

Kwaliteitshandboek

Stichting Home Empowerment



HOME EMPOWERMENT

Auteur: Stichting Home Empowerment

Versie: 1.0

Datum: 02-02-2022

Disclaimer

Dit handboek is eigendom van Stichting Home Empowerment. Bij gebruik als hard copy moet de gebruiker zich steeds zekerstellen dat het document overeenkomt met de laatste digitale versie. Het is niet toegestaan dit handboek zonder toestemming van de eigenaar/bestuurder aan derden ter beschikking te stellen.

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Scope	4
Samenhang kwaliteitsmanagementsysteem	4
1. Randvoorwaarden voor goede zorg- en dienstverlening	5
1.1 Context	5
1.1.1. Gebiedsgericht en gebiedsoverstijgend	6
1.1.2. Financiering.....	7
1.1.3. Toezichthouders	7
1.2. Missie, visie en kernwaarden	8
1.2.1 Missie.....	8
1.2.2 Visie	8
1.3. Doelen	10
1.3.1 De projecten op een rij.....	11
1.4. Houding, leiderschap en cultuur	13
1.5. Risicoanalyse en kansen	13
1.6. Uitsluitingscriteria	14
2 Uitvoering zorg- en dienstverlening	15
2.1. Werkwijzen	15
1.1.1. Aanmelding en intake	17
1.1.2. Begeleiding.....	18
1.1.3. Afsluiten begeleiding.....	19
1.1.4. Medicatiebeleid.....	19
1.1.5. Beleid vrijheidsbeperkende maatregelen	19
1.1.6. Beleid privacy en datalekken	20
1.1.7. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.....	23
1.1.8. Beleid Covid-19	25
2.2. Beschikbaarheid en deskundigheid personeel	28
2.3 Functioneringsgesprekken	29
2.4 Afspraken hoofd- en onderaannemer	29
2.5. Inkoop	29
2.6. Werkomgeving	30
2.7. Onderhoud van materiaal en apparatuur	30
3. De cliënt	31
3.1. Informatievoorziening aan de cliënt	31
3.2. Individuele risicoanalyse	31

3.3.	Begeleidingsplan	31
3.3.1.	Clïëntdossier	32
4	Leren en verbeteren.....	33
4.1.	Clïëntervaringen	33
4.2.	Inspraak en medezeggenschap	33
4.3.	Signalen	33
4.4.	Ervaringen van medewerkers.....	33
4.5.	Incidenten, calamiteiten en klachten.....	34
4.5.1	Klachtenprocedure.....	34
4.5.2	Incidentenprocedure	34
4.6.	Organisatiebeoordeling	37

Leeswijzer

De directie van Stichting Home Empowerment heeft als uitgangspunt voor het kwaliteitsbeleid de norm HKZ Kleine Organisaties, versie 2021, gehanteerd. Dit kwaliteitshandboek is opgesteld door de directie, met input van de medewerkers en is digitaal beschikbaar. Het handboek is opgebouwd rondom de hoofdstukken goede zorg- en dienstverlening en de uitvoering daarvan, de cliënt en leren en verbeteren.

Scope

De activiteiten van Stichting Home Empowerment die onder het toepassingsgebied van dit kwaliteitsbeleid vallen zijn:

“Individuele begeleiding” // “ambulante begeleiding voor slachtoffers huiselijk geweld.”

Uitsluiting:

Alle meldingen worden opgepakt en onderzocht, daarna wordt er dan passende begeleiding gezocht, intern of extern.

Denk aan alle veiligheid, vuurwapen, cliënten op code rood (mensenhandel en eerwraak) geplaatst op geheime locatie en dan wordt het overgedragen.

Samenhang kwaliteitsmanagementsysteem

De volgende gedocumenteerde informatie maakt onderdeel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem:

1. Handboek
2. Registraties
3. Protocollen, reglementen en richtlijnen
4. Formulieren

1. Randvoorwaarden voor goede zorg- en dienstverlening

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de organisatie vanuit haar missie en visie op zorg- en dienstverlening, rekening houdend met de context en de risico's van de organisatie, (kwaliteits)doelstellingen opstelt, uitvoert en evalueert. De betrokkenheid van de directie en de medewerkers is daarbij van groot belang. Onderdeel van de randvoorwaarden is ook een duidelijke omschrijving van het zorg- en dienstverleningsaanbod, inclusief de exclusiecriteria.

1.1 Context

Dat huiselijk geweld bestaat, zal niemand ontkennen. Slachtoffers van huiselijk geweld zijn de primaire doelgroep van Stichting Home Empowerment (SHE). Het zijn met name de kwetsbare leden van onze samenleving, volwassenen, jongeren en kinderen. SHE heeft een speciale positie, omdat ze is opgericht door ervaringsdeskundigen met een migrantenachtergrond. In de loop van tientallen jaren heeft SHE een eigen methodiek ontwikkeld en aangescherpt die goed blijkt te werken: de ervaring is omgezet in professionaliteit en leren van ervaringen blijft een continu proces.

In de meeste gevallen betreft het geweld door mannen tegen vrouwen. De kinderen zijn daarbij op verschillende manieren slachtoffer, maar ook mannen kunnen slachtoffer zijn. Omdat deze vormen van geweld bijna uitsluitend in de privésfeer plaatsvinden, is het lastig de omvang en aard precies in kaart te brengen. Daarmee wordt ook duidelijk dat het niet eenvoudig is een passende aanpak en oplossing te bieden. Het gaat steeds om maatwerk.

Voor Nederlanders met een migrantenachtergrond kunnen daarbij extra complicerende factoren spelen. Gedwongen huwelijken en eerwraak zijn voorbeelden van zulke factoren, maar ook illegaliteit, armoede, gezondheid, eenzaamheid en taalachterstand zijn mogelijke factoren. Het complex van factoren moet, op individueel niveau, worden meegenomen in de steun en oplossing.

Er zijn anno 2021 verschillende organisaties en instanties die in ketenverband hulp bieden aan de slachtoffers van huiselijk geweld. SHE maakt deel uit van deze keten. Daarbij is er een formeel circuit en een informeel circuit. Formele organisaties in de keten van huiselijk geweld zijn partners van SHE:

Veilig Thuis, GGD-Vangnet, Blijf Groep, JBRA, de buurtteams en natuurlijk de Politie.

Bij de informele organisaties die partners zijn horen Regenboog, Huizen van de wijk, Streetcornerwork en tal van zelforganisaties- vaak vrijwilligersinitiatieven, al dan niet ontstaan vanuit ervaringsdeskundigheid en zonder subsidie.

Daarnaast beschouwt SHE de volgende organisaties/professionals als partners: Leger der Heils. IND, HVO-Querido, diverse advocaten en 992.

Een belangrijk deel van de activiteiten van SHE zijn precies op het raakvlak van de informele en formele steun in situaties waar sprake is van huiselijk geweld. De brugfunctie die nodig is voor een goede aansluiting tussen slachtoffer en hulpverleningsinstelling heeft SHE door de jaren heen ontwikkeld door hem in te vullen, dus werkenderwijs. De basis van die functie vormen de toeleidingstrajecten die beginnen met het opbouwen van een vertrouwensband en altijd individueel worden uitgewerkt en uitgevoerd, rekening houdend met de situatie. Goede kennis van het aanbod en uitstekende contacten met de formele organisaties horen bij de professionaliteit van de getrainde ervaringsdeskundigen. Groepsbijeenkomsten en ondersteunende activiteiten kunnen onderdeel zijn van de aangeboden coaching, maar ook begeleiding bij bezoek aan instanties en een 'warme' overdracht horen bij de ontwikkelde methodiek.

Het bieden van steun aan de slachtoffers begint bij het bereiken. Dat is in veel gevallen lastig voor de formele organisaties in de keten, ook al omdat de slachtoffers vaak verlamd zijn door, vaak terechte, angsten. In de ergste gevallen zijn ze opgesloten.

1.1.1. Gebiedsgericht en gebiedsoverstijgend

SHE is gevestigd in Amsterdam Nieuw-West en houdt kantoor op de Derkinderenstraat, waar ook spreekuren worden gehouden en trainingen worden gegeven. Dat stadsdeel staat centraal in de hulp en begeleiding die SHE biedt. Als het gaat om beleid voor de kwetsbare doelgroepen is het van belang om te kijken naar het volgende:

Het Rijk heeft voor 16 stedelijke vernieuwingsgebieden gelden uitgetrokken om in gezamenlijkheid met partners structureel te gaan werken aan verbeteringen. Nieuw-West is als stadsdeel aangemerkt als een van die vernieuwingsgebieden, het enige in Amsterdam. De reden is dat leefbaarheid, veiligheid en sociaaleconomische positie aantoonbaar achterblijven bij die van andere inwoners van Amsterdam. Daarom wordt er een Masterplan gemaakt, voor een periode van twintig jaar, waarin maatregelen komen te staan die leiden tot structurele verbeteringen. Vaak is er sprake van stapeling van problematiek met gevolgen voor gezondheid, armoede, onderwijs, inclusie enzovoort. SHE ziet, met haar netwerk en functie in Nieuw-West, mogelijkheden om daarin een taak te vervullen en te zorgen voor verbeteringen voor haar doelgroep, kwetsbare leden van de samenleving, vrouwen in het bijzonder.

SHE is lid van het emancipatie-overleg Nieuw-West en ook van de vrouwenraad die nauw zal worden betrokken bij het uitwerken en concretiseren van het Masterplan voor Nieuw-West.

In de activiteiten van SHE ligt weliswaar de nadruk op Nieuw-West, dat stadsdeel staat centraal, maar ook uit andere stadsdelen van Amsterdam, uit de randgemeenten en uit heel Nederland komen er vragen om advies en om daadwerkelijke steun.

Daarom is het nodig SHE in die wat brede beleidscontext te plaatsen.

Voor de regio Amsterdam-Amstelland waarbinnen SHE werkt, is vorig jaar een Regioaanpak HGKM 2020-2024 vastgesteld waarin de ambitie is alle vormen van huiselijk geweld te voorkomen, stoppen en blijvend op te lossen. De drie speerpunten zijn: zichtbaar en bespreekbaar maken, ondersteuning van ouders, gericht en goed samenwerken.

Februari 2021 is in Amsterdam een Handboek Huiselijk Geweld en Kindermishandeling gepresenteerd met als titel Samen Sterker tegen Huiselijk Geweld. De samenwerking tussen informele en formele organisaties wordt daarin cruciaal genoemd om ook echt hulp te kunnen bieden aan de Amsterdammers die dat nodig hebben. SHE is betrokken geweest bij de pilot voor het handboek in Nieuw-West. De implementatie ervan is nog niet in alle opzichten duidelijk.

Mogelijk krijgen de buurtteams daar een functie in. Er zijn per 1 april 2021 buurtteams per stadsdeel gevormd. Zij moeten de bereikbaarheid van zorg voor de Amsterdammers makkelijker maken.

Inmiddels zijn er meer dan 30 buurtteams in Amsterdam. Het is dan ook belangrijk dat SHE een manier ontwikkelt om deel te zijn van die buurtteams. In eerste instantie in Nieuw-West maar ook in andere stadsdelen. In Nieuw-West heeft Senza zorg daarin een centrale rol.

Uit de belangstelling die vanuit andere grote steden merkbaar is - in vragen om bij een casus advies of zelfs actieve hulp te geven of in een verzoek om een deel van een training te verzorgen - blijkt dat methodiek landelijk wordt gewaardeerd. SHE heeft nog niet gekeken naar een functie op het landelijk niveau. Tot nu toe wordt dat werk op vrijwillige basis gedaan. Soms staat er gelukkig een incidentele vergoeding tegenover.

Mogelijkheden om dit te formaliseren worden onderzocht.

