**KANS EN KEUZE**

**Systeemspecialist**



Kwaliteitshandboek

Liesbeth Kramer, Praktijk voor kind en gezin

Kans en Keuze

De Slotweide 18

7597 MK Saasveld

Versie 1.0, februari 2022 l.kramer@kans-en-keuze.nl

Inhoud

[1. Beschrijving van aanbod, verantwoordelijkheden en bevoegdheden 4](#_Toc95058995)

[2. Missie en visie 4](#_Toc95058996)

[3. Algemene informatie 4](#_Toc95058997)

[4. Werkgebied 5](#_Toc95058998)

[5. Aandachtsgebieden 5](#_Toc95058999)

[6. Samenstelling van mijn praktijk 5](#_Toc95059000)

[7. Professioneel netwerk 5](#_Toc95059001)

[8. Behandeltarieven 6](#_Toc95059002)

[9. Praktijkinrichting 6](#_Toc95059003)

[9.1. De praktijkruimte 6](#_Toc95059004)

[9.2. De wachtkamer 6](#_Toc95059005)

[9.3. Garderobe en toilet 7](#_Toc95059006)

[9.4. Privacy in de spreekkamer 7](#_Toc95059007)

[9.5. Praktijkvoering en cliëntenadministratie 7](#_Toc95059008)

[9.6. Financiële administratie 7](#_Toc95059009)

[9.7. Bereikbaarheid en waarneming 7](#_Toc95059010)

[10. Privacyreglement 8](#_Toc95059011)

[10.1 Persoonsgegevens die verwerkt worden: 8](#_Toc95059012)

[10.2 Doel en grondslag waarop persoonsgegevens verwerkt worden: 8](#_Toc95059013)

[10.3 Hoe lang persoonsgegevens bewaard worden: 9](#_Toc95059014)

[10.4 Delen van persoonsgegevens met derden of gegevensoverdraagbaarheid: 9](#_Toc95059015)

[10.5 Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen: 9](#_Toc95059016)

[10.6 Klachten over het verwerken/lekken van persoonsgegevens: 9](#_Toc95059017)

[10.7 Beveiliging gegevens: 9](#_Toc95059018)

[11. Kwaliteitswaarborg 10](#_Toc95059019)

[12. Kwaliteitscirkel 10](#_Toc95059020)

[12.1. Identificeren 11](#_Toc95059021)

[12.2. Analyseren 11](#_Toc95059022)

[12.3. Verbeteren 11](#_Toc95059023)

[12.4. Borgen 12](#_Toc95059024)

[13. Kwaliteitsdocumenten 12](#_Toc95059025)

[14. Protocol huiselijk geweld en kindermishandeling 13](#_Toc95059026)

[15. Zorgvuldigheid/veiligheid jegens cliënten: 13](#_Toc95059027)

[16. Calamiteiten protocol 14](#_Toc95059028)

[17. Transparantie 14](#_Toc95059029)

[18. Resultaat en effect 15](#_Toc95059030)

[19. Medezeggenschap cliënten en belanghebbenden 15](#_Toc95059031)

[20. Klachten- en geschillenregeling 15](#_Toc95059032)

[20.1. Werkwijze klacht SKJ 15](#_Toc95059033)

[20.2. Werkwijze klacht NFG 16](#_Toc95059034)

[21. Regeling bij vakantie en calamiteiten 17](#_Toc95059035)

[Bijlage 1: Het traject bij praktijk Kans en Keuze beschreven 18](#_Toc95059036)

# 1. Beschrijving van aanbod, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Kans en Keuze is een praktijk die eigendom is van mij, te weten Liesbeth Kramer, geboren op 31-08-1971 te Zwolle. Het betreft hier een eenmanszaak. Alle taken worden door mij uitgevoerd, of worden

extern ingekocht. Extern ingekochte taken richting zich op ondersteunende taken (software,

juridische en boekhoudkundige ondersteuning). De begeleidings- en trainingstrajecten worden door

mij uitgevoerd en hiervoor draag ik persoonlijk de eindverantwoordelijkheid.

Kans en Keuze biedt specialistische ondersteuning, begeleiding en therapie aan individuen, partners en gezinnen die (dreigen) vast te lopen op verschillende levensgebieden. Door een systemische

benadering kan Kans en Keuze zich richten op de verschillende niveaus binnen de context waar het

probleem zich afspeelt. De ondersteuning, begeleiding en therapie richt zich op kinderen vanaf 4

jaar tot volwassenen 99+. De door de gemeente geïndiceerde zorg, kan worden geboden vanuit de

jeugdwet, PGB of WMO.

Een verwijzing kan zowel telefonisch als digitaal worden gedaan. Na een screening van de

aanmeldgegevens en waar nodig overleg met de betrokkene, maakt Kans en Keuze de inschatting of deze een passend aanbod blijkt te hebben. Wanneer blijkt dat de verwijzing passend is zal de aanmelding aangenomen worden.

Hierdoor wordt zorg gedragen dat het aanbod van de 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. Waar nodig wordt dit bijgestuurd.

Overzicht actieve informatie voorziening:

1. Een informatieve en actuele website.
2. Actieve participatie aan extern overleg om bijdrage te kunnen leveren aan maatschappelijke

ontwikkelingen.

1. Correcte registratie en actieve tevredenheidsonderzoek cliënten.

# 2. Missie en visie

Kans en Keuze biedt specialistische ondersteuning, begeleiding en therapie aan individuen, partners en gezinnen die (dreigen) vast te lopen op verschillende gebieden. Door een systemische benadering

kan Kans en Keuze zich richten op de verschillende niveaus binnen de context waar het probleem zich afspeelt. De ondersteuning, begeleiding en therapie richt zich op kinderen vanaf 4 jaar tot

volwassenen 99+. De systemische benadering heeft als doel het systeem in beweging te zetten en

zich richten op een nieuwe orde die zorgt voor een duurzame verandering en/of herstel.

