



Ouderhandboek van Stichting Het Robertshuis



Autisme de wereld in!

Laatste update: 21 augustus 2024



Voorwoord

Welkom bij het Handboek voor Ouders, speciaal ontworpen voor ouders van kinderen die deelnemen aan het dagbehandelingsprogramma of ambulante begeleidingen van Stichting Het Robertshuis. Als ouder of verzorger van een kind met autisme bent u wellicht bekend met de unieke uitdagingen en vragen die gepaard gaan met het bieden van de best mogelijke zorg en ondersteuning aan uw kind.

Dit handboek is ontwikkeld als een nuttige bron om u te begeleiden en te ondersteunen tijdens uw reis als ouder van een kind met autisme dat deelneemt aan onze dagbehandelingsprogramma. Het biedt inzichtelijke informatie en hulpbronnen om u te helpen het navigeren door het behandelingsproces.

Bij Stichting Het Robertshuis begrijpen we dat elk kind uniek is en een gepersonaliseerde benadering van zorg en ondersteuning vereist.

Dit handboek is bron van informatie over de gang van zaken rondom de dagbehandeling van Stichting Het Robertshuis. Of u nu op zoek bent naar informatie over behandelmogelijkheden of afspraken over communicatie of ziekmelden, dit handboek biedt waardevolle informatie die u zal helpen bij elke stap.

We zijn er trots op om samen met u te werken aan de groei, ontwikkeling en welzijn van uw kind. We staan altijd klaar om uw vragen te beantwoorden, u te ondersteunen en met u samen te werken om het beste resultaat voor uw kind te bereiken.

Namens het team van Stichting Het Robertshuis en alle betrokken zorgverleners, willen we u bedanken voor uw vertrouwen in onze organisatie. Samen zullen we blijven streven naar een positieve en ondersteunende omgeving waarin uw kind kan gedijen en zijn of haar volledige potentieel kan bereiken.

Met vriendelijke groet,
Stichting Het Robertshuis



Inhoudsopgave

- Welkomstbrief
1. Organisatie
 2. Diagnostiek
 3. Methodieken en aangeboden behandelingen
 4. Huisregels
 5. Sluitingsdagen
 6. Inloggen website en KVS
 7. Uitleg KVS
 8. Nieuwsbrief
 9. Overlegmomenten
 10. Siilo
 11. Toestemming/ Privacy
 12. Cliëntenraad
 13. Respectvolle Bejegening
 14. Cliëntvertrouwenspersoon
 15. Klachtenregeling
 16. WZD
 17. Uitsluitcriteria
 18. Nawoord



Geachte ouder(s)/voogd,

Hartelijk welkom bij Stichting Het Robertshuis. We danken u voor uw vertrouwen in onze zorg- en dienstverlening. In deze brief informeren wij u graag over de voorwaarden.

Met het ontvangen van onze zorg stemt u in met deze voorwaarden.

Vanaf het moment dat u van ons zorg ontvangt ontstaat er een overeenkomst tussen u en Stichting Het Robertshuis. Op deze overeenkomst zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze kunt u ook vinden via www.hetrobertshuis.nl. Is het voor u niet mogelijk om de documenten digitaal te bekijken, meld dit dan bij de verantwoordelijke gedragswetenschapper. U ontvangt deze dan op een andere manier.

Specifieke afspraken over uw kind worden vastgelegd in het zorgplan.

U ontvangt zorg op basis van de voor u geïndiceerde zorg en uw zorgplan. De zorg voldoet tenminste aan landelijke wet- en regelgeving en vastgestelde kwaliteitseisen. Voor vragen hierover kunt u contact opnemen met de Raad van Bestuur.

Bij veranderingen in de algemene voorwaarden, bijzondere module of wet- en regelgeving stelt Stichting Het Robertshuis u hiervan op de hoogte middels de nieuwsbrief.

Heeft u naar aanleiding van deze brief vragen, neemt u dan telefonisch contact of per mail (info@hetrobertshuis.nl) op met Stichting Het Robertshuis.

Met vriendelijke groet,

Rob Werts

Raad van Bestuur Stichting Het Robertshuis



1. Organisatie

Geschiedenis en ontwikkelingen tot op heden

De geschiedenis van het Robertshuis start met de zoektocht van twee betrokken ouders naar effectieve zorg voor hun zoon Robert. De zoektocht van de ouders van Robert heeft geresulteerd in de ontdekking van gedragstherapeutische bewezen methodieken (o.a. Applied Behaviour Analysis, Discrete Trial Teaching en Pivotal Response Treatment). De ouders van Robert hebben deze methodieken door studie leren toepassen, met spectaculaire resultaten voor hun zoon.

Hoewel autisme ongeneeslijk is, fungeert Robert thans op een niveau dat een aantal jaren geleden voor onmogelijk werd gehouden. En toen kwam de vraag van andere ouders: kun je ons ook helpen? En de ouders van Robert hebben daarop positief gereageerd, vanuit hun gedrevenheid en passie.

Missie

Stichting Het Robertshuis streeft naar “autisme de wereld in”: de brug slaan tussen kinderen met autisme en de wereld om hen heen.

Kernwaarden

Van alle werknemers wordt verwacht dat zij bijdragen aan het behoud en het versterken van het imago van Stichting Het Robertshuis. In de omgangsvormen, bij de uitoefening van de functie, de representatie, maar ook naar elkaar.

Stichting Het Robertshuis hanteert hierbij de volgende kernwaarden:

- Kind centraal stellen
Het Robertshuis is er juist voor de cliënten die tussen wal en schip vallen en op andere plekken niet voldoende tot hun recht kunnen komen. Je richt de behandeling de hele dag op je cliënt, zodat ze zo optimaal mogelijk kunnen profiteren van de aangeboden methodieken.
- Zelfregie
Het stimuleren van de cliënten binnen alle domeinen van de ontwikkeling. De visie vanuit Robertshuis is erop gericht om elke cliënt op het gebied van zelfredzaamheid zoveel mogelijk te stimuleren.
- Respect
Naar de cliënten toe; blijf de mogelijkheden én onmogelijkheden van elke cliënt zien en respecteer deze. Naar de ouders toe; respecteer de inbreng, emoties en achtergrond van ouders. Naar je collega's; respecteer ieders eigen grenzen, normen en waarden. Naar jezelf; blijf letten op je eigen houding en ga niet over je grenzen heen.
- Veiligheid
Zonder veiligheid geen ontwikkeling. Zorg je voor een veilige omgeving voor je cliënt, dan kun je je cliënt behandelen. Daarnaast is een veilige werksfeer van groot belang voor jezelf en collega's om je werk goed te kunnen uitvoeren, maar ook te kunnen reflecteren op je eigen én andermans werk.



- **Verantwoorde zorg**
Het is van groot belang dat we onze zorg zo zorgvuldig en verantwoord mogelijk uitvoeren. Het is belangrijk dat we alle wet- en regelgeving secuur volgen en mee blijven gaan in de ontwikkelingen die hierin plaatsvinden. We moeten blijven bewaken dat de behandeling voor de cliënt passend is of op zoek gaan naar een alternatieve plek. Daarnaast is het blijvend ontwikkelen van de gehele organisatie, op alle vlakken, een zeer belangrijk onderdeel.

2. Diagnostiek

Stichting Het Robertshuis biedt de mogelijkheid om uitgebreid psychodiagnostisch onderzoek uit te voeren. Wij bieden dit in onderstaande vormen aan:

- Als los traject op aanvraag van u als ouder(s), gemeente, school of u als cliënt
- Voorafgaand aan (eventuele) plaatsing op de dagbehandeling van Stichting Het Robertshuis
- Tijdens het lopende behandeltraject bij Stichting Het Robertshuis
- Op aanvraag van iemand die bij de zorg van uw kind betrokken is

De diagnostiek bij Stichting Het Robertshuis onderscheidt zich doordat het niet enkel een opsomming van testresultaten of een diagnose is, maar een integratie van deze informatie en wat dit specifiek betekent voor u en uw kind. Alle domeinen van het menszijn worden hierin meegenomen; intelligentie, sociaal-emotioneel, sensorisch, adaptief, communicatief.

Het doel van het psychodiagnostisch onderzoek is het verkrijgen van inzicht over de problematiek van uw kind, zijn/haar mogelijkheden en een advies over een passende behandeling. Er kan ook een diagnose gesteld worden.

Stichting Het Robertshuis maakt enkel gebruik van testmaterialen die genormeerd en betrouwbaar zijn, zodat het ontwikkelingsprofiel van uw kind wetenschappelijk onderbouwd beschreven wordt.

Door inzet van screeningsvragenlijsten en observaties wordt informatie over de verschillende ontwikkelingsdomeinen van uw kind verzameld. Daarna wordt het kind getest, waarbij altijd rekening gehouden wordt met de alertheid. Ook zijn observaties, gesprekken met ouders en contact met andere betrokkenen een belangrijk onderdeel van de diagnostiek.

