

KWALITEITSHANDBOEK

Opgesteld door:
Annemiek Dijkse

Versie 1.1
Augustus 2019

Accent op Talent
Molenstraat 82
7471 CM Goor
0610171441
info@accent-op-talent.nl

Dit kwaliteitshandboek beschrijft de belangrijkste processen in onze organisatie en de wijze waarop we de werkzaamheid ervan evalueren.

STRUCTUUR VAN HET KWALITEITSHANDBOEK

1. Beschrijving van het aanbod, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
2. Missie, visie & waarden- en referentiekader
 - 2.1 Missie
 - 2.2 Visie
 - 2.3 Waarden en referentiekader
3. Kwaliteitswaarborging
4. Kwaliteitsdocumenten
 - 4.1 Besluiten en maatregelen op basis van geanalyseerde gegevens
5. Overzicht en de werking van de overlegorganen
6. De gebruikersgerichte processen
 - 6.1 aanmelding, intake en start hulpverlening
 - 6.2 het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het individuele zorgplan
 - 6.3 het beëindigen of verlengen van de ondersteuning Jeugdzorg
 - 6.4 het afhandelen van klachten van gebruikers
 - 6.5 het voorkómen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers
7. AVG en privacy
 - 7.1 Persoonsgegevens die verwerkt worden
 - 7.2 Met welk doel en op basis van welke grondslag persoonsgegevens verwerkt worden
 - 7.3 Hoe lang persoonsgegevens bewaard worden
 - 7.4 Delen van persoonsgegevens met derden of gegevensoverdraagbaarheid
 - 7.5 Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen
 - 7.6 Klachten over het verwerken/leken van persoonsgegevens
 - 7.7 Beveiliging gegevens
8. Bereikbaarheid en beschikbaarheid
9. Beroepsorganisatie, bedrijfsaansprakelijkheid en registratie

2

Doel van dit kwaliteitshandboek:

- kenbaar maken van het kwaliteitsbeleid
- beschrijven en het doeltreffend invoeren van het kwaliteitsbeleid
- een basis voorzien voor de beoordeling van het kwaliteitsbeleid
- een basis voorzien voor de organisatie van permanente zelfevaluatie

Toepassingsgebied:

Dit kwaliteitshandboek is van toepassing op de verantwoorde hulp- en dienstverlening die Accent op Talent aanbiedt in het kader van de Jeugdwet/WMO.

Inzage in het kwaliteitshandboek:

Het kwaliteitshandboek kan steeds geraadpleegd worden:

- ofwel via het de website
- ofwel bij de aanmelding van een nieuwe client

- ofwel op aanvraag

1. BESCHRIJVING VAN ONS AANBOD, VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

Accent op Talent is in eigendom van mij, te weten Annemiek Dijkse, geboren op 13-10-1985 te Goor en betreft een eenmanszaak. Daar waar 'wij' gelezen wordt, bedoel ik mijzelf en alle door mijzelf, met zorg gecontracteerde, onderaannemers.

Alle taken worden door mij uitgevoerd, of er wordt extern een dienst ingekocht. Deze diensten kunnen betrekking hebben op zowel de kerntaken (begeleiding, training) als ondersteunende taken (programmering/software, juridische en boekhoudkundige ondersteuning). Indien er gebruik gemaakt wordt van onderaannemers betreft de uitvoering van de kerntaken, zal de aanvrager hiervan op de hoogte worden gesteld en deze zal hier toestemming voor moeten verlenen. De begeleidingstrajecten en trainingen worden hoofdzakelijk door mij, ambulant uitgevoerd en hiervoor draag ik persoonlijk de eindverantwoordelijkheid.

Accent op Talent is een praktijk voor jeugd- en gezin voor kinderen en jongeren met gedrags- en emotionele stoornissen in de leeftijd van 4 tot 16 jaar en hun ouders en/of opvoeders. De door de gemeente geïndiceerde zorg, kan worden geboden vanuit de jeugdwet, PGB of WMO.

Een aanmelding kan via de jeugdconsulent van de gemeente, elektronisch of telefonisch gebeuren. Daarop volgt een screening van de aanmeldingsgegevens en beslissing om de betrokkene, indien Accent op Talent een passend aanbod heeft, al dan niet, in overleg aan te nemen.

Kwaliteitsbewaking van de beschrijving en bekendmaking van ons aanbod:

Doel van deze procedure:

1. Waarborgen dat het aanbod van onze diensten bij potentiële verwijzers, gebruikers, het netwerk van voorzieningen, bij de toezichthoudende overheid en in het brede zorgveld afdoende bekend is, zodat gericht kan worden doorverwezen.
2. Waarborgen dat een passende registratie bruikbare gegevens oplevert voor een jaarlijkse evaluatie van de bekendheid van ons aanbod bij deze partijen én van de mate waarin ons aanbod tegemoet komt aan hun noden en verwachtingen.
3. Waarborgen dat waar nodig bijgestuurd wordt op vlak van bekendmaking en/of op vlak van het aanbod zelf.