Vanuit een veilige, vertrouwde, rustige en respectvolle omgeving waar de therapeut zorg voor

draagt, zal er een relatie ontstaan op betrekkingsniveau die ervoor zorgt dat de cliënt kan komen tot

de kern van het probleem en openstaan voor nieuwe verbindingen en daarmee oplossingen. Herstel

vindt plaats in verbinding met anderen en Kans en Keuze zal daarom iedere hulpvraag en/of probleem in relatie tot anderen en zichzelf zien. Opdat het contact, en daarmee het herstel, met anderen in een nieuwe context wordt geplaatst die dragelijk wordt voor de cliënt en kan toewerken naar het verdwijnpunt van het probleem.

# 3. Algemene informatie

Naam praktijk: Kans en Keuze

Aanvulling op praktijknaam: Systeemspecialist, Praktijk voor Kind en Gezin

Naam zorgverlener/hulpverlener: Liesbeth Kramer

Telefoon: 06-15236149

E-mailadres: l.kramer@kans-en-keuze.nl

KvK nummer: 71229698

Website: www.kans-en-keuze.nl

SKJ-Registratie: 110010457

NKS-nummer: 00029

NFG Registratienummer: 9389

AGB-code praktijk: 90069801

AGB-code zorgverlener: 90110921

Overige kwalificaties: HBO Sociaal Pedagogische Hulpverlening / Master-HBO Systeemspecialist

# 4. Werkgebied

Samen 3 gemeenten: Twenterand, Wierden en TubbergenSamen 11 gemeenten: Borne, Dinkelland, Enschede, Hof van Twente, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten

# 5. Aandachtsgebieden

Specialisatie: Verstoorde (opvoedings)relaties tussen ouders en kinderen, relatieproblemen, conflicten met de omgeving, gedragsproblemen, psychosociale klachten, overspannen of depressieve klachten, angstgevoelens, negatief zelfbeeld, invloed van ziekte en/of verlies.

Voorbeelden van thema’s in systeemspecialistisch werken:

* Betere omgang met elkaar (minder strijd en escalaties, …)
* Omgaan met faseovergangen (geboorte, puberteit, scheiding, …)
* Verwerken van ingrijpende gebeurtenis (scheiding, rouw, misbruik, …)
* Omgaan met probleem van gezinslid (ADHD, schoolverzuim, langdurige ziekte, …)
* Omgaan met externe stress (problemen op werk, in de buurt, familie, …)

Behandelvormen:

Door middel van gesprekken, observaties, (spel)opdrachten en lichaamsgerichte oefeningen werk ik samen met de cliënt zodat hij weer in zijn kracht komt te staan en positieve veranderingen kan aanbrengen in zijn leven. Hierbij maak ik als systeemspecialist gebruik van verschillende therapievormen zoals: systeemtherapie, narratieve therapie en Voice Dialogue. Tevens maak ik gebruik van de methodiek Een Taal Erbij die systemische, contextuele en psychodynamische theorieën als grondslag heeft.

# 6. Samenstelling van mijn praktijk

Aan mijn praktijk zijn geen andere zorgverleners verbonden.

# 7. Professioneel netwerk

Er wordt gebruik gemaakt van een professioneel netwerk:

Wijkcoaches, trajectregisseurs jeugd, leerkrachten, GGD, huisartsen en POH’ers.

Er wordt in de volgende situaties gebruik gemaakt van het professionele netwerk, tenzij de cliënt daarvoor geen toestemming geeft: MDO’s, SOT-overleggen. In principe sluiten de ouders en/of jongere hier altijd zelf ook bij aan.

Cliënten kunnen gedurende avond/nacht/weekend/crises terecht bij

Veilig Thuis Twente: 0800-2000 of zelfmoordpreventie: 0900-0113. Bij acute nood: bel 112

Samenwerking met derden:

Deze samenwerking is gericht op zorgtoeleiding, facturering, boekhoudkundige

handelingen en/of belastingaangifte.

Overlegvormen:

Mogelijkheid vanuit Kans en Keuze is om verschillende bij te wonen of te organiseren zoals:

* (Eind/tussen)evaluatie: met als doel de voortgang van het ingezette traject te bespreken en bijstellen waar nodig. Daar zit de cliënt(en) bij. Naar wens en overleg kunnen ook naasten en belangrijke derden aanschuiven. Aantekeningen worden verwerkt in het dossier.
* Multi Disciplinair overleg: heeft als doel afstemming van zorgaanbod en ontwikkelingen vanuit verschillende contexten bespreken die van belang zijn voor de cliënt(en). Verslag hiervan met gemaakte afspraken worden vastgelegd in het dossier.
* Intervisie: met als doel het reflecteren op eigen professioneel handelen met gelijkgestemden en heeft een terugkerend karakter (minimaal eens per 8 weken).

# 8. Behandeltarieven

De behandeltarieven zijn overeenkomstig met de tarieven die zijn opgenomen in de

Raamovereenkomst met de gemeenten. Dit gaat op basis van indicatie. Men kan zich tevens zonder

indicatie aanmelden en gelden reguliere tarieven zoals vermeld op de website www.kans-en-keuze.nl en worden jaarlijks geïndexeerd.

Toetsing bovenstaande gegevens:

Bovenstaande, paragraaf 1 t/m 8, wordt jaarlijks getoetst op accuratie van de gegevens en zo nodig

worden aangepast.

# 9. Praktijkinrichting

Ik heb geen eigen praktijkruimte. Ik kom bij de mensen aan huis en tevens kan ik waar nodig een ruimte huren per uur. Hierbij zal ik waarborgen dat de te huren praktijkruimte voldoet aan de eisen die de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg stelt, opdat de privacy, vertrouwelijkheid en veiligheid voor cliënten gewaarborgd zijn.