Na afronding van het psychodiagnostisch onderzoek wordt een advies gevormd welke met ouders (en indien gewenst andere betrokkenen) besproken wordt. Ook ontvangen ouders een uitgebreid psychodiagnostisch verslag, waarin alle testuitslagen en een beschrijvende diagnose vermeld staan. Door het uitgebreide onderzoek, waarin voornamelijk de sterke kanten worden belicht, geeft dit uiteindelijk een compleet beeld van uw kind en zijn/haar begeleidings- en ondersteuningsbehoefte.



Dit psychodiagnostisch onderzoek wordt uitgevoerd door (en onder supervisie van) Judith Stein, Orthopedagoog-Generalist.

3. Methodieken en aangeboden behandelingen

Pivotal Response Treatment (PRT)

Pivotal Response Treatment (PRT) is een gedragstherapeutische behandeling voor kinderen met een autismespectrumstoornis (ASS) en/of ernstige communicatieachterstand. Waar Discrete Trial Teaching (DTT) zich richt op de details, gaat PRT in op de kerngebieden. Dit heeft een positief effect op andere gebieden (bijv. oogcontact).

De kerngebieden zijn:

- 1. Motivatie tot interactie.*
- 2. Sociaal initiatief nemen: functioneel (bijv. vragen om iets) en sociaal (bijv. plezier delen).*
- 3. Focus op meerdere kenmerken: multiple cues.*
- 4. Zelf-management (bij kinderen met meer dan 50 woorden).*

Communicatie door motivatie

Middels motivatie wordt communicatie uitgelokt bij non-verbale kinderen. Door communicatie via de PRT op gang te brengen, kunnen we ervoor zorgen dat taal het belangrijkste communicatiemiddel wordt van het kind. Als voor het vijfde levensjaar gestart wordt met PRT zal 95% van de kinderen leren communiceren middels taal. Door motivatie mee te nemen leren kinderen sneller, neemt verstoord gedrag af en is er vooruitgang in niet-doelgedrag te zien.

Gecertificeerd op level 5. We mogen u dus opleiden!

Het Robertshuis is gecertificeerd op level 5: trainer to trainer. Dit betekent dat we ouders en/of professionals mogen opleiden tot PRT level 3. Er is intensief contact tussen Het Robertshuis en de ontwikkelaars van de PRT. Van hieruit bewaken de nieuwste ontwikkelingen en implementeren deze binnen onze behandeling.

Voor informatie over Pivotal Response Treatment en de PRT-training kunt u contact opnemen met Denise Beckers via d.beckers@www.hetrobertshuis.nl

Zindelijkheidstraining – een uniek programma

De zindelijkheidstraining is een training ontwikkeld op basis van Pivotal Response Treatment (PRT). Dit programma is uniek vanwege het feit dat de training in alle leefgebieden van het kind toegepast kan worden. Iedere persoon en omgeving waar het kind mee te maken krijgt wordt in de training meegenomen, waardoor succes vergroot wordt. De zindelijkheidstraining is geschikt voor alle kinderen met Autismespectrumstoornissen en/of een cognitieve ontwikkelingsachterstand. De training is net als de PRT een wetenschappelijk bewezen methode, waarbij binnen een week al zichtbaar resultaat te zien is.

Er zijn twee soorten zindelijkheidstrainingen:



1. Functionele zindelijkheidstraining

Dit betreft het aanleren van vaardigheden om zindelijk te kunnen worden. Uniek aan deze zindelijkheidstraining is dat er op basis van een analyse en een persoonlijk plan, waarbij alle betrokkenen van het kind meegenomen worden in de uitvoering, waardoor de succeskans nog groter is. Binnen de training wordt zowel klokzindelijkheid als toiletgang op eigen initiatief meegenomen.

De doelrealisatie en de opbrengsten van deze training zijn zeer hoog. Van de 200 getrainde kinderen zijn er 190 getraind op eigen initiatief binnen 6 weken. Deze training levert hiermee een blijvend resultaat op meerdere domeinen voor zowel het kind als het systeem om het kind heen.

Deze training is geïnitieerd en gemodualiseerd door MSc. Denise Beckers. Voor meer informatie over deze training kunt u contact opnemen met Denise door een mail te sturen naar d.beckers@hetrobertshuis.nl

2. Sensorische zindelijkheidstraining

De kennis is aanwezig, maar in de praktijk zijn er regelmatig ongelukjes. Dit komt voort uit een verstoorde sensorische informatieverwerking, waardoor de juiste prikkel bij een foute alertheid niet aanvoeld wordt.

Door middel van een analyse en intensieve training leren we het kind om te gaan met het herkennen van prikkels waardoor het mogelijk is op het juiste moment naar de wc te gaan.

Deze training is geïnitieerd en gemodualiseerd door MSc. Denise Beckers. Voor meer informatie over deze training kunt u contact opnemen met Denise door een mail te sturen naar d.beckers@hetrobertshuis.nl

Discrete Trial Teaching (DTT)

Uitgangspunt bij DTT (Discrete Trial Teaching): Normaal ontwikkelende kinderen imiteren en leren vanuit hun dagelijkse omgeving. Kinderen met autisme doen dit niet vanzelfsprekend. Alle vaardigheden worden apart, in stapjes en trapsgewijs aangeleerd op basis van continue herhaling en oefening.

Het kind heeft de vele oefening nodig om de vaardigheden uiteindelijk te verwerven.

DTT is gestructureerd; een kind met autisme heeft behoefte aan structuur, dat maakt het leven duidelijk, voorspelbaar en veilig voor hen.

Perfekte aansluiting bij ABA en PRT

Discrete Trial Teaching (DTT) is uitermate geschikt voor het aanleren van concrete vaardigheden zoals leren imiteren, matchen en differentiëren. Denk hierbij aan kennis te krijgen over alle categorieën. Deze therapie sluit perfect aan bij de ABA (waarbij het om shapen gaat) en PRT (waarbij het om motivatie gaat).

Applied Behavior Analysis (ABA)

ABA staat voor Applied Behavior Analysis en betekent toegepaste gedragsanalyse. De methode is in 1960 ontwikkeld door Ivar Lovaas. Hij onderzocht gedragsanalyses. Deze methode is door de jaren heen aangepast en verder ontwikkeld. Dit heeft onder andere geresulteerd in PRT en DTT.

Applied Behavior Analysis is de toepassing van een wetenschappelijke benadering van gedragsanalyses, waarbij aangetoond is dat bepaalde principes effectief zijn om



vaardigheden te stimuleren en ontwikkelen. Deze toepassing wordt al in vele landen gebruikt om o.a. kinderen met autisme te begeleiden en te behandelen.

Gebaseerd op 1-op-1 begeleiding

ABA is een vroegtijdige en intensieve gedragstherapie, gebaseerd op 1-op-1 begeleiding. De methode is gebaseerd op wetenschappelijke informatie, is gestructureerd en is transparant. De ABA methode kan gebruikt worden voor zowel educatieve, opvoedkundige als therapeutische doeleinden. De doelen zijn aangepast aan de competenties en benodigdheden van het kind als individu.

Het aanleren van vaardigheden

Het bestaat uit het aanleren van vaardigheden in kleine haalbare stapjes door een juiste omgeving te creëren, de juiste hulp te bieden, te zorgen voor veel oefening en herhaling en te zorgen dat het kind gemotiveerd is.

Hierdoor leert uw kind allerlei vaardigheden die in eerste instantie soms niet mogelijk leken te zijn! Het aanmoedigen en belonen van gewenste gedragingen staat op de voorgrond, evenals het aansluiten bij de motivatie van uw kind.

Kinderen met autisme of met een ontwikkelingsachterstand leren veelal niet vanzelf; extra stimulering, oefening en vaardigheden in kleine stapjes aanbieden is dan ook een goede manier om vaardigheden aan te leren en verder te laten ontwikkelen.

Daarom is ABA een geschikte – en zeer kindvriendelijke- methode om kinderen met autisme allerlei vaardigheden aan te leren.

Vaardigheden die aangeleerd kunnen worden met deze methode zijn zelfredzaamheid, sociale- cognitieve- en motorische vaardigheden, spel, taal en (voor-) schoolse vaardigheden.

Denk hierbij aan zelfstandig aankleden en eten, zindelijkheid, contact maken, allerlei spelhandelingen en spelvaardigheden, samen spelen, leren plannen, aandachtsspanne vergroten, fijne en grove motoriek versterken, leren spreken, begrijpen van (abstracte) taal, visuele vaardigheden versterken, rekenen, spellen, lezen, tekenen, schrijven etc. Daarnaast kunnen andere ongewenste gedragingen, zoals agressief, verstorend en stereotypisch gedrag, gereduceerd worden.