Acties naar verwijzers:

- Verwijzers worden, eventueel via het elektronisch aanmeldingsformulier, naar onze website geleid. Deze website geeft een volledig en actueel beeld van ons aanbod en verwijst hen voor verdere vragen naar degene die antwoord kan geven op het gevraagde.
- Onze medewerkers participeren actief aan overleg en hebben daarbij oog voor mogelijkheden om ons aanbod naar aanwezige verwijzers te verduidelijken en bevragen bij gelegenheid of de verwijzer een correct beeld heeft van ons aanbod en sturen waar nodig.
- Hoewel ons aanbod op de website in voor cliënten begrijpelijke taal beschreven wordt, zullen potentiële gebruikers wellicht minder naar de website gaan om ons aanbod te onderzoeken, gelet op het niet rechtstreeks toegankelijke karakter van onze begeleiding en ondersteuning op maat die verwezen wordt door jeugdconsulent/regisseur/school. Voor hen zijn het voorstellen van ons aanbod naar aanleiding van het intakegesprek en via de folder en de zorgovereenkomst, de voornaamste instrumenten om meer te weten te komen over onze diensten.
- Collega voorzieningen, scholen en overheid worden op de hoogte gehouden van het actuele en mogelijk veranderende aanbod. Tevens worden samenwerking tussen voorzieningen, leemtes in het aanbod,

ontwikkelingen in het zorglandschap en het overheidsbeleid besproken. Hier worden ook persoonlijke contacten gelegd die tot meer wederzijdse bekendheid en samenwerking kunnen leiden.

- Naar het brede zorgveld: Naast de bovengenoemde belanghebbenden, zijn er ook andere potentiële geïnteresseerden zoals zzp partners en zo meer. Een breed informatieve en actuele website is hier dé kritische succesfactor. We zullen daarnaast onze eerste stappen zetten op vlak van de sociale netwerken om onze partners blijvend te informeren en met hen in gesprek te gaan over ons aanbod.

Overzicht kritische succesfactoren:

1. Een informatieve en actuele website
2. Actieve participatie aan extern overleg door onze medewerkers met oog voor voorstelling van onze werking en voor signalen omtrent relevante aanpassingen ervan
3. Een volledige en actuele folder voor cliënten mét bespreking en toelichting van de inhoud tijdens intake
4. Een correcte registratie en analyse van de in het dashboard opgenomen indicatoren op de website

Toetsing:

We evalueren (de bekendheid van) het aanbod van onze voorziening jaarlijks in de loop van de maand maart. Hierbij baseren we ons op: registraties en analyses over het vorige kalenderjaar. De bevestigingen van verwijzers en cliënten, waarin de bekendheid met ons aanbod en de vraag of dit in hun ogen voldoet aan hun noden en verwachtingen, duidelijk aan bod komen.

*Als norm geldt naar verwijzers;

60% verwijzers antwoordt dat ze tevreden zijn over de vindbaarheid en de inhoud van de website.

60% tevredenheid over de duur tussen aanvraag en opstart.

*Als norm geldt naar cliënten;

60% geeft aan dat ze goed geïnformeerd zijn over de inhoud (d.m.v. gesprek en/of de folder) van de training en/of het begeleiding/ondersteuningstraject.

60% tevredenheid over de duur tussen aanvraag en opstart.

De registratie van de afgeronde zorgtrajecten, met opgave van de reden van de afronding

*Als norm geldt:

max. 10% van de afgeronde zorgtrajecten gebeurt acuut ingevolge crisis

max. 10% in een oriëntatierichting tegen ons advies in

max. 10% vroeger of later dan we dit wenselijk achtten

70% zoals overeengekomen

Deze uitkomsten leiden elk jaar tot minstens één verbeterproject.

2. BESCHRIJVING VAN MISSIE & VISIE

2.1. Missie

Accent op Talent is een praktijk voor jeugd- en gezin voor kinderen van 4 tot 16 jaar met gedrags- en emotionele problemen/stoornissen zoals bijvoorbeeld autisme of AD(H)D. De gezinnen waar Accent op Talent zich hard voor maakt staan veelal onder druk door opvoedproblemen ontstaan door kind-, ouder- en systeemfactoren. Ouders en kinderen zijn vaak eerder in aanraking geweest met (jeugd)hulpverlening met

daarin wisselende ervaringen. Accent op Talent staat voor laagdrempelige en praktische jeugdhulpverlening op maat. Daar waar het probleem zich voor doet, biedt Accent op Talent haar diensten aan, met als uitgangspunt de leervraag van kind, ouders en opvoeders. Het doel van Accent op Talent is om 'het accent op talent te leggen' en ouders, opvoeders en kinderen in hun kracht te zetten en weer dichterbij elkaar te brengen. Accent op Talent wil kinderen en jongeren met gedrags- en emotionele problemen zo optimaal als mogelijk integreren in de samenleving en wil hierbij toonaangevend zijn in partnerschap met ouders en scholen.

2.2. Visie

We realiseren onze missie "kinderen en jongeren met gedrags- en emotionele problemen zo optimaal als mogelijk integreren in de samenleving" door aan te sluiten bij de hulpvraag van kind, school en de thuissituatie. Door deze driehoek, gebaseerd op wederzijds respect, vertrouwen en veiligheid te creëren is de kans van slagen optimaal. Daarbij worden de 'problemen' aangepakt op de plek waar ze zich voordoen en/of ontstaan; dus thuis, op school of in de maatschappij.

Vanaf de aanmelding omschrijven we met alle betrokkenen wat zij wensen te veranderen. Accent op Talent gaat samen met alle betrokkenen op zoek naar duurzame veranderingen, verbeteringen en praktische tips en tools die leiden naar een toekomst met perspectief. Wij gaan op zoek naar de gemeenschappelijke doelen die opgenomen worden in het zorgplan. Accent op Talent wil een verbindende factor zijn tussen thuis, school en maatschappij. Ouders kennen hun gezin en de eigenheid van hun kind het best in de thuissituatie, school kent het kind het beste in de schoolse setting en wij hebben de expertise om de mogelijkheden en beperkingen van kinderen in kaart te brengen en hoe hier op school en in het gezin het beste mee omgegaan kan worden. Gedurende de tijdelijke samenwerking kunnen de jongere en hun ouders hun verhaal vertellen, mogelijkheden onderzoeken, keuzes maken in manieren van hulpverlening die het beste bij hun past en die hun aanspreekt; training in praktische vaardigheden, psycho-educatie, begeleiding en/of ondersteuning op maat.