## 9.1. De praktijkruimte

De cliënt zal zelf verantwoording moeten dragen voor de plek in zijn huis waar het gesprek zal plaatsvinden. Ik zal een ruimte huren per uur, wanneer dit nodig is voor de behandeling.

## 9.2. De wachtkamer

Het is de insteek van Kans en Keuze is om afspraken zo te plannen, dat er voldoende tussenruimte is tussen twee cliënten en er geen wachttijden gelden. Met voldoende tussenruimte wordt er gepoogd dat twee cliënten elkaar niet treffen in de (gehuurde) praktijkruimte of de directe buitenruimte.

## 9.3. Garderobe en toilet

Bij de te huren ruimte is in de onmiddellijke nabijheid van de spreek- of behandelkamer of

wachtkamer een toilet aanwezig. Dit toilet is voor de cliënten makkelijk bereikbaar. In het

toilet is een wastafel met stromend water aanwezig. Jassen en paraplu’s kunnen meegenomen worden in de praktijkruimte.

## 9.4. Privacy in de spreekkamer

De hulpverlener draagt er nauwlettend zorg voor, dat indien het hulpverleningstraject/sessie gestart

is, er geen storende factoren kunnen optreden. Zoals het onaangekondigd binnenvallen van derden

met vragen of het binnenkomen van andere cliënten en/of telefoongesprekken. Want werken in en

vanuit rust komt eenieder ten goede.

## 9.5. Praktijkvoering en cliëntenadministratie

Van ieder cliënt is een uniform cliëntendossier (verplichte onderdelen: intake- en

anamneseformulier) aanwezig waarin vermeld staat: Naam, adres, telefoonnummer, geboortedatum

en voorts gegevens van diagnostische aard, therapie, werkvormen, behandelverloop plus data en

medische voorgeschiedenis o.a. in verband met waarneming en vervanging. Dit dossier wordt zowel

op papier alsook elektronisch gevoerd.

Het cliëntdossier wordt zorgvuldig bijgehouden en Kans en Keuze voldoet aan de verplichting wanneer een cliënt hierom vraagt, inzage te verlenen in het cliëntendossier.

De hulpverlener dient de cliëntendossiers bij elkaar te bewaren in een daartoe bestemd

opbergsysteem of in de PC. Deze is niet toegankelijk voor derden en in overeenstemming met de

privacywetgeving. Het dossier wordt minimaal 20 jaar bewaard (zie WBGO); Bij overdracht van de

behandeling aan een andere hulpverlener wordt een kort afschrift van het cliëntendossier aan de

betreffende collega ter beschikking gesteld of is toegankelijk gedurende de periode van overdracht.

Dit dient in overeenstemming te gebeuren met de cliënt.

## 9.6. Financiële administratie

Kans en Keuze zal voorafgaand aan het tekenen van de behandelovereenkomst de cliënt de juiste

informatie geven over tarieven en vergoedingsmogelijkheden. Na elke sessie wordt er een

rekening gepresenteerd, de uniforme nota. De nota wordt waarheidsgetrouw ingevuld.

Kans en Keuze heeft als beleid dat bij het niet nakomen van de afspraak, de cliënt een rekening te

declareren, behalve als annulering langer dan 24 uur voor de betreffende afspraak heeft

plaatsgevonden met een geldige reden. Dit is geregeld in de algemene voorwaarden van Kans en Keuze, te vinden op de website. Kopie van de rekening worden bewaard, die bij opvraag door de cliënt of belanghebbende derden (bijv. een verzekeringsmaatschappij) gereproduceerd kan worden.

Wanneer er sprake is van een indicatiestelling via de gemeente Twenterand, Wierden en/of

Tubbergen of andere Twentse gemeenten, gelden deze voorwaarden niet. De financiële afspraken en de afhandelingen daarvan, zijn gemaakt met de betreffende gemeenten.

## 9.7. Bereikbaarheid en waarneming

Bereikbaarheid en waarneming is bedoeld om de continuïteit van de praktijk te waarborgen. De

waarneming gebeurt door een collega die tenminste op Hbo-niveau geschoold is, lid van een

beroepsorganisatie is, en dezelfde discipline uitoefent. Er is aantoonbaar waarnemingsregeling

aanwezig met daarin de afspraken met de waarnemer over hoe de waarneming dient te verlopen.

De wijze van waarneming wordt aan de cliënten kenbaar gemaakt gedurende het lopende traject.

Bij waarneming wordt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht worden

genomen. Dit gebeurt middels goede informatie, via de website, die aanwezig is over de te verwachten therapie en werkvormen, de organisatie van de praktijk, (telefonische) bereikbaarheid en waarnemingsregelingen.

Bij afwezigheid wordt er zorg voor gedragen dat cliënten op adequate wijze contact op kunnen nemen met een collega (omschreven bij ‘regeling bij calamiteiten en vakantie’ H12). Er zal niet meer dan één werkdag verschil zitten tussen de eerste zorgaanvraag en de reactie, met uitzondering van de vakantieperiode. Dan mogen er maximaal 3 werkdagen tussen zitten.

Toetsing:

Middels evaluatieformulieren die uitgereikt worden aan cliënten wordt getoetst of bovenstaande

beschrijving aan de verwachting van de cliënt voldoet, men de vertrouwelijkheid, veiligheid en

privacy ervaart, of dat deze bijgesteld moet worden. Bij de start van het traject wordt benoemd hoe

Kans en Keuze hier aan werkt en men mag ten aller tijde aangeven wanneer Kans en Keuze niet aan bovenstaande voldoet. Er zal dan direct actie op ingezet worden.