1.1.2. Financiering

Subsidies vanuit gemeentelijke organisaties en diensten, gekoppeld aan afspraken over prestaties, vormen de basis van de bekostiging. Dat zijn momenteel het Stadsdeel Nieuw-West, de dienst Werk en Inkomen (WPI) en Startpunt. Voor 2022 zal SHE ook bij andere stadsdelen vragen om tegemoet te komen in de kosten voor cliënten uit het betrokken stadsdeel.

Diverse fondsen (Maagdenhuisfonds, SPE, Oranje Fonds) dragen bij aan de bekostiging van activiteiten en projecten.

Er zijn sponsors die geldelijke bijdrage leveren en sponsors die op een immaterieel manier bijdragen.

Als lid van de Coöperatie Samen aan de Slag, een samenwerkingsverband van informele organisaties in Nieuw-West, werkt SHE aan begeleiding van haar kandidaten bij de stap naar de arbeidsmarkt. Het hebben van werk en inkomen is van groot belang voor zelfvertrouwen en zelfstandigheid. Voor die begeleiding en plaatsing krijgt SHE een bescheiden vergoeding.

1.1.3. Toezichthouders

De Gemeentelijke organisaties en diensten die activiteiten bekostigen doen dat veelal op basis van prestatieafspraken, gekoppeld aan verslaglegging/rapportering. Ook fondsen vragen SHE om een verantwoording in verslagvorm.

Als het gaat om de hulp en begeleiding is het zo dat cliënten altijd worden aangemeld bij Veilig Thuis.

SHE is zelf geen case-houder, maar koppelt wel terug naar Veilig Thuis.

Als deze aanvraag bij HKZ wordt gehonoreerd, wordt HKZ uiteraard een toezichthouder.

1.2. Missie, visie en kernwaarden

De missie, visie en kernwaarden van SHE zijn door het bestuur in samenspraak met de medewerkers ontwikkeld. Deel van de jaarlijkse evaluatie, met bestuur en medewerkers, is een herwaardering van deze belangrijke basis voor het werk.

1.2.1 Missie

Een veilig thuis is een recht voor iedereen. Waar dat recht in de knel komt, wil SHE bijdragen aan het oplossen van problemen en scheppen van voorwaarden. Dat doet SHE door Home-Empowerment, door steun en begeleiding aan de slachtoffers en door hen perspectief te bieden op zelfredzaamheid, zelfstandigheid en zelfontwikkeling.

1.2.2 Visie

SHE richt zich op slachtoffers van huiselijk geweld en hanteert daarbij een definitie die breed is.

De methodiek richt zich op hulp aan slachtoffers van lichamelijk, vaak seksueel geweld, en dat kan acuut zijn. Maar ook geestelijk geweld rekent SHE onder de definitie van huiselijk geweld. De slachtoffers zijn voor het overgrote deel vrouwen en meisjes. Geestelijk geweld kan bijvoorbeeld betekenen dat er geen keuzevrijheid en zeggenschap is. Dat kan bijvoorbeeld om een gedwongen huwelijk gaan, maar ook om een opleidingswens. In een gezinssituatie kan zeggenschap betrekking hebben op geld beheren en invloed op beslissingen die met opvoeding te maken hebben. Er zijn verschillende groepen te onderscheiden en er zijn dus ook verschillende methodieken nodig.

SHE heeft ook oog voor de kinderen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld, indirect of direct. Ze zal altijd zoeken naar een passende manier om daarvoor oplossingen te bieden.

- ***Slachtoffers van lichamelijk, vaak seksueel geweld***

Hierbij gaat het vaak om knellende situaties waar sprake is van direct gevaar.

- ***Vrouwen zonder zelfbeschikking***

Dit komt vooral voor bij de oude generatie, maar ook bij degenen die nieuw zijn – de zogenaamde nieuwkomers die op latere leeftijd naar Nederland zijn gekomen.

Soms gaat het ook op voor degenen die hier zijn geboren. Het patroon herhaalt zich in de volgende generatie. Verwachting over vrouw-zijn en de rol van de vrouw in het gezin geven dan weer hetzelfde probleem: geen zelfbeschikking.

Doorgaans beschikken deze vrouwen niet over eigen middelen, spreken vaak nauwelijks Nederlands, zijn afhankelijk van hun man, hebben geen netwerk.

- ***Vrouwen in gevangenschap en isolement***

Vrouwen worden verleid met opleiding of ander mooi perspectief. Eenmaal hier wordt paspoort ingenomen en verworden ze tot huisslaaf. Zonder papieren in gevangenschap en in isolement. Er werd een droom voorgespiegeld die in stukken valt.

Soms moeten ze voor een ouder familielid zorgen, of zijn met een valse voorstelling van de toekomst uitgehuwelijkt aan een man met een beperking, stoornis of verslaving.

Daar komen ook vaak kinderen met een beperking uit voort.

Vaak gaat het om wezen, zonder familie waarop ze kunnen terugvallen, hier niet en niet in Marokko.

- ***Getraumatiseerde oudere vrouwen***

Deze vrouwen, die hier al lang zijn, kunnen heel erg getraumatiseerd door een ongelukkig en gewelddadig huwelijk en dat werkt door. Soms/vaak nog steeds zonder papieren. Ze hebben een heel klein netwerk dat steeds kleiner wordt doordat ze ouder worden. Ook dit heeft gevolgen in de volgende generatie. De opvang in de eerste jaren is zwaar tekortgeschoten. Er zijn patronen ingesleten. Mannen hebben moeite met verandering.

- ***Vrouwen met gehandicapte kinderen (mantelouders)***

Vrouwen met gehandicapte kinderen zitten thuis in een vaak schrijnende situatie. Mannen laten deze vrouwen in de steek. Ouders en schoonouders kijken weg. Ze staan er helemaal alleen voor.

- ***Vrouwen die in hun thuisland zijn gedumpt***

Dit gaat om vrouwen die door hun man zijn gedumpt in hun thuisland, zonder paspoort, vaak met kinderen. Vaak betreft het vrouwen die kinderen hebben die hulpbehoevend zijn. Ze willen terug, omdat hun positie als gescheiden vrouw lastig is. De vader laat hen aan hun lot over en ontkent soms dat het zijn kinderen zijn.

SHE biedt een plek die veilig en laagdrempelig is en niet-oordelend. Zij houdt daarbij rekening met verschillen in taal en cultuur. Ze kijkt steeds naar de directe en de bredere maatschappelijke leefwereld van de cliënten, met een open blik en oog voor netwerken.

Via haar ambassadeurs (een netwerk van getrainde vrijwilligers, houdt SHE directe voeling in de wijken om te kunnen signaleren waar het recht op een veilig thuis in de knel is geraakt.

Kernwaarden van SHE zijn: Veiligheid, Vertrouwen en Zorgvuldigheid, aangevuld met Deskundigheid, Privacy en Transparantie.

Missie en visie zijn opgenomen op de website en worden geoperationaliseerd in de samenstelling van het team, het aanbod van hulp, begeleiding en training en de samenwerkingsverbanden met anderen (deskundigen, instanties, organisaties enzovoort).

1.3. Doelen

Het centrale doel van SHE is de hulpvraag van de cliënt professioneel en duurzaam te beantwoorden. Die hulpvraag is in de praktijk voor elke cliënt anders.

Specifiek houdt dat in:

- Handelen volgens de meldcode kindermishandeling
- De stappen van het handboek HGKM volgen
- met de methodiek die SHE door de jaren heen heeft ontwikkeld.

Meetbaar is dat door:

- Het registratiesysteem My Neva
- Rapportages van het verloop
- Het uitwerken van een persoonlijk ontwikkelplan voor de cliënt

Om te bepalen of het doel Acceptabel is, is de tevredenheid van de cliënt doorslaggevend.

Dat de doelen **Realistisch** zijn is enerzijds door de behoefte aan een veilig thuis en een eigen perspectief op de toekomst die de cliënt zelf heeft uitgesproken. Anderzijds staat de professionaliteit van de medewerkers garant voor de mate waarin de doelen realistisch, haalbaar en wenselijk zijn.

Voor de **Tijd** geldt dat SHE bij het uitvoeren van een begeleidingstraject uitgaat van gemiddelde duur van drie maanden.

Gebleken is dat veel cliënten na die drie maanden beginnen aan een ontwikkeling van zelfredzaamheid, zelfstandigheid en zelfontwikkeling. Voor veel cliënten is het belangrijk dat er nazorg is, ook om te zorgen dat ze niet terugvallen in de oude situatie.

Een tweede doel van SHE is dan ook **Beschikbaarheid** van nazorg.

Specifiek houdt dat in dat de deur altijd open staat en telefonisch contact altijd mogelijk is.

SHE heeft het voornemen om voor de verdere ontwikkeling die NAZORG een project te starten als onderdeel van het Masterplan voor Nieuw-West. De eerste stappen daarvoor zijn gezet.

Meetbaar is dat doel door het rapporteren van activiteiten in het kader van de nazorg

Acceptabel is het doel omdat het verzoek van de cliënt daarin leidend is.

Realistisch is die doel om dezelfde reden. Vanuit de organisatie wordt daarbij wel het accent gelegd op de inzet van steun en begeleiding door deskundige partnerorganisaties.

De **Tijdsfactor** in dit doel is lastig te berekenen. De nadruk ligt op doorverwijzing met een warme overdracht.

Inspeland op de multiproblematiek waarmee veel cliënten te maken hebben (armoede, eenzaamheid, depressiviteit, dakloosheid, ...) heeft SHE een aanbod ontwikkeld dat deels projectgewijs wordt uitgevoerd en gefinancierd.

Een andere manier om meer te kunnen betekenen voor de doelgroep van SHE is om in projecten een gericht aanbod te bieden. De doelen van die projecten zijn afgeleid van de missie en visie. Ze zijn tijdelijk en soms innovatief. In dat laatste geval kunnen de projectresultaten vertaald worden in het structurele aanbod van diensten.

1.3.1 De projecten op een rij

HET MEIDENPROJECT SEKSUELE DIVERSITEIT heeft als titel *Anders zijn, hoe doe je dat?* Het doel is jonge meiden ervan bewust te maken dat seksuele gevoelens spannend en vaak verwarrend zijn, maar vooral dat er normen voor lijken te bestaan, waar je aan moet voldoen. Als jouw gevoel afwijkt van die heteroseksuele norm, moet je daar eerst zelf mee dealen, het gevoel leren kennen, jezelf accepteren en ‘leren’ dat er veel diversiteit is. Daarna en daarbij komt de vraag hoe je aan je ouders en vrienden kunt vertellen dat je anders bent dan de norm, hoe zullen ze reageren. Daar komt meer bij kijken dan ‘even vertellen’. Verzwijgen is ook geen optie. Daarom is een doel van dit project een antwoord te zoeken op de vraag ‘Hoe ga je dat doen?’, ieder voor zich en met elkaar.

Voor jonge migrantenmeiden hebben te maken met normen als het gaat om seksuele diversiteit die nog strikter zijn dan bij andere groepen in de samenleving. Ze leven tussen twee culturen. Dat levert spanningen en problemen op. Door haar laagdrempeligheid heeft SHE wel contacten met zowel meiden die ermee worstelen als hun moeders (die er ook mee worstelen).

We willen daarom een pilot uitvoeren om een begeleidingstraject te ontwikkelen dat zowel voor de meiden als hun ouders en omgeving (vrienden/vriendinnen) leidt tot perspectief op acceptatie en harmonie.

Wij nemen de methodiek van de huidige toeleidingstrajecten als uitgangspunt en kijken wat en hoe we daarin moeten bijstellen om daadwerkelijk jonge meiden te ondersteunen in het proces. Coaching en mediation door professionelen en vrijwilligers zijn daarbij belangrijke middelen.