Als praktijk voor jeugd- en gezin gaan wij uit van de systemische context waarin het kind zich begeeft. In het begrijpen van de problemen gaan we ervan uit dat de ontwikkeling en groei van jongeren een dynamisch gebeuren is. We proberen inzicht te krijgen in het complexe samenspel tussen biologische (medisch, genetisch), psychologische (cognitief, emotioneel, gedragsmatig, relationeel) en sociale elementen (gezin, systeem, maatschappij). Dit is een continu en interactief proces dat berust op hypothesevorming en toetsing. Zowel de ervaring van de ouders en de jongere als de competenties van ons, de betrokken hulpverleners en de leerkrachten op school gebruiken wij om tot inzichten te komen die nieuwe openingen bieden in een vastgelopen situatie en ruimte creëren om tot verandering te komen; Wat kan ons gezamenlijk doel zijn, waar leggen wij samen de lat, waar willen we samen naartoe werken en hoe gaan we dat doen?

Het omgaan met de problemen dient geoefend worden in de verschillende contexten: de gezinscontext, de schoolcontext, de mogelijke leefgroep context en ook op de sportclub als daar de problemen zich voordoen. Kinderen, ouders en opvoeders mogen ontdekken dat ze keuzes hebben in gedrag en dat gedragsalternatieven aan te leren zijn. Ze krijgen de mogelijkheden en de kansen dit met vallen en opstaan te ontdekken. Dit is mogelijk in groepsverband (op school of op de sportclub) maar ook individueel.

Samen met ouders, school en mogelijke andere professionals brengen we de doelen in kaart en kijken we naar de best passende middelen die ingezet zullen worden om de doelen te behalen. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheden en onmogelijkheden van alle betrokkenen, maar gaan we altijd uit van en op zoek naar kansen.

Dit zorgplan dient als leidraad en werkinstrument. Vanuit doorlopende terugkoppelingen zorgen regelmatige updates en bijstellingen ervoor dat de geplande interventies en de bijbehorende doelen realistisch en haalbaar zijn én blijven.

Met oog voor wederzijds respect, een veilige werkrelatie en integere, samenwerkende hulpverleners hoopt Accent op Talent een lerende en dynamische organisatie te zijn en op die manier haar maatschappelijke opdracht invulling geeft.

2.3. Waarden en referentiekader

Zoals elke voorziening werkzaam in de Jeugdzorg dient Accent op Talent kwaliteitszorg te respecteren. Op het collectieve niveau betekent dit dat wij de rechten en plichten die hierbij horen zoals deze zijn vastgesteld door de wet Jeugdzorg, naleven. Op het individuele niveau betekent dit dat wij in de zorgovereenkomst duidelijk de wederzijdse verwachtingen beschrijven en zorgen dat hier zoveel mogelijk naar gehandeld wordt.

Wij bevorderen duidelijke en open communicatie door alle belangrijke gebruikersgerichte en organisatiegerichte processen op te nemen in het kwaliteitshandboek en door de doelmatigheid en de doeltreffendheid ervan jaarlijks te evalueren.



Kwaliteitsbewaking van deze procedure:

Doel van deze procedure:

1. Waarborgen dat de missie, de visie, het waardenkader en de doelstellingen van Accent op Talent gekend zijn door onze onderaannemers én hen richting en steun blijven geven in hun werk.
2. Waarborgen dat dit kader levende en evoluerende materie blijft bij de medewerkers, maar ook rekening houdend met de wijzigende maatschappelijke verwachtingen.

Acties:

1. Onze missie, de visie, het waardenkader en de doelstellingen Accent op Talent zijn te consulteren op de website waar ze ook toegankelijk zijn voor andere geïnteresseerden zoals cliënten en verwijzers.
2. Alle onderaannemers krijgen informatie over deze procedure ter gelegenheid van hun introductiesessie en ondertekenen hun akkoord hiermee.
3. Op basis van zelfevaluatie wordt jaarlijks gekeken of de doelstellingen al dan niet bijgesteld moeten worden.

Overzicht kritische succesfactoren:

1. Een informatieve en actuele website
2. De introductiesessies bereiken alle nieuwe onderaannemers
3. Een correcte registratie en analyse van de in het dashboard opgenomen indicatoren.

Toetsing:

We evalueren deze procedure jaarlijks in de loop van de maand mei.

Als norm geldt:

* Alle nieuwe onderaannemers hebben het voorbije jaar de introductiesessie gevolgd en onderschrijven de missie en visie van Accent op Talent.

Acties:

Indien blijkt dat doelen niet gehaald worden, zullen deze indien mogelijk bijgesteld worden, en zal er kritisch gekeken worden naar de oorzaak. Hierop zullen verbeterpunten worden overwogen.

3. KWALITEITSWAARBORGING

Toetsbare criteria voor te leveren kwaliteit zijn:

3.1 T.a.v. de kwaliteit van het werk:

Aan opleidingsniveau en ervaringsniveau van mijzelf en onderaannemers worden eisen gesteld, passend bij de hulpvraag. Jaarlijks volg ik bijscholing om te blijven voldoen aan de eisen voor mijn herregistratie bij het SKJ. Tevens neem ik deel aan een intervisiegroep met collega zzp-ers in het jeugdwerk om te reflecteren op mijn eigen gedrag, werkwijze en handelen.

Toetsing:

Elk jaar wordt dit getoetst in de maand augustus. Gekeken wordt of er voldoende SKJ geregistreerde scholing gevolgd wordt en of alle intervisie punten gehaald zijn.