# 10. Privacyreglement

Kans en Keuze; praktijk voor Kind en Gezin, KvK nummer: 71229698 is verantwoordelijk voor de

verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens: Liesbeth Kramer, de Slotweide 18, 7597 MK Saasveld, 06-15236149, l.kramer@kans-en-keuze.nl.

## 10.1 Persoonsgegevens die verwerkt worden:

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

Overzicht te verwerken persoonsgegevens:

- Voor- en achternaam

- Geboortedatum

- Adresgegevens

- Telefoonnummer

- E-mailadres

- 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 Kans en Keuze 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 Kans en Keuze zonder die

toestemming persoonlijke gegevens heeft verzameld over een minderjarige, dient er contact

opgenomen te worden via l.kramer@kans-en-keuze.nl. Dan wordt deze, indien onrechtmatig verkregen informatie verwijderd.

## 10.2 Doel en grondslag waarop 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

- Kans en Keuze 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.

- Kans en Keuze verwerkt ook persoonsgegevens i.v.m. wettelijke verplichtingen, zoals gegevens voor de belastingaangifte.

## 10.3 Hoe lang persoonsgegevens bewaard worden:

Omdat Kans en Keuze is aangesloten bij de NFG, hanteert Kans en Keuze de richtlijnen die de NFG stelt. Wat betreft het bewaren van persoonsgegevens betekent dit dat de gegevens 20 jaar worden bewaard. Dit is ingegeven door de Wet inzake de Geneeskundige Behandelingen (WGBO). Zie voor meer informatie: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-patient-en-privacy/rechten-bijeen-medische-behandeling/rechten-en-plichten-bij-medische-behandeling>

## 10.4 Delen van persoonsgegevens met derden of gegevensoverdraagbaarheid:

Kans en Keuze 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.

## 10.5 Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen:

De cliënt heeft het recht om de persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen.

Daarnaast heeft deze het recht om de eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te

trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens door Kans en Keuze.

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 l.kramer@kans-en-keuze.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.

## 10.6 Klachten over het verwerken/lekken van persoonsgegevens:

Kans en Keuze wijst er tevens op dat de mogelijkheid bestaat een klacht in te dienen bij de nationale

toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contactmet-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

## 10.7 Beveiliging gegevens:

Kans en Keuze 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 l.kramer@kans-en-keuze.nl.

Toetsing:

Middels evaluatieformulieren die uitgereikt worden aan cliënten wordt getoetst of bovenstaande

beschrijving aan de verwachting van de cliënt voldoet, men de vertrouwelijkheid, veiligheid en

privacy ervaart, of dat deze bijgesteld moet worden. Bij de start van het traject wordt benoemd hoe

Kans en Keuze hier aan werkt, dat men klachtrecht heeft en men ten aller tijde mag aangeven wanneer Kans en Keuze niet naar verwachting aan bovenstaande voldoet. Vervolgens zal daar direct actie op ingezet worden.

Daarnaast zal de NFG, streven is eens per 2 jaar, een audit verzorgen waarin dit meegenomen wordt.

# 11. Kwaliteitswaarborg

Kans en Keuze voldoet aan de volgende kwaliteitseisen, voortvloeiend uit mijn beroepsregistratie, specialisme of branche/beroepsvereniging. Zo neem ik deel aan verschillende intervisiegroepen gericht op systemisch werken en jeugd- en gezinswerk om zo te reflecteren op mijn eigen gedrag, werkwijze en handelen. Alles conform de eisen die gesteld worden door de SKJ en NFG. Dit geldt ook voor de bij- en nascholing. Tevens houd ik mij aan de beroepscode die gesteld is door de BPSW (www.bpsw.nl) en de NKS ([www.systeemspecialist.com](http://www.systeemspecialist.com)).

Toetsing:

Deze kwaliteitswaarborging wordt ieder kwartaal getoetst om op die manier monitoren dat er aan het eind van de registratie, voldaan wordt aan de herregistratie-eisen.

Daarnaast zal de NFG, streven is eens per 2 jaar, een audit verzorgen waarin dit meegenomen zal worden.

# 12. Kwaliteitscirkel

Kans en Keuze voorziet tevens in kwaliteit door aan de genoemde onderdelen en documenten in het

kwaliteitshandboek te werken aan de hand van het kwaliteitscirkel, ingezet als verbetermethode. Bij

iedere identificering van de links (groen) genoemde thema’s, zal deze methode ingezet worden ter

verbetering.

Planning & Control

Cultuur

Processen

Procedures

Techniek

Beleid

Competenties

Indicatoren

Bevragingen

Risicoanalyses

Audits

Ideeën

Klachten

Incidenten

Afwijkingen

## 12.1. Identificeren

Op het moment dat geïdentificeerd wordt dat een proces niet naar behoren verloopt op allerlei

niveaus wordt dit opgevangen door de signalen die binnen komen. De signalen, ofwel indicatoren, kunnen op diverse wijze binnenkomen:

* Direct vanuit de cliënt(en), tijdens het traject door een klacht of idee aan te geven, of tijdens
* het bevragen d.m.v. een (tussen)evaluatie.
* Door derden, vanuit een audit ingezet door de NFG of samenwerkende organisaties denkende aan huisartsen of andere hulpverleners die een signaal bespreekbaar maken.
* Middels protocollen of risicoanalyses, zoals de AVG rapportage of cliëntgerichte risicotaxatie instrument zoals de LIRIK.

## 12.2. Analyseren

Tijdens het analyseren wordt gekeken naar de mogelijkheid tot verbetering en welke succesfactoren

daaruit naar voren kunnen komen.

## 12.3. Verbeteren

Daarop worden de verbeterslagen toepast en acties op uitgevoerd, kenbaar gemaakt aan degene die

betrokken is bij de verbeterslag en daardoor positief wordt beïnvloed. De acties worden geregistreerd in een actielijst.