Een tweede project is **HUISKAMER**. De expertise van SHE begint met preventie en een belangrijk deel van de aanpak is de dagelijkse huiskamer die SHE biedt. Die huiskamer wordt vrijwel dagelijks bezocht door vrouwen die alleen komen of samen. Het gaat om de doelgroep met problematieken die in de vorige alinea zijn beschreven en die te veel voorkomt in veel wijken van Nieuw-West. Soms komen ze om hun eenzaamheid te doorbreken, vaak omdat ze een probleem willen delen. Die lage drempel is in vele opzichten belangrijk en het begin van inclusie.

Dit deel van het werk is nu geheel afhankelijk van vrijwilligers en donaties. Een voorstel in het kader van het Masterplan is om in de wijken van Nieuw-West zulke huiskamers te creëren waar deskundige vertrouwenspersonen zorgen voor koffie en thee en gesprekken openen met de groep of met individuen. SHE wil dit deel van haar aanbod graag uitwerken dit project HUISKAMER voor verschillende buurten in Nieuw-West. Steeds evaluerend en bijstellend.

Het derde project **NAZORG** is al eerder genoemd. Huiselijk geweld in al zijn vormen blijkt vaak een onderdeel van veel meer. Eigenlijk is er vrijwel altijd sprake van multiproblematiek. Voor de aanpak van zowel geweld- als multiproblematiek is laagdrempeligheid noodzakelijk (met huiskamer en vertrouwenspersonen). Maar voor het succes van de begeleiding is het hebben en houden van een vertrouwensband essentieel. SHE weet slachtoffers te begeleiden en waar nodig ‘warm’ over te dragen naar de passende hulp en ondersteuning, maar ze blijft vaak op de achtergrond actief als vertrouwenspersoon waarop de betrokkenen terugvallen. Die continuïteit ligt logisch in het verlengde van het opgebouwde vertrouwen, maar zij vereist naast expertise ook een goede samenwerking, afstemming en overleg. Dus veel tijd. De nazorg die begeleidingstrajecten tot een succes maakt en echt leidt tot inclusie en participatie, wordt op dit moment wel gegeven op vrijwillige basis. Dat levert voor SHE en haar medewerksters en vrijwilligsters ook vaak veel druk op.

SHE wil graag een project NAZORG starten om met haar partners dit deel van de methodiek uit te bouwen en te professionaliseren. We hopen dat dit wordt meegenomen in de uitwerking van het Masterplan.

VROUWEN VLIEGEN UIT is een project in vergeten buurten van Nieuw-West (de Wildemanbuurt in Osdorp en de Jacob-Geelbuurt in Slotervaart) en extra aandacht geven aan de kwetsbare Amsterdamse, voor Turkse alleenstaande ouders (vrouwen). Dit project is een vervolg op een succesvol project gericht op Marokkaanse vrouwen. Hun maatschappelijke participatie is daarin het belangrijkste doel. Het gaat daarbij vaak om vrouwen die geen of amper Nederlands spreken, wat een grote belemmering vormt bij de bevordering van hun zelfredzaamheid. In de meeste gevallen hebben zij ook kleine kinderen en geven aan dat dit een obstakel is om aan activiteiten en of (taal)cursussen mee te doen.

Doel van het project is de ontwikkeling van een groot netwerk van kleine netwerken met, voor en door alleenstaande ouders en migrantenvrouwen die kwetsbaar en moeilijk bereikbaar zijn maar die wel zelfredzaamheid willen ontwikkelen en willen participeren in de maatschappij. Doel is ook dat de groepen moeders ondersteunen elkaar op het gebied van maatschappelijke vraagstukken en dat ze wegwijs zijn op de sociale kaart van de wijk, van het stadsdeel en van de gemeente Amsterdam.

Door de samenwerking met buurtteams en alle belangrijke (formeel en informeel) partners in de wijk worden deze groepen vrouwen meegenomen in de cohesie.

YOUNITED is een project dat SHE heeft opgezet in om met de vrouwen invulling te geven aan hun maatschappelijke betrokkenheid en aan hun perspectief op zelfstandigheid, ook economisch. In het project YOUNITED gaat het om de stap naar betekenisvol werk dat bij je past.

In 2020 is dat project concreet gemaakt door de samenwerking met en financiële steun van STARTPUNT. Het is inmiddels afgerond.

In 2021 is SHE lid geworden van de Coöperatie Samen aan de Slag. Dat is een coöperatief bedrijf van zeven buurtinitiatieven dat zelfstandig en onafhankelijk wil blijven. Uitgangspunt van de coöperatie is dat bewoners samen in hun buurt wonen, hun leefomgeving beheren en gezamenlijk eigenaar zijn van het buurtkapitaal dat hun arbeidspotentieel vormt. Die organisaties zijn: Stichting Samenwonen Samenleven, Nisa4Nisa, Stichting HomeEmpowerment (SHE), Stichting Road of Hope, Stichting ADE Eritrea, de Buurtzaak en Stichting AZOMA. De leden van de Coöperatie delen als kwaliteit en ambitie dat ze mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt weten te bereiken en zo weten te begeleiden dat deze Amsterdammers ook de brug naar de arbeidsmarkt en economische zelfstandigheid kunnen oversteken. Het scheppen van passende en zinvolle banen die bijdragen aan verbeteringen in de buurt gebeurt in samenwerking met een netwerk van partners.

Incidenteel zorgt SHE voor VOEDSELPAKKETTEN. Ten tijde van de Corona-lockdown gebeurde dat om voedselgebrek in gezinnen op te lossen. Daarnaast zijn er andere momenten waarop SHE gezinnen te hulp schiet.

1.4. Houding, leiderschap en cultuur

SHE is een kleine organisatie. De directeur is ook betrokken in uitvoerende taken.

De taken van de medewerkers zijn duidelijk. In een wekelijks overleg wordt besproken wat er speelt en of er afspraken moeten worden aangepast. Zo komen eventuele problemen en knelpunten snel aan het licht. De oplossingen zijn leerpunten.

De betrokkenheid bij het werk en bij elkaar is groot. Omdat het werk veel inzet vraagt en soms emotioneel belastend is, is dat belangrijk.

1.5. Risicoanalyse en kansen

Stichting Home Empowerment voert minimaal jaarlijks een risico-inventarisatie op basis van SAFER. Ook bij wijzigingen in de processen of implementatie van nieuwe werkwijzen voeren wij een risico-inventarisatie uit. Risico's en kansen voor de organisatie en in de processen van de organisatie worden vastgesteld en gescoord op gevolgen (Ernst) en waarschijnlijkheid (Kans). Ernst x Kans levert zo groene, oranje of rode scores op. Oranje en rode scores zijn aanleiding voor verbetermaatregelen. De registraties worden bijgehouden in het register kwaliteitsregistraties. De methode en uitkomsten van het risicomanagement zijn onderwerp in de jaarlijkse organisatiebeoordeling. De effectiviteit van de verbetermaatregelen zal ook jaarlijks besproken worden in de organisatiebeoordeling.

Toelichting:

ERNST/ FREQUENTIE	Catastrofaal	Groot	Matig	Klein	Gering
Dagelijks	hoog	hoog	hoog	hoog	matig
Wekelijks	hoog	hoog	hoog	matig	laag
Maandelijks	hoog	hoog	matig	matig	laag
Jaarlijks	hoog	matig	matig	laag	laag
< 1x per jaar	matig	laag	laag	laag	laag

Allereerst een kort overzicht van de risico's. De financiële basis van SHE is de subsidie van het Stadsdeel Nieuw-West die jaarlijks moet worden aangevraagd. SHE heeft geen structurele subsidie en een belangrijk risico is dus de *continuïteit*.

Daarnaast werkt SHE vooral projectmatig. Dat geeft flexibiliteit als voordeel: maar levert geen continuïteit op.

Een belangrijk risico is dat de vraag naar de hulp en begeleiding die SHE biedt groter is dan de capaciteit aan betaalde stafleden die de financiële middelen toelaten. Vaak dragen de getrainde vrijwilligers een belangrijk steentje bij aan de uitvoering van zowel toelidingstrajecten als activiteiten en vaak zonder vergoeding. Door de activiteiten in projecten onder te brengen wordt geprobeerd de financiële ruimte op te rekken, maar dat is tegelijkertijd een administratieve en organisatorische belasting.

Structurele financiering is wel een ambitie en liefst op stedelijk niveau. Een aanzienlijk deel van de hulpvragen komen immers uit andere stadsdelen van Amsterdam dan Nieuw-West.

Op dit moment is de ruimte waar SHE is gevestigd eigenlijk te klein voor de activiteiten en de werkplekken van de stafleden. De prijs-kwaliteit verhouding is ook niet goed.

De ruimte die SHE zoekt zou ca. 120 m² moeten zijn met zowel ruimte voor 5 of 6 werkplekken, een ruimte voor 1-op-1-gesprekken, een veilige, huiskamerachtige ruimte en een ruimte voor trainingen met maximaal 20 mensen.

De zoektocht naar een grotere en betaalbare ruimte heeft tot nu toe nog geen oplossing opgeleverd. Pogingen om iets te vinden gaan door en daarbij wordt het netwerk van SHE ingeschakeld.

Kansen

Er zijn momenteel verschillende ontwikkelingen die kansen kunnen bevatten voor SHE.

Allereerst geeft de ontwikkeling van buurtteams, geïnitieerd vanuit de gemeente Amsterdam mogelijkheden om samenwerkingsverbanden met organisaties in buurten te verstevigen en om nieuwe samenwerkingsverbanden aan te knopen.

Omdat die ontwikkeling wel inzet en tijd van stafleden van SHE vraagt, moet er steeds een goede afweging worden gemaakt.

Een belangrijke nieuwe ontwikkeling is dat Nieuw-West landelijk is aangemerkt als een van de zestien achterstandswijken waarvoor een verbeterplan nodig is. Een plan met een looptijd van 20 jaar, een Masterplan.

De concretisering van de planvorming is nog in een oriënterende fase. SHE gebruikt haar netwerk en kanalen om in het kader van die planvorming een steentje bij te dragen en op te komen voor de belangen van de kwetsbare vrouwen in de wijk en die vrouwen een stem te geven in dat proces. Dat doet ze onder andere door deelname aan de Vrouwenraad die Women Make the City voor dit doel organiseert.

1.6. Uitsluitingscriteria

SHE hanteert een brede definitie van huiselijk geweld. Ze zet zich ook in voor bijvoorbeeld 'verborgen' vrouwen of vrouwen met gehandicapte kinderen. Er zijn weinig uitsluitingscriteria.

Voor de professionele begeleiding van kinderen wordt externe deskundigheid ingeschakeld. Het belang van de moeder en haar wens voor haar kinderen te zorgen weegt zwaar voor SHE.

Ze biedt geen hulp en begeleiding aan vrouwen die kampen met problematiek die onder de GGZ te rekenen valt. Dat is een uitsluitingscriterium.

Ook in de hulp en begeleiding is een grens getrokken. SHE biedt zelf geen huisvesting aan vrouwen die dakloos zijn (geworden). Ze zal wel alles in het werk stellen om via partners een veilige plek te organiseren.

2 Uitvoering zorg- en dienstverlening

SHE hanteert een brede definitie van huiselijk geweld. Ze zet zich ook in voor bijvoorbeeld ‘verborgen’ vrouwen of vrouwen met gehandicapte kinderen. Er zijn weinig uitsluitingscriteria.

Voor de professionele begeleiding van kinderen wordt externe deskundigheid ingeschakeld. Het belang van de moeder en haar wens voor haar kinderen te zorgen weegt zwaar voor SHE.

Ze biedt geen hulp en begeleiding aan vrouwen die kampen met problematiek die onder de GGZ te rekenen valt. Dat is een uitsluitingscriterium.

Ook in de hulp en begeleiding is een grens getrokken. SHE biedt zelf geen huisvesting aan vrouwen die dakloos zijn (geworden). Ze zal wel alles in het werk stellen om via partners een veilige plek te organiseren.