Applied Behavior Analysis is de rode draad tijdens de behandeling.

Binnen het Robertshuis maken we gebruik van zowel ABA, DTT en PRT. Applied Behavior Analysis is de rode draad tijdens de behandeling.

We gebruiken ABA vooral om het kind te shapen (vormen). Dit doen we door middel van de zogenaamde *most-to-least-prompting* en de *least-to-most-prompting*. Het uitgangspunt hierbij is dat we ervan uitgaan dat een kind alles kan leren.

Afhankelijk van zijn/haar mogelijkheden heeft hij/zij hierbij maximale hulp (fysieke hulp of model) of hulp afbouwend naar het zelfstandig kunnen, nodig. Ook kan het zijn dat een kind een vaardigheid al beheerst, maar door de overprikkeling het op dit moment niet kan uitvoeren waardoor er maximale hulp nodig is.



4. Huisregels Stichting Het Robertshuis

Vervoer

- De ophaaltijd van uw kind wordt vooraf doorgegeven. Hier kan een kwartier van afgeweken worden, zowel voor- als na de doorgegeven tijd. Bij het terug vervoer moet u als ouder of een andere verzorger klaar staan om uw kind direct uit de auto over te kunnen nemen.
- Uw kind dient klaar te staan en direct meegegeven te worden. De begeleider toetert 1x bij aankomst en wacht maximaal 5 minuten bij de auto. Er wordt niet aangebeld aan de deur.
- Uw kind mag maximaal 1 item vanuit thuis meenemen in de auto op eigen risico. Stichting Het Robertshuis is niet verantwoordelijk bij verlies of schade.
- De inhoud van de tas van uw kind wordt bij aankomst op het Robertshuis gecontroleerd, zodat alle spullen die uw kind meeneemt, ook weer mee terug gaan naar huis.
- Als uw kind gebruik maakt van hulpmiddelen (denk aan stoel(verhoger), gordel, gordelslot) dienen deze aanwezig te zijn bij het vervoer. Als deze er niet zijn kan uw kind niet vervoerd worden door Stichting Het Robertshuis.
- Kinderen die ziek zijn kunnen niet door Stichting Het Robertshuis vervoerd worden.
- Als uw kind heftig verzet toont bij het instappen kunnen we niet vervoeren. Nabrenge kan in overleg.
- Als uw kind agressie toont tijdens het vervoer, wat kan leiden tot een gevaarlijke situatie voor uw kind of de omgeving, zullen we u bellen met het verzoek om naar uw kind toe te komen op de route en samen te zoeken naar een oplossing.

Medicatie

- Als uw kind medicatie heeft dient dit meegegeven te worden in de originele verpakking. Er mag alleen meegegeven worden wat er voor de huidige dag nodig is, er kan bij het Robertshuis geen medicatie bewaard worden.
- Er moet een officiële apothekers aftekenlijst voor de medicatie meegegeven worden.
- Bij een wijziging in de medicatie moet u dit doorgeven aan de senior begeleider van uw kind.

Eten/drinken

- Zorg ervoor dat uw kind voldoende eten en drinken bij zich heeft voor de hele dag.

Kleding

- Zorg ervoor dat uw kind gepaste kleding draagt, passend bij het seizoen.
- Zorg ervoor dat uw kind een paar oude schoenen of laarzen bij het Robertshuis heeft staan voor buitenspeel momenten.
- Zorg ervoor dat uw kind altijd minimaal 1 setje reservekleding bij zich heeft.
- Indien nodig: zorg ervoor dat uw kind voldoende luiers bij zich heeft.



- Zorg ervoor dat uw kind sloffen of dikke sokken bij zich heeft. Schoenen gaan uit binnenshuis.
- Als uw kind niet zindelijk is en gaat zwemmen is de regel dat er een zwemluier in combinatie met een incontinentiezwembroek gebruikt wordt. Dit zijn regels van het zwembad en u dient als ouder hiervoor te zorgen.
- Overige zwemspullen dient u als ouder ook zelf voor te zorgen.

Aansprakelijkheid

- Bij door uw kind veroorzaakte schade, bent u als ouder(s) aansprakelijk en verantwoordelijk.

Media

- Uw kind mag een eigen telefoon alleen in het vervoer gebruiken. Bij het Robertshuis wordt deze opgeborgen in een afgesloten kast.
- Het Robertshuis houdt zich aan de leeftijdsadviezen omtrent games en films zoals vermeld op de verpakking of omschrijving.

Tijden Robertshuis

- De dagbehandeling is van 8.45uur tot 15.00uur. Bij naschoolse (locaties Limburg) tot 17.30uur. Op zaterdag (locaties Limburg) is de behandeling van 10.00uur tot 16.00uur.

Veiligheid

- Toegangspoorten en deuren zijn dicht. Wanneer u naar binnen wilt dient u dit te laten weten aan de begeleiding. Deze regel is ervoor dat niet iedereen zomaar naar binnen kan lopen.
- Bij de KNMI-waarschuwing weercode oranje is er intern overleg over de veiligheid en/of het vervoeren van de kinderen. Er kan besloten worden om het Robertshuis te sluiten of de kinderen eerder naar huis te brengen. Hierover wordt u zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Ook kan 's ochtends besloten worden dat het Robertshuis dicht gaat. Zodra de KNMI de weercode rood afgeeft, is het Robertshuis per definitie gesloten.

Bereikbaarheid

- Het Robertshuis is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag tussen 08.45 uur en 15.00 uur. Algemene nummer Locatie Soest en Jagtlust is 035-3038154. Algemene nummer locaties Noorbeek, Mheer, Reymerstok en Slenaken is 043-4583110. Locatie Limburg is op zaterdag alleen bereikbaar voor de kinderen van de zaterdagopvang. Op zondag zijn we niet bereikbaar.
- U als ouder moet vanaf het moment van ophalen tot het moment van thuisbrengen bereikbaar zijn in verband met ziekte, meldingen, incidenten of calamiteiten (of een andere te bereiken, volwassene doorgeven). Het kan zijn dat we u vragen uw kind op te halen.
- Bij verandering van telefoonnummer of mailadres brengt u de verantwoordelijke begeleider van uw kind op de hoogte.
- In het geval van belangrijke overdrachten kunt u via de mail contact opnemen met de (senior) begeleider of via de Siilo app. Denk hierbij aan dagen dat het kind



afwezig is in verband met afspraken, wijziging medicatie, wijziging gezinssituatie of andere belangrijke zaken die van invloed zijn op het gedrag van het kind.

Ziekte

- Voor ziekmeldingen kunt u vanaf 07.00 uur bellen naar: 06-15015514. Zorg dat u op tijd belt, zodat de vervoerder hiervan op de hoogte kan worden gebracht. Als uw kind in het weekend ziek is geworden, dan dient u deze maandagochtend pas af te melden. Het Robertshuis is in het weekend niet bereikbaar. Telefoontjes en mailtjes in het weekend worden niet gelezen en/of verwerkt.
- De senior begeleider neemt voor 13.00 uur contact met u op over aanwezigheid van uw kind op de volgende dag.
- Mochten we voor 13.00 uur geen contact hebben gekregen, dan gaan we ervan uit dat uw kind niet ingepland wordt. Dit kan niet worden veranderd.
- Regelmatig komt een kind 's morgens gezond op de dagbehandeling en krijgt het tijdens de dagbehandeling klachten. Ook kan het bijvoorbeeld door een insect geprikt worden.

In zijn algemeenheid is Stichting Het Robertshuis niet deskundig en bevoegd om een juiste diagnose te stellen. De grootst mogelijke terughoudendheid is hier dan ook geboden. Uitgangspunt moet zijn dat een kind dat ziek is naar huis moet. De begeleider zal namens het bestuur, in geval van ziekte, altijd contact op nemen met de ouders om te overleggen wat er moet gebeuren.

