/ of opleidingen gaan volgen gericht op lichaamsgericht werken.

**C. Specialiseren in traumabehandeling**

Binnen Zie het kind komen regelmatig klanten waarbij sprake is van vroegkinderlijk trauma en/ of intergenerationeel trauma. Binnen de systeemtherapie opleiding was hier veel aandacht voor en zijn ook zeker tools aangereikt om therapie te kunnen bieden aan deze klanten. Tegelijkertijd wil Zie het kind zich hier nog verder in specialiseren d.m.v. trainingen en/ of opleidingen om kwalitatief nog betere behandeling te kunnen bieden.

### **Professionalisering van de onderneming**

**D. Aansluiting RBZC zodat particulieren klanten een deel vergoed krijgen uit hun zorgverzekering.**

Zie het kind wil lid worden van de beroepsvereniging LVPW en zich vandaaruit aansluiten bij de RBZC. Met als doel om zich enerzijds te laten ondersteunen door de beroepsvereniging en anderzijds om op die manier voor particuliere klanten een deel vergoed te krijgen via de zorgverzekering. Door dit te kunnen bieden aan deze klanten hoopt Zie het kind meer toegankelijk te zijn voor deze klanten

**E. Meer particulieren therapie klanten. In 2022, 5 particuliere klanten en in 2023, 10 particuliere klanten.**

Zie het kind wil niet alleen afhankelijk zijn van de hoofdaannemer voor voldoende cliënten. Om dit te voorkomen en ook meer inkomen te genereren is het de bedoeling om meer particuliere klanten te krijgen. Om dit te bereiken zal het helpend zijn als er voor deze klanten een deel van de zorg vergoed wordt vanuit de zorgverzekering. Daarnaast wil zie het kind zich ook via de website meer profileren bij deze klanten, gespreken voeren met verwijzers, brochures aanbieden en particuliere klanten vragen om een referentie te plaatsen op de website.

F. HKZ certificering en daarmee professionalisering op organisatorisch en kwalitatief vlak medio 2022 en in elk geval voor 2023.

Het is een eis vanuit de hoofdaannemer om een kwaliteitskeurmerk te hebben als onderaannemer dus om onderaannemer te worden en blijven is het nodig om dit te regelen. Zie het kind wil wel graag cliënten binnen de jeugdzorg van de gemeente Lelystad blijven bedienen omdat dit een doelgroep is waar men binnen de praktijk graag mee werkt. Daarnaast realiseert Zie het kind zich ook dat het nodig om een duidelijk kwaliteitsbeleid te hebben en uit te dragen om zo de kwaliteit van de behandeling te vergroten en ook de klanttevredenheid van klanten. Zie het kind gaat zich in 2022 dan ook inzetten om de HKZ-certificering van de norm 166 voor zzp'ers in zorg en welzijn te halen en deze te behouden voor de komende jaren. Het schrijven van dit kwaliteitsplan is hierin een eerste aanzet.

G. Vanaf 2023 minimaal 2 trainingen Beschermjassen geven per jaar en ook zorgdragen voor het opnieuw accrediteren van de training bij SKJ.

Zie het kind heeft zich het afgelopen jaar met name gericht op het geven van therapie en dit te kunnen blijven doen voor jeugdzorg klanten binnen de gemeente Lelystad. Hierdoor was er minder tot geen ruimte voor het geven van de 3 daagse training Beschermjassen. Wanneer bovenstaande doelen behaald zijn ontstaat er weer ruimte om zich hierop te richten en daarmee ontstaan er ook meer inkomsten. Hierdoor is het minder een bedreiging mochten er minder aanmeldingen komen vanuit de hoofdaannemer.

De vraag naar cultuur sensitief werken is groot onder professionals binnen het onderwijs en de jeugdzorg omdat er steeds meer verschillende culturen zijn in Nederland. Zie het kind wil dan ook zodra er weer ruimte ontstaan om trainingen te gaan geven de 3 daagse training beschermjassen opnieuw laten accrediteren bij de SKJ en potentiële klanten voor deze training gaan benaderen.

### 3. Zorgaanbod

#### 3.1 Therapie

##### **Systeemtherapie**

*'Een mens is fundamenteel relationeel'*

Het uitgangspunt van systeemtherapie is dat de therapie niet alleen het proces van één individu is, maar altijd in relatie staat tot anderen. Je bent namelijk niet los te zien van jouw systeem. Je bent een kind, een partner, een ouder een werkgever of nemer, een vriend of een familielid. Je bent continue in beweging binnen jouw systeem en bepaalde rollen of interacties creëren stress wat leidt tot je hulpvraag. Een probleem of een (psychische) klacht staat nooit op zichzelf. De sociale, relationele en culturele context speelt altijd een rol. De leefsituatie en relaties – samen het systeem – hebben invloed op problemen.

Tijdens de therapie is er veel aandacht voor de onderlinge interactiepatronen en de verbetering hiervan. Te denken valt aan partnervragen, opvoedvragen, gezinsvragen die spelen in het gezin van nu of het gezin van herkomst.

Via individuele gesprekken of gesprekken met (een deel van) het gezin gaan we samen op zoek naar mogelijke (onderliggende) oorzaken, patronen, thema's en levensgebeurtenissen die een rol kunnen spelen bij de vragen waarvoor hulp gezocht wordt.