2.1. Werkwijzen

1. Vroeg signaleren en voorkomen

Binnen het stadsdeel Nieuw-West wordt op vier verschillende plekken spreekuur gehouden verdeeld over de wijken. Het spreekuur heeft het karakter van een huiskamer waar koffie en thee wordt geschonken. Vaak leidt dat tot een praattafel.

Een van de professionals van SHE heeft de leiding; vaak assisteert een van de ambassadeurs. De lage drempel en de voelsprietten in wijk maken het mogelijk dat SHE verborgen vrouwen weet op te sporen en weet te bereiken. Het vereist vaak creativiteit en vasthoudendheid om een verborgen vrouw los te weken uit haar benarde situatie en dan samen te werken aan verbeteringen. SHE zit deze kwaliteit als een USP. Mede daardoor melden scholen, huisartsen en zelforganisaties hun vermoedens bij SHE.

Deze huiskamerbijeenkomsten kunnen leiden tot kleine en grotere netwerken van vrouwen die eigen initiatieven zelf nemen, ondersteund door SHE.

2. Crisissituaties

Crisissituaties worden veelal telefonisch gemeld. Die melding kan van een gezinslid, een vriendin, een collega of een van de SHE-ambassadeurs zijn. Huisartsen, zelforganisaties, politie, Senzazorg en de Blijfgroep verwijzen ook door naar SHE. Melden kan dag en nacht en elke dag van de week. Die melding wordt geverifieerd en dan volgt een intake.

1. De eerste stap is te zorgen voor veiligheid. Soms vereist dat geen actie of een overwogen actie, soms is er direct een veilig plek nodig, waarvoor de betrokkene niet bij familie of vrienden kan aankloppen.
2. De volgende stap (de intake) is om de situatie met de cliënt goed in kaart brengen en soms de puinhoop opruimen. Zij (of hij) moet zelf het besluit nemen dat er iets moet worden gedaan en wat daarbij de doelen zijn. Gegevens van de cliënt worden ingevoerd in My Neva. Daarmee is het cliëntdossier gestart dat met andere organisaties kan worden gedeeld om zo'n manier dat de privacy is gewaarborgd.
3. De derde stap zijn de eerste acties. Welke dat zijn is in elke situatie anders. In het vervolgesprek geeft SHE informatie over de mogelijkheden en de keuzes en over regels en procedures. Cliënt geeft zelf aan welke instanties (mogen) worden benaderd in de eerste fase. Een medewerkster van SHE gaat meestal mee als ondersteuning en om taal- en cultuurverschillen op te lossen. Melding doen bij Veilig Thuis, aangifte doen bij de politie, aanmelden bij GGD-Vangnet, melding doen bij Meldpunt Kindermishandeling kunnen zulke acties zijn. De acties en het resultaat van alle acties wordt bijgehouden in My Neva.

4. Vaak is er sprake van multiproblematiek. Zo zijn bijvoorbeeld soms de kinderen gelegaliseerd door hun vader, maar is de vrouw illegaal, want nooit door haar man aangemeld als zijn wettig echtgenote. SHE ondersteunt bij de acties die daarvoor nodig zijn, van scheiding tot verblijfsvergunning en uitkering. Waar sprake is van multiproblematiek werkt SHE samen met zeer verschillende partners, van advocaten en IND tot huisarts, psycholoog of ...
5. De vijfde stap kan het best worden samengevat als het monitoren wat de voortgang is en de instanties, met de cliënt, proberen die te overtuigen van de urgentie en van de noodzaak maatregelen te nemen. Net als andere organisaties loopt SHE op tegen de lange wachtlijsten, onder andere in de jeugdzorg.
6. Waar nodig is de vijfde stap om zelf te zorgen voor tijdelijke oplossingen door het netwerk van SHE in te zetten, van buurtregisseur bij de politie tot zelforganisaties, invloedrijke personen, maar ook moskeeën en imams.

3. Toeleidingstrajecten

Bij dit traject rekent SHE de ondersteuning en begeleiding die nodig zijn om uit de crisis te komen. Daarnaast is er een aanbod van trainingen die van belang zijn voor de zelfstandigheid. Er zijn taaltrainingen en trainingen in opvoedingsvragen.

Omdat werk een belangrijke, zo niet essentiële schakel is naar actieve participatie aan de samenleving zijn er op dat vlak ook activiteiten projecten die gericht zijn op ontdekken van je eigen mogelijkheden, actief verkennen van de kansen in je omgeving en de stap maken naar de arbeidsmarkt.

Op twee manieren werkt SHE aan de begeleiding naar werk.

In het project YOUNITED bereidt SHE haar cliënten voor op een arbeidsplaats waarvoor een werkgever kandidaten zoekt. Tot nu toe heeft SHE daarvoor financiën gekregen van STARTPUNT. Op termijn is dit een dienst aan werkgevers die daarvoor een kleine vergoeding gaan betalen.

Als lid van de coöperatie Samen aan de Slag heeft SHE de handen ineengeslagen met verschillende organisaties in Nieuw-West. Uitgangspunt van de coöperatie is dat bewoners samen in hun buurt wonen, hun leefomgeving beheren en gezamenlijk eigenaar zijn van het buurtkapitaal dat hun arbeidspotentieel vormt. Die organisaties zijn: Stichting Samenwonen Samenleven, Nisa4Nisa, Stichting Home Empowerment (SHE), Stichting Road of Hope, Stichting ADE Eritrea, de Buurtzaak en Stichting AZOMA.

De leden van de Coöperatie delen als kwaliteit en ambitie dat ze mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt weten te bereiken en zo weten te begeleiden dat deze Amsterdammers ook de brug naar de arbeidsmarkt en economische zelfstandigheid kunnen oversteken. Deze stap is voor veel vrouwen van groot belang. Een tweede ambitie van de Coöperatie is om dat werk dicht bij huis te doen, dus liefst IN het Stadsdeel. Inmiddels hebben verschillende buurtorganisaties aangegeven dat ze zich graag willen aansluiten bij de Coöperatie.

De leden van de Coöperatie krijgen een vergoeding voor de begeleiding van de cliënt en een aanvullende vergoeding als de begeleiding tot succes leidt: passend betaald werk.

SHE beschouwt meiden als een groep voor wie gerichte begeleiding en ondersteuning nodig is.

4. Nazorg

Voor de aanpak van zowel geweld- als multiproblematiek is laagdrempeligheid noodzakelijk (met huiskamer en vertrouwenspersonen). Maar voor het succes van de begeleiding is het hebben en houden van een vertrouwensband essentieel. SHE weet slachtoffers te begeleiden en waar nodig ‘warm’ over te dragen naar de passende hulp en ondersteuning, maar ze blijft vaak op de achtergrond actief als vertrouwenspersoon waarop de betrokkenen terugvallen. Die continuïteit ligt logisch in het verlengde van het opgebouwde vertrouwen, maar zij vereist naast expertise ook een goede samenwerking, afstemming en overleg. Dus veel tijd. De nazorg die begeleidingstrajecten tot een succes maakt en echt leidt tot inclusie en participatie, wordt op dit moment wel gegeven op vrijwillige basis. Dat levert voor SHE en haar medewerksters en vrijwilligsters ook vaak veel druk op.

SHE wil graag een project NAZORG starten om met haar partners dit deel van de methodiek uit te bouwen en te professionaliseren. We hopen dat dit wordt meegenomen in de uitwerking van het Masterplan voor Stadsdeel Nieuw-West.

Op basis van de risico-inventarisatie heeft Stichting Home Empowerment kritische activiteiten vastgesteld. De werkwijzen met betrekking tot deze kritische activiteiten zijn vastgelegd in procedures en ondersteunende documenten en formulieren. Op deze procedures en documenten/formulieren is versiebeheer van toepassing. Per procedure/document/formulier is een revisiedatum vastgesteld. Voor deze datum wordt het document geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Als er kleine (tekstuele) wijzigingen zijn, wordt de versie aangepast van bv 1.0 naar 1.1. In ieder geval jaarlijks en bij grote wijzigingen wordt de versie bijgesteld van bv. 1.0 naar 2.0.

Voor Stichting Home Empowerment is van belang:

- 2.1.1 Aanmelding en intake
- 2.1.2 Begeleiding
- 2.1.3 Afsluiten begeleiding
- 2.2/2.3 Personeelsproces
- 2.1.4 Medicatiebeleid
- 2.1.5 Beleid vrijheidsbeperkende maatregelen
- 2.1.6 Beleid privacy en datalekken
- 4.3/4.5 Incidentenprocedure
- 4.5 Klachtenprocedure
- 2.1.7 Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
- 2.1.8 Beleid Covid-19

Processen worden hieronder beschreven.

1.1.1. Aanmelding en intake

1. Directie







- Ontvangt aanmelding, doet een eerste check op in- en exclusiecriteria
- Maakt afspraak voor kennismakingsgesprek
- Checkt of er een beschikking is



Intakeformulier Zilliz

2. Intakegesprek

- Checken identiteit cliënt
- Verstrekken van informatie aan de cliënt over de mogelijkheden van de organisatie, de privacy- en klachtenregelingen en de voorwaarden in de algemene voorwaarden / zorgovereenkomst SVB
- Inventariseren van de zorgbehoefte van cliënt en indien er wederzijds een klik is en cliënt voldoet aan de inclusiecriteria dan worden SMART geformuleerde doelen in het concept begeleidingsplan opgesteld. Dit betreft de doelen van de cliënt. Hierin wordt het netwerk van de cliënt betrokken
- Invullen van de persoonsgebonden risico-inventarisatie en daar waar nodig aanvullende doelen opstellen in het concept begeleidingsplan naar aanleiding van de geconstateerde risico's
- Invullen van, indien van toepassing, het toestemmingsformulier ten behoeve van informatieoverdracht met medezorgverleners/ouders/netwerk
- Zowel directeur als cliënt/wettelijk vertegenwoordiger tekenen de zorgovereenkomst.
- Het begeleidingsplan wordt binnen 6 weken na de intake door de cliënt ondertekend.

-  Klachtenfolder en formulier
-  Privacyregeling
-  Zorgovereenkomst
-  Begeleidingsplan Zilliz
-  Persoonsgebonden risico-inventarisatie
-  Toestemmingsformulier gegevensuitwisseling

3. (Ambulant) begeleider





- Start begeleiding aan de cliënt
- Stelt concept begeleidingsplan bij naar aanleiding van observaties/gesprekken in de eerste periode van begeleiding
- Binnen 6 weken na intake wordt het definitieve begeleidingsplan ondertekent

-  Begeleidingsplan

1.1.2. Begeleiding




1. Ambulant begeleider

- Uitvoeren van de begeleiding zoals afgesproken in het begeleidingsplan
- Afstemmen van de zorg met de eventuele andere zorgverleners / samenwerkingspartners / netwerk van de cliënt
- Vastleggen van de verleende zorg in het dossier van de cliënt
- Melden van afwijkingen, incidenten en klachten volgens de daarvoor geldende procedures

-  Begeleidingsplan
-  Dossier
-  Incidentenprocedure
-  Klachtenprocedure

2. Ambulant begeleider




- Elk half jaar wordt samen met de cliënt het begeleidingsplan geëvalueerd.
- De risico-inventarisatie wordt opnieuw uitgevoerd.
- Vastleggen van de evaluatie in het evaluatieverslag
- Eventueel wordt het begeleidingsplan bij naar aanleiding van de evaluatie en de risico-inventarisatie bijgesteld.
- Cliënt en/of vertegenwoordiger ondertekent de evaluatie.