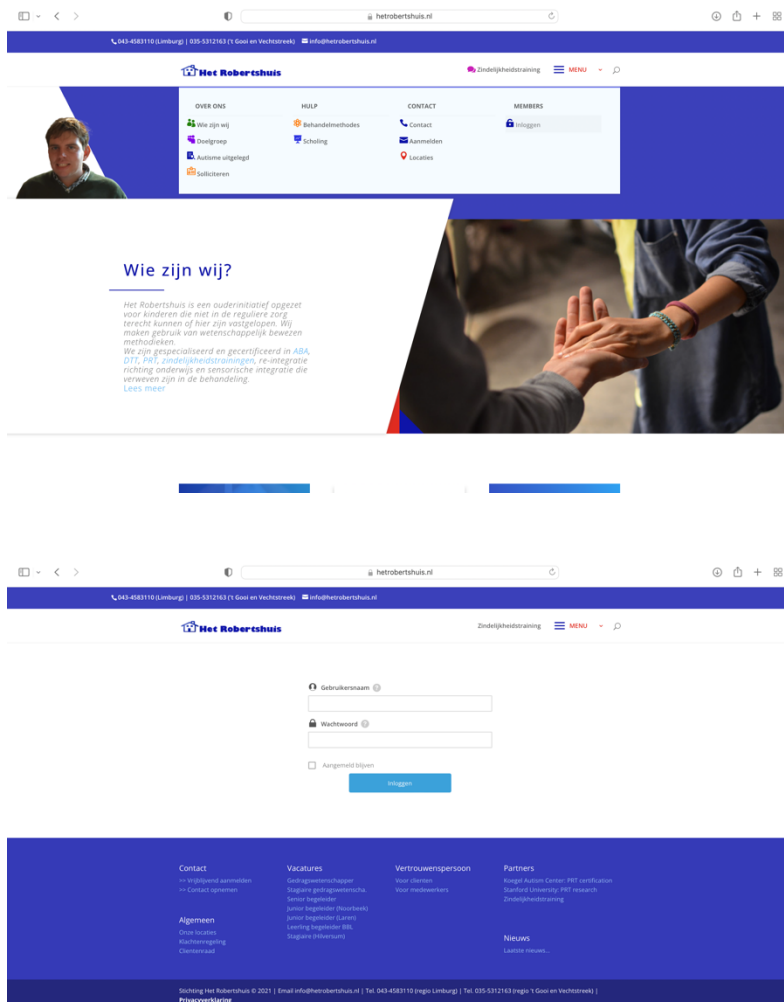
5. Sluitingsdagen

Jaarlijks wordt bepaald welke dagen het Robertshuis dicht is in verband met feestdagen of vakanties. Dit is zichtbaar in het ouderportaal van de website www.hetrobertshuis.nl. Onder het kopje 'inloggen website' en 'KVS' ziet u hoe u hier moet inloggen. De meeste actuele vrije dagen (in verband met cursussen) worden vermeld in de nieuwsbrief.



6. Inloggen Website/KVS

Inloggen Website en Kind Volg Systemem:



Ga naar www.robertshuis.nl

Klik op menu en vervolgens op inloggen. Dit is het scherm wat u vervolgens ziet. Hier kunt u inloggen met Inlognaam: ouders-verzorgers1
Wachtwoord: ikwilinloggenalsouder#1967
Als u bent ingelogd ziet u het scherm zoals hiernaast.

Als u hier bent ingelogd kunt u in het menu kiezen voor:

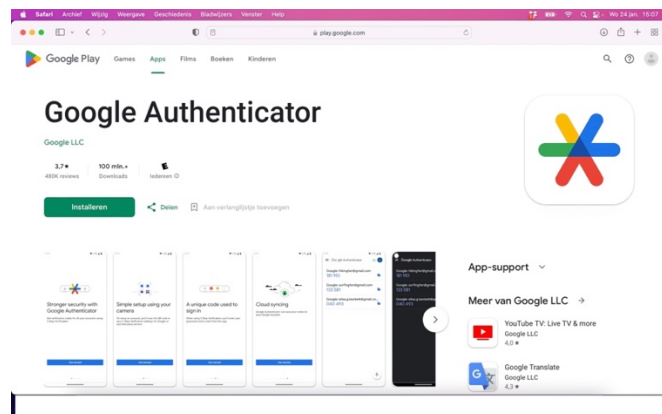
- Nieuws ouders: hier wordt driemaandelijks een nieuwsbrief geüpload
- Sluitingsdagen: hier vindt u de dagen dat wij gesloten zijn ivm vakanties en feestdagen
- Algemene voorwaarden
- Klachtenprocedure
- Koppeling om in te loggen naar het Kind Volg Systemem
- Informatie over de vertrouwenspersoon.

Belangrijk om te weten voor gebruik en instellen van het Kind Volg Systemem (KVS):

- Het Kind Volg Systemem maakt gebruik van een 2-staps verificatie. Op deze manier kunnen we de persoonlijke informatie van onze cliënten goed beschermen.
- Voor de 2-staps verificatie is het downloaden van de Google Authenticator app noodzakelijk.



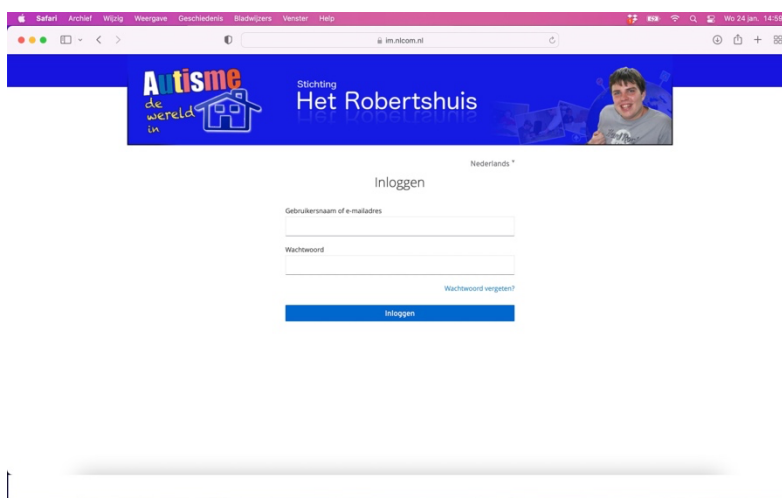
- Dit kan via de App Store of Google Play store. De app is gratis te downloaden en ziet er zo uit:



- Verder is het belangrijk om te realiseren dat de telefoon/ipad waarop deze app staat, vanaf moment van instellen gekoppeld is aan uw Kind Volg Systeem account. U heeft vanaf nu dit apparaat nodig om te kunnen inloggen, bij iedere inlog.
- Wanneer dit apparaat dus vervangen wordt, denkt u dan aan het overzetten van deze informatie voordat dit verloren gaat.
- Voor de eerste keer inloggen en het instellen van het account heeft u twee schermen nodig (dus een laptop en een telefoon, een Ipad en een telefoon of twee telefoons)
- Beschikt u niet over twee schermen voor het instellen van het account, neem dan contact op met de gedragswetenschapper.
- Wat u kunt vinden in het Kind Volg Systeem: Dagelijkse voortgangsrapportages over de behandeling en maandelijks rapportages.

Inloggen KVS voor de eerste keer of na resetten van het account:

Als u, na het inloggen op www.hetrobertshuis.nl in het menu klikt op Kind Volg Systeem 2 klikt krijgt u dit scherm.



Als u voor het eerst inlogt kun je inloggen met:
Inlognaam:
voorletter.achternaam
Wachtwoord: Welkom.1

Let op: bij inlognaam gaat het om de voorletter en achternaam van uw kind.

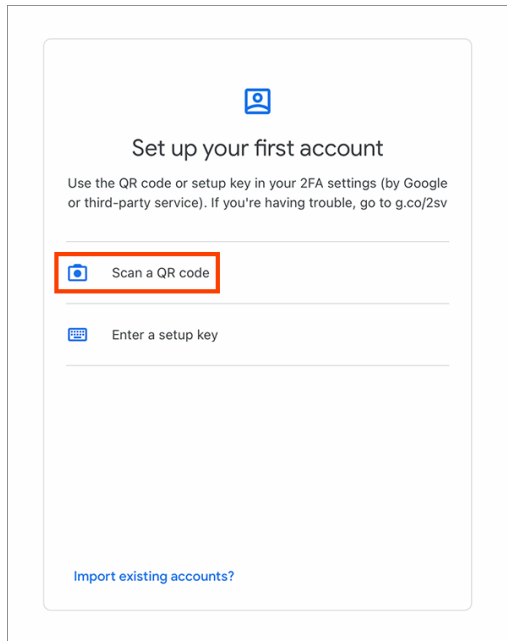


Stap 2:

Bij de eerste keer inloggen komt u vervolgens op een scherm waar u zelf een wachtwoord instelt.

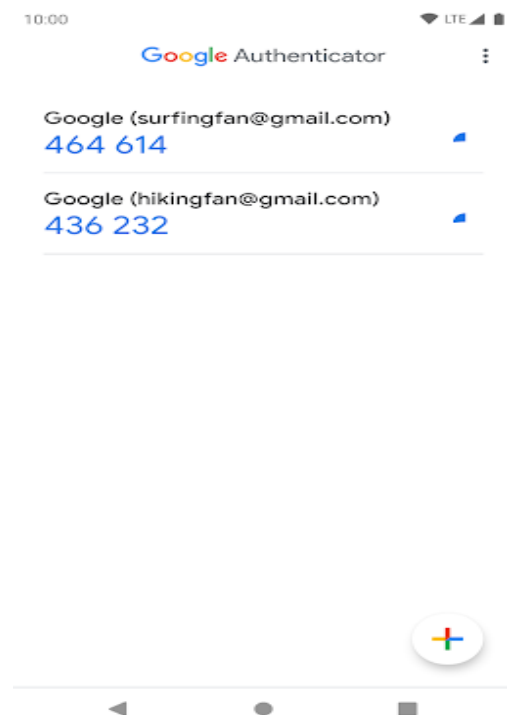
Let op!: dit wachtwoord hebben wij dus dan niet meer, dit moet u zelf goed onthouden/opslaan.