## 12.4. Borgen

Acties worden ingezet en doorgevoerd in de werkwijze waar nodig. Het borgen wordt gedaan door

de protocollen waar nodig aan te passen, en de aanpassingen door te voeren in het kwaliteitshandboek.

Toetsing:

Per kwartaal wordt deze werkwijze getoetst om te zien of deze nog voldoet. Zo niet, wordt er naar

een meer werkbare vorm gezocht en geïmplementeerd.

# 13. Kwaliteitsdocumenten

Door het implementeren, ontwikkelen en regelmatig actualiseren van documenten zal deze de

kwaliteit van Kans en Keuze ondersteunen, verduidelijken en inzicht geven in de organisatie en werkwijze.

Toetsing:

De documenten en het kwaliteitshandboek op zichzelf, worden minimaal jaarlijks gecontroleerd op

actualiteit en indien nodig, aangepast of vervangen.

|  |  |
| --- | --- |
| Document: | Geeft inzicht in: |
| 1. Behandelovereenkomst
 | NFG persoonlijke gegevens, behandelafspraken en doelen |
| 1. Intake Persoonlijke gegevens
 | door wie aangemeld, werkhypothese en geformuleerde doelen |
| 1. Eindevaluatie Kwaliteit
 | tevredenheid en verbeterpunten |
| 1. Tussenevaluatie Tussentijdse toetsing van doelen
 | tevredenheid en kwaliteit |
| 1. Toestemmingsformulier
 | welke toestemming formeel is vastgelegd |
| 1. Klanttevredenheid cliënt
 | toetsing van klanttevredenheid |
| 1. Klanttevredenheid verwijzers
 | toetsing van tevredenheid verwijzers |
| 1. Effectmeting
 | a.d.h.v aantal aanmeldingen en analyse schaalvragen bij intake, tussenevaluatie en eindevaluatie |
| 1. Actielijst
 | de gestelde acties en termijn waarbinnen deze moet worden afgehandeld |
| 1. Privacyreglement
 | hoe er binnen de praktijk met de persoonsgegevens en privacy wordt omgegaan |
| 1. Privacy Policy Website
 | hoe er met informatie via website wordt omgegaan |
| 1. AVG rapport
 | op welke manier de privacy wordt gegarandeerd |
| 1. Algemene voorwaarden
 | staat beschreven waaraan de praktijk voldoet |
| 1. Algemene betalingsvoorwaarden
 | welke voorwaarden gesteld zijn betreffende betalingsafspraken |
| 1. Waarnemingsovereenkomst
 | waarin vast gelegd is wie de waarneming verzorg bij calamiteiten |
| 1. Klachtenregister Registratie
 | met gemelde klachten en acties daaropvolgend |
| 1. Aanmeldingen en trajecten
 | aantal aanmeldingen en afgeronde trajecten |
| 1. Registratie incident melding Digitaal
 | via website en persoonlijk dossier van Liesbeth Kramer bij NFG |
| 1. Registratie melding calamiteit, zowel op schrift als digitaal
 | via website en persoonlijk dossier van Liesbeth Kramer bij NFG / hierin worden de gegevens die van belang zijn rondom de calamiteit vermeld en hoe gehandeld is |
| 1. Datalek melding Digitaal
 | via website en persoonlijk dossier van Liesbeth Kramer bij NFG / hierin worden de gegevens die van belang zijn rondom een onverhoopte datalek vermeld en hoe gehandeld is |
| 1. Protocol meldcode
 | Hoe te handelen bij (vermoeden) van huiselijk geweld, kinder- en oudermishandeling |
| 1. Risicotaxatie instrument
 | Lirik van het NJI (Nederlands Jeugdinstituut) om op het individu gericht een risicotaxatie te kunnen te maken |

# 14. Protocol huiselijk geweld en kindermishandeling

Kans en Keuze wil ervoor zorg dragen dat ieder gezinslid die als cliënt wordt aangemeld, zich in veiligheid en binnen de mogelijkheden, optimaal kan ontwikkelen. Daarnaast zal Kans en Keuze voldoen aan de wettelijke eis en zorgplicht die gesteld is vanuit de overheid. Kans en Keuze is op de hoogte van het protocol huiselijk geweld en kindermishandeling vanuit de NFG en is op de hoogte dat de NFG een aandacht functionaris (aangesloten bij LVAK) ter ondersteuning inzet. Dit protocol wordt gevolgd om de veiligheid van de cliënt en zijn systeem te waarborgen. Hierdoor kan worden voorzien (op lange termijn) in optimale ontwikkelmogelijkheden passend bij cliënt.

Toetsing:

Evaluatie vindt plaats, waar mogelijk en geoorloofd, in samenspraak met betrokken cliënt en deskundige derden. De evaluatie is terug te vinden in de eindevaluatie.

# 15. Zorgvuldigheid/veiligheid jegens cliënten:

Doel is om aan te tonen hoe de zorgvuldigheid, kwaliteit en ook veiligheid gewaarborgd wordt

binnen het hulpverleningstraject.

Er worden tijdens de intake, met de client(en), heldere afspraken gemaakt of het te behalen doel.

Middels het invullen van het intakeformulier wordt het mogelijk dit te monitoren en te registreren,

wat tevens mogelijk maakt de trajecten te evalueren. Samen met de cliënt(en) stem ik af over de in

te zetten middelen en werk ik transparant. Tussentijds bevraag ik de cliënt over de tevredenheid van

het traject en de bejegening vanuit mij.

Toetsing:

Deze aspecten worden blijvend getoetst middels gesprekken en (tussen)evaluaties, afhankelijk van

de duur van het traject en bij negatieve uitkomsten wordt hier direct actie op ondernemen.