De behandeling is gericht op de verbinding herstellen tussen lichaam en geest, het vergroten van eigenwaarde, inzicht en bewustwording, in contact komen met emoties en reguleren hiervan, doorbreken van patronen en heling van trauma.

Binnen Zie het kind wordt systeemtherapie in drie verschillende vormen aangeboden. Namelijk gezinstherapie, relatietherapie en individuele therapie. Vanuit de transculturele expertise van Gwendolyn is er ook altijd specifiek oog voor de culturele aspecten binnen het systeem waarin er met elkaar gesproken kan worden over waarden, normen, religie, rituelen en gebruiken en de invloed van huidskleur.

### **Gezinstherapie**

Het gezin is als het ware een systeem. Wanneer de één beweegt, bewegen de andere delen van het systeem ook. Of ze dat nu willen of niet, ieder gezinslid beïnvloed (de dynamiek in) het gezin. Wanneer er problemen in het gezin zijn kan het er soms op lijken dat één gezinslid daar de oorzaak van is. De visie van gezinstherapie is echter dat iedereen binnen het gezin een rol heeft binnen het gezinssysteem. Daarbij gaat het ook niet om de vraag "Wie is schuldig aan de problemen?". Binnen gezinstherapie wordt er aan alle gezinsleden, die mee willen doen met de gezinstherapie, gevraagd wat zij ervaren. Hierdoor komt de meerstemmigheid in de therapeutische ruimte. Naar aanleiding van deze meerstemmigheid wordt geprobeerd om als gezin tot gezamenlijke doelen voor de gezinstherapie te komen. De gezinstherapie is niet altijd met het hele gezin, soms alleen met ouder(s) en soms alleen met de kinderen. De interactiepatronen binnen het gezin worden verhelderd en ook de invloed van deze patronen. Er wordt gekeken naar de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het ouderschap. Dat kan bij twee ouders zijn, een éénouder gezin, stiefgezin en samengesteld gezin. Soms heeft het netwerk ook een grote invloed op het gezin en kan er gekeken worden wie er vanuit dit netwerk bij de gezinstherapie betrokken kan worden. De therapie is eclecticisch wat betekent dat er vanuit verschillende methoden en technieken therapie wordt geboden.

De methoden en technieken die gebruikt worden zijn oplossing gericht werken, systeemtherapie, creatieve werkvormen, lichaamsgerichte therapie, beschermjassen, transcultureel werken en trauma therapie.

### **Relatietherapie**

Bij relatietherapie zijn er twee mensen en daardoor ook twee ervaringswerelden. De reden om in relatietherapie te gaan hoeft dus niet dezelfde te zijn. Er wordt bij relatietherapie begonnen met het verkennen van de achtergrond van eenieder en de last die eenieder ervaart. Wanneer deze antwoorden helder zijn wordt er gezocht naar een gezamenlijk doel voor de relatietherapie. Soms heeft één van de partners het initiatief genomen om in relatietherapie te gaan met een zeker doel voor ogen. Bovenstaande maakt duidelijk dat dit doel dus niet persé overgenomen wordt. De motivatie hoeft niet gelijk te zijn maar de therapie is wel een gezamenlijke activiteit.

Problemen die in een relatie bijvoorbeeld kunnen spelen zijn; emotionele en/of fysieke afstandelijkheid, ontrouw, veel conflicten, miscommunicatie of continu reageren vanuit de rol van ouder. Tijdens de relatietherapie worden de twee ervaringswerelden in beeld gebracht. Daarbij kunt u denken aan situaties die er geweest zijn die worden besproken en



verhelderd. Welke rol heeft eenieder in desbetreffende situatie, vanuit welke overlevingsstrategie wordt er gereageerd en welk manier van omgaan met stress of tegenslag is geactiveerd. Uiteindelijk komt ook de binnenwereld van eenieder meer en meer in beeld. Beide partners leren om op een geweldloze manier met elkaar te communiceren. Daarbij gaat men niet alleen leren om geweldloos te spreken maar ook om empathisch te luisteren. Therapie is niet alleen spreken en luisteren maar heeft ook een activerend element. Men wordt uitgenodigd om wat binnen de therapie aan bod komt buiten de therapie mee te gaan oefenen of te experimenteren. Hierdoor worden nieuwe ervaringen opgedaan. Het gaat er bij het oefenen en experimenteren niet om dat de ervaring positief of negatief zal zijn maar om het ervaren en weer in beweging te komen. Deze ervaringen zijn als het ware het materiaal dat tijdens de therapie gebruikt kan worden.

Naast de methoden en technieken die al benoemd zijn bij de gezinstherapie kan er ook gewerkt worden met de Schip-aanpak. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u graag naar [www.schipaanpak.nl](http://www.schipaanpak.nl)

### **Individuele therapie**

Wanneer men problemen ervaart met zichzelf over hoe men omgaat met problemen in het leven dan kan er individuele therapie aanvraagt worden.

In de therapie wordt er samen met de klant gekeken hoe deze geleerd hebt om met problemen om te gaan en of deze manier nog effectief is. Wanneer men klachten krijgt van psychische of psychiatrische aard kan men hiervoor hulp zoeken om samen met de therapeut uit te zoeken hoe deze klachten in het leven ontstaan zijn en hoe men daarmee om kan gaan.

Na de intake wordt er gezamenlijk concreet gekeken naar hoe men in het hier en nu veranderingen aan kan brengen in de manier van denken, doen en ervaren.