3.2 T.a.v. zorgvuldigheid/veiligheid jegens cliënten:

Dit wordt gerealiseerd door:

1. met cliënten heldere afspraken te maken over het te behalen doel
2. door met de cliënten af te stemmen over de in te zetten middelen
3. door cliënten tussentijds te bevragen over de tevredenheid t.o.v. de begeleider/trainer en t.o.v. de gebruikte materialen, ruimtes, tijdstip enzovoorts.
4. Door cliënten te bevragen over het gevoel van veiligheid, vertrouwen en respect t.o.v. de begeleiding/training.

Toetsing:

Deze aspecten worden tussentijds getoetst, afhankelijk van de duur van de training/begeleiding en bij negatieve uitkomsten wordt hier direct actie op ondernomen.

3.3 T.a.v. resultaat/effect:

De begeleiding/training heeft de cliënt verder gebracht. Dit wordt getoetst door samen met de cliënt te beoordelen; aan het begin, tussentijds en aan het eind van elke training/begeleidingstraject, welke aspecten training/begeleiding effectief zijn geweest. (zie 4, doc. k/l)

Toetsing:

Deze aspecten komen aan bod in een evaluatieformulier en bij negatieve uitkomsten zal hier een actiepoint op worden gezet.

3.4 T.a.v. transparantie:

Het zorgproces is voor de cliënt volledig inzichtelijk. Dit gebeurt doordat:

1. de begeleider/trainer zoveel mogelijk zijn veronderstellingen en werkhypothesen met de cliënt deelt en deze checkt

2. de begeleider/trainer maximaal expliciet is over (mislopende) ontwikkelingen in de behandeling en deze openlijk bespreekt
3. aan het begin van de training/begeleiding, uitgelegd wordt dat de cliënt altijd inzage heeft in zijn/haar zorgplan, inclusief de werkaantekeningen van de trainer/begeleider.

Toetsing:

Deze aspecten worden terugkerend in het traject aan de orde gesteld. Ook de tussentijdse evaluatie en de afsluitings-evaluatie zijn hiervoor relevant. (zie 4, doc. k/l)

4. KWALITEITSDOCUMENTEN

Doel: het implementeren, actualiseren en ontwikkelen van documenten die de kwaliteit van Accent op Talent ondersteunen, verduidelijken en inzicht geven in de organisatie en werkwijze.

Werkwijze:

Documenten en het kwaliteitshandboek op zichzelf, worden minimaal jaarlijks gecontroleerd op actualiteit en indien nodig, gewijzigd of vervangen.

Alle punten waarop de kwaliteit van Accent op Talent jaarlijks getoetst en bijgehouden wordt:

Document	Geeft inzicht in:
a.	Aantal aanmeldingen gesplitst in: intakes/afwijzingen/doorverwijzingen
b.	Door wie aangemeld
c.	Aantal begeleidingstrajecten en trainingen
d.	Wachttijd tussen aanmelding/intake
e.	Wachttijd tussen intake/start
f.	Duur trajecten
g.	Afronding training/traject (volgens planning / eerder / later en de reden hiervan)
h.	Klachtenregister kerntaken
i.	Klachtenregister secundaire zaken
j.	Gedragsincident meldingen <ul style="list-style-type: none"> - Wie - Wat - Waar - Wanneer - Welke vorm - Had het incident voorkomen kunnen worden
k.	Start schaalvraag / tussenevaluatie schaalvraag / eind schaalvraag
l.	Klanttevredenheid trainingen <ul style="list-style-type: none"> - Intake - Tevredenheid over duur tussen de aanvraag en start training - Inhoud training - Bereikbaarheid en beschikbaarheid - Vormgeving van de training op zich - Werkrelatie met trainer - Professionaliteit trainer - Mate van gevoel van veiligheid, respect en vertrouwen tijdens de begeleiding - Tussen- en eindevaluatie(s) - Verslaglegging - Effectiviteit training - Algemene indruk - Aanbevelen aan derden
m.	Klanttevredenheid per begeleidingstraject <ul style="list-style-type: none"> - Intake - Tevredenheid over duur tussen de aanvraag en start begeleiding - Inhoud zorgplan - Bereikbaarheid en beschikbaarheid - Vormgeving van de begeleiding op zich - Werkrelatie met begeleider - Professionaliteit begeleider - Mate van gevoel van veiligheid, respect en vertrouwen tijdens de begeleiding - Tussen- en eindevaluatie(s) - Verslaglegging

	<ul style="list-style-type: none"> - Algemene indruk - Aanbevelen aan derden
n.	Klanttevredenheid verwijzers <ul style="list-style-type: none"> - Vindbaarheid - Website: uitstraling en informatie - Duidelijkheid over aanbod en diensten - Bereikbaarheid en dienstbaarheid - Tevredenheid over duur tussen de aanvraag en start zorg - Terugkoppeling stand van zaken
o.	Effectmeting na afloop training/zorgovereenkomst <ul style="list-style-type: none"> - Hoe gaat het 3 maand na de beëindiging van de training/zorgovereenkomst? - Is er verbetering merkbaar? - Is er terugval merkbaar? - Is er nog behoefte aan een terugkom moment/update? - Zijn er verder nog vragen/opmerkingen?
p.	Doelstellingen m.b.t. kerntaken
q.	Doelstellingen m.b.t. kwaliteitsmanagement
r.	Doelstellingen scholing personeel <ul style="list-style-type: none"> - SKJ herregistratie d.m.v. EVC traject
s.	Registratie VIM Melding (veilig incident melding) https://www.vim-digitaal.nl/
t.	