# 16. Calamiteiten protocol

Kans en Keuze houdt zich aan de voorschriften die gesteld zijn door de IGZ (Inspectie voor

Gezondheidszorg) over het melden van calamiteiten. Uitgaande van de professionele standaarden

beschreven door de SKJ.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen een complicatie, incident en een calamiteit. Hierbij worden de

definities gehanteerd die door de IGZ is vastgelegd in de Brochure voor zorgaanbieders:

“Calamiteiten melden aan de IGZ”

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2016/12/13/brochure-voor-zorgaanbieders-calamiteiten-melden-aan-de-igz>

Kans en Keuze houdt zich aan de verplichting calamiteiten te melden. Toetsen daarvan kan in overleg met de kwaliteitsmedewerker van de NFG of met de IGZ zelf. Zij kunnen advies geven over het wel of

niet melden. Doel hiervan is om de veiligheid blijvend te waarborgen voor cliënt(en) en hulpverlener, het waarborgen van het leerproces, eventueel maatregelen treffen en calamiteiten in de toekomst voorkomen.

Het voorkomen, signaleren en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag wordt op een respectvolle wijze ingevuld. Het respecteren van ieders eigenheid is van grote waarde voor Kans en Keuze. Daarom worden er waar nodig maatregelen getroffen om de integriteit van de cliënt en ook

zorgverlener te waarborgen en misbruik te voorkomen. Bij het nemen van bijzondere maatregelen

tegen misbruik en geweld zal Kans en Keuze in gesprek blijven, melden welke stappen er worden ondernomen jegens de persoon die grensoverschrijdend gedrag vertoont en daarop passende actie ondernemen. Dit gebeurt in samenspraak met collega’s en professionele derden.

Zowel een incident als calamiteit wordt gemeld bij de NFG middels het dossier van de NFG op

persoonlijke titel. Samen met de kwaliteitsmedewerker van de NFG wordt er waar nodig

aanpassingen doorgevoerd in de werkwijze, het beleid, protocol en/of kwaliteitshandboek. Tevens

worden calamiteiten gemeld bij de gemeente wanneer er sprake is van een indicatiestelling via de

gemeente.

Toetsing:

Ieder half jaar wordt gekeken naar de correctheid en de volledigheid van dit protocol en waar nodig

wordt deze aangepast. Daarnaast worden de ervaringen die geregistreerd zijn meegenomen in de

toetsing. Wanneer er een calamiteit heeft plaats gevonden, zal er waar nodig meteen actie

ondernomen worden. Kans en Keuze zet zo snel mogelijk een actie in ter verbetering van de kwaliteit en veiligheid.

# 17. Transparantie

Doel is dat een cliënt weet waar hij aan toe is en wat verwacht mag worden. Op deze wijze kan de cliënt zijn eigen regie blijven voeren.

Het traject is voor de cliënt(en) volledig inzichtelijk doordat ik hen meeneem in mijn gevormde

werkhypotheses, een blijvende afstemming heb in het hele traject en uitleg geef en inzage geef in het plan van aanpak. Het traject wordt afgestemd op de cliënt(en) en de cliënt(en) heeft/hebben voortdurend inspraak.

Toetsing:

Deze transparantie wordt voortdurend getoetst en afgestemd tijdens een hulpverleningstraject.

Tevens komt dit terug in het evaluatieformulier die een cliënt en/of samenwerkingspartner kan

invullen.

# 18. Resultaat en effect

Het traject heeft of hebben de cliënt(en) verder gebracht, gericht op een gezonde context die zorgt

voor balans, vergrote draagkrachten en/of herstel.

Toetsing:

Dit traject wordt middels een evaluatieformulier getoetst. Bij negatieve uitkomst, zal hier

onmiddellijk actie op ingezet worden voor verbetering of passende oplossing.

# 19. Medezeggenschap cliënten en belanghebbenden

Bij de transparantie die Kans en Keuze belangrijk vindt, hoort de medezeggenschap. Cliënten houden bij een hulpverleningstraject de regie. Daarin mag men aangeven wat men voor ogen heeft, wat men graag zou zien, of graag anders zou willen. Kans en Keuze speelt hier ten aller tijde op in wanneer vanuit professioneel oogpunt dit te verantwoorden is, haalbaar is en bijdraagt aan het gestelde hulpverleningsdoel. Het is belangrijk het gesprek te blijven voeren en gedurende het gehele traject zullen de ervaringen besproken worden en waar nodig het traject aangepast. Ook belanghebbenden kunnen hierin een bijdrage leveren door onderwerpen bespreekbaar te maken. Uiteraard zal dit altijd conform de AVG wetgeving zijn.

# 20. Klachten- en geschillenregeling

Hier vindt u de beschrijving van de manier waarop een klacht kan worden ingediend en hoe deze

binnen welke termijn deze wordt behandeld. Elke professionele zorgverlener is zelf

verantwoordelijk om de regelgeving omtrent de Wkkgz in orde te hebben.

In eerste instantie kunnen cliënten hun klachten met mij bespreken, gelieve tijdig. Ik zal inspanning

leveren om te proberen er samen uit te komen en samen te zoeken naar een passende oplossing

binnen afzienbare tijd, niet langer dan twee maanden. Het indienen van een klacht kan zowel

mondeling als schriftelijk aangeleverd worden. Indien de afwikkeling van de aangegeven klacht tot

onvoldoende tevredenheid leidt, kan de client de volgende werkwijze volgen:

De klager richt zich tot één van de twee organisaties waar Kans en Keuze bij aangesloten is.

- Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ): de klachtencommissie van het SKJ waar ik

geregistreerd sta als jeugd- en gezinsprofessional;

- Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG): de klachtencommissie van de NFG waar

ik als HBO professional geregistreerd sta binnen de Vakgroep voor Psychosociaal en

Maatschappelijk Werk / Systeemspecialist.