Er wordt op verschillende manieren uitleg en inzicht gegeven over de problematiek.

Wanneer er een medicamenteuze therapie geïndiceerd lijkt zijn, wordt verwijzing naar de huisarts of psychiater gedaan.

### **Traumatherapie**

Trauma is een ander woord voor verwonding. Wanneer men een arm breekt gaat men naar het ziekenhuis om geholpen te worden aan deze verwonding. Maar na een ingrijpende gebeurtenis waar men last van blijft houden, gaat men naar een therapeut. Het kan gaan om spanningsklachten, herbelevingen of angstige gedachten. Men kan ook lichamelijke klachten ontwikkelen, slaapproblemen hebben en moeite hebben met zich te concentreren.

Traumabehandeling kan op verschillende manieren, maar wat heel belangrijk is, is dat wij werken vanuit veiligheid. Wanneer men een trauma heeft, voelt men zich kwetsbaar en is het vertrouwen beschadigd. Het is belangrijk om het tempo van de behandeling niet al te hoog te leggen. Door middel van gesprekken of tekeningen wordt in kaart gebracht wat er is gebeurd en waar men precies last van heeft. Daarna wordt bekeken wat zou kunnen helpen in deze situatie. Hoe heeft men zich tot nu toe staande gehouden? En is dat een manier die goed (nog) is zichzelf? Vervolgens wordt gezamenlijk verkent wat zou kunnen helpen het trauma alsnog goed te kunnen verwerken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de volgende interventies: Beschermjassen, creatieve werkvormen, schrijfopdrachten en lichaamsgerichte therapie (ademhaling en ontspanning). Daarnaast is Gwendolyn Winters gecertificeerd tot FST (family system trauma therapist) therapeut bij het family trauma instituut.

([www.familytrauma.com](http://www.familytrauma.com))



## 3.2 Trainingen

### Beschermjassen training

Wij geven de 3 daagse training “Beschermjassen” voor professionals uit onderwijs, zorg, welzijn en andere arbeidscontexten waar diversiteit en interculturele sensitiviteit een belangrijke rol (zouden moeten) spelen.

Kitlyn Tjin A Djie is de grondlegger van “beschermjassen”. In haar boek ‘beschermjassen, transculturele hulp aan families schrijft ze: ‘Beschermjassen’ betekent bescherming bieden door mensen of groepen in te bedden in hun krachtbronnen. Veiligheid en warmte bieden, mensen omhullen in het oude vertrouwde, daarmee bestrijd je uitsluiting en creëer je verbinding”.

Beschermjassen begint bij je eigen levensverhaal. Hierin vind je de wijsheid, krachtbronnen, strategieën en kwetsbaarheden die je bij je draagt en die je kunt inzetten op je werk. Binnen deze training leren de deelnemers wat de kracht van familie is, hoe ze deze krachten kunnen ontdekken binnen de families van de mensen waar ze mee werken en hoe deze versterkt kunnen worden. Dit zorgt ervoor dat mensen zelf hun krachten en successen ontdekken en deze verder kunnen versterken. De deelnemers krijgen vaardigheden en tools aangereikt om te werken met de familie en het netwerk van de mensen waar zij mee werken.

Generatieoverdracht, faseovergangen en interculturele competenties komen ook aan bod.

De 3 daagse training “Beschermjassen” was geaccrediteerd door de SKJ met 29,25 punten. Deze accreditatie zal opnieuw aangevraagd worden.

Kosten: € 750,- (incl. btw) per deelnemer.

Het is ook mogelijk om de training incompany te geven. Dan wordt er een prijsopgaaf op maat gemaakt.

### 3.4 Doelgroep voor therapie

Zie het kind biedt behandeling aan kinderen, jongeren, volwassenen, gezinnen, families en het netwerk. Mensen van 0 tot 100 jaar zijn welkom in de praktijk die vastlopen met zichzelf en/of in relatie tot een ander of anderen. Of anderszins vastlopen in hun ontwikkeling. De praktijk werkt individueel met mensen, met koppels, met ex-partners, met gezinnen en met families.

Zie het kind biedt alleen zorg die past binnen de diensten en aanwezige kennisgebieden van Zie het kind. Hiervoor zijn de volgende uitsluitingscriteria opgesteld:

- LVB-problematiek bij kind en ouders (Als alleen het kind LVB heeft wordt bepaald of de hulpvraag past binnen het aanbod)
- Acute Psychiatrie
- Ouderen zorg
- Diagnostiek
- Voorliggende verslavingsproblematiek

### 3.5 Tarieven voor therapie

Kennismakingsgesprek is gratis en duurt 15 tot 20 min.

Intake €95, - per uur en duurt 60 tot 90 min.

Sessie €95, - per uur en duurt 60 tot 90 min.

Rapportage/ eindverslag/ adviesverslag: €95, =

### 3.6 Vergoedingen voor therapie

#### Vergoeding vanuit de gemeente/ jeugdhulp

Zie het kind heeft een samenwerkingsovereenkomst met Praktijk Valida. Hiermee is Zie het kind een onderaannemer van Praktijk Valida voor gezinsbehandeling aan jeugdigen die onder de jeugdwet vallen binnen de gemeente Lelystad. De behandeling wordt dan vergoed vanuit de gemeente Lelystad. Aanmeldingen hiervoor verlopen via Praktijk Valida.