-  Begeleidingsplan
-  Begeleidingsplanevaluatie
-  Persoonsgebonden risico-inventarisatie

1.1.3. Afsluiten begeleiding

1. Ambulant begeleider

- De begeleiding wordt met de cliënt afgesloten in een eindgesprek. Hierin wordt ook een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd
- Indien nodig wordt een overdracht gemaakt
- Het dossier wordt afgerond en bewaard conform de vastgestelde bewaartermijn.

-  Eindverslag
-  Overdracht
-  Dossier

1.1.4. Medicatiebeleid

Stichting Home Empowerment heeft binnen de zorgverlening te maken met cliënten die medicatie gebruiken. Voor de omgang met medicatie is ons beleid dat wij geen handelingen uitvoeren met betrekking tot medicatie, het wordt genoteerd, maar er wordt niets mee gedaan. Wij hebben te maken met ambulante begeleider die signaleren dat medicatiegebruik bij een cliënt al dan niet goed verloopt. In het zorgdossier wordt vastgelegd of er sprake is van medicatie. In een BEM-formulier worden afspraken over medicatie vastgelegd. Als cliënten medicatie gebruiken tijdens de dagbesteding, bewaren zij deze medicatie in een kluis, zodat andere cliënten niet bij de medicatie kunnen komen. Uitgangspunt bij het opstellen van het medicatiebeleid zijn de Veilige Principes in de Medicatieketen.

1.1.5. Beleid vrijheidsbeperkende maatregelen

Stichting Home Empowerment heeft als zorginstelling alleen te maken met cliënten die vanuit vrijwillige deelname zorg ontvangen. Het is echter mogelijk dat cliënten het niet volledig eens zijn met de zorgverlening die zij ontvangen of dat er in goed overleg met de cliënt, mantelzorgers en andere zorgverleners zorg moet worden ingezet die voor de cliënt vrijheidsbeperkend werkt.

Het standpunt van Stichting Home Empowerment rond de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen is dat onze medewerkers geen gedwongen zorg verlenen. Gezien de doelgroep en de werkwijze past de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen niet bij ons. Alleen bij gebruik van de meldcode. Cliënten die hiervoor in aanmerking komen, zullen worden overgedragen aan andere zorginstellingen voor het verlenen van de zorg. In het geval een ketenpartner zorg levert aan een cliënt van Stichting Home Empowerment en vrijheidsbeperkende maatregelen toepast, wordt hiervan melding gemaakt in het dossier van de cliënt.

1.1.6. Beleid privacy en datalekken

Om te voldoen aan de eisen die aan ons gesteld worden vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming is er voor Stichting Home Empowerment een privacyverklaring opgesteld. Voor het gebruik van bijvoorbeeld fotomateriaal is altijd toestemming nodig van de cliënt, deze toestemming wordt vastgelegd in de cliëntdossiers. De grondslagen voor het houden van persoonsgegevens staan hieronder:

Grondslag	Praktische invulling
Wet op de loonbelasting (artikel 28, lid 1 sub f)	<ul style="list-style-type: none">- Kopie volledig ID bij indiensttreding opnemen in dossier medewerker- Er hoeft niet een nieuw bewijs te worden aangeleverd wanneer het gebruikte identificatiebewijs is verlopen
Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (artikel 6)	<ul style="list-style-type: none">- Bij intake documentnummer overnemen van identiteitsbewijs of paspoort gedocumenteerd (dus geen kopie!)

Privacyverklaring

Procedure meldplicht datalekken

Met ingang van 1 januari 2016 geldt volgens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) de meldplicht voor datalekken. Per 25 mei 2018 is deze verplichting via de Algemene verordening Gegevensbescherming onderdeel van Nederlandse wet- en regelgeving.

Volgens deze meldplicht moeten organisaties die persoonsgegevens verwerken, datalekken melden aan Autoriteit Persoonsgegevens (AP) (en in bepaalde gevallen ook aan de betrokkenen) als het leidt tot (of een aanzienlijke kans dat dit leidt tot) ernstige nadelige gevolgen in relatie tot de integriteit / bescherming van persoonsgegevens.

Voor als er een computer crasht, staan alle data op een server opgeslagen. My Neva heeft een eigen back-up-systeem.

Een datalek treedt op wanneer er persoonsgegevens inzichtelijk worden voor ongeautoriseerde personen, of wanneer persoonsgegevens onbeschikbaar worden (dus, als een computer crasht met daarop persoonsgegevens en je hebt geen back-up).

Definitie 'Persoonsgegevens'

'Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (de betrokkene) (art.4, sub 1, AVG). Een persoon is identificeerbaar indien zijn identiteit redelijkerwijs, zonder onevenredige inspanning, vastgesteld kan worden.

Er kan een onderscheid worden gemaakt in direct en indirect identificerende gegevens.

Direct identificerende gegevens zijn gegevens die betrekking hebben op een persoon waarvan de identiteit zonder veel omwegen eenduidig is vast te stellen, zoals een naam, evt. in combinatie met het adres en de geboortedatum.

Van indirect identificerende gegevens is sprake wanneer gegevens via nadere stappen in verband kunnen worden gebracht met een bepaalde persoon.

Een gegeven is geen persoonsgegeven, indien doeltreffende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen waardoor een daadwerkelijke identificatie van individuele natuurlijk personen redelijkerwijs wordt uitgesloten'.

Stichting Home Empowerment heeft de plicht om iedere melding van een datalek te onderzoeken op ernst en impact. Als na onderzoek blijkt dat er sprake is van een datalek dat gemeld moet worden aan de AP, dan dient deze melding binnen 72 uur plaats te vinden.

Te denken valt aan:

- een kwijtgeraakte USB-stick
- een gestolen laptop
- een inbraak door een hacker
- verzending van e-mail waarin de e-mailadressen van alle geadresseerden
- zichtbaar zijn voor alle andere geadresseerden
- een malware-besmetting
- een calamiteit zoals een brand in een datacentrum
- gecrashte computer met persoonsgegevens en je hebt geen back-up

SHE heeft een dataserver als back-up. Het systeem My Neva heeft ook een eigen back-up.

Definitie 'Betrokkenen'

'Is/zijn degene(n) van wie persoonsgegevens zijn gelekt'.

Een datalek moet naast aan de AP ook aan de betrokkene(n) worden gemeld als het datalek waarschijnlijk ongunstige gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen. (Achterliggende gedachte hierbij is dat betrokkenen in een zo vroeg mogelijk stadium in staat gesteld worden maatregelen te nemen teneinde de impact van het datalek op hun persoonlijke levenssfeer te beperken).

Doel procedure meldplicht datalekken

Het voldoen aan wetgeving door het op een juiste manier omgaan met persoonsgegevens en het verplicht melden van datalekken aan de AP.

Afspraken met een Verwerker:

- Stichting Home Empowerment heeft vastgelegd wie de specifieke verwerkers zijn van persoonsgegevens;
- Stichting Home Empowerment zorgt ervoor dat de verwerkers maatregelen treffen die nodig zijn, zodat we daarmee aan de meldplicht voor datalekken voldoen;
- Stichting Home Empowerment maakt afspraken met de verwerker over de volgende zaken en legt deze vast in contracten (of in een addendum);
- De verwerker is verplicht Stichting Home Empowerment te informeren over alle relevante incidenten;
- Stichting Home Empowerment hoort per incident alle relevante informatie te ontvangen van de verwerker;
- Hoe informeert de verwerker Stichting Home Empowerment over de incidenten?
- Wanneer precies behoort de verwerker Stichting Home Empowerment te informeren over de incidenten?

- De verwerker is verplicht om Stichting Home Empowerment onmiddellijk op de hoogte te houden van eventuele nieuwe ontwikkelingen rond het incident en van de maatregelen die de verwerker treft om aan zijn kant de gevolgen van het incident te beperken en herhaling te voorkomen. De verwerker moet kunnen aantonen/vaststellen dat Stichting Home Empowerment daadwerkelijk op de hoogte wordt gesteld van alle relevante incidenten, en dat de verstrekte informatie klopt.

Intern melden van een datalek

Zodra binnen of door Stichting Home Empowerment een datalek wordt geconstateerd, wordt deze onmiddellijk gemeld aan een de directie. (Indien melding wordt gedaan over poststukken/brieven die op straat gevonden worden, zal al het mogelijke worden gedaan om de post z.s.m. naar kantoor te krijgen). I.v.m. het beheren en monitoren van de melding, wordt alle informatie (t.a.v. de melding t/m de afhandeling) gelijktijdig toegedaan aan de Functionaris Gegevensbescherming.

Verwerking gegevens datalek

De gegevens m.b.t het datalek worden verzameld en geregistreerd en dienen als input voor verbeteracties en worden gecommuniceerd aan betrokkenen (in-/extern).

Extern melden van een datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Nagegaan wordt welke specifieke datalekken moeten worden gemeld. Om vast te stellen of een specifiek datalek moeten worden gemeld aan de AP, worden de guidelines gevolgd

https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/guidelines_meldplicht_datalekken.pdf. Er is een voorbeeldlijst van datalekken die al dan niet gemeld moeten worden:

https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/2020_voorbeeldlijst_wel_niet_meld_en_datalek_def.pdf Het datalek moet worden gemeld aan de AP via een speciaal meldingsformulier van de AP. <https://datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl/actionpage?0>

Het datalek moet **onmiddellijk** gemeld worden aan de AP. **(Uiterlijk op de tweede werkdag na de ontdekking van het incident moet de melding worden gedaan,** tenzij op dat moment inmiddels uit onderzoek is gebleken dat het incident niet onder de meldplicht valt. Evt. kan de melding naderhand nog worden aangevuld of ingetrokken. In de melding aan de AP moet aangeven worden of het datalek al aan de betrokkenen is gemeld en, zo niet, wanneer dat wordt gedaan. De termijn die we in de melding aan de AP aangeven, moeten we nakomen. Mocht deze termijn bij nader inzien niet haalbaar blijken te zijn, dan moeten we dit aan de AP laten weten d.m.v. een aanpassing van de melding.

In de kennisgeving aan de betrokkene moet het volgende worden vermeld:

- de aard van de inbreuk
- de instanties waar de betrokkene meer informatie over de inbreuk kan krijgen
- de maatregelen die we de betrokkene aanbevelen om te nemen, om de negatieve gevolgen van de inbreuk te beperken

Stichting Home Empowerment houdt een overzicht bij van alle datalekken die onder de meldplicht vallen.

Per datalek staan in het overzicht in ieder geval de feiten en gegevens omtrent de aard van de inbreuk. Als het datalek is gemeld aan de betrokkene, dan wordt ook de tekst van de kennisgeving aan de betrokkene in het overzicht opgenomen.

Communicatie binnen Stichting Home Empowerment

Het geconstateerde datalek en benodigde acties worden binnen Stichting Home Empowerment gecommuniceerd met de betrokkenen.



1.1.7. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld

Het is een professionele norm om melding te doen bij Veilig Thuis als er vermoedens zijn van acute en structurele onveiligheid. Als hulpmiddel om te komen tot het besluit om te melden is het per 1 januari 2019 verplicht om als beroepskracht een afwegingskader te gebruiken in stap 4 en 5 van de meldcode.

Dit afwegingskader helpt hen bij het wegen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling en bij het beslissen.

Een professional doorloopt de stappen van de meldcode als hij of zij vermoedens heeft van huiselijk geweld of kindermishandeling. Het gaat hierbij niet alleen om vermoedens van fysiek geweld, maar ook om vermoedens van psychisch of seksueel geweld en vermoedens van verwaarlozing.

Volgens de wet kan een meldingsbevoegde een jeugdige melden aan de verwijzingsindex indien hij een “redelijk vermoeden” heeft dat “de noodzakelijke condities voor een gezonde en veilige ontwikkeling van de jeugdige daadwerkelijk wordt bedreigd”

Signaleren

Signaleren wordt gezien als een belangrijk onderdeel van de beroepshouding van de beroepskrachten die binnen de organisatie werkzaam zijn. Het is een grondhouding die in het contact met cliënten wordt verondersteld.