## 20.1. Werkwijze klacht SKJ

Als geregistreerde professional ben ik terug te vinden in het openbaar register. Mocht er onverhoopt

een klacht ontstaan over de gedragingen van de individuele jeugdprofessional die onder de

tuchtnormen van de beroepsgroep vallen, kan men formeel een klacht indienen. De klacht moet dus

altijd over beroepsmatig handelen gaan. Ook de Inspectie Jeugdzorg kan een tuchtklacht indienen

bij een van de tuchtcolleges. Hieronder vind je enkele voorbeelden.

- De jeugdprofessional informeert de ouders niet over het kind.

- Er wordt geen inzage gegeven in de contactjournaals of het dossier.

- Informatie wordt niet vertrouwelijk behandeld.

Een klacht wordt alleen digitaal aangenomen bij de SKJ. Op de website vindt u meer informatie

(https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/ik-heb-een-klacht/) en het klachtenformulier. Het

formulier moet worden geprint, na het invullen, ondertekenen en per post sturen naar SKJ, Jan van

Eijcklaan 2-4, 3723 BC Bilthoven. Het ingevulde formulier kan ook worden gescand en vervolgens

mailen naar tuchtrecht@skjeugd.nl. Stuur eventuele bijlagen mee die de klacht ondersteunen. Op

het moment dat u hulp wilt ontvangen bij het indienen en de afwikkeling van de klacht, kan dat

middels een vertrouwenspersoon van de SKJ (gratis), of rechtsbijstand, of een advocaat.

Wanneer een klacht ontvankelijk is bevonden kan het zijn dat er bemiddeling wordt aangeboden, of

middels een hoorzitting / tuchtrecht de klacht worden afgehandeld. SKJ streeft ernaar om een

klacht binnen 6 maanden af te handelen.

## 20.2. Werkwijze klacht NFG

Bij de NFG sta ik als professional geregistreerd onder de vakgroep voor Psychosociaal en

maatschappelijk werk. Mocht er tijdens de behandeling of begeleiding iets mis gaan en er is naar

eigen oordeel onzorgvuldig of verkeerd is gehandeld, of bent behandeld/begeleid, kan er een klacht

ingediend worden. Het is belangrijk eerst te proberen om de klacht samen met de zorgverlener te

bespreken en op te lossen. Het is ook mogelijk hierbij de vertrouwenspersoon\* van de NFG in te

schakelen. Als het niet lukt de klacht op te lossen, kan er een klacht ingediend worden.

Kans en Keuze heeft tevens dit via de NFG geregeld (dit kun je eventueel altijd navragen bij het NFG-secretariaat) en daarmee via de NFG aangesloten bij Quasir. De klacht dient volgens dit schema

afgehandeld te worden, opgesteld door st. Zorggeschil:

1. U bent ontevreden over de zorg.

2. U praat over uw klachten met uw zorgverleners.

3. U komt samen tot een oplossing. U kunt uw klacht weer loslaten.

4. U bent niet tevreden. U meldt uw klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris\*\*.

5. Uw klacht wordt professioneel opgelost. U kunt uw klacht weer loslaten.

6. U bent niet tevreden. U meldt uw klacht schriftelijk bij zorgaanbieder\*\*. U ontvangt binnen 6 weken een oordeel. Termijn kan met 4 weken worden verlengd.

7. U bent niet tevreden. U meldt uw klacht bij Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ).

8. GZ doet bindend uitspraak en legt eventueel een schadeclaim op tot max. €25.000,-

9. U bent tevreden met de uitspraak. U kunt uw klacht loslaten.

10. U neemt geen genoegen met de uitspraak. U kunt binnen 2 maanden na de uitspraak naar

de Kantonrechter.

\*Vertrouwenspersoon:

Dhr. Theo Splinter

tel: 06-46160403

vertrouwenspersoon@de-nfg.nl

\*\*Voor adresgegevens van de klachtenfunctionaris kunt u contact opnemen met het NFG-secretariaat via het mailadres info@de-nfg.nl

Toetsing:

Minimaal 2x per jaar, ieder zes maanden, worden de klachten geanalyseerd en wordt gekeken naar

Verbeterpunten. Hierop wordt meteen actie ondernomen. Bij de afhandeling van de klacht zoals

hiervoor omschreven, zal Kans en Keuze zich aan de inspanningsverplichting voldoen en zo snel mogelijk er een actie op inzetten.

# 21. Regeling bij vakantie en calamiteiten

Hier staat beschreven hoe er gehandeld wordt wanneer er sprake is van een calamiteit en tijdens

vakantieperiodes.

Met iedere cliënt worden de vakantieperiodes besproken en waar nodig op individuele basis

afspraken gemaakt. De bereikbaarheid blijft tevens in vakantieperiodes bestaan. Cliënten kunnen

contact opnemen met Kans en Keuze wanneer zij dit nodig achten en volgens de gemaakte afspraken.

In geval van langdurige ziekte of afwezigheid, waarbij er zeer dringende vragen zijn die de huisarts niet kan beantwoorden, is er een (telefonische) waarnemingsregeling door een collega-systeemspecialist, Renate Niks, van praktijk inRtact, telefoonnummer 06 10110264. Zij draagt zorg voor de continuering, mocht dit nodig blijken.

Daarnaast kunnen cliënten daar waar ze dat prettiger vinden contact leggen met eigen huisarts,

andere verwijzende instanties (wijkteams/jeugdconsulent) en/of veilig thuis.

Toetsing:

Jaarlijks wordt getoetst of deze werkwijze nog passend is en ondersteunend blijft t.b.v. de geboden

trajecten. Cliënten mogen hierin aangeven wat zij prettig vinden en Kans en Keuze zet zich in zoveel

mogelijk aan te sluiten bij de wensen die de cliënten hierin hebben. Waar nodig en mogelijk zal er

gekeken worden naar passende acties.