* Alle documenten zijn opgeslagen in de digitale map 'kwaliteit'

4.1 Besluiten en maatregelen op basis van geanalyseerde gegevens

m.b.t. de doeltreffendheid:

Het kwaliteitshandboek kan nog op vele punten worden verbeterd en aangevuld en is daarom een werkdocument. In de periode van juli 2019 tot december 2019, zullen de eerste gegevens ingevoerd gaan worden en de werking van het opgezette kwaliteitssysteem duidelijk worden en waar nodig aangepast worden. De doeltreffendheid van de aangeboden diensten van Accent op Talent lijken voorsnog veelbelovend. Over de reeds afgeronde en nog lopende trainingen en trajecten hebben we positieve feedback ontvangen en deze zullen we eind 2019 verwerken in de kwaliteitsdocumenten van 2019.

m.b.t. de verbetering van zorgverlening:

Hierover zijn op het moment van schrijven (juli 2019) geen signalen welke het aanpassen van beleid suggereren, gezien de zeer positieve reacties en afsluitende en tussentijdse evaluaties van zowel de trainingen als de lopende begeleidingstrajecten.

m.b.t. de behoefte aan middelen:

Er is op het moment van schrijven (augustus 2019) geen behoefte aan aanvullende middelen die de kwaliteit van Accent op Talent op een hoger plan brengen, daar het online zorgplan net ingevoerd is.

5. OVERZICHT EN WERKING OVERLEGORGANEN

Doel: inzicht verschaffen in de manier waarop en waarvoor overleg plaatsvindt.

Aanvraag

Doel	Bepalen of er een passend aanbod kan worden gedaan in de vorm van training en/of begeleiding
Deelnemers	Aanvragende partij zoals gemeente, school of ouders
Initiatiefnemer	Aanvrager
Frequentie	Eenmalig
Rapportages	Toestemmingsformulieren AVG en start begeleiding/training worden opgestuurd zodat deze ondertekend terug gestuurd zijn voor de intake. kwaliteitsdoc. a, b, c, d

Intake

Doel	Kennismaken, gezamenlijke doelen opstellen, bepalen welk passend aanbod kan worden gedaan in de vorm van training en/of begeleiding
------	---

Deelnemers	(mogelijk) aanvragende partij zoals gemeente, school of ouders, met eventueel het betreffende kind
Initiatiefnemer	Annemiek Dijkse
Frequentie	Eenmalig
Rapportages	Opzet van het zorgplan in clientdossier, + kwaliteitsdoc. k

(telefonische) Tussenevaluatie

Doel	Voortgang van begeleiding/training bespreken en bijstellen waar nodig
Deelnemers	Jongere/kind en zijn ouders/opvoeders
Initiatiefnemer	Annemiek Dijkse
Frequentie	Halverwege training of minimaal 3 maandelijks bij langdurig begeleidingstraject
Rapportages	Aantekening in clientdossier, en in kwaliteitsdoc. k .

(telefonische) Eindevaluatie

Doel	Het afsluiten van een begeleidingstraject/training. Terugblikken naar wat geleerd is of wat aandachtspunten zijn voor een mogelijke verwijzing
Deelnemers	Client, ouders/verzorgers, gemeente en school
Initiatiefnemer	Annemiek Dijkse
Frequentie	eenmalig
Rapportages	Aantekening in clientdossier, kwaliteitsdoc. f,g,k

10

Multi Disciplinair Overleg

Doel	Afstemmen zorgaanbod en ontwikkelingen vanuit verschillende contexten bespreken die van belang zijn voor de ontwikkeling van het kind
Deelnemers	Alle betrokken hulpverleners en professionals, ouders/wettige vertegenwoordigers van het kind
Initiatiefnemer	Afhankelijk van de initiatiefhebber
Frequentie	3 tot 6 maandelijks
Rapportages	In overleg met de initiatiefhebber wordt een verslag gemaakt met daarin de afspraken en bijzonderheden in het clientdossier

Intervisie

Doel	Reflecteren op eigen professionele handelen
Deelnemers	Judith de Potter, Wanda Wolters, Mijke Hulsmeijer, Wilma het Hooft, Anita Kraaijenvanger, José Bindels
Initiatiefnemer	Roulerend
Frequentie	6 wekelijks
Rapportages	Notulen en intervisie verslag in persoonlijke map werknemer

Effectmeting na afronding training/begeleiding

Doel	Checken hoe het gaat met de 'oud' client. Terugval voorkomen en mogelijk vervolgtraject inzetten
Deelnemers	Ouders/verzorgers/verantwoordelijken kind jongere
Initiatiefnemer	Annemiek Dijkse
Frequentie	3 maanden na afronding begeleidingstraject/training
Rapportages	Aantekening in clientdossier, kwaliteitsdoc. t

6. GEBRUIKERSGERICHTE PROCESSEN

6.1: Aanmelding, intake en start hulpverlening

Aanmelding:

Een aanmelding kan via de jeugdconsulent van de gemeente, elektronisch of telefonisch gebeuren. Daarop volgt een screening van de aanmeldingsgegevens en beslissing om de betrokkene, indien Accent op Talent een passend aanbod heeft, al dan niet, in overleg aan te nemen.

Betrokkene behoort duidelijk NIET tot de doelgroep:

Er vindt overleg plaats met de aanmelder voor een meer geschikt zorgaanbod.

Betrokkene behoort WEL tot de doelgroep:

Er volgt een intake waarin ouders/verzorgers een toestemmingsverklaring voor het verwerken van persoonlijke gegevens invullen, waarin zij tevens kunnen aangeven dat Accent op Talent gegevens van (nader te bepalen) derden op mag vragen en uit mag wisselen. Daarnaast vullen ouders/verzorgers een toestemmingsformulier in voor het starten van een training en/of begeleidingstraject. Daarna worden leerdoelen en hulpvragen geformuleerd als basis van het zorgplan.

