

# Kwaliteitsdocument Pedagogische praktijk Klim-op, Dronten

## ***Inhoudsopgave***

Voorwoord

### 1. Werkwijze

- *Oriëntatiefase*
- *Behandelfase*
- *Rapportage*
- *Evaluatie*

### 2. Continuïteitswaarborging / waarneming

### 3. Kwaliteit van de zorg

- *Beroepsverenigingen / beroepscode*s
- *Behandelwijzen / methodieken*
- *Klanttevredenheid*

### 4. Privacy-protocol

- *Wet bescherming persoonsgegevens*
- *Gebruik van gegevens*
- *Inzagerecht cliënten*
- *Uitzonderingen*

### 5. Omgangsnormen

### 6. Klachtenprocedure

### 7. Protocol kindermishandeling / huiselijk geweld

### 8. Protocol bij incidenten

## Voorwoord

De zorg die wordt geboden bij Pedagogische praktijk Klim-op valt onder de Jeugdwet. Daarin is bepaald dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor jeugdhulp. Binnen die Jeugdwet wordt ook gesproken over de kwaliteit waar de zorgverlening aan moet voldoen. Deze wet beschrijft de plicht van de zorgverlener om verantwoorde zorg te leveren en garant te staan voor goede dienstverlening. Doeltreffendheid, doelmatigheid en cliëntgerichtheid van zorg zijn belangrijke doelen. In dit document vindt u verwoord hoe Klim-op deze kwaliteit wil waarborgen.

## 1. Werkwijze

Klim-op is een praktijk voor begeleiding van jonge kinderen (0-12 jaar) en hun ouders, wanneer er problemen zijn in de ontwikkeling van het kind. Meestal vindt er een verwijzing plaats door een Gids van de gemeente. Soms nemen ouders zelf initiatief tot aanmelding. Belangrijk is dat, bijvoorbeeld in geval van echtscheiding, gezagdragende ouders *beide* aanmelden.

### *Oriëntatiefase*

In een of meer oriënterende gesprekken met de ouders/verzorgers wordt de problematiek verkend. Er wordt gekeken of de hulpvraag van het gezin past bij het aanbod van de praktijk. En ouders en pedagoog schatten in of er samenwerking mogelijk is. Samen wordt gekeken of er interactieve werkdoelen kunnen worden gesteld. Er wordt namelijk gewerkt vanuit de visie dat een kind onderdeel is van het gezinssysteem; de verschillende gezinsleden hebben door hun gedrag invloed op elkaar. Achter het gedrag gaan emoties, gedachten, wensen en opvattingen schuil. Wat ouders in hun eigen levensgeschiedenis hebben ervaren (positief en negatief) heeft hier invloed op. Door het gezinssysteem samen in kaart te brengen ontstaat er bij ouders zicht op de invloed die zij kunnen uitoefenen om de situatie met hun kind te veranderen. Daarnaast is er aandacht voor mogelijke onderliggende problematiek in de aanleg, zoals aandachtstekortstoornissen, contactstoornissen etc.

Wanneer de mogelijkheden van Klim-op niet toereikend zijn voor de situatie van het gezin wordt er een voorstel voor doorverwijzing gedaan. Dit wordt teruggekoppeld naar de betrokken Gids.

Door middel van een observatie worden vervolgens de sterke punten in de omgang tussen ouder en kind in kaart gebracht. Deze sterke punten vormen uitgangspunt voor verdere begeleiding. In een adviesgesprek wordt het gedragsbeeld van het kind besproken en wordt er een voorstel gedaan voor een begeleidingstraject. Ook formuleren we met elkaar doelstellingen voor de begeleiding. Dit behandelplan wordt door (gezagdragende) ouders (of voogd) ondertekend.

### *Begeleidingsfase*

In de begeleidingsfase werken we aan afgesproken doelstellingen. Bij de start van de begeleiding wordt ouders gevraagd een gedragsvragenlijst in te vullen voor hun kind. Ook aan het eind van de behandeling vullen ouders een gedragsvragenlijst in. Dit geldt als voor- en nameting. Bij elk consult wordt gekeken welke veranderingen er

te zien zijn. Elke twee maanden vindt er een uitgebreidere evaluatie plaats. Soms is de Gids van de gemeente hierbij betrokken.

De begeleiding kan bestaan uit oudergesprekken, (video-)observatie, sessies met het kind individueel, zittingen met ouders en kind en gesprekken op school. De gesprekken vinden met name plaats in de praktijkruimte. Soms wordt er met ouders voor gekozen om een gesprek thuis te laten plaatsvinden.