Er verschijnt dan een QR code op het scherm



Stap 3: U opent de Google Authenticator App. Dit is het scherm wat u dan ziet.

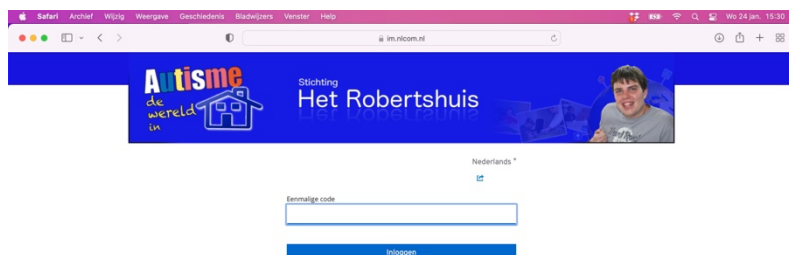
Klik dan op het scannen van een QR-code.



Stap 4: Door het scannen is de app gekoppeld aan het account van het KVS. Het scherm ziet dan uit zoals hiernaast. U ziet geen twee cijfercodes maar slechts 1. Boven de cijfercode die u in het scherm ziet staat de naam van het account:

Voorletter.achternaam

LET op: dit gaat dus om voorletter en achternaam van uw kind. Deze inlognaam moet overeenkomen met de inlognaam van het KVS account, anders werkt de cijfercode niet.



Dan keert u terug naar het scherm van het inloggen. Hier wordt gevraagd om de eenmalige code die u vindt in de Authenticator app. Dit zijn 6 cijfers. Als u op inloggen klikt, komt u in het Kind Volg Systeem.

7. KVS

In het Kind Volg Systeem vindt u dagelijks een voortgangsrapportage op de doelstellingen uit het zorgplan. Daarnaast staan in dit dagverslag eventuele bijzonderheden van de dag of praktische informatie in de overdracht (zoals behoefte aan luiers of reservekleding). Bij vragen over het dagverslag, kunt u contact opnemen met de senior begeleider via het algemene nummer van de locaties. Bij ambulante begeleiding kunt u contact opnemen met de begeleider.

Het is belangrijk dat u de dagverslagen leest, anders mist u belangrijke informatie. Mocht u niet kunnen inloggen, laat dit dan weten aan de (senior) begeleider.

In het maandverslag wordt maandelijks gerapporteerd op alle doelen uit het zorgplan. Dit maandverslag verschijnt aan het einde van de volgende maand (het maandverslag van januari is eind februari zichtbaar).

Mocht u vragen over het maandverslag hebben, kunt u contact opnemen met de senior begeleider van de groep via het algemene nummer van de locaties. Bij ambulante begeleiding kunt u contact opnemen met de begeleider.

8. Nieuwsbrief

De nieuwsbrief wordt ieder kwartaal gemaakt. Deze is te vinden in het ouderportaal van de website www.hetrobertshuis.nl.

Zie het kopje 'inloggen website' en 'KVS' hoe u hier moet inloggen.

9. Overlegmomenten

Maandelijks overleggen

Er is de mogelijkheid om maandelijks aan te sluiten bij het teamoverleg over de behandeling van uw kind. Bij dit gesprek zijn alle betrokken medewerkers en de extern adviserend deskundige aanwezig. Indien u bezwaar heeft tegen de aanwezigheid van de



extern adviserend deskundige, kunt u dit voorafgaand aangeven bij de betrokken senior begeleider.

Het overleg zal ongeveer een half uur in beslag nemen. Een week voor het overleg zal u telefonisch benaderd worden. Tijdens dit contactmoment kunt u aangeven of u aanwezig bent. Wanneer we geen gehoor krijgen, spreken wij een voicemail in.

Aansluiten bij dit overleg kan via Teams of op locatie.

De data en tijdstippen staan vast in verband met een strakke planning en de bezetting. Het is niet mogelijk om hiervan af te wijken.

In een brief krijgt u een overzicht van alle data en tijdstippen van de maandelijkse overleggen.

Driemaandelijke evaluaties

Driemaandelijks vindt er een evaluatie plaats waarin u als ouders/verzorgers en alle andere betrokken partijen uitgenodigd worden. U kunt hierbij denken aan: een logopedist, fysiotherapeut, naschoolse opvang, gemeente, samenwerkingsverband onderwijs, weekend- of logeeropvang of andere betrokken zorgaanbieders.

Ook hier is een strakke planning in verband met de bezetting. Wijzigen van dit evaluatiemoment is dus niet mogelijk.

Het doel van het driemaandelijke overleggen is het afstemmen van de behandeling op de thuissituatie en andersom. We stellen uw aanwezigheid zeer op prijs.

Wilt u dat bepaalde partijen aansluiten, wilt u ons dan op de hoogte brengen en contactgegevens doorsturen?

In een brief krijgt u een overzicht van alle data en tijdstippen van de driemaandelijke overleggen.

Zorgplan

Voor kinderen die binnen de WLZ vallen is er halfjaarlijks een zorgplanbespreking. Voor kinderen in de Jeugdwet is dit 1 keer per jaar. Ook deze zorgplanbesprekingen worden ingepland en staan vast.

In een brief krijgt u een overzicht van alle data en tijdstippen van de zorgplanbesprekingen.

Jaarlijkse Ouderbijeenkomst

Een keer per jaar wordt er samen met de Cliëntenraad een ouderbijeenkomst georganiseerd. Tijdens deze informele ouderbijeenkomst kunnen ouders/verzorgers in contact komen met personeel en andere ouders/verzorgers. Voor deze avond worden ook de ondernemingsraad en de cliëntvertrouwenspersoon uitgenodigd.

10. Siilo

Voor communicatie met ouders mogen wij **geen** gebruik maken van Whatsapp. Wilt u een berichtje sturen, in plaats van telefonisch contact of een mail, kan dit via de Siilo App. Deze kunt u downloaden via de App Store of Google Play Store.

U kunt een account aanmaken als mantelzorger. Op deze manier kunt u de senior begeleider zoeken en een bericht versturen.



11. Toestemming/ Privacy

Sinds 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Stichting Het Robertshuis volgt de richtlijnen van de Rijksoverheid. Voor het delen van gegevens aan derden zullen we u te allen tijde eerst om schriftelijke toestemming vragen.

Wanneer uw kind boven de 12 jaar is, proberen we waar mogelijk het kind te betrekken in het afstemmen van de behandeling.

12. Cliëntenraad

De cliëntenraad van Het Robertshuis bestaat uit 5 leden en heeft als doel de belangen van cliënten te behartigen en hun participatie te waarborgen.

De leden van de cliëntenraad zijn: Angele Ploumen, Vanja Kromhout, Karen Booi-Liewes, Gerard Kwakkenbos en Geert de Ruijter.

De cliëntenraad van Het Robertshuis heeft de volgende taken:

1. Kwaliteit van zorg:
Toezien op de kwaliteit van de geboden zorg en dienstverlening.
2. Beleidsadvies:
Adviseren over het zorgbeleid van Het Robertshuis.
3. Patiëntenparticipatie:
Het bevorderen van de participatie van cliënten in hun zorgproces.
4. Overleg met de directie:
Regelmatig overleg voeren met de directie en andere relevante stakeholders.
5. Informatievoorziening:
Cliënten informeren over de gang van zaken binnen Het Robertshuis.
6. Klachtenafhandeling:
Het faciliteren van een effectieve klachtenprocedure en het bespreken van klachten met de directie om verbeteringen aan te brengen.
7. Toezicht op privacy:
Toezien op de naleving van privacyregels om de vertrouwelijkheid van gegevens te waarborgen.
8. Vertegenwoordiging bij ethische vraagstukken:
Bijdragen aan discussies over ethische kwesties binnen Het Robertshuis.

De genoemde taken moeten ervoor zorgen dat de cliëntenraad een actieve rol speelt in het waarborgen van de belangen en rechten van cliënten, evenals het verbeteren van de kwaliteit van zorg binnen Stichting Het Robertshuis.

De cliëntenraad voert het merendeel van de genoemde taken al uit en een aantal andere taken zijn in ontwikkeling.