Start hulpverlening:

Accent op Talent communiceert open over wanneer de training/begeleiding gestart kan worden en of er eventuele wachtlijsten zijn. Bij een te lange wachttijd (oordeel latend aan aanvrager en client) zal Accent op Talent actief meedenken in een mogelijke oplossing of verwijzing.

11

6.2 het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het individuele zorgplan:

Na het bespreken van de leerdoelen en hulpvragen en een eventuele observatie zal Accent op Talent (met toestemming) gegevens opvragen die uit eerder afgenomen onderzoek zijn gekomen om een zo volledig mogelijk beeld te vormen van de hulpvraag. Indien wenselijk worden andere gespecialiseerde diensten geconsulteerd. Op basis van deze gegevens worden denksporen geformuleerd, die de basis vormen van het zorgplan die samen met de gebruikers wordt besproken. Het zorgplan wordt minimaal 3 maandelijks geëvalueerd en daar waar nodig bijgesteld om doelen te kunnen behalen.

Doel van deze procedure:

1. Waarborgen dat er een zorgovereenkomst wordt opgestart op maat van de cliënt, gebaseerd op wederzijds overleg tussen alle betrokken partijen
2. Potentiële cliënten doorverwijzen naar meer gepaste hulpverlening indien Accent op Talent geen passend aanbod kan doen dat tegemoet komt aan de hulpvraag van de cliënt óf er een te lange wachtlijst is
3. Actief op zoek gaan naar netwerkpartners die de hulpverlening omtrent de cliënt en zijn ouders/verzorgers goed vorm kunnen geven en ondersteunen.
4. Waarborgen dat een passende registratie bruikbare gegevens oplevert voor een jaarlijkse evaluatie van de manier waarop Accent op Talent de instroom, intake en start van de hulpverlening organiseert en vorm geeft.
5. Waarborgen dat waar nodig bijgestuurd wordt wat betreft de structurele en inhoudelijke invulling van de instroom, netwerkintake en start van de hulpverlening.

Acties:

Naar verwijzers:

Verwijzers worden, eventueel via het elektronisch aanmeldingsformulier, naar onze website geleid. Deze website geeft een volledig en actueel beeld van ons aanbod en verzoekt om een korte probleemschets.

Naar netwerkpartners:

kritische succesfactoren

1. Een informatieve en actuele website, vooral voor verwijzers.
2. Actieve participatie Accent op Talent aan netwerk overleg om meer ruchtbaarheid te geven aan diensten.
3. Een correcte registratie en analyse van de in het dashboard opgenomen indicatoren.

Toetsing:

We evalueren de instroom, intake en start hulpverlening van Accent op Talent jaarlijks in de periode november-december. Hierbij baseren we ons op de volgende registraties en analyses:

- Aantal aanmeldingen/aanvragen
- Aantal intakes
- Aantal 'weigeringen' en verwijzingen aantal positieve beoordelingen voor start zorg
- Periode tussen aanvraag en weigering/start zorg

*** Als norm geldt:**

max. 10% van de aanmeldingen wordt niet als passend voor ons zorgaanbod beschouwd

De maximale 'wachtijd' tussen aanmelding en intake bedraagt 5 werkdagen

De maximale 'wachtijd' tussen intake en start zorg bedraagt bij:

- OB 1 en 2: 5 werkdagen
- OB 3: 6 weken

6.3 het beëindigen of verlengen van de ondersteuning Jeugdzorg**Beëindigen traject begeleiding/training indien:**

- De overeengekomen training of begeleiding volgens plan afloopt en de doelen behaald zijn
- De training en/of begeleiding niet voldoet aan de verwachtingen van de client en zijn netwerk
- De training/begeleiding onvoldoende resultaat oplevert
- Het wederzijdse vertrouwen geschaad is

Verlengen traject begeleiding/training indien:

- Er door onvoorziene zaken vertraging is opgelopen om de te behalen doelen te realiseren
- Er een goed onderbouwde reden is de begeleiding/training (tijdelijk) voort te zetten

Beëindiging of verlenging van de zorg is enkel mogelijk in overleg met alle betrokkenen.

*** Als norm geldt:**

min. 70% van trainingen/begeleidingstrajecten loopt af volgens plan

max. 10% van de trainingen/begeleidingstrajecten loopt eerder af door het niet voldoen aan de verwachtingen van de client.

max.10% van de trainingen/begeleiding levert onvoldoende resultaat op

max.10% van de trajecten wordt het wederzijds vertrouwen opgezegd

Toetsing:

Indien resultaten negatief afwijken van bovenstaande normen, zullen hierop acties ondernomen worden

6.4 het afhandelen van klachten van gebruikers

Deze procedure beschrijft de manier waarop een klacht kan worden ingediend en hoe en binnen welke termijn ze wordt behandeld.

Ze wordt schriftelijk kenbaar gemaakt via dit kwaliteitshandboek en website. Het is onze plicht om alle betrokkenen die op welke manier dan ook, in aanraking komen met de diensten van Accent op Talent, te informeren en te wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Werkwijze:

Klager neemt tijdig contact op zodat er samen naar een passende oplossing gezocht kan worden. Een conflict, van welke aard ook, wordt in eerste instantie opgelost met degene die de klacht aangaat. Lukt het niet het klacht naar tevredenheid op te lossen, dan kan men zich rechtstreeks wenden tot een onafhankelijk

klachtenfunctionaris van Quasir of stichting Zorggeschil; een klachten- en geschillenorganisatie waarbij Accent op Talent aangesloten is. De klager kan zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris (06-48445538, of bemiddeling@quasir.nl), om zich gratis te laten adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht en de behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Elke mondelinge en schriftelijke klacht wordt genoteerd in een elektronisch klachtenregister.