#### *Rapportage*

Na elk gesprek noteert de pedagoog in het cliënt-registratiesysteem kort een verslag van het gesprek. Ook worden daar documenten, zoals verslagen van eerdere onderzoeken en uitslagen van vragenlijsten, in opgeslagen. Zie ook Privacy-protocol.

#### *Evaluatie en afsluiting*

Aan het eind van het begeleidingstraject volgt een eindgesprek. Hierbij wordt de gedragsvragenlijst besproken en worden de vorderingen in kaart gebracht. Er vindt terugkoppeling plaats naar de verwijzer, in veel gevallen de Gids van de gemeente. De inhoud van deze terugkoppeling wordt met (de ouders van) de cliënt (afhankelijk van de leeftijd van de cliënt) besproken.

## **2. Continuïteitswaarborging / waarneming**

Klim-op werkt samen met andere zelfstandig werkende jeugdhulpverleners in Dronten om de continuïteit van de hulp te kunnen waarborgen. In het geval dat Klim-op de behandeling van een cliënt voortijdig moet stoppen, omdat de zorgverlener niet in staat is om de behandeling voort te zetten, zal Klim-op (in samenspraak met de eventueel verantwoordelijke Gids Jeugd) met de andere zorgaanbieders in gesprek gaan om te bespreken wie de behandeling van de cliënt kan overnemen en op welke termijn. Deze cliënten krijgen voorrang op de cliënten die mogelijk op de wachtlijst staan van de andere aanbieders.

Klim-op (en de verantwoordelijke Gids Jeugd) bespreken met ouders en de desbetreffende aanbieder of zij akkoord gaan met het voorstel. Als ouders akkoord zijn, dan zal er, indien mogelijk, een persoonlijke overdracht plaats vinden door Klim-op (of de Gids). De nieuwe aanbieder neemt zo spoedig mogelijk contact op met de cliënt om de behandeling zo snel mogelijk doorgang te laten vinden.

## **3. Kwaliteit van de zorg**

#### *Beroepsverenigingen/beroepscode*

De zorgverlener is lid van de NVO, Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen, en het NIP, Nederlands Instituut van psychologen, en staat geregistreerd bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd. Hiermee is de zorgverlener gebonden aan de beroepscode van deze verenigingen en de Stichting SKJ. Zie hiervoor [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl) [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl) en [www.skj.nl](http://www.skj.nl).

De zorgverlener is tevens in bezit van een VOG niet ouder dan 3 jaar.

#### *Behandelwijzen/methodieken*

Binnen Klim-op wordt gebruik gemaakt van behandelwijzen zoals voorgeschreven in de landelijke protocollen. Voorbeelden van deze protocollen zijn te vinden op

[www.richtlijnenjeugdhulp.nl](http://www.richtlijnenjeugdhulp.nl).

De kwaliteit van zorg wordt bewaakt door bijscholing volgens de accreditatie van Stichting Kwaliteitsregister Jeugd, van de beroepsverenigingen NIP (voor psychologen) en NVO (voor pedagogen). Door regelmatig intercollegiale intervisie en scholing wordt zorggedragen voor verdere professionalisering. De pedagoog van Klim-op heeft supervisie bij een erkend supervisor van de NVO.

#### *Klanttevredenheid*

Aan het eind van het behandeltraject wordt cliënten gevraagd anoniem een enquête in te vullen m.b.t. hun tevredenheid over het traject bij Klim-op. Deze enquête vraagt naar aspecten van kwaliteit zoals die in dit kwaliteitsdocument verwoord staan. Naar aanleiding van de resultaten zal de werkwijze binnen Klim-op zo nodig worden aangepast. (Zie ook klachtenprocedure).

## **4. Privacy-protocol**

#### *Wet bescherming persoonsgegevens*

In de wet persoonsgegevens zijn de regels vastgelegd voor het registreren, gebruiken en bewaren van persoonsgegevens. Een persoonsregistratie is een verzameling gegevens, ingericht volgens een bepaald systeem. Binnen Klim-op wordt gewerkt met het cliënt-registratiesysteem Praktijkdata. Hierin worden alleen gegevens vastgelegd die voor het doel van de zorgverlening van belang zijn. Door het verzamelen van gegevens kan de zorgverlener zich een beeld vormen van het verloop van de behandeling/begeleiding. Daardoor wordt het mogelijk een behandelingstraject stapsgewijs uit te voeren en te evalueren.

De wettelijk voorgeschreven bewaartermijn van dossiers is 15 jaar. Bij Klim-op worden dossiers vanaf 2016 digitaal opgeslagen en zullen na de vastgestelde termijn verwijderd worden.