De Meldcode

Stap 1: Signalen in kaart brengen

1. Breng de signalen in kaart die een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling bevestigen of ontcrachten in kaart en leg deze vast.
2. Beschrijf de stappen die worden gezet en de besluiten die worden genomen.
3. Leg ook vast wie je hebt geraadpleegd en wat je in dit overleg hebt afgesproken.
4. Doe de kindcheck bij “oudersignalen”. Ga na of:
 - a. De cliënt kinderen heeft
 - b. Daarvoor adequate tijdelijke opvang is
 - c. De cliënt de kinderen structureel voldoende kan beschermen, verzorgen en opvoeden
5. Beschrijf de signalen zo feitelijk mogelijk.
6. Indien er een hypothese of veronderstelling worden vastgelegd, vermeld dit dan uitdrukkelijk.
7. Vermeld de bron als er informatie van derden wordt vastgelegd.
8. Leg een diagnose alleen vast als ze zijn gesteld door een bevoegde beroepskracht.

Stap 2: Overleg met een collega en raadpleeg eventueel Veilig Thuis

1. Bespreek de signalen met de aandachtsfunctionaris kindermishandeling/huiselijk geweld, Rob Brands, een deskundige collega, of een leidinggevende.
2. Vraag zo nodig advies van het Advies Veilig Thuis (0800-2000 (24 uur per dag)).
3. Vraag zo nodig advies aan een deskundige op het gebied van letselduiding, als er behoefte is aan meer duidelijkheid over (aard en oorzaak) van letsel.
4. Leg de uitkomsten van de collegiale consultatie en het gegeven advies vast in het cliëntdossier.

Stap 3: Gesprek met cliënt

1. Leg de cliënt het doel uit van het gesprek.
2. Beschrijf de feiten die je hebt vastgesteld en de waarnemingen die je hebt gedaan.
3. Nodig de cliënt uit om een reactie hierop te geven.
4. Kom pas na deze reactie zo nodig met een interpretatie van hetgeen je hebt gezien, gehoord en waargenomen. In geval van vrouwelijke genitale verminking kun je daarbij de Verklaring tegen meisjesbesnijdenis gebruiken.

Stap 4: Wegen van huiselijk geweld/kindermishandeling

1. Heb ik op basis van stap 1 t/m 3 een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling?
 - a. Nee, sluit de meldcode af en leg dat vast in het dossier
 - b. Ja, zie vraag 3 van deze stap
2. Wat is de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling?
3. Heb ik een vermoeden van acute of structurele onveiligheid?
 - a. Nee, ga verder naar stap 5
 - b. Ja, meld bij Veilig Thuis

Stap 5: Neem twee beslissingen

4. Is melden noodzakelijk?
 - a. Ja, indien sprake is van acute onveiligheid of structurele onveiligheid
5. Is hulpverlening of organiseren (ook) mogelijk?
 - a. Ja, indien de professional in staat is om effectieve/passende hulp te bieden of te organiseren; indien de betrokkenen meewerken aan de geboden of georganiseerde hulp; indien de hulp leidt tot duurzame veiligheid.

Het ministerie VWS geeft op diverse wijze ondersteuning aan zorgverlener wanneer deze te maken krijgt met een situatie waarin de Meldcode ingezet moet gaan worden. Onderstaand een schema met een aantal voorbeelden.

<p>App voor smartphone of tablet: Meldcode</p>	<p>Loopt de 5 stappen van de Meldcode met de zorgverlener door. Geeft alle locaties weer van Veilig thuis</p> <p>Geeft de mogelijk direct noodzakelijke telefoonnummers Geeft toelichting over beroepsgeheim in dergelijke situatie Geeft basisvragen voor de beoordeling van de veiligheid van kinderen in de thuissituatie.</p> <p>De kindcheck welke de zorgverlener dient uit te voeren als de gezondheidssituatie van de volwassen cliënt/patiënt van nadelige invloed is op eventuele kinderen in huis.</p> <p>Benoemt geweldsvormen Levert basisinformatie over de meldcode</p>
<p>Toolkit voor de zorgverlener</p> <p>http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/hulp-bieden/toolkit-meldcode</p>	<p>Basismodel Meldcode en voorbeelden Checklist managers Standaardpresentatie en voorlichtingsmateriaal Publicatiemateriaal meldcode Hulpmiddelen voor gemeenten Folder Als vrijwilligers zich zorgen maken Video's symposium Wet meldcode van Kracht</p>

Databank bij en nascholing https://www.movisie.nl/artikel/databank-nascholing-meldcode	Landelijk overzicht van alle aanbieders van een scholing m.b.t. het omgaan met de meldcode.
Website http://www.huiselijkgeweld.nl	Alle informatie rondom het thema

1.1.8. Beleid Covid-19

Onderstaand vind je de uitgangspunten voor cliënten en medewerkers van Stichting Home Empowerment uit oogpunt van de continuïteit van zorg, waarbij rekening wordt gehouden met de gezondheid van de cliënten zelf en de medewerkers en het risico op besmetting van onze cliënten en collega's minimaliseert. Deze uitgangspunten zijn conform de richtlijnen van het RIVM.

1. Testbeleid

- Iedereen in heel Nederland met één of meer van onderstaande klachten moet thuisblijven.
- Iedereen met dergelijke klachten die passen bij het coronavirus kan zich laten testen. Het is van groot belang dat cliënten én medewerkers van Stichting Home Empowerment zich bij klachten direct laten testen.
- Totdat de testuitslag bekend is blijft de betrokkene met klachten thuis.

De symptomen passend bij COVID-19 zijn:

- Verkoudheidsklachten, zoals neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn en/of
- Hoesten; en/of
- Benauwdheid en/of
- Verhoging of koorts en/of
- Plotseling verlies van reuk en/of smaak.

Als testuitslag bekend is:

- Indien de test negatief is, mag betrokkene met milde klachten (in ieder geval geen koorts) weer begeleiding ontvangen/geven met de algemene hygiënemaatregelen in acht nemend.
- Indien de test positief is, volgt bron-en contactopsporing door de GGD. Iedereen blijft tot 10 dagen na het laatste contact thuis. De positief geteste betrokkene blijft thuis tot minimaal 7 dagen na de start van de symptomen¹ EN 48 uur koortsvrij² EN ten minste 24 uur symptoomvrij³.

Start symptomen = ook wel de eerste ziektedag. Indien deze niet bekend is kan de datum van de monsterafname genomen worden.

Koortsvrij = temperatuur onder de 38 graden, zonder koortsremmende medicatie.

Symptoomvrij van COVID-19 = geen koorts, geen diarree, geen spierpijn, geen keelpijn, geen benauwdheid, geen neusverkoudheid. Symptomen zoals door patiënt en/of behandelaar herkenbaar bij hooikoorts, astma, chronische hoest om andere redenen vallen niet onder symptomen van COVID-19. Moeheid, anosmie, dysgeusie en postvirale hoest spelen geen rol bij de definitie van symptoomvrij.

Deze klachten kunnen een paar dagen tot weken langer aanhouden, zoals bekend is bij andere virale verwekkers, zonder dat nog sprake is van besmettelijkheid.

2. Quarantaine

Cliënten van Stichting Home Empowerment volgen in de basis het beleid voor alle burgers in Nederland: tijdens quarantaine blijf je thuis.

- Wat te doen als een cliënt en/of medewerker terugkeert uit een risicogebied/-land of een notificatie van de Coronamelder-app* hebben gekregen?

Landen met een verhoogd risico op COVID-19 kunnen het label oranje of rood krijgen, niet-essentiële reizen naar deze landen worden afgeraden. Reizigers die in deze landen geweest zijn dienen 10 dagen na aankomst in Nederland in quarantaine te gaan. Hetzelfde geldt voor personen die een notificatie van de Coronamelder-app* hebben gekregen: zij dienen, vanaf het risicocontact gerekend, 10 dagen in thuisquarantaine te gaan. Dit betekent voor personen in beide groepen dat zij de leefregels volgen conform overige nauwe contacten (categorie 2).

- Wat te doen als een huisgenoot of nauw contact van een cliënt positief is of klachten heeft?

Cliënt en/of medewerker (zonder klachten) met positief geteste huisgenoot:

Als een cliënt en/of medewerker medebewoner is van iemand die positief getest is voor COVID-19, moet deze cliënt en/of medewerker thuis blijven tot 10 dagen na het laatste contact. Ook een cliënt en/of medewerker houdt zich dus aan die 10 dagen quarantaine.

Cliënt en/of medewerker (zonder klachten) met positief getest nauw contact:

Als een cliënt en/of medewerker nauw contact (maar geen medebewoner) is van iemand die positief getest is voor COVID-19, moet deze cliënt en/of medewerker thuis blijven tot 10 dagen na het laatste contact.

Cliënt en/of medewerker (zonder klachten) met medebewoner met luchtwegklachten, koorts en/of benauwdheid:

Als een cliënt en/of medewerker een huisgenoot is van iemand met luchtwegklachten en koorts en/of benauwdheid moet deze cliënt en/of medewerker thuis blijven tot de testuitslag van de huisgenoot bekend is.

3. Veiligheid

1,5 meter afstand

De 1,5 meter onderlinge afstand wordt zoveel mogelijk geborgd. Als het niet lukt om 1,5 meter afstand te houden, maken medewerkers gebruik van een mondkapje. Ook bij vervoer van cliënten wordt een mondkapje gedragen.

Schoonmaken

Werkoppervlakken en deurklinken worden een paar keer per dag schoongemaakt. Medewerkers zijn verantwoordelijk voor het schoon achterlaten van hun werkplek.

Ventilatie

Werkruimten worden extra geventileerd, zo veel als mogelijk staat een raam open. Indien dit niet mogelijk is, wordt voor en na gebruik van de ruimte extra geventileerd.

4. Algemene afspraken

Hygiëne afspraken zijn de basis van de Covid-19 maatregelen. Stichting Home Empowerment hanteert daarom het handwasprotocol.

Indien zorg/begeleiding thuis wordt verleend, vraagt de medewerker of de cliënt klachten zoals bovenstaand ervaart. Als de cliënt klachten heeft, wordt gekeken of de zorg uitgesteld kan worden. Als dat niet kan, dan gebruikt medewerker persoonlijke beschermingsmiddelen.

Cliënten en medewerkers houden zich zoveel mogelijk aan de 1,5 meter onderlinge afstand. Daar waar de onderlinge afstand niet kan worden gehouden, gebruiken medewerkers persoonlijke beschermingsmiddelen.

Ook medewerkers onderling houden de 1,5 meter afstand. Werkplekken zijn zo ingericht dat medewerkers onderling de afstand ook kunnen bewaren, indien nodig zijn er spatschermen aangebracht.

Indien sprake is van flexplekken zijn afspraken gemaakt over het schoonmaken van de werkplek, hiertoe zijn middelen ter beschikking gesteld. Indien een medewerker de werkplek verlaat, maakt deze het eerst schoon. Denk hierbij aan het bureaublad, de stoel, maar ook toetsenbord/computer en de telefoon. Ook algemene ruimten, als vergaderruimten worden regelmatig schoongemaakt.

De werkplekken worden extra geventileerd, denk daarbij bijvoorbeeld ook aan algemene ruimten en sanitaire ruimten.

