

Kwaliteitshandboek

Praktijk Karin Reurslag

Versie 1.0.

Oktober 2020

Opstellers: Karin Reurslag i.s.m. Vincent Sabee

Ten geleide

Dit kwaliteitshandboek beschrijft de werkprocessen en kwaliteitsborging van praktijk *Karin Reurslag Psycholoog*. De basis ervan wordt gevormd door het Model kwaliteitsstatuut GGZ (<https://www.zorginstituutnederland.nl/publicaties/publicatie/2018/03/26/model-kwaliteitsstatuut-ggz>). Op een aantal punten is het handboek uitgebreider. Dit geldt met name voor de beschreven werkprocessen die mede zijn ontleend aan de HKZ-norm 'Kleine organisaties' (HKZ 143, <https://www.hkz.nl/>).

Het handboek wordt jaarlijks in samenwerking met de benoemde kwaliteitsfunctionaris (zie de betreffende paragraaf) in het najaar geactualiseerd. Input daarvoor vormen (nieuwe of veranderde) wet- en regelgeving, relevante vakinhoudelijke ontwikkelingen, contextuele wijzigingen en verbeterpunten die op grond van cliëntwaardering worden verkregen. Dit alles draagt bij aan de zogenoemde Deming-cirkel van continu verbeteren, ook wel PDCA genoemd: *plan, do, check, act*.

Over de praktijk

Praktijk Karin Reurslag Psycholoog kent één medewerker, vrijgevestigd Kinder- en jeugdpsycholoog NIP Karin Reurslag, die tevens de directie voert. Het opstellen van de jaarrekening wordt verzorgd door Wouters & Wouters (<https://www.wouterwouters.nl/>).

Karin studeerde in 2009 af als Gezondheidspsycholoog aan de Open Universiteit en rondde de postdoctorale opleiding tot Registerpsycholoog NIP / Kinder en Jeugd in 2013 af. (<https://www.linkedin.com/in/karinreurslag/>).

Praktijk Karin Reurslag is gevestigd in een bedrijfsverzamelgebouw aan de Bezuidenhoutseweg 161 in Den Haag en is goed bereikbaar met zowel het openbaar vervoer als met de auto (betaald parkeren tot 14.00 uur). De praktijk maakt gebruik van de gemeenschappelijke receptiediensten en er is een wachtruimte met wifi waardoor het voor ouders c.q. verzorgers mogelijk is om daar te werken terwijl het kind een gesprek voert.

Sinds de zomermaanden van 2020 is Karin Reurslag tevens aangesloten bij *Boetzelaer 136, psychologen, psychiaters & psychotherapeuten*. Ze werkt één dag per week vanuit deze Haagse groepspraktijk. Ook deze locatie is goed bereikbaar met zowel het openbaar vervoer als met de auto (betaald parkeren vanaf 13.00 uur).

Kleinschalig, persoonlijk en professioneel – dat zijn de waarden die de praktijk erop nahoudt.

De praktijk richt zich op de generalistische basis-ggz.

De praktijk in trefwoorden

- Naam praktijk/regiebehandelaar: mr. drs. Karin Willemina Reurslag
- Praktijkadressen:
Bezuidenhoutseweg 161, 2594 AG Den Haag
Boetzelaerlaan 136, 2581 AX Den Haag (vrijdag)
- Telefoonnummer: 06 44 00 78 41
- E-mail: info@karinreurslag.nl
- Inschrijving KvK: 50 16 75 96
- Website: www.karinreurslag.nl
- IBAN: NL25 ASNB 07 81 2898 31
- AGB-code: 94059532 Karin Reurslag Psycholoog (praktijk)
- AGB-code: 94012049 Karin Reurslag Kinder- en Jeugdpsycholoog/ SKJ
- Nederlands Instituut van Psychologen (NIP): 94336
- Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ): 130000133
- Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen (NVO): 22729

Missie en beleidsmatige uitgangspunten

Al sinds haar studie Rechten aan de Universiteit Utrecht is Karin geboeid door de ontwikkelingen die kinderen en jeugdigen doormaken. Dit uitte zich toentertijd al onder meer in het feit dat zij als bestuurslid mede vorm heeft gegeven aan de Kinderrechtswinkel Utrecht. Ook Karins keuze voor het onderwerp stiefouderadoptie voor haar doctoraalscriptie reflecteert dit. Later heeft zij hier verder gevolg aan gegeven door psychologie te gaan studeren.

Uitgangspunt van Karins werkwijze is dat zij kinderen en jongeren 'neemt' zoals ze zijn. Hun krachten en niet hun beperkingen staan centraal. Karin streeft ernaar dat de kinderen en jongeren na de behandeling zelfstandig adequaat kunnen functioneren en bepaalde zaken leren te accepteren. In haar behandelingen hanteert zij diverse behandelmethoden, zoals oplossingsgerichte therapie, cognitieve gedragstherapie, traumatherapie (onder andere EMDR) en Mindfulness én maakt zij gebruik van een breed spectrum van diagnostische instrumenten. De keuze daarvoor is situationeel en heeft te maken met leeftijd, (intelligentie)niveau, context en (resultaten van) eventuele eerdere behandelingen.

Karin hanteert in haar werkzaamheden een systemische en eclecticische aanpak. Zij gaat niet geïsoleerd met de kinderen aan de slag, maar probeert zoveel mogelijk relevante actoren erbij te betrekken die ondersteunend zijn aan het functioneren van de kinderen. Vanuit de hulpvraag van het kind wordt samengewerkt met ouders, scholen, het CJG en andere professionals.