Toetsing:

Minimaal 1x per jaar worden de klachten geanalyseerd en bekeken of hier actiepunten op gezet moeten worden.

*Als norm geldt:

Minimaal 95% van de klachten wordt door Accent op Talent, binnen 30 dagen, naar tevredenheid van de client opgelost.

Maximaal 5% wendt zich tot de klachtenfunctionaris van Quasir

6.5 het voorkómen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag van alle betrokkenen

Doel:

- het respecteren van de eigenheid van alle betrokkenen en het nemen van maatregelen om de integriteit van de gebruiker te waarborgen en het nemen van bijzondere maatregelen tegen misbruik en geweld
- het voorkomen van gedragsincidenten
- Accent op Talent neemt maatregelen om de integriteit van de gebruiker te waarborgen
- Accent op Talent zoekt actief naar medewerking met derden indien ze niet zelf kan voorzien in bepaalde behoeften van de gebruiker

Toepassingsgebied:

Alle hulp- en dienstverlening van Accent op Talent

Definitie van misbruik:

Onder geweld of misbruik verstaan we elke macht die de integriteit en de humane ontplooiing van betrokkenen aantast. Door geweld of misbruik wordt de 'ordering' van de persoon aangetast. Zijn netwerk van goede relaties wordt beschadigd of zelfs vernietigd. Geweld en misbruik hebben te maken met grenzen en met aanvaarding of verwerping van grenzen. Grenzen zijn steeds subjectief en sociaal-cultureel gebonden. Grensoverschrijdend gedrag is elke vorm van gedrag, verbaal of niet verbaal, bewust of onbewust, komend vanaf cliënten, medewerkers, medebewoners, klasgenoten of derden, dat ervaren wordt als negatief, ongewenst of gedwongen.

6.5.1. Het detecteren van en gepast reageren op misbruik en geweld

Verwante documenten en hulpmiddelen

- het individueel zorgplan
- de overeenkomst van hulpverlening
- Meldcode huiselijk geweld
- <https://www.vim-digitaal.nl/>

- Incidentmelding
- ABC methodiek waaier

Risicofactoren en risicovolle situaties:

- voorgeschiedenis van de jongere
- beperkingen van de jongere

Meer concreet moet er gefocust worden op de volgende relaties:

- professional-kind
- kind-kind(onderling)
- ouders-kind
- derden-kind

Qua uitingsvormen dienen we in al deze relaties vooral aandacht te hebben voor:

- Bedreigend gedrag: verbaal geweld met mondeling dreigend gedrag richting materiaal en/of personen, vijandige uitingen
- Dreigend gewelddadig gedrag; uitdagen tot een gevecht, hand tastelijk zijn en op de persoon gerichte dreiging met voorwerpen
- Gewelddadig gedrag; vernielen, gooien met materiaal, mishandeling gericht op persoon

6.5.2. Het detecteren van en gepast reageren op misbruik en geweld ten aanzien van alle betrokkenen

Werkwijze:

In de werkwijze onderscheiden wij drie vormen van preventie:

- primaire preventie heeft tot doel te voorkomen dat er zich gedragsincidenten voordoen
- secundaire preventie heeft tot doel ervoor te zorgen dat eventuele dreiging tot fysiek geweld niet uitmondt in daadwerkelijk fysiek geweld
- tertiaire preventie beoogt de negatieve gevolgen van situaties van geweld op langere termijn te beperken

Primaire preventieve acties:

- medewerkers zijn op de hoogte van de Meldcode huiselijk geweld, de VIM en VIR
- medewerkers zijn in staat om te handelen volgens de ABC methodiek ACCARE en kijken naar hun eigen handelen om escalaties te voorkomen
- alle medewerkers dienen in het bezit te zijn van een geldige VOG

Secundaire preventieve acties:

- een structureel gebruik van de ABC methodiek die toegepast wordt bij elke 'stijging in de piramide' van gedrag.
- Incidentmelding
- registratie VIM-melding voor inspectie gezondheidszorg en jeugd: <https://www.vim-digitaal.nl/>
- Een aan de gebruiker bekende klachtenprocedure
- betrekken van externe, gespecialiseerde diensten zoals Veilig Thuis voor consultatie
- het raadplegen van en mogelijk in werking stellen van de Meldcode huiselijk geweld (indien het geweld zich thuis afspeelt)
- intervisie om gedragsincidenten te bespreken en voorkomen
- dagelijks beleid stelt wijzigingen voor aan bestaande procedures om gedragsincidenten op langere termijn te beperken en te voorkomen

Curatief beleid:

Hoe groot onze aandacht ook voor preventie is, we dienen ook voorbereid te zijn om adequaat te reageren indien geweld of misbruik vermoed of vastgesteld wordt.

Curatieve acties:

- Het in werking stellen van de Meldcode
- Een melding doen of advies inwinnen bij veilig thuis
- Een VIM melding doen op <https://www.vim-digitaal.nl/>
- Een VIR (verwijsindex risico jongeren) melding doen bij de gemeente die verantwoordelijk is voor de hulpverlening in het gezin
- Het juridisch traject: dit richt zich tot de dader en is afhankelijk van wie de dader is en de vraag of het om een vermoeden of om een zekerheid gaat en daarbij worden de gevolgen van een aangifte vooraf in kaart gebracht.