# Bijlage 1: Het traject bij praktijk Kans en Keuze beschreven

**1. Wachttijd voor inplannen intake en daarmee start hulpverlening**

Wanneer er sprake is van een indicatie via de gemeente:

WMO, OB2ab: binnen 5 werkdagen

Jeugd, OB3ab: binnen 6 weken

Informatie over werkwijze, intake en algemene voorwaarden zie: [www.kans-en-keuzen.nl](http://www.kans-en-keuzen.nl) , of

kunnen deze via de mail of telefonisch opvragen.

**2. Aanmelding en intake**

Aanmelden kan telefonisch of via de email. Na telefonisch contact wordt er een afspraak

gemaakt voor een intakegesprek. Indien er een wijkcoach of een regisseur jeugd /

jeugdconsulent betrokken is, dan wordt er een afspraak gemaakt voor een

afstemmingsgesprek met het gezin en de verwijzer.

Er zal z.s.m. na de intake/ afstemming worden gestart met het hulpverleningstraject. Het

moment van starten wordt de cliënt en, met toestemming, de verwijzer medegedeeld.

2a. Plan van aanpak

Plan van aanpak wordt verwerkt in het intakeformulier. Dit plan wordt in de praktijk in

samenspraak met de cliënt opgesteld, besproken en tussentijds geëvalueerd.

Bij langer durende trajecten (meer dan drie maanden) stuurt Kans en Keuze een afschrift, met

toestemming van cliënt, een brief naar de huisarts of andere verwijzer. Er wordt zorg

gedragen dat er een goede communicatie is met de cliënt. De praktijk is telefonisch en per

mail goed bereikbaar.

2b. De voortgang hulpverleningstrajecten

De voortgang wordt zoals eerder beschreven structureel meegenomen in het traject, maar

tevens door evaluatieformulieren. Wanneer blijkt dat er geen vooruitgang wordt geboekt,

wordt dit tevens onderwerp van gesprek om te kijken of de cliënt nog steeds op de juiste

plek is of dat een andere zorgaanbieder meer passend blijkt te zijn. Kans en Keuze draagt,

met toestemming, zorg voor een warme overdracht wanneer dit nodig blijkt te zijn.

Kinderen tot 12 jaar: Ik bespreek met het kind zelf het verloop van het traject, naar aanleiding van de hulpvraag en vooraf gestelde doelen. Daarnaast bespreek ik met de gezag dragende

ouder(s) het verloop, indien mogelijk met het kind erbij. Dit doe ik met voorkeur face-to-face.

Kinderen/jongeren tussen 12 en 16 jaar: Ik bespreek met het kind/de jongere zelf het

verloop van het traject, naar aanleiding van de hulpvraag en vooraf opgestelde doelen.

Daarnaast bespreek ik met de gezag dragende ouders het verloop, zoveel mogelijk met het

kind erbij. Dit doe ik, met voorkeur, face-to-face.

Jongeren vanaf 16 jaar en volwassenen: Ik bespreek individueel met de jongere of de

volwassene het verloop van het traject, naar aanleiding van de hulpvraag en vooraf opgestelde doelen. Indien dit wenselijk is in de behandeling van de cliënt en alleen met

toestemming van de cliënt, bespreek ik daarna met de ouders het verloop van het hulpverleningstraject en zoveel mogelijk met de cliënt erbij. Deze informatie zal altijd eerst met de jongere voorgesproken zijn. Dit doe ik, met voorkeur, face-to-face.

Nadat het behandelplan met de cliënt (en ouders) is besproken, wordt na toestemming van

de cliënt en indien nodig van de ouders, een rapportage naar de verwijzer gestuurd. Tijdens

het verloop van het traject kunnen indien nodig, doelen bijgesteld worden en kan de

werkwijze naar aanleiding daarvan aangepast worden. Indien dit gebeurt, kan (in overleg

met de cliënt/diens ouders) besproken worden om de verwijzer een korte rapportage te sturen

met daarin de belangrijkste veranderingen en het verloop. Met de cliënt/ouders wordt

besproken hoe de omgeving bij kan dragen aan het behalen van de hulpverleningsdoelen.

Vanuit de systemische aanpak wordt er bij voorkeur de ouders/opvoeders, brusjes, school,

partners, andere hulpverleners of anderen (soms intensief) bij het traject betrokken.

2c. Evalueren

Er wordt periodiek geëvalueerd en tijdig met de cliënt (en eventueel zijn naasten) de

voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de begeleiding. De voortgang van de het traject

bespreek ik regelmatig met de cliënt in een gesprek.

De tevredenheid van de cliënten wordt gemeten op de volgende manier:

Na iedere sessie en aan het eind van het traject wordt de ervaring van de cliënt besproken.

Onderdelen die besproken worden:

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

2d. Afsluiting/nazorg

Met de cliënt (en eventueel zijn naasten) worden de resultaten van het traject en mogelijke

vervolgstappen besproken. De verwijzer wordt bij afsluiting in kennis gesteld, met toestemming,

middels een afrondingsbrief. Als blijkt dat er verder hulpverlening nodig is, wordt hierop gericht

advies gegeven aan de cliënt en aan de verwijzer. Vervolgens wordt, met toestemming,

de vervolgbehandelaar / zorgverlener geïnformeerd (waar nodig) over het verloop van het traject en de verwachtingen voor het vervolgtraject.

**3. Omgang met patiëntgegevens**

Kans en Keuze vraagt om toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals. In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt Kans en Keuze de daar toe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld).

Kans en Keuze levert op verzoek van de contractgemeenten beleidsinformatie, waarbij de cliëntgegevens geanonimiseerd worden en maakt een jaarverslag.