<https://praktijkvalida.nl/contact.html>

#### Vergoeding vanuit de aanvullende zorgverzekering

Een groot aantal zorgverzekeraars vergoedt een deel van de kosten vanuit de aanvullende verzekering. Wij adviseren u contact op te nemen met uw zorgverzekeraar om te zien voor welke vergoeding u in aanmerking komt.

<https://lvpw.nl/partner/vergoeding-zorgverzekeraar/>

#### Particuliere aanmelding/ niet vergoed

Klanten kunnen zich ook zelf particulier aanmelden en het traject zelf betalen

## 4. Professionele standaard

Onder professionele standaard wordt verstaan, de wijze waarop Zie het kind nastreeft de klanten een zo goed mogelijke behandeling aan te bieden. De praktijk wil klantgericht zijn, effectief, efficiënt en doeltreffend. Zie het kind is daarom naast aansluiting bij SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) ook aangesloten bij de beroepsverenigingen NVRG (Nederlandse Vereniging voor Relatie- en Gezinstherapie) en LVPW (Landelijke Vereniging Psychosociaal Werkenden). Door bij deze verenigingen aangesloten te zijn conformeert Zie het kind zich aan kwaliteitseisen die daarbij horen. Zoals bijvoorbeeld inhoudelijk up to date blijven binnen het vakgebied door het volgen van voldoende deskundigheidsbevordering en het deelnemen aan intervisies. De praktijk houdt zich aan de Beroepscode en aan de richtlijnen jeugdhulp welke zijn vastgesteld door de beroepsgroep.

Zie het kind is een kleine zelfstandige praktijk wat gezien wordt als een voordeel. Hierdoor staat de therapeut dicht bij de klant en kan de behandeling zich volledig richten op wat er nodig is voor de klant. De frequentie en intensiteit van de sessies, de samenstelling qua personen, de locatie en hoeveel er gebruik wordt gemaakt van de bereikbaarheid is dan ook per traject verschillend. Dit wordt per traject op maat afgestemd.

Bij de aanmelding wordt besproken of het noodzakelijk is de behandeling vorm te geven samen met andere therapeuten vanwege de complexiteit binnen een systeem. Zie het kind stemt dit af met de klanten en verwijzers. De inzet van uren naast de intensiteit van

afspraken per week is afhankelijk van de grootte van het systeem en de omvang van de problematiek. Dit kan variëren tussen de 2 tot 10 uur per week.

Wanneer er sprake is van samenwerking met vakgenoten dan zal de praktijk alleen samenwerken met professionals die geregistreerd zijn bij een beroepsvereniging en waarvan verwacht mag worden dat deze vakgenoot vakbekwaam is en met dezelfde standaarden werkt als Zie het kind zelf. Er zal een verwerkersovereenkomst worden afgesloten en vastgesteld worden of iemand over een geldige VOG beschikt en tenminste geregistreerd is bij het SKJ of iets soortgelijks.

#### **4.1 Rol van de klant**

Zie het kind zet de klant en het systeem op de eerste plaats en van daaruit wordt er maatwerk geleverd in wat zij nodig hebben en wat zij aankunnen.

Vanaf het eerste gesprek wat heeft plaats gevonden met de klanten/of het systeem gebeurt dit d.m.v. het stellen van vragen, hen aanmoedigen actief mee te denken in wat zij zelf anders willen thuis, op school, op het werk, in contact met leeftijdsgenoten dan wel met familieleden etc. De methode is slechts het middel om het doel te bereiken, dus keer op keer wordt er blijvend gekeken of het aanbod nog voldoende aansluit. Er kan in overeenstemming ook huiswerk meegegeven worden of een (kort) verslag van de laatste therapie sessie waarin behandelde vragen/thema's verder doorgewerkt worden bij de klant thuis.

#### **4.2 De houding van de Therapeut**

Zie het kind vindt het een must dat de therapeut als mens naast de klant staat waarmee diegene in zijn kracht komt te staan i.p.v. als expert boven de klant te staan waardoor de klant zich minderwaardig kan voelen. Een goede werkrelatie waarbinnen er sprake is van veiligheid binnen de therapeutische sessies is cruciaal voor het slagen van de behandeling. De start van de behandeling binnen Zie het kind is altijd eerst gericht op het scheppen van een 'transitionele ruimte' Hiermee wordt een veilig ruimte bedoeld waarbinnen ondraaglijke angsten, verliezen en trauma's zich transformeren in draaglijker vormen". Deze ruimte wordt geschept door goed te luisteren, af te stemmen, onder woorden te brengen wat niet besproken wordt maar wel zichtbaar of voelbaar is, door te vragen, gebruik te maken van functionele Self-disclosure en leiding te nemen over het therapieproces.

Hierbinnen gaan wij ervan uit dat iedere klant beschikt over eigen kracht en zelfhelend vermogen. En wij streven ernaar deze vaardigheden te onderkennen en uit te bouwen.

## **5. Werkwijze bij jeugdigen vanuit de jeugdwet**

Zie het kind is een onderaannemer van praktijk Valida binnen de gemeente Lelystad. Zie het kind heeft als onderaannemer een onderaannemersovereenkomst gesloten met praktijk Valida.