Voor meer informatie:

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgegevens/vraag-en-antwoord/wat-regelt-de-wet-bescherming-persoonsgegevens-wbp.html>

#### *Beperkte gegevensuitwisseling aan gemeenten*

Om de hulp aan jongeren tot 18 jaar te kunnen betalen, hebben gemeenten een aantal gegevens nodig. De informatie die Klim-op aan de gemeente geeft, is zo beperkt mogelijk en alleen noodzakelijk voor facturatie. Klim-op verstrekt alleen de volgende gegevens aan de gemeente:

- Het burgerservicenummer (BSN) van het kind, adres en geboortedatum.
- Het aantal geleverde begeleidingsuren.
- De (verwachte) start- en einddatum van de hulp.

#### *Gebruik van gegevens*

Wanneer tijdens het traject uitwisseling nodig is van gegevens met bijvoorbeeld de school van het kind of een andere hulpverlener, zal de zorgverlener eerst toestemming daarvoor vragen aan gezagdragende ouders/voogd. De regels voor het ondertekenen van de toestemmingsverklaring werken als volgt:

- Is cliënt jonger dan 12 jaar? Dan ondertekenen alleen ouders/verzorgers (wettelijk vertegenwoordiger) de toestemmingsverklaring.

- Is cliënt tussen de 12 en 16 jaar? Dan ondertekenen cliënt en ook de ouders/verzorgers (wettelijk vertegenwoordiger) de verklaring.
- Is de cliënt 16 jaar of ouder? Dan mag cliënt alleen de toestemmingsverklaring ondertekenen.

Om de privacy van de persoonsgegevens zo goed mogelijk te waarborgen, zit er op de computer een wachtwoord. PDF bestanden worden alleen beschermd met een wachtwoord verzonden naar derden, indien ouders/voogd hiervoor toestemming hebben gegeven.

#### *Inzagerecht cliënten*

De wet geeft aan dat de cliënt het recht heeft zijn gegevens in te zien en, op verzoek, in afschrift te verkrijgen. Klim-op hanteert hierbij de richtlijnen die in de wet zijn vastgelegd. De regels voor het bekijken van het dossier werken als volgt:

- Is cliënt jonger dan 12 jaar? Dan doen de ouders/verzorgers (wettelijk vertegenwoordiger) de aanvraag namens cliënt. Zij vertellen dan aan cliënt wat ze hebben gelezen.
- Is cliënt tussen de 12 en 16 jaar? Dan mogen cliënt en ouders/verzorgers (wettelijk vertegenwoordiger) het dossier inzien. Als cliënt niet wil dat de ouders inzagerecht krijgen, kan cliënt dit aangeven.
- Is cliënt 16 jaar of ouder? Dan mag cliënt zelf beslissen of hij het dossier wil inzien. Klim-op brengt de ouders/verzorgers (wettelijk vertegenwoordiger) daarvan op de hoogte. Wanneer dat een probleem voor de cliënt is, praten wij daarover met de cliënt. We kijken dan hoe we dit kunnen oplossen.

#### *Uitzonderingen*

Een door de Rechtbank vastgestelde wettelijke vertegenwoordiger (bewindvoerder/mentor/curator) heeft ten allen tijde het recht op het verkrijgen van informatie. Klim-op hecht er waarde aan dat de vastgestelde wettelijke vertegenwoordiger de cliënt (ouders/verzorgers) informeert indien hij/zij informatie opvraagt.

Er is één uitzondering waarbij hulpverleners hun beroepsgeheim mogen schenden, namelijk bij vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling. Zie daarvoor het protocol kindermishandeling / huiselijk geweld.

*Bronnen: Rijksoverheid; wet persoonsgegevens en privacy.*

### **5. Omgangsnormen binnen Klim-op**

Binnen Klim-op worden de volgende omgangsnormen *Professioneel handelen* in acht genomen.