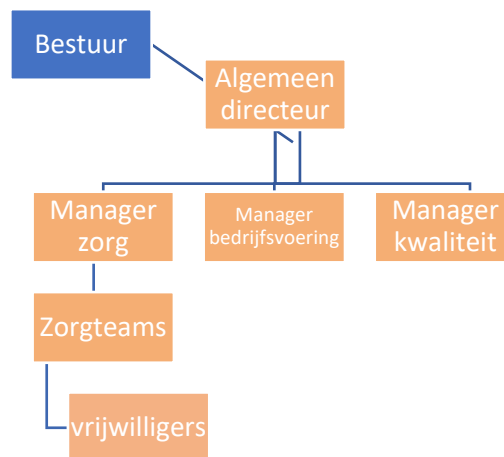
De werk-/privé balans is onderwerp van gesprek tussen medewerkers en leidinggevenden. Covid-19 en de maatregelen hebben invloed op de medewerkers. Daarom hebben leidinggevende wekelijks/maandelijks gesprekken met de medewerkers hierover. Individueel worden afspraken gemaakt tussen leidinggevenden en “kwetsbare medewerkers” over inzet in eigen werk of in andere werkzaamheden (bijvoorbeeld administratieve werkzaamheden).

Indien medewerkers thuiswerken, wordt onderzocht welke arbeidsmiddelen medewerker nodig heeft om een gezonde en veilige werkomgeving. Hierover worden afspraken gemaakt met de leidinggevende.

2.2. Beschikbaarheid en deskundigheid personeel

SHE heeft, naast de directeur, drie medewerkers die op twee HBO-ers en 1 MBO4- niveau zijn gekwalificeerd voor hun taken. Daarnaast zijn sommigen zelf ervaringsdeskundige als het gaat om huiselijk geweld, net als de meeste vrijwilligers van SHE. Ze beschikken over de vereiste kennis van regels, instanties en organisaties. Ze hebben de juiste houding ten opzichte van de cliënten en beschikken over de vaardigheden die nodig zijn om professioneel te begeleiden en ondersteunen.

Alle medewerkers zijn bekend met missie en visie van SHE en met hun inbreng in vergaderingen dragen ze bij aan het verder ontwikkelen van de methodiek. Daarnaast kunnen ze SHE vertegenwoordigen in overlegsituaties met partnerorganisaties.



Voor alle functies zijn functieomschrijvingen opgesteld, vergewisplicht en VOG vereist.

Functieprofiel maatschappelijk werker:

- Sollicitant heeft een **professionele** en **deskundige** maar **vriendelijke** houding.
- **Integriteit**. In verband met de kwetsbare doelgroep waar SHE mee werkt, dient de sollicitant betrouwbaar te zijn en goed met kwetsbare gegevens overweg te kunnen.
- Een ware **duizendpoot** die van **doorpakken** weet.
- Iemand die **sterk in haar schoenen** staat.
- Goede beheersing van de **Nederlandse taal**, zowel in spraak als geschrift.
- Bij voorkeur een (goede) beheersing van **Arabisch, Engels** en/of **Frans**.
- Een **flexibele opstelling** qua uren en dagen.
- In het bezit zijn van een geldig VOG

Voor de vrijwilligers hebben heeft SHE een apart vrijwilligersbeleid

De beschikbaarheid en deskundigheid van de medewerkers wordt jaarlijkse besproken in de organisatiebeoordeling.

Beleid werving, selectie en aanstelling (WSA)

Bij het opstellen van de vacature wordt rekening gehouden met de eisen van de organisatie met betrekking tot kwaliteit, flexibiliteit en multi-inzetbaarheid enerzijds en mogelijkheden en ambities van kandidaten anderzijds.

In de sollicitatieprocedure beoordeelt de directeur de cv's van de sollicitanten en zal na selectie de uitnodigingen voor een sollicitatiegesprek verzorgen. Sollicitanten waarbij de intentie ontstaat tot indiensttreding wordt verzocht een VOG aan te leveren voorafgaand aan indiensttreding. Van deze sollicitanten wordt via het nagaan van referenties en (eventueel) het controleren van kwaliteitsregisters ([BIG/SKJ](#)) en [diploma's](#) getoetst of zij passen binnen de organisatie. Ook kan bij [IGJ](#) getoetst worden of hier meldingen zijn gedaan met betrekking tot de betreffende persoon. Net als in het [Waarschuwingenregister Zorg en Welzijn](#). Van de vergewisplicht worden registraties vastgelegd in het personeelsdossier.

Voorbehouden en risicovolle handelingen

Binnen Stichting Home Empowerment is geen sprake van voorbehouden- en risicovolle handelingen.

Voor het behouden van kwalitatief goede zorg houdt Stichting Home Empowerment de bijscholing bij. Jaarlijks wordt vastgesteld welke opleidingen moeten worden gevolgd en door wie, vervolgens wordt een opleidingsplan vastgesteld. Om de effectiviteit van de gevolgde opleidingen te toetsen, nemen wij deze mee als onderdeel van de beoordelings- en functioneringsgesprekken en is het opleidingsplan onderdeel van de jaarlijkse organisatiebeoordeling.

2.3 Functioneringsgesprekken

De directeur voert halfjaarlijks gesprekken met elk van de medewerkster of vaker als daar aanleiding voor is en er taken worden herverdeeld omdat er een project moet worden aangestuurd en uitgevoerd.

In de functioneringsgesprekken is de ontwikkeling van de professionele kwaliteit altijd een gespreksonderwerp.

2.4 Afspraken hoofd- en onderaannemer

Stichting Home Empowerment heeft op dit moment geen samenwerkingsafspraken met onderaannemers. Als er onderaannemers worden gecontracteerd worden in contracten afspraken vastgelegd. Er zijn in ieder geval afspraken over het omgaan met klachten, het veilig omgaan met cliëntgegevens en de verantwoordelijkheidsverdeling tussen hoofd- en onderaannemer. Daarnaast worden er eisen gesteld aan onderaannemers op gebied van SKJ-registratie (indien van toepassing) en het hebben van een VOG.

2.5 Inkoop

Bij uitbestede diensten maakt de directeur gebruik van een strenge selectieprocedure. Daarbij staat de cliënt- en medewerkersveiligheid centraal. Minimaal jaarlijks worden deze leveranciers beoordeeld. Hierbij wordt op basis van zes onderdelen een oordeel gevormd over de kwaliteit van de leverancier. De directeur is verantwoordelijk voor het invullen van de beoordelingen, hij scoort elke leverancier op de vijf punten binnen een schaal van 10 waarbij 1 de laagst mogelijke score is en 10 de hoogst

mogelijke. Waar nodig kan het oordeel onderbouwd worden met aanvullende informatie. Met leveranciers die op meer dan drie onderdelen lager dan een 3 scoren voert de directie een evaluatiegesprek. Met deze leveranciers wordt waar mogelijk een verbeterafspraken gemaakt, als laatste optie kan gekozen worden op zoek te gaan naar een alternatieve leverancier.

2.6. Werkomgeving

SHE is gevestigd in twee aaneengesloten kleine 'winkelruimtes' aan de Derkinderenstraat. In die ruimte van ca 60 m² is een deel huiskamerachtig ingericht, met een eenvoudige keuken, in een ander deel is meer trainingsruimte, er staat een tafel met stoelen. Die ruimte wordt ook gebruikt voor het voeren van gesprekken. De twee ruimtes lopen in elkaar over, maar kunnen met een flexibele wand worden gescheiden.

Er zijn twee kleine ruimtes afgescheiden, met bureaus en computers die als kantoor worden gebruikt.

De ruimte is te klein en naar verhouding te duur. SHE is dan ook op zoek naar passende ruimte voor een betaalbare huur.

2.7. Onderhoud van materiaal en apparatuur

SHE heeft een auto die vooral wordt gebruikt om met cliënten naar afspraken te rijden.

Voor het werk zijn computers nodig en een printer en scanner.

3. De cliënt

Dit hoofdstuk gaat over de informatievoorziening aan cliënten en hoe op basis van individuele risico analyses de zorgplannen vormgegeven worden.

3.1. Informatievoorziening aan de cliënt

In het primaire proces is de informatievoorziening aan cliënten vastgelegd, Stichting Home Empowerment wil er op deze wijze voor zorgen dat cliënten goed geïnformeerd zijn en weloverwogen een keuze voor de zorg- en dienstverlening van Stichting Home Empowerment kunnen maken. Informatie is schriftelijk aanwezig, staat op de website en wordt mondeling besproken met de cliënt. Het gaat om informatie over:

- Missie en visie van de organisatie
- Mogelijkheden van zorg- en dienstverlening
- Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de organisatie
- Rechten en plichten en verantwoordelijkheden (klachten- en privacyregeling)
- Uitsluitingscriteria



www.homeempowerment.nl

3.2. Individuele risicoanalyse

Bij het opstellen én evalueren van het zorgplan wordt een risico-inventarisatie op cliëntniveau uitgevoerd. Het gaat om risico's bij de cliënt die van invloed zijn op de zorg- en dienstverlening. Risico's worden gescoord op zeer laag, laag, hoog en zeer hoog. Hoog en zeer hoog risico's komen terug in de doelen in het zorgplan als maatregelen op de risico's.



Risico-inventarisatie cliënt

3.3. Begeleidingsplan

Voor iedere cliënt van Stichting Home Empowerment wordt een begeleidingsplan opgesteld aan het begin van de zorg- en dienstverlening. Het begeleidingsplan is gebaseerd op de afspraken die tussen gemeente en cliënt worden afgesproken. Het begeleidingsplan Stichting Home Empowerment is een praktische vertaling naar de aanpak Stichting Home Empowerment. In het begeleidingsplan worden de doelen voor de zorg- en dienstverlening vastgelegd. Cliënten ondertekenen het begeleidingsplan en dit ondertekende exemplaar wordt bewaard in het cliëntdossier.

1x per half jaar wordt het begeleidingsplan met de cliënt geëvalueerd. In deze evaluatie wordt aandacht besteed aan de ervaringen van de cliënt met betrekking tot de geleverde zorg- en dienstverlening en de voortgang op de doelen. Van deze evaluatie wordt een verslag gemaakt in de zorgplan en eventueel worden de doelen bijgesteld. Het evaluatieverslag wordt door de cliënt ondertekend.

3.3.1. Cliëntdossier

Voor alle cliënten van Stichting Home Empowerment is een elektronisch cliëntdossier aanwezig met daarin opgenomen de actuele en relevante informatie. Medewerkers krijgen toegang tot dit elektronische cliëntdossier als zij betrokken zijn bij de begeleiding van de betreffende cliënt. Hiermee zorgt Stichting Home Empowerment ervoor dat de cliëntinformatie veilig is voor onbevoegde inzage door derden. De volgende onderdelen maken deel uit van het cliëntdossier:

- Persoonsgegevens cliënt
- Intakeverslag
- Indicatie
- Toestemmingsformulier gegevensoverdracht (indien van toepassing)
- Actueel medicatie overzicht (indien van toepassing)
- Risico-inventarisatie op cliëntniveau
- Begeleidingsplan
- Zorgovereenkomst
- Rapportage
- Evaluatieverslagen

Indien er sprake is van een eenmalig (of enkele malen) contact is het afdoende om een dossier te voeren met daarin de belangrijkste afspraken en bevindingen.

4 Leren en verbeteren

Dit hoofdstuk beschrijft hoe Stichting Home Empowerment een lerende organisatie is. Hiertoe wordt er gebruik gemaakt van de input van de cliënten en de medewerkers en van de uitkomsten uit signalen, incidenten en klachten. In de jaarlijkse organisatiebeoordeling, vormt de directie een oordeel over de effectiviteit van het managementsysteem en formuleert zij eventueel maatregelen ter verbetering.

4.1. Cliëntervaringen

Eens per 2 jaar voeren we een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Dit is een onafhankelijk en anoniem onderzoek waarbij we zicht krijgen op de tevredenheid, de ervaren inspraak, bejegening (verplicht) en bereikbaarheid en de wensen van onze klanten. Ook bij afsluiten van de zorg meten we de cliënttevredenheid. Uitkomsten van het onderzoek is input voor verbetermaatregelen en wordt jaarlijks besproken in de organisatiebeoordeling. Daarnaast vragen we onze cliënten 2x per jaar bij de evaluatie naar de ervaringen van de cliënt.