Zie het kind ontvangt de aanmeldingen via Praktijk Valida door het ingevulde en ondertekend aanmeldformulier van praktijk Valida met toestemming van de klant te ontvangen. Zie het kind plant dan zo snel mogelijk en in elk geval binnen 4 weken een intakegesprek met de klant en de betrokken gezins-, familieleden en/ of verzorgers. Indien wenselijk en/ of noodzakelijk is ook de verwijzer zoals een gezinsvoogd, POH'er jeugd, Save medewerker en/ of medewerker JEL aanwezig en andere betrokken hulpverleners. Vooraf aan de intake wordt er een behandelovereenkomst van Zie het kind verstuurd naar de klant die ondertekend retour moet zijn voor het intakegesprek.

Na de intake wordt er een behandelplan opgesteld. Deze wordt indien nodig afgestemd met een gedragswetenschapper. Primair is het eerste doel om te kijken of er veiligheidsafspraken gemaakt dienen te worden en dient de focus eerst te liggen op stabilisatie. Vanuit hier ontstaat werkruimte.

Zie het kind streeft ernaar om een behandelplan in concept binnen 6 weken na de aanmelding gereed te hebben. Een en ander is afhankelijk van de beschikbaarheid van het gezinssysteem.

In dit behandelplan wordt de aanleiding tot de behandeling beschreven die overgenomen wordt uit het gezinsplan van JEL of uit de verwijsbrief van de huisarts of jeugdarts. Tevens wordt de samenstelling van het (gezin)systeem beschreven, eerdere hulpverlening en/ of overige hulpverlening, de doelen, de veiligheidsafspraken indien nodig, de werkwijze binnen de behandeling en daarbij welke therapeut(en) invulling geeft aan de behandeling.

Dit behandelplan is ook een gezinsplan. Er wordt dus 1 plan gemaakt voor het hele systeem waarin indien nodig per subsysteem de doelen en werkwijze worden vermeld.

Een voorbeeld hiervan is in het geval van gescheiden ouders waarbij er mogelijk naast gezamenlijke doelen ook verschillende doelen zijn binnen de verschillende gezinnen (subsystemen). Dit wordt allemaal in 1 plan verwerkt vanuit de gedachte dat zij tezamen 1 systeem vormen waarvan het aangemelde kind(eren) een onderdeel zijn. In de praktijk is merkbaar dat het werken op deze manier al een kanteling vormt van de verworden context naar de oorspronkelijke (gewenste) context. Een geworden context bij gescheiden ouders is namelijk regelmatig;" Er zijn nu 2 gezinnen en het gaat de verschillende gezinnen niet aan wat erin elkaars gezin gebeurt. De kinderen gaan gewoon heen en weer tussen de 2 gezinnen". Door het behandelplan voor het hele systeem te schrijven ontstaat de oorspronkelijke context;" Er zijn twee gezinnen en de kinderen hebben met beiden gezinnen te maken. Er is verbinding en passende transparantie t.a.v. het welbevinden en welzijn tussen beide gezinnen ten behoeve van het welzijn van de aangemelde kinderen.

Dit behandelplan wordt geëvalueerd en bijgesteld tijdens de geplande evaluaties gedurende het behandeltraject.

### **5.1 Evaluatie op gerealiseerde doelen**

Naast de afstemming tijdens het behandelproces vinden er om de 3 maanden, tenzij anders afgestemd door therapeut en klant/ouders/verzorgers evaluaties plaats. Dit gebeurt in ieder geval met de klant en het (gezin) systeem, de betrokken therapeut(en) en de regievoerder (als deze er is en dit wenselijk of noodzakelijk is).

De samenstelling van het (gezin) systeem tijdens de evaluaties kan verschillend zijn. Hierin is wat nodig is voor het therapie proces en de bepalingen binnen de jeugdwet leidend. Het is

ook mogelijk dat er 2 evaluatiegesprekken nodig zijn of dat het gesprek in tweeën wordt verdeeld, waarbij de jeugdige dan wel ouders eerst alleen met de betrokken therapeut en regievoerder evalueren om vervolgens tot een gezamenlijke evaluatie te komen.

Vooraf aan de evaluaties wordt klanten en degenen die betrokken zijn bij het therapie proces gevraagd om een evaluatievragenlijst in te vullen. In deze vragenlijst wordt hen gevraagd hoe zij het therapieproces, de werkwijze en de werkrelatie hebben ervaren en elk doel te evalueren. Tot slot wordt ook gevraagd of zij de therapie willen beëindigen, voortzetten en indien voortzetting waar zij zich op willen richten de komende periode. In het evaluatieverslag dat geschreven wordt, leidend aan het bestaande behandelplan, worden hun antwoorden verwerkt en de visie van de therapeut(en). Tijdens de evaluaties wordt dit verslag besproken en aangevuld met de afspraken uit de evaluatie. Er wordt altijd besproken en in het verslag vermeld of de behandeling afgerond, afgeschaald, opgeschaald of voortgezet wordt en met welke reden.

Indien de behandeling voortgezet wordt, worden de doelen bijgesteld en/of nieuwe doelen geformuleerd voor de komende periode.

Aan het einde van de behandeling wordt er een eindverslag geschreven.

Voor alle verslagen, formulieren en de behandelovereenkomst geldt dat deze door beide ouders ondertekend moet worden indien er gezamenlijk gezag is. Een jongere vanaf 12 jaar ook ondertekend en een jongere vanaf 16 jaar ook alleen mag ondertekenen. Bij een VOTS of een OTS mag een gezinsvoogd ondertekenen als een ouder dit niet wil. Belangrijk is dat de gezinsvoogd aangeeft meerdere pogingen gedaan te hebben om de andere ouder te betrekken. Bij start dient Zie het kind ook zelf pogingen te ondernemen om de andere ouder te betrekken.