15

7. PRIVACY EN AVG

Accent op Talent; praktijk voor jeugd en gezin, KvK nummer: 72507667 is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:

Annemiek Dijksen
Molenstraat 82
7471 CM Goor
0610171441
info@accent-op-talent.nl

7.1 Persoonsgegevens die verwerkt worden:

Accent op Talent verwerkt persoonsgegevens indien gebruik gemaakt wordt van mijn diensten, website en/of omdat deze gegevens zelf en vrijwillig aan Accent op Talent verstrekt worden.

Overzicht te verwerken persoonsgegevens:

- Voor- en achternaam
- Geboortedatum
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Locatiegegevens
- Gegevens over activiteiten op mijn website

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die ik verwerk:

- Gegevens van personen jonger dan 16 jaar

Ouders/verzorgers/professionals/jongeren verstrekken informatie over de hulpvraag die zij hebben waar Accent op Talent mogelijk mee van dienst kan zijn. Ze delen alle relevante informatie die mogelijk van invloed kunnen zijn op het probleem en of de oplossing.

De website heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. Echter valt voor ons niet controleren of een

websitebezoeker ouder dan 16 is. Als iemand ervan overtuigd is dat Accent op Talent zonder die toestemming persoonlijke gegevens heeft verzameld over een minderjarige, dient er contact opgenomen te worden via info@accent-op-talent.nl, dan wordt deze, indien onrechtmatig verkregen informatie verwijderd.

7.2 Met welk doel en op basis van welke grondslag persoonsgegevens verwerkt worden:

- Het afhandelen van betaling
 - Om telefonisch- of email contact te kunnen opnemen indien dit nodig is
 - Om dienstverlening uit te kunnen voeren
 - Het verwerken van de boekhouding
 - Om goederen en diensten af te leveren
- Accent op Talent analyseert het gedrag op de website om daarmee de website te verbeteren en het aanbod van producten en diensten af te stemmen op voorkeuren van bezoekers.
- Accent op Talent verwerkt ook persoonsgegevens i.v.m. wettelijke verplichtingen, zoals gegevens voor de belastingaangifte.

7.3 Hoe lang persoonsgegevens bewaard worden:

Accent op Talent bewaart persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor gegevens worden verzameld. We hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) van persoonsgegevens:

- Facturen; 7 jaar i.v.m. wettelijke verplichting Belastingdienst
- Overige persoonsgegevens; 7 jaar i.v.m. mogelijke vervolgtrajecten

Indien gewenst, kan men contact opnemen om de overige persoonsgegevens eerder te verwijderen.

7.4 Delen van persoonsgegevens met derden of gegevensoverdraagbaarheid:

Accent op Talent verkoopt gegevens niet aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst of te voldoen aan een wettelijke verplichting zoals het inschakelen van veilig thuis of de meldcode voor (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling. Als naar mijns inziens de gezondheid van betrokkenen in het geding is, zal met toestemming de huisarts geconsulteerd worden. Er is recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat er een verzoek ingediend kan worden om de persoonsgegevens, in een computerbestand naar derden door te sturen.

7.5 Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen:

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heb je het recht om je eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door Accent op Talent. en

Er kan een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van toestemming of bezwaar op de verwerking van persoonsgegevens gestuurd worden naar info@accent-op-talent.nl .

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door de desbetreffende persoon is gedaan, vragen wij een kopie van identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Op deze kopie dient je pasfoto, MRZ (machine

readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart gemaakt te worden. Dit ter bescherming van privacy. Uiterlijk binnen 4 weken reageren wij op het verzoek.

7.6 Klachten over het verwerken/leken van persoonsgegevens:

Accent op Talent wijst er tevens op dat de mogelijkheid bestaat een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

7.7 Beveiliging gegevens:

Accent op Talent neemt de bescherming van gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan d.m.v. o.a. code beveiliging op laptop en iPad, vingerafdruk telefoon en door papieren gegevens achter slot en grendel te bewaren. Mail wordt via een veilige SSL//TLS verbinding verstuurd. Als het idee bestaat dat gegevens niet voldoende beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op via info@accent-op-talent.nl

Alle mogelijke onderaannemers van Accent op Talent dragen bij tot en hebben inzage in de voor hun functie relevante dossierinformatie. Alle werknemers zijn gezamenlijk gebonden door het beroepsgeheim.

Accent op Talent zal enkel toegang verlenen tot de dossiers aan onderaannemers die deze informatie echt nodig hebben voor hun opdracht en zal geen dossiergegevens doorgeven aan derden zonder uitdrukkelijke toestemming van de wettelijke vertegenwoordigers.

8. BEREIKBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID

Annemiek Dijkse is telefonisch bereikbaar van ma-vr tussen 8.30 en 17.30 uur. De trainingen en begeleidingstrajecten worden doorgaans op ma-di-wo gepland en in overleg kan daar vanaf geweken worden. Ingeval van ziekte van mijzelf wordt de cliënt direct geïnformeerd. Indien er sprake is of lijkt van langdurige ziekte, wordt er gekeken of de training of begeleiding overgenomen kan worden door een andere zzp-er. Dit gebeurt altijd in overleg met alle betrokkenen.

9. BEROEPSORGANISATIE, BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEID EN REGISTRATIE

Accent op Talent is aangesloten bij de beroepsorganisatie Adiona. Hiermee wordt voldaan aan de Wkkgz (wet kwaliteit, klachten geschillen zorg) en tevens beschikt Accent op Talent over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Accent Op Talent is opgenomen in het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) onder naam van A. Dijkse, in het register Jeugd- en gezinsprofessional SKJ, onder registratienummer 140003357 (t/m 24-08-2023)

Accent op Talent beschikt over de volgende AGB codes:

Jeugd en gezin professional: 94064386

PGB begeleiding: 41782706

Psychologisch zorgverlener: 94105031