4.2. Inspraak en medezeggenschap

Voor de inspraak en medezeggenschap van Stichting Home Empowerment wordt gebruikgemaakt van de input van de cliënten. Wensen en verwachtingen worden vastgelegd en hier wordt beleid op gemaakt. Cliënten hebben de mogelijkheid tot inspraak middels het begeleidingsplan en de evaluaties.

Input van de inspraak van cliënten wordt door de directie gebruikt voor verbetermaatregelen. In de jaarlijkse organisatiebeoordeling wordt dit onderwerp besproken.

4.3. Signalen

Stichting Home Empowerment heeft procedures opgesteld voor het melden van incidenten en klachten. Soms gebeuren er dingen in de praktijk die niet volgens de incidenten- of klachtenprocedure gemeld worden, maar die wel kunnen leiden tot verbeteringen in de organisatie. Het gaat dan zowel om kansen (complimenten), als om risico's (signalen van onvrede), in het algemeen spreken we hier over afwijkingen.

Definitie

Afwijking: alles wat anders gaat dan van tevoren afgesproken of verwacht.

Het is van groot belang voor de directie om ook deze afwijkingen te horen. In de werkoverleggen wordt dit onderwerp besproken. De onderwerpen worden opgenomen in het VIM- en eventueel risicoregister en eventuele verbetermaatregelen worden geformuleerd. De signalen worden in de jaarlijkse organisatiebeoordeling besproken.

4.4. Ervaringen van medewerkers

Medewerkers merken in de dagelijkse praktijk het beste hoe processen in de praktijk werken en of de regels die opgesteld zijn, het doel dienen. In de werkoverleggen hebben medewerkers gelegenheid om input te leveren op de processen en werkafspraken. De directie kan aan de hand van deze bevindingen van de medewerkers bepalen of werkwijzen bijgesteld moeten worden. In de jaarlijkse organisatiebeoordeling worden de ervaring van medewerkers besproken.

4.5. Incidenten, calamiteiten en klachten

4.5.1 Klachtenprocedure

Ondanks dat wij zo zorgvuldig mogelijk proberen te werken, kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is en een klacht heeft over ons. In eerste instantie is de begeleider de aangewezen persoon om het gesprek mee aan te gaan over de klacht zodat de cliënt samen de begeleider tot een oplossing kan komen. Komen ze er samen niet uit, dan kan een klacht ingediend worden bij de directie. Als de cliënt er met de directie ook niet uitkomt, kan de cliënt zich richten tot de geschillencommissie. Stichting Home Empowerment is aangesloten bij Klachtenportaal zorg.

Klachten worden zo snel mogelijk in behandeling genomen, in ieder geval binnen twee werkdagen. De cliënt wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Het streven is om een klacht binnen zes weken af te handelen.

De klachten worden geregistreerd en geanalyseerd en indien mogelijk worden er verbetermaatregelen geformuleerd. Klachten worden bewaard tot 5 jaar na het afhandelen van de klacht.

De klachten worden gebruikt als input voor de jaarlijkse organisatiebeoordeling.

4.5.2 Incidentenprocedure

Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden kunnen zich incidenten voordoen. Door vroegtijdig te reageren op signalen wil Stichting Home Empowerment voorkomen dat deze incidenten plaats vinden. Mochten er toch incidenten hebben plaatsgevonden, dan willen wij er alles aan doen om herhaling van het incident te voorkomen. Hiervoor is wordt een incidentenprocedure opgesteld, waarin de verschillende acties zijn omschreven en wij ook hebben opgenomen op welke momenten er een verantwoordelijkheid is voor melding van het incident door de directeur bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd/de Inspectie SZW/Autoriteit persoonsgegevens (AP)/toezichthouder gemeente. De procedure beschrijft de wijze waarop incidenten worden geregistreerd en afgehandeld.

Om het melden van incidenten te bevorderen worden ingediende meldingen niet gebruikt als input voor functioneringsgesprekken.

4.5.3 Protocol Veilige zorgrelatie

Naar aanleiding van de Leidraad Veilige Zorgrelatie heeft het bestuur van Stichting Home Empowerment een protocol opgesteld. Rob Brands is aangesteld als aandachtsfunctionaris voor dit onderwerp.

Dit protocol zorgt voor de bewustwording van de risico's op onveilige zorg. Cliënten kunnen altijd een machtsongelijkheid ervaren, zij zijn van onze zorg afhankelijk en dat maakt kwetsbaar. Door regelmatig het gesprek met elkaar aan te gaan over deze machtsongelijkheid en een bewustzijn te creëren dat er grensoverschrijdend gedrag en zelfs mishandeling kan voorkomen, ontstaat meer inzet.

Uitgangspunt bij dit protocol is dat iedere cliënt recht heeft op een veilige zorgrelatie.

Preventie is een belangrijk instrument bij Veilige Zorg en ook het weerbaar maken van cliënten is hierbij belangrijk. Door tijdens de zorg situaties te bespreken, kunnen we cliënten helpen om zich te uiten.

Bij vermoedens van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling volgen we de volgende stappen:

Stap 1 Signaleren

Stap 2 Bespreken in de organisatie

Stap 3 Bespreken met de cliënt

Stap 4 Bespreken met de (vermoedelijke) pleger en onderzoek

Stap 5 Extern melden en maatregelen treffen

Stap 6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren

Schematisch overzicht van de verdeling van verantwoordelijkheden

Stappen van de interventie	Medewerker en vrijwilliger/maatje	Leidinggevende/sleutelfiguur	Bestuurder/ Voorwaarden organisatie
1 Signaleren	<ul style="list-style-type: none"> • Signalen herkennen • Direct aanspreken • Beter beeld krijgen van signalen 		Veilige zorgrelatie: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgen voor bewustwording • Zorgen voor preventie • Afspraken over stap 1 t/m 6: signaleren, melden, handelen (Stappenplan met afspraken) • Zorgen voor ruimte en aandacht om te werken aan een Veilige zorgrelatie • Borgen van inspraak van cliënt(vertegenwoordigers), medewerkers, vrijwilligers/maatjes • Borgen van overleg met politie c.q. wijkagent voor beleid en afspraken • Zorgen voor een zorgvuldige communicatie
2 Gesprek in organisatie, intern melden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprek in organisatie ('collegiale consultatie') • Intern melden 		
3 Gesprek met cliënt		<ul style="list-style-type: none"> • (Zorgen voor) gesprek met cliënt 	
4 Gesprek met pleger, nader onderzoek, beoordelen gedrag		<ul style="list-style-type: none"> • (Zorgen voor) gesprek met medewerker of vrijwilliger/maatje • Beoordelen van het gedrag 	
5 Stoppen, extern melden, aangifte, maatregelen		<ul style="list-style-type: none"> • Acties bepalen voor stoppen grensoverschrijdend gedrag / mishandeling • Extern melden aan IGZ (zo nodig) • Melden of aangifte doen bij politie (zo nodig) • Sancties en maatregelen (zo nodig) 	
6 Zorgvuldig communiceren, nazorg verlenen en evalueren		<ul style="list-style-type: none"> • Opvang en (na)zorg voor cliënt en familie / organisatie-eenheid / pleger / degene die onterecht als pleger is aangewezen • Evalueren en leren van situatie • Zorgen voor een zorgvuldige communicatie 	

Definitie

‘Een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt of medewerker heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden (bron: NTA 8009:2007)’

1. Medewerk(st)er:
 - Stelt vast dat er incident en/of gevaarlijke situatie heeft plaatsgevonden
 - Neemt direct de noodzakelijke maatregelen
 - Legt het incident/de gevaarlijke situatie vast in het dossier van de cliënt en meldt dit aan de directeur
2. Directeur:
 - Neemt eventuele aanvullende maatregelen om herhaling van het incident te voorkomen
 - Bepaalt of er een verdere risicoanalyse nodig is, hierbij wordt ook rekening gehouden met de reikwijdte van het incident
 - Bepaalt of er sprake is van merkbare gevolgen voor de cliënt en indien dit het geval is, meldt hij/zij het incident aan de cliënt (of diens vertegenwoordiger)
 - Formuleert eventueel verbetermaatregelen
 - Bespreekt de melding in de diverse overleggen
 - Beslist of de melding nadere acties of overleg behoeft en sluit de melding hierna af
 - Beoordeelt de genomen maatregelen op effectiviteit
 - Als cliënt op de hoogte is gesteld van het incident, wordt de afhandeling ervan ook teruggekoppeld aan de cliënt (of diens vertegenwoordiger).

De meldingen worden gebruikt als input voor de jaarlijkse organisatiebeoordeling.

Door de directeur wordt besloten of gedane meldingen ook bij IGJ of de toezichthouder van de gemeente gemeld dienen te worden.

Definitie melding:

Stichting Home Empowerment is verplicht binnen 72 uur melding te maken bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd wanneer er een calamiteit of geweld in de zorgrelatie heeft plaatsgevonden (volgens artikel 1 van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg). Hieronder worden de definities van deze meldingen en de overige verplichte meldingen weergegeven.

Definities voor meldingen (welke gemeld moeten worden bij de toezichthoudende organen)	
Calamiteit (IGJ en WMO toezichthouder)	<p>Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid. Hiertoe wordt gerekend:</p> <ul style="list-style-type: none">- Elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt;- Elke suïcide(poging) van een cliënt, die mogelijk samenhangt met tekortkomingen in de zorg;- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel bij een cliënt;- Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig geestelijk lijden van een cliënt;- Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door hulpverleners of andere cliënten.

Geweld in de zorgrelatie (IGJ en WMO toezichthouder)	Seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft.
Andere gebeurtenissen (WMO toezichthouder)	Gebeurtenissen met: <ul style="list-style-type: none"> - (Potentieel) schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening; - (Potentiële) verstoring van de openbare orde en veiligheid en maatschappelijke onrust, waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen.
Ontslag wegens disfunctioneren (IGJ)	Ontslag van een medewerker binnen het primair zorgproces wegens ernstig tekortschieten in de uitvoering van de werkzaamheden waardoor de veiligheid van cliënten in het geding komt.
Arbeidsongeval (Inspectie SZW)	Een gebeurtenis op het werk of in werktijd die onmiddellijk leidt tot schade aan de gezondheid, zodanig ernstig dat het slachtoffer moet worden opgenomen in het ziekenhuis, er sprake is van blijvend letsel of het slachtoffer overleden is.
Ernstig Datalek (AP)	Toegang tot persoonsgegevens of vernietiging, wijziging of vrijkomen van gegevens zonder dat dat de bedoeling is.

Voor het indienen van een melding bij de Inspectie maakt Stichting Home Empowerment gebruik van het digitale meldingsformulier van IGJ via onderstaande link:

https://survey.igz.nl/mrIWeb/mrIWeb.dll?I.Project=IGZ_VESTIGINGSNUMMERCONTROLEV2&i.user1=IGZ_VMIT&i.user2=https://survey.igz.nl&i.user3=web&i.user4=Participants&i.user5=Participants&i.user6=Vestigingsnummerstabelnaam

4.6. Organisatiebeoordeling

Jaarlijks beoordeelt de directie de stand van zaken van de organisatie met betrekking tot het kwaliteitsmanagementsysteem. Uitkomsten uit alle metingen, verbanden en trends komen hierdoor in beeld. Input voor de organisatiebeoordeling zijn:

- Het effect van de genomen maatregelen om met risico's en kansen om te gaan
- Het bereiken van de vastgestelde doelen
- De kennis, deskundigheid en ervaringen van de medewerkers
- De analyse van de cliëntervaringen
- De actualiteit van de analyse van de signalen, incidenten, calamiteiten en klachten

Aan de hand van deze input formuleert de directie verbetermaatregelen.



Organisatiebeoordeling



Register kwaliteitsregistraties tabblad verbeterregister