## 6. Algemene gang van zaken

Naast klanten vanuit de jeugdwet in gemeente Lelystad kunnen volwassenen vanaf 18 jaar ook aangemeld worden via de huisarts en/ of zichzelf aanmelden bij Zie het kind. Dit gebeurt door telefonisch of per email contact op te nemen met Zie het kind waarna er een aanmeldformulier door Zie het kind wordt verstuurd. Zodra Zie het kind deze ingevuld en ondertekend retour heeft ontvangen wordt er binnen 4 weken een intakegesprek ingepland. Ook deze klanten ontvangen vooraf aan de intake een behandelovereenkomst welke ondertekend moet zijn voor de intake. Onderstaande zaken gelden voor alle klanten binnen Zie het kind.

### 6.1 Cliëntdossier

Van iedere cliënt/klant wordt een digitaal cliëntdossier aangemaakt en bijgehouden. Dit gebeurt in een beveiligd dossier systeem van Zilliz. Hierbij maakt Zie het kind gebruik van het Zilliz systeem van Praktijk Valida. De klanten worden hierover geïnformeerd en stemmen hiermee in met het ondertekenen van de behandelovereenkomst.

Alle niet digitale gegevens die van belang zijn voor de behandeling worden opgeslagen in een dossierkast in de praktijkruimte van Zie het kind die op slot zit met een cijfercode.

In digitale dossier is in ieder geval vastgelegd:

- Data start hulpverlening en data sessies
- De verwijsbrief/ beschikking (indien van toepassing)
- Het aanmeldformulier van Zie het kind of van Praktijk Valida
- Feiten en omstandigheden van de hulpverlening
- Behandelovereenkomst en overige verslagen
- Toestemmingsformulieren/ instemmingsverklaringen
- Resultaten
- Andere belangrijke ervaringen

Zie het kind volgt hiermee de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO). Volgens de WGBO moeten medische gegevens minimaal 15 jaar bewaard worden. Klanten kunnen verzoeken om inzage in het dossier. Daar moet dan schriftelijk om gevraagd worden.

## 6.2 Privacy

Zie het kind valt onder de wet AVG die de gegevensbescherming regelt. Dat betekent dat de praktijk persoonsgegevens en bijzondere gegevens over klanten verzamelt en daar verantwoordelijk voor is. De praktijk behandelt gegevens vertrouwelijk. De gegevens worden alleen gebruikt voor behandeldoelstellingen. Er worden geen gegevens met derden gedeeld zonder de expliciete toestemming van klanten. Uitzondering daarop is wanneer er gecommuniceerd dient te worden met de gemeente, verwijzer of administratie met betrekking tot uw behandeling en/ of betaling hiervan. Dit zal uiterst zorgvuldig gedaan worden.

Zie het kind werkt met beveiligd e-mail verkeer, namelijk Zivver. E-mails met gevoelige informatie wordt via deze beschermde lijn gemaïld. Een uitgebreid privacy reglement kan worden opgevraagd bij de directie van Zie het kind, tevens ligt er beleid vast rondom datalekken. Deze zullen worden gemeld conform de wettelijke vereisten, uiteraard zal de betrokkenen ervan op de hoogte worden gesteld.

## 6.3 Melden van calamiteiten

Het melden van geweld en calamiteiten is verplicht volgens artikel 4.1.8 van de Jeugdwet en artikel 4.2.5. van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015).

Melden van calamiteiten wordt ten allen tijde gedaan bij de beroepsverenigingen en bij de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Dit wordt gedaan door het invullen van een calamiteitenformulier. Deze wordt tenminste vijf jaar bewaard.

Contactgegevens IGJ

- Telefonisch binnen kantoor tijden: 088-1205000
- Via email op [meldpunt@igj.nl](mailto:meldpunt@igj.nl)
- Per post via IGJ, postbus 2518, 6401 DA, Heerlen
- Via het contactformulier

Naast het verplichte melden zal de therapeut van Zie het kind in deze gevallen de casus bespreken met vakgenoten om van de situatie te leren en het professioneel handelen in kaart te brengen en eventueel aan te passen. De mogelijkheid van het doen van aangifte zal tot de mogelijkheden behoren en in collegiaal overleg aan de orde komen/ besproken worden.

Incidenten worden geregistreerd op het registratieformulier incidenten welke opgeslagen wordt in het dossier van de desbetreffende klant nadat deze ook besproken is met de cliënt. Minimaal 1 keer per jaar worden de registratieformulieren incidenten besproken met vakgenoten om van de situatie te leren en verbeterpunten op te stellen.

U kunt de uitgebreide procesbeschrijving bij calamiteiten en incidenten opvragen bij de directie van Zie het kind door een mail te sturen.

#### **6.4 Meldcode kindermishandeling**

Zie het kind werkt bij een vermoeden of verdenking van kindermishandeling in de geest van de Wet Verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Per 1 januari 2019 is de meldcode aangepast.

Er wordt allereerst gescreend op acute onveiligheid voor het kind en daarop wordt geanticipeerd, er zal contact met collega's gezocht worden voor overleg (consultatief en geanonimiseerd, te denken valt aan intervisieleden, collega's Veilig Thuis of Raad voor de Kinderbescherming). Indien acute onveiligheid melden Veilig Thuis (of als er in opdracht gewerkt wordt aan opdrachtgever).