- De pedagoog is verantwoordelijk voor het eigen professioneel handelen en legt daarover verantwoording af;
- De pedagoog bejegt een cliënt nooit op een manier die de cliënt in zijn waardigheid en zelfbeschikking aantast en zorgt voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de cliënt zich veilig en gerespecteerd voelt;
- De pedagoog vertoont voorbeeldgedrag;
- De pedagoog begeleidt de cliënt met respect en maakt geen onderscheid naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele voorkeur, culturele achtergrond, leeftijd of lichamelijke kenmerken;

- De pedagoog is zich bewust van zijn/haar machtspositie ten opzichte van de cliënt en maakt zich niet schuldig aan machtsmisbruik en intimidatie;
- De pedagoog gebruikt de professionele relatie met de cliënt nooit voor zijn eigen voordeel;
- De pedagoog gaat in werk- en privésituaties geen emotionele, intieme of persoonlijke relatie aan met cliënten en ouders/vertegenwoordigers. De pedagoog is betrokken, maar houdt professionele afstand;
- De pedagoog dringt niet verder in het privéleven en de privésfeer van de cliënt door dan nodig is voor de vastgestelde zorg- en begeleidingstaken;
- De pedagoog gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie maar houdt informatie niet geheim wanneer de veiligheid van de cliënt in het geding is;
- De pedagoog heeft de plicht de cliënt te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling, grensoverschrijdend gedrag, mishandeling en seksueel misbruik. Wanneer de medewerker signaleert dat hier sprake van is, is hij verplicht dit te melden volgens de meldcode bij Veilig Thuis.

## 6. Klachtenprocedure

Klim-op is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillenregeling. Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld door P3NL (Federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen) in samenwerking met de NVO (beroepsvereniging pedagogen) en het NIP (beroepsvereniging psychologen) en is gericht op de geestelijke gezondheidszorg.

Op de website van de praktijk staat de klachtenprocedure vermeld. Die is als volgt. Indien de cliënt een klacht heeft of ontevreden is over de behandeling, wordt van de cliënt gevraagd dit kenbaar te maken. Dit kan mondeling of schriftelijk. Als een cliënt een klacht meldt of ontevredenheid aangeeft, wordt er binnen 48 uur contact met de cliënt gezocht. Er wordt een afspraak gepland om hierover in gesprek te gaan.

Binnen een week zal er een gesprek plaats vinden tussen de cliënt en de pedagoog. Doel is om samen de klacht te bespreken en er samen uit te komen.

De klacht en de afhandeling zullen schriftelijk vastgelegd worden en anoniem bewaard worden in het klachtendossier. De gemeente Dronten vereist namelijk dat alle zorgaanbieders hun klachtendossier eens per jaar aan de gemeente Dronten kenbaar maakt.

Volgens de richtlijnen zal de pedagoog na een schriftelijke indiening van een klacht binnen uiterlijk 6 weken komen met een schriftelijke reactie op de klacht en eventueel ondernomen actie en verbetering.

Indien zorgverlener en cliënt de klacht, onverhoopt, samen niet kunnen oplossen, dan kan de cliënt gratis een beroep doen op een onafhankelijk vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Voor meer informatie kan men terecht op de site [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

Ook kan de cliënt er voor kiezen een klachtenfunctionaris in te schakelen. Dat kan door invullen van het klachtenformulier op de website van Klim-op en deze te mailen naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris van P3NL.

## 7. Protocol kindermishandeling / huiselijk geweld

De veiligheid van kinderen in de thuissituatie wordt door middel van de LIRIK in kaart gebracht. Eventuele aanwijzingen voor mishandeling/verwaarlozing zullen via het stappenplan van de meldcode voor kindermishandeling worden aangepakt. Dat houdt het volgende in:

- a. Overleggen met een collega. En eventueel raadplegen van [Veilig Thuis](#): het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling.
- b. Gesprek met de betrokkene(n).
- c. Wegen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. En bij twijfel altijd [Veilig Thuis](#) raadplegen.
- d. Beslissen over zelf hulp organiseren of melden.

## 8. Protocol bij incidenten

In het verlenen van zorg of behandelen van cliënten kunnen handelingen fout gaan of anders lopen dan verwacht. We spreken dan van een incident. Als dienstverlener is de pedagoog wettelijk verplicht om een calamiteit of geweldincident te melden bij de gemeente Dronten binnen twee werkdagen. Een melding moet binnen twee werkdagen via het gemeentelijke contactformulier (onder vermelding van 'Toezicht Wmo /Jeugd') ingediend worden. Op het moment dat zaken fout gaan of anders lopen dan verwacht, dan zijn daar mogelijk lessen uit te trekken om te voorkomen dat het in de toekomst weer gebeurt. Openheid over incidenten en het bespreekbaar maken daarvan is daarbij essentieel.

De definitie van een incident is: 'een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt'. De gevolgen van een incident kunnen dus variëren van geen gevolgen voor de cliënt tot merkbare gevolgen tot ernstige gevolgen of overlijden.

De definitie van een calamiteit zoals de gemeente Dronten hanteert is: 'een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt of de dood van een cliënt heeft geleid'.