Aandachtsgebieden

Praktijk Karin Reurslag richt zich primair op kinderen en jeugdigen van vier tot achttien jaar. Afhankelijk van de leeftijd en de aard van de problematiek worden hun ouders of verzorgers hier in meer of in mindere mate bij betrokken.

Een belangrijk aandachtsgebied van de praktijk vormen angstklachten en (enkelvoudige en multiple) trauma's. Meer in het algemeen kan worden gesteld dat de *aanleiding* voor aanmelding zeer vaak gelegen is in de omstandigheid dat kinderen op school vastlopen. Dit heeft echter vaak

niet per se met het onderwijs te maken: bepaalde onderliggende problematieken en klachten manifesteren zich vaak in de schoolcontext.

Professioneel netwerk

Het professionele netwerk van de praktijk bestaat uit:

- Schoolmaatschappelijk werkers
- Centra voor Jeugd en Gezin, met het CJG Haagse Hout in het bijzonder
- Huisartsenpraktijken en kinderinternisten in de regio Haaglanden
- Collega-psychologen en -psychotherapeuten: twee intervisiegroepen, Vereniging ZZP Jeugd GGZ Haaglanden, contacten op ad hoc-basis (bijvoorbeeld voor specialistische kennis)
- Scholen voor primair en voortgezet onderwijs, in het bijzonder de betrokken interne begeleiders (IB-ers) en schoolpsychologen

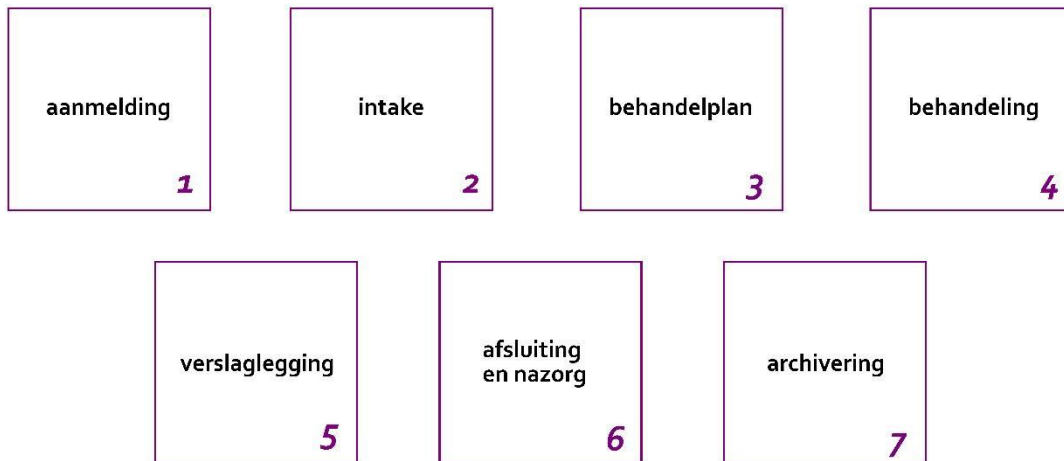
Cliënten en patiënten kunnen in spoedeisende gevallen '24/7' met Karin telefonisch contact op haar praktijktelefoon opnemen, ook als zij op vakantie is. De praktijk heeft geen vaste vervanger, maar van geval tot geval worden afspraken gemaakt met een gecertificeerde collega-psycholoog. Het spreekt voor zich dat cliënten daarvan tijdig op de hoogte worden gesteld. Daar waar nodig worden cliënten naar het crisisinterventieteam (<https://jeugdbeschermingwest.nl/voor-ouders-opvoeders-familie-en-kennissen/crisis-interventie-team>) verwezen.

Werkwijze en -processen

De twee belangrijkste werkzaamheden van Praktijk Karin Reurslag betreffen behandeling en diagnostiek. Beide gaan hand in hand; het komt slechts in een enkel geval voor dat een zaak bijvoorbeeld puur diagnostisch is, denk hierbij aan een uitgebreid intelligentieonderzoek. Vaker betreft het alleen behandeling.

De werkwijze van de praktijk is hieronder in één algemeen werkproces beschreven, waarbij relevante uitzonderingen en toevoegingen worden benoemd.

Het werkproces in de praktijk bestaat uit de volgende zeven stappen.



Aanmelding

De eerste stap betreft in de regel een telefonische aanmelding door de cliënt en/of de ouders; soms melden zij zich direct, vaak gebeurt dit op indicatie van het CJG of een huisarts. In dit eerste contact bekijkt Karin globaal of er een match is tussen vraag en aanbod en probeert zij op hoofdlijnen de voorinformatie in kaart te brengen, controleert zij of er van een verwijzing sprake is en checkt zij bij de ouders van cliënten die jonger zijn dan zestien jaar hoe het is gesteld met het ouderlijk gezag.

Intake

In het intakegesprek dat vervolgens op de praktijk plaatsvindt, wordt de problematiek verder in kaart gebracht en wordt stilgestaan bij de levensloop van de betreffende cliënt. Tot slot van het gesprek worden gezamenlijk de doelen van de behandeling benoemd en wordt een schets gegeven van het te volgen proces. Dit leidt vervolgens tot een behandelplan.

Indien het gecontracteerde zorg betreft, wordt de cliënt bij Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden (voorheen H10 genaamd) aangemeld. Karin informeert kort de huisarts schriftelijk over de start van de behandeling, tenzij cliënt en/of ouders c.q. verzorgers daar desgevraagd bezwaar tegen maken.

Behandelplan

Het concrete behandelplan krijgt vorm gedurende de eerste twee à