Bij vermoeden kindermishandeling worden de signalen in kaart gebracht (veiligheid kind en de algehele ontwikkeling) en gerapporteerd. Binnen intervisie zal geanonimiseerd de casus besproken worden. Daar wordt besproken welke interventie passend is, zelf hulp bieden, hulp inschakelen, of opschalen c.q. melden.

De vermoedens worden altijd besproken met de klant zelf en met diens verzorgers en/of wettelijk vertegenwoordigers. Er zal een plan opgesteld worden ter voorkoming van herhaling kindermishandeling/ een veiligheidsplan. Bij jeugdigen 16+ expliciet om toestemming vragen dit ook met ouders te bespreken. Bij kinderen 12+ ouders om toestemming vragen met de kinderen in gesprek te gaan.

Bij weging kindermishandeling is het belangrijk altijd met derden te bespreken om tot een zorgvuldige afweging te komen. Blijven de zorgen omtrent opvoeding/ verzorging en kindermishandeling aanwezig dan wordt melding gedaan bij Veilig Thuis. Overleg en afstemming met de politie en Veilig Thuis wanneer er sprake is van een strafbaar feit, ernstige vorm van lichamelijke en geestelijke mishandeling, lichamelijke verwaarlozing, seksueel misbruik, eer gerelateerd geweld, vrouwelijke genitale verminking of huwelijksdwang. Er wordt altijd een afweging gemaakt of er aangifte gedaan zal worden bij de politie indien er sprake is van een strafbaar feit.

Alle stappen (besluitvorming en acties) worden zorgvuldig vastgelegd in het dossier, dossier is ook op de vragen door de klant voor inzage. De meldcode beschrijft in vijf stappen wat de professional kan doen bij (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling.



## Stappenplan

Stap 1: In kaart brengen van de signalen

Stap 2: Overleg met een collega en eventueel Veilig Thuis

Stap 3: Gesprek met de betrokkenen

Stap 4: Weeg het geweld m.b.v. het afwegingskader van de beroepsgroep

- Heb ik op basis van stap 1 t/m 3 een vermoeden van huiselijk en/of kindermishandeling?
- Heb ik een vermoeden van acute of structurele onveiligheid?

Stap 5: Neem 2 beslissingen

- Is melden noodzakelijk?
- Is hulpverlening of organiseren (ook) mogelijk?

## Meldnormen: in welke situaties moeten professionals melden bij Veilig Thuis

Beroepskrachten moeten een melding doen bij Veilig Thuis in de volgende situaties

- Meldnorm 1: in alle gevallen van acute onveiligheid en/of structurele onveiligheid
- Meldnorm 2: in alle andere gevallen waarin de professional meent dat hij, gelet op zijn/haar competenties, verantwoordelijkheden en professionele grenzen in onvoldoende mate effectieve hulp kan bieden of organiseren
- Meldnorm 3: wanneer een professional die hulp biedt of organiseert constateert dat de onveiligheid niet stopt of zich herhaalt.

### 6.5 Klanttevredenheid

Bij afsluiting van een hulpverleningstraject wordt een klanttevredenheidsformulier aan zowel ouders en jeugdigen overhandigd. Daarbij wordt er gevraagd naar de beleving en de bejegening van klanten ten aanzien van de hulpverlening en wordt gevraagd een cijfer te geven en deze toe te lichten. Er wordt geëvalueerd of de doelen behaald zijn en of ouders voldoende betrokken zijn geweest. Naast het schriftelijk evalueren is het ook belangrijk om dit in dialoog met elkaar te doen middels een afrondingsgesprek. Feedback wordt actief meegenomen om het beleid of de dienstverlening te verbeteren of aan te passen.

### 6.7 Klachtenprocedure

Als een klant een klacht heeft over het professioneel handelen van de therapeut dan horen we dat graag om deze op te lossen en/ of een verbetering aan te brengen. De klant kan deze klacht schriftelijk kenbaar maken aan de therapeut. Deze reageert binnen twee weken schriftelijk op deze klacht en zal de klant uitnodigen voor een gesprek binnen 6 weken na het indienen van de klacht met als doel om de samenwerking te bespreken en de klacht te bespreken. De klant mag een steunfiguur meenemen naar dit gesprek.

Mocht de klant na dit gesprek nog steeds niet tevreden zijn en de klacht willen handhaven dan zal een onafhankelijk klachtenfunctionaris vanuit de beroepsvereniging betrokken

worden bij de procedure. De therapeut zal de klant wijzen op diens rechten en informeren over de werkwijze van de beroepsgroep. Dit gebeurt door de uitgebreid beschreven klachtenprocedure naar de klant te mailen en mondeling toe te lichten indien nodig. Daarnaast is de klachtenprocedure ook in te lezen op de website van Zie het kind.

Zie het kind is aangesloten bij de beroepsvereniging LVPW en de klachten en geschillencommissie van SCAG.

Verder kennen de NVRG en SKJ beiden een tuchtrecht procedure. Klachten worden besproken met beroepsgenoten zodat ervan geleerd wordt, eventueel wordt het beroepsmatig handelen ook aangepast. Dit wordt indien nodig ook met de klant besproken. Verslagen en dossiers met betrekking tot klachtenafhandeling worden vijf jaar bewaard.