Mocht u als cliënt ouder vragen, opmerkingen of behoefte aan direct contact met de cliëntenraad hebben dan kunt u ons bereiken via het volgende mailadres:

cliëntenraad@hetrobertshuis.nl



13. Respectvolle bejegening

De respectvolle bejegening betekent dat alle betrokkenen (medewerkers, cliënten en hun vertegenwoordigers en andere betrokkenen) respectvol met elkaar omgaan.

Respectvol met elkaar omgang is gebaseerd op wederzijds respect en vertrouwen.

- Gedrag waar een ander last van heeft hoort niet
- Men moet elkaar niet kwetsen
- Waardeer elkaar en de goede bedoeling van een ander
- Neem je verantwoordelijkheid en stimuleer andere om dat ook te doen

Stichting Het Robertshuis neemt een passende bejegening van medewerker naar cliënt en andersom heel erg serieus met als doel alle betrokken personen te beschermen. Voor Stichting Het Robertshuis is het van belang dat alle medewerkers en cliënten op de hoogte zijn van deze gedragscode. Stichting Het Robertshuis werkt alleen met medewerkers in bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag.

Stichting Het Robertshuis vindt het van belang dat medewerkers hun beroep zo goed mogelijk uitvoeren en dat ze zich daarbij bewust zijn van de voorbeeldfunctie die ze uitoefenen. Stichting Het Robertshuis en haar medewerkers nemen eigen verantwoordelijkheid voor het uitoefenen van de begeleiding en behandeling en nemen daarbij de grenzen van hun professionele autonomie serieus. Ook is Stichting Het Robertshuis en de medewerker verantwoordelijk voor professionele ontwikkeling. Indien de behandeling of begeleiding zaken bevat die de deskundigheid overstijgen van Stichting Het Robertshuis of de medewerker zal dit bespreekbaar worden gemaakt binnen Stichting Het Robertshuis en met de cliënt en samenwerkende partners/opdrachtgever. Er zal dan besproken worden wat er nodig is ten goede aan de professionaliteit en aan de begeleiding/behandeling van de cliënt. Tot slot ziet Stichting Het Robertshuis erop toe dat ieder zich aan de gedragscode zal houden. Het is van belang dat Stichting Het Robertshuis, haar medewerkers en cliënten met elkaar in gesprek kunnen over de gedragscode wanneer iemand deze niet toepast. Wij staan voor een open cultuur waarin alle zaken bespreekbaar gemaakt kunnen worden.

Discriminatie, racisme en pesten

Elke vorm van discriminatie en/of racisme op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook, is niet toegestaan. Wij voeren hier actief beleid op. Dat wil zeggen: wij signaleren zoveel mogelijk en bespreken dit onderwerp periodiek met elkaar persoonlijk en of in teamverband. Als er onverhoopt toch signalen bij ons komen over pesten en/of discriminatie, dan zullen wij eerst met de betrokkenen hierover in gesprek gaan.

Intimidatie en agressie (verbaal en non-verbaal)

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen wordt niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor het uiten van bedreigingen.



Verder is handtastelijkheid verboden, evenals het lastig vallen. In dat verband kan gedacht worden aan het voortdurend telefoneren, of het bovenmatig sturen van appjes, foto's of e-mails wanneer dit niet gewenst en/of gepast is voor onze cliënten en/of medewerkers. Indien medewerkers worden geconfronteerd met deze gedraging van cliënten, dan wordt daar direct melding van gemaakt bij het Robertshuis. Wanneer cliënten van het Robertshuis hiermee te maken krijgen door medewerkers, dan kan men direct een klacht indienen via de klachtenregeling vermeld op onze website en wordt, tot nader onderzoek, de begeleiding/behandeling opgeschort dan wel overgenomen door een andere medewerker.

Seksuele intimidatie

Elke ongewenste seksueel getinte aandacht, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn, en dat door degenen die hiermee wordt/worden geconfronteerd als ongewenst en onplezierig wordt ervaren, is verboden en wordt direct gemeld bij de leidinggevende van het Robertshuis. Dit kan bij de desbetreffende vertrouwenspersoon gemeld worden, zoals vermeld op de website. Dit geldt voor alle contacten zowel die tussen medewerkers en cliënten, medewerkers onderling, maar ook cliënten of medewerkers naar anderen indien dit plaatsvindt onder de redelijkerwijs gehouden verantwoordelijkheid van het Robertshuis. Het Robertshuis zal betrokkenen hierover uitnodigen, horen en gepaste maatregelen nemen om herhaling te voorkomen. Wanneer medewerkers van het Robertshuis worden verdacht van ongepaste en of ongewenste gedragingen op seksueel gebied bij of naar cliënten, dan volgt er altijd een (tijdelijke) non-actief periode bij betreffende cliënt. Afhankelijk van de ernst van de verdenking kan deze non-actief periode gelden voor alle werkzaamheden en alle cliënten van het Robertshuis. Dit geldt ook wanneer cliënten zich schuldig maken aan dit gedrag naar medewerkers. Het Robertshuis kan dan besluiten om de behandeling/begeleiding per direct te beëindigen, op te schorten of door een andere medewerker te laten overnemen. Afhankelijk van de ernst, de impact, wensen en mogelijkheden. Onze medewerkers hebben een grote stem hierin en zullen nooit gedwongen of onder druk worden gezet cliënten te begeleiden/behandelen waarbij men zich niet prettig en of bekwaam genoeg voelt.

14. Cliëntvertrouwenspersoon

Wanneer u als cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger(s) van het Robertshuis een klacht of probleem heeft kunt u zich richten tot de cliëntvertrouwenspersoon.

Deze zal altijd naar u luisteren en probeert hulp aan te bieden en met u samen naar een oplossing te zoeken.

De functie van een cliëntvertrouwenspersoon (CVP) heeft tot doel de individuele cliënt te ondersteunen bij problemen op het gebied van bejegening, inclusief seksueel misbruik door een medewerker, in het verwoorden van klachten en het ondersteunen bij het verbeteren van de situatie waarover onvrede bestaat.

De CVP is in eerste instantie een luisterend oor. Cliënten kunnen er terecht met hun verhaal. De cliëntvertrouwenspersoon luistert. Daarna bespreekt deze of er vervolgstappen nodig zijn en welke mogelijkheden de cliënt daarvoor heeft. De



cliëntvertrouwenspersoon biedt, voor zover gewenst, daadwerkelijk ondersteuning aan de cliënt bij het nemen van de stappen die nodig zijn om voor zijn belang op te komen. De CVP is daardoor onafhankelijk van Stichting het Robertshuis. De vertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt bij het zorgvuldig nemen van een besluit en oordeelt niet over de inhoud daarvan.

De cliëntvertrouwenspersoon staat open voor iedere vraag of klacht die betrekking heeft op de relatie tussen de cliënt en Stichting het Robertshuis. Dat mogen ook opmerkingen zijn die in eerste instantie niet de moeite waard lijken. De CVP stelt tekortkomingen die afbreuk doen aan de rechten van cliënten aan de orde binnen de instelling. Bovendien registreert deze alle klachten en opmerkingen die binnenkomen. Dit levert voor Stichting Het Robertshuis informatie op waarmee het beleid kan worden bijgesteld. Afhankelijk van de inhoud van de vraag, opmerking of klacht kunt u contact opnemen met een van onderstaand beschreven organisaties.

Er zijn een drietal organisaties waar u als cliënt een beroep op kunt doen.

1. Facit

De organisatie waar u als cliënt een beroep op kunt doen inzake problemen, klachten of vertrouwelijkheden is Facit (www.facit.nl).

U kunt een vertrouwenspersoon bij Facit bereiken onder telefoonnummer 0251-212202.

2. Jeugdstem – vertrouwenspersonen akj (adviesklachtenbureau jeugdzorg)

Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg en daar vragen over heeft, kan bij ons terecht. Voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan meegaan naar gesprekken met de gemeente of een hulpverlener. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente.

Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Het Robertshuis.

Een Jeugdstem vertrouwenspersoon:

- geeft informatie en advies aan jongeren, ouders en verzorgers en legt uit hoe de jeugdzorg werkt;
- ondersteunt cliënten bij klachten over de jeugdzorg;
- geeft informatie over rechten en rechtspositie in de jeugdzorg;
- draagt bij aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdzorg;

Zo bereik je Jeugdstem

Bel gratis naar 088 – 555 1000

Chat met een vertrouwenspersoon via jeugdstem.nl De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.

3. Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang



Op het moment dat uw kind onder de Wet Zorg en Dwang valt en u wilt overleggen, kan dit met de cliëntvertrouwenspersoon WZD. Voor regio Limburg zijn dit: Renee Poels en Marian de Visser.

Zij zijn te bereiken op:

Reneepoels@burgerkrachtlimburg.nl

06-28535371

Mariandevisser@burgerkrachtlimburg.nl

06-81976482

Voor regio Hilversum is dit Zorgstem (088-6781000, info@zorgstem.nl)

U kunt deze contactgegevens ook vinden via onze website (www.hetrobertshuis.nl)

15. Klachtenregeling

Verschillende klachtenprocedures

Hoe verloopt een klachtenprocedure voor iemand met een klacht?

Het Robertshuis is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, je kunt hier online je klacht indienen.

Afhankelijk van de soort zorg die je krijgt kan de klachtenprocedure verschillen.

De meeste zorg valt onder de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Maar de zorg die je krijgt kan ook vallen onder de Jeugdwet (als je jonger bent dan 18 jaar), de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) of de Wzd (Wet zorg en dwang, onvrijwillige zorg). Als je niet weet of twijfelt waar jouw zorg onder valt, of als je eerst meer informatie wilt, neem dan gerust contact met Klachtenportaal Zorg op via telefoonnummer 0228-322205. Telefonisch zijn zij bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 12:00. Mailen kan naar info@klachtenportaalzorg.nl.

Hieronder vind je de stappen die bij de verschillende klachtenregelingen horen. Welke regeling ook past bij jouw situatie, je kunt altijd rekenen op de professionele en betrokken begeleiding van Klachtenportaal Zorg.

Klachtenprocedure Wkkgz

Stap 1 Probeer er eerst samen uit te komen

Informeer eerst stichting het Robertshuis omtrent jouw onvrede of de klacht.

Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kun je deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg. Zowel stichting het Robertshuis als jij kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of ondersteuning door Sabine van Pelt (cliëntvertrouwenspersoon, zie website het Robertshuis).

Stap 2 Bemiddeling klachtenfunctionaris



Na schriftelijke indiening van de klacht bij stichting het Robertshuis moet deze zich inzetten om binnen 6 weken tot een oplossing voor jouw klacht te komen. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, stichting het Robertshuis en jou. Als resultaat ontvang je van stichting het Robertshuis een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin wordt de visie van stichting het Robertshuis uiteengezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.

Duur van de procedure

De termijn van 6 weken mag worden verlengd met 4 weken. Stichting het Robertshuis brengt je daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden. Wanneer cliënt en zorgaanbieder het eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen, maar ook als stichting het Robertshuis meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht. Meer informatie zie bijlage 1: klachtenreglement KPZ Wkkgz op de website.

Geschillencommissie

Ben je niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je de klacht voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ.

De geschillencommissie neemt het oordeel van stichting het Robertshuis mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Klachtenprocedure Jeugdzorg

Stap 1 indienen van een klacht

Informeer eerst stichting het Robertshuis omtrent jouw onvrede of klacht. Als je het prettiger vindt om hierbij al hulp te krijgen, dan kun je deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg. Zowel stichting het Robertshuis als jij kunnen deze hulp aanvragen. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg gaat je dan helpen of ondersteuning door Sabine van Pelt (cliëntvertrouwenspersoon, zie website het Robertshuis). Je moet je klacht schriftelijk en in het Nederlands indienen. Daarnaast is het mogelijk om te kiezen voor de vertrouwenspersoon van Jeugdstem, die gekoppeld is aan stichting het Robertshuis (zie website het Robertshuis).

Schriftelijk indienen van je klacht kan per:

brief: Klachtenportaal Zorg, Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizen;

email: info@klachtenportaalzorg.nl

Als je in de loop van de procedure wilt stoppen met de behandeling kan dat altijd. Dat moet je dan schriftelijk laten weten.

Stap 2 Klachtenportaal Zorg of cliëntvertrouwenspersoon neemt contact op

Een medewerker van Klachtenportaal Zorg of Sabine van Pelt helpt je verder. Klachtenportaal Zorg biedt 2 mogelijkheden voor het oplossen van je klacht: met behulp van een klachtenfunctionaris (route A) of met behulp van de klachtencommissie (route B). De medewerker legt uit wat het verschil is tussen beide mogelijkheden. Je mag zelf kiezen.

Duur van de procedure



Route A: je bepaalt samen hoelang het mag duren.

Route B: in principe maximaal 12 weken na indiening van de klacht bij de klachtencommissie Jeugd. Je kunt ook beginnen met route A en later nog overstappen naar route B als je er toch samen niet uit komt.

Stichting het Robertshuis moet binnen 4 weken na het oordeel van de klachtencommissie Jeugd schriftelijk laten weten of hij maatregelen zal nemen en, zo ja, welke. Als er dringende redenen zijn bij stichting het Robertshuis waarom ze hierop niet binnen deze termijn kunnen reageren, dan kan dit met nog eens maximaal 4 weken verlengd worden.

Klachtenfunctionaris (A)

De klachtenfunctionaris van KPZ neemt contact met je op. Hij of zij is onpartijdig, ervaren en speciaal getraind om je te helpen met gesprekken en brieven, zodat jullie samen met stichting het Robertshuis tot een oplossing kunnen komen.

Resultaat route A:

Als je tevreden bent met de uitkomst wordt de klacht gesloten.

Als je niet tevreden bent met de uitkomst kun je alsnog naar de klachtencommissie gaan (route B). Het werk van de klachtenfunctionaris stopt dan.

Klachtencommissie Jeugd (B)

Je kunt ook meteen naar de klachtencommissie gaan als je geen bemiddeling wilt door een klachtenfunctionaris. Dat kan ook als je het eerst samen met een klachtenfunctionaris hebt geprobeerd, maar je komt er toch samen niet uit.

Jouw contactpersoon is dan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Hij of zij

1. neemt dan contact met je op en vraagt eventueel om nog extra informatie.
2. stuurt daarna je klacht naar stichting het Robertshuis en vraagt hen om binnen drie weken schriftelijk op jouw klacht te reageren.
3. plant daarna de hoorzitting. Jij en stichting het Robertshuis kunnen dan mondeling een toelichting geven voor de klachtencommissie.

Resultaat route B:

De klachtencommissie Jeugd schrijft een oordeel waarin staat of jouw klacht gegrond is en waarom dat zo is. Hierbij doet de commissie ook aanbeveling(en) en geeft advies aan stichting het Robertshuis voor verbetering. Er kan geen schadevergoeding gevraagd worden en er wordt ook geen straf opgelegd. Meer informatie zie bijlage 2: klachtenreglement KPZ Jeugdwet op de website.

Klachtenprocedure Wmo

Wanneer deze procedure?

Als stichting het Robertshuis *alleen maar* Wmo zorg aanbiedt, mag de Wmo procedure gevolgd worden. Bij stichting het Robertshuis wordt meer dan alleen Wmo geboden. De gemeente beoordeelt welke klachtenprocedure gevolgd moet worden. Dat kan de Wkkgz of de Wmo procedure zijn. Als je twijfelt neem dan contact op met de gemeente of Klachtenportaal Zorg. Het verschil tussen de Wkkgz en de Wmo procedure is dat er een speciale klachtencommissie Wmo is en dat er geen mogelijkheid tot vervolg bij een geschillencommissie, in de Wkkgz procedure kan dat wel.



Stap 1 Probeer er eerst samen uit te komen

Als het kan, probeer er dan eerst samen met stichting het Robertshuis uit te komen. Hoe kun je dat doen? Geef aan wat het probleem met je doet en wat je van stichting het Robertshuis verwacht. Soms lukt het door goed naar elkaar te luisteren om tot een oplossing te komen. Als dat niet lukt of als je dat niet wilt of kunt, mag je ook meteen naar Stap 2 gaan.

Stap 2 Klacht indienen

Je kunt de klacht (in het Nederlands) indienen per brief of e-mail bij Klachtenportaal Zorg (KPZ) of ondersteuning door Sabine van Pelt (cliëntvertrouwenspersoon, zie website het Robertshuis).

Schriftelijk indienen van je klacht kan per:

brief: Klachtenportaal Zorg, Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizen;

e-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Iemand van Klachtenportaal Zorg gaat na of de klacht in behandeling kan worden genomen. Hiervan krijg je binnen 5 werkdagen schriftelijk bericht.

Stap 3 Klachtenfunctionaris of klachtencommissie

Als je klacht aan de vereisten voldoet wordt binnen vijf werkdagen telefonisch of per e-mail contact met je opgenomen over het verloop van de procedure. Samen met iemand van Klachtenportaal Zorg maak je de keuze voor bemiddeling met hulp van een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe indiening bij de klachtencommissie Wmo.

Klachtenfunctionaris

Als je kiest voor hulp door een klachtenfunctionaris kan deze, als het nodig is, ook helpen met het goed indienen van je klacht. Stichting het Robertshuis wordt op de hoogte gebracht van jouw klacht. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. Je wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dat gesprek. Ben je tevreden met het resultaat? Dan is de klacht afgehandeld.

Klachtencommissie

Komen jullie samen niet tot een oplossing, kun je ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie Wmo. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden. Tijdens een hoorzitting luistert de klachtencommissie Wmo naar jouw toelichting en die van stichting het Robertshuis. Dan oordeelt de klachtencommissie of je klacht gegrond is en kan de klachtencommissie eventueel aanbevelingen doen aan de stichting het Robertshuis. De commissie geeft geen oordeel over juridische aansprakelijkheid of schadevergoeding. Hierna is de klacht afgehandeld. Er kunnen geen vervolgstappen meer plaats vinden.

Duur van de procedure

Na het bericht over de klacht heeft stichting het Robertshuis 3 weken de tijd om schriftelijk te reageren. Het doel is om je klacht binnen 8 weken na indiening op te lossen.

Kosten voor de indiener van de klacht

Behandeling van je klacht door de klachtencommissie Wmo is gratis.

Meer informatie zie bijlage 3: klachtenreglement KPZ Wmo op de website.



Klachtenprocedure Wzd

Wanneer valt de klacht onder de Wzd?

Deze klachtenregeling is er voor zorg aan psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten die valt onder de Wet zorg en dwang (Wzd). De klacht kan bijvoorbeeld gaan over nakoming of beslissing over

- * wilsbekwaamheid van een cliënt
- * onvrijwillige zorg (in zorgplan)
- * zorg in onvoorziene situaties
- * dossier bijhouden over onvrijwillige zorg
- * verlof en ontslag
- * nakoming verplichting of beslissing door een Wzd-functionaris

Stap 1 Probeer er eerst samen uit te komen

Als het kan, probeer er dan samen met stichting het Robertshuis uit te komen. Hoe kun je dat doen? Geef aan wat je van uw zorgaanbieder verwacht. Soms lukt het door goed naar elkaar te luisteren om tot een oplossing te komen. Als dat niet lukt of als je dat niet wilt of kunt, mag je ook meteen naar Stap 2) gaan.

Stap 2 Klacht indienen

Dien per brief, e-mail of klachtformulier een klacht in bij Klachtenportaal Zorg (KPZ). Als zij de juiste instantie zijn voor je klacht helpen zij je verder. De klacht moet in het Nederlands opgesteld zijn en schriftelijk worden ingediend.

Schriftelijk indienen van je klacht kan per:

brief: Klachtenportaal Zorg, Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizen;

e-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Je kunt ondersteuning vragen bij de behandeling van de klacht, dat geldt ook voor stichting het Robertshuis. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van je klacht krijg je bericht hiervan. Stoppen met de procedure kan altijd. Je moet dat dan schriftelijk aangeven aan Klachtenportaal Zorg. Ook is het mogelijk om ondersteuning te vragen bij de cliëntvertrouwenspersoon WZD van het Robertshuis:

Clientvertrouwenspersoon WZD regio Limburg Adviespunt Zorgbelang:

- o Marian de Visser
mariannevisser@burgerkrachtlimburg.nl
_06-81976482
- o Renée Poels
reenepoels@burgerkrachtlimburg.nl
_06-28535371

Clientvertrouwenspersoon WZD regio Soest Zorgstem:

- o Dana Rijswijk

Stap 3 Klachtencommissie bevoegd?

De commissie bepaalt of ze bevoegd is of ze de klacht kan behandelen. Het kan zijn dat de klacht buiten het werkterrein van de commissie valt, dan is de commissie niet bevoegd. De commissie bepaalt ook of de klacht ontvankelijk is, bijvoorbeeld of de klacht op tijd is ingediend. Als de commissie bevoegd is en de klacht is ontvankelijk, dan wordt een hoorzitting gepland.



Stap 4 Besloten hoorzitting

Tijdens een hoorzitting licht je je klacht toe en kan stichting het Robertshuis zijn standpunt toelichten. Binnen 2 tot 4 weken krijg je bericht of je klacht gegrond is. Als de klacht (gedeeltelijk) gegrond is, vervalt (gedeeltelijk) de beslissing waarover de klacht ging. De commissie kan opdracht geven tot een nieuwe beslissing te komen binnen een bepaalde termijn. Ook kan de commissie aanbevelingen doen. Er kan ook schadevergoeding gevraagd worden. Dit moet wel goed onderbouwd zijn. De persoon op wie de klacht betrekking heeft neemt geen deel aan de behandeling.

Kosten voor de indiener van de klacht

Behandeling van je klacht door de klachtencommissie Wzd is gratis.

Meer informatie zie bijlage 4: klachtenreglement KPZ Wzd op de website.

16. WZD

Stichting Het Robertshuis werkt volgens de laatste normen van de Wet Zorg en Dwang. Dit betekent dat:

- Alle personeelsleden de basis theoretische cursus WZD hebben gevolgd.
- Alle personeelsleden de praktische cursus van Safety First hebben afgerond.
- Gedragswetenschappers hebben de cursus Zorgverantwoordelijke tbv WZD gevolgd.
- Er zijn twee WZD –functionarissen binnen het Robertshuis opgeleid.
- Indien van toepassing, wordt het stappenplan van de WZD gevolgd.

Bij iedere cliënt wordt van tevoren afgesproken wat voorzien is binnen de WZD. Dit wordt allemaal vastgelegd in het zorgplan en ouders tekenen dit zorgplan.

Afhankelijk van de leeftijd van uw kind is uw toestemming wel of niet voldoende.

Bij kinderen onder de twaalf jaar is toestemming van de wettelijke vertegenwoordiger (ouders/verzorgers) voldoende. Boven de twaalf jaar is toestemming van de cliënt noodzakelijk. Wanneer de cliënt niet in staat is zelf toestemming te geven over de onvrijwillige zorg, spreken we van wilsonbekwaamheid ter zake.

De wilsonbekwaamheid ter zake wordt in samenspraak met zorgverantwoordelijke en de wettelijke vertegenwoordiger(s) van de cliënt vastgesteld.

Het uitgangspunt van Stichting Het Robertshuis is om onvrijwillige zorg te allen tijde te voorkomen. Om fysiek ingrijpen te voorkomen werken wij met een de-escalatie ladder. In het geval dat er toch sprake is van de inzet van onvrijwillige zorg, treedt Het Robertshuis verantwoord en professioneel op volgens het stappenplan WZD en principes van de praktische cursus van Safety First. En zullen wij de handelingen die zijn toegepast vastleggen en u hiervan op de hoogte brengen.

Wanneer u extra ondersteuning nodig heeft, kunt u de cliëntvertrouwenspersoon hierover benaderen (zie hoofdstuk Cliëntvertrouwenspersoon).

17. Uitsluitcriteria

Soms is de zorg bij het Robertshuis niet meer passend. Dit zal dan met u besproken worden. Ook een van onderstaande zaken kan een reden zijn om de zorg en behandeling



bij Stichting Het Robertshuis te stoppen of niet te starten met de behandeling. We hanteren de volgende uitsluitcriteria:

- a. Wanneer er mogelijkheden zijn binnen een vorm van (speciaal) onderwijs.
- b. Wanneer de veiligheid van medewerkers en/of medezorgvragers in het gedrang is, vanwege extreem of herhaaldelijk agressief of (seksueel) intimiderend gedrag door cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger(s).
- c. Wanneer na psychodiagnostisch onderzoek geconcludeerd wordt dat de behandeling van Stichting Het Robertshuis niet voldoende aansluit bij de problematiek van de zorgvrager.
- d. Wanneer er vanuit de Wvggz een zorgmachtiging is afgegeven.
- e. Wanneer er sprake is van een crisissituatie, welke leidt tot een dusdanige opschaling van de zorg. Stichting Het Robertshuis beschikt niet over een crisisinterventieteam en crisisopname.
- f. Wanneer de zorgvrager tijdens de zorg niet beschikt over een passend geldig indicatiebesluit c.q. toewijzing ten behoeve van Stichting Het Robertshuis.
- g. Wanneer er sprake is van instrumentele agressie en/of strafbare feiten door de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger(s) jegens medezorgvragers en/of diens wettelijke vertegenwoordiger(s) en/of medewerkers van Stichting Het Robertshuis.
- h. Wanneer er sprake is van weigering van zorg of structurele afmelding van de cliënt.
- i. Wanneer er vanuit de meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld de zorg van de cliënt in het gedrang is.
- j. Wanneer medische behoeften/aandoeningen van de cliënt voorliggend zijn en de behandeling van Stichting Het Robertshuis belemmerd.

18. Nawoord

Indien u na het lezen van het ouderhandboek nog vragen en/of opmerkingen heeft, kunt u deze kenbaar maken bij uw contactpersoon bij Stichting het Robertshuis.

Wij danken u voor het in ons gestelde vertrouwen en kijken uit naar een goede samenwerking.

Stichting Het Robertshuis