### **6.8 Tuchtrechtprocedure**

Zie het kind is aangesloten bij de beroepsvereniging NVRG en bij de beroepsvereniging SKJ.

Beide beroepsverenigingen kennen een beroepscode en tuchtrecht. Zie het kind conformeert zich aan deze beroepscode en aan het tuchtrecht. Klanten en andere betrokkenen kunnen zich richten tot het tuchtrecht wanneer er sprake is van nalatig handelen of handelen in strijd met de zorg die men behoort te krijgen.

Uitgebreide informatie hierover staat vermeld in de klachtenregeling die te vinden is op de website van Zie het kind. Daarnaast zal Zie het kind de benodigde informatie verschaffen aan klanten wanneer zij hierom vragen.

### **6.9 Periodieke reflectie**

Zie het kind draagt er zorg voor dat de therapeut(en) op structurele wijze reflecteren op het eigen beroepsmatig handelen conform de professionele standaard. De therapeut neemt deel aan intervisie met beroepsgenoten van vergelijkbaar opleidingsniveau. Dit vindt plaats middels een bepaalde cyclus.

Op dit moment heeft Gwendolyn Winters zitting in de volgende twee intervisie groepen:

- Intervisie groep met andere therapeuten die zijn aangesloten bij de LVPW en SKJ geregistreerd zijn.
- Intervisie groep van SCHIP behandelaars

Daarnaast heeft zij regelmatig geanonimiseerd casuïstiek overleg met een gedragswetenschapper.

Minimaal 1 keer per jaar wordt het volgende besproken klachten, incidenten, klanttevredenheid, de gestelde doelen van het afgelopen jaar, de risico's als therapeut en de ondernemersrisico's. Dit gebeurt in een overleg met de directie van praktijk Valida (Bastiaan Spies). Zie het kind heeft een verbeterregister opgesteld waarin per overleg in een gespreksverslag beschreven staat wat er besproken is en de uitkomsten zijn. Indien nodig worden de bijstellingen verwerkt in een vernieuwde versie van dit kwaliteitsplan. Gwendolyn heeft ook regelmatig collegiaal overleg met een vakgenoot.

## 7. Verwijzingen naar sites en interne documenten

### 7.1 Aangesloten bij (beroeps)verenigingen en stichtingen

- SKJ Stichting Kwaliteitsregister Jeugd ([www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl))
- NVRG Nederlandse Vereniging voor Relatie- en Gezinstherapie ([www.nvrg.nl](http://www.nvrg.nl))
- LVPW Landelijke vereniging voor psychosociaal werkenden ([www.lvpw.nl](http://www.lvpw.nl))
- RBCZ Register voor Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg ([www.rbcz.nl](http://www.rbcz.nl))
- SCHIP ([www.schipaanpak.nl](http://www.schipaanpak.nl))

### 7.2 Belangrijke sites

- SKJ Stichting Kwaliteitsregister Jeugd ([www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl))
- NVRG Nederlandse Vereniging voor Relatie- en Gezinstherapie ([www.nvrg.nl](http://www.nvrg.nl))
- Landelijke Vereniging Psychosociaal Werkenden ([www.lvpw.nl](http://www.lvpw.nl))
- Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg ([www.scag.nl](http://www.scag.nl))
- Praktijk Valida ([www.praktijkvalida.nl](http://www.praktijkvalida.nl))
- SCHIP ([www.schipaanpak.nl](http://www.schipaanpak.nl))
- [www.bpsw.nl](http://www.bpsw.nl) (beroepscode)
- [www.vooreenveiligthuis.nl/veiligthuis](http://www.vooreenveiligthuis.nl/veiligthuis) (meldcode kindermishandeling)
- [www.NJI.nl](http://www.NJI.nl) (effectieve jeugdhulp interventies)
- [www.richtlijnenjeugdhulp.nl](http://www.richtlijnenjeugdhulp.nl) (richtlijnen)

### 7.3 Interne documenten

- Procesbeschrijving primaire proces
- Toestemmingsverklaring uitwisseling gegevens
- Behandelovereenkomst
- Klanttevredenheidsformulier
- Procesbeschrijving calamiteiten en incidenten
- Formulier incidenten registratie
- Klachtenprocedure
- Algemene voorwaarden
- Privacy statement
- Procedure datalekken

## 8. Tot slot

Zie het kind werkt in een dynamisch veld, te weten het veld van de hulpverlening. Wij werken met mensen, wij werken voor mensen. De samenleving verandert en ook de verwachtingen vanuit de overheid, organisaties waarmee samengewerkt wordt, enzovoort. Dat betekent dat wij tenminste eens per jaar dit document bijwerken en bijstellen. Wij vragen klanten na afloop van hun traject een klanttevredenheidsformulier in te vullen en houden rekening met hun feedback, ook deze feedback verwerken wij als beleid in dit



document. Wij vinden het belangrijk om kwaliteit te leveren. Verantwoording afleggen hoe er gewerkt wordt, volgens welke richtlijnen en standaarden hoort daarbij. Dit hoort bij ons vak. Toch staat voor ons de menselijke maat voor het protocol. We werken vanuit veiligheid en contact. Wij vinden onze diensten belangrijker dan het rapport. Het liefst werken wij vanuit dialoog, mocht u dus vragen, opmerkingen of klachten hebben dan horen wij dit graag en zullen wij ons best doen om daar zo zorgvuldig mogelijk mee om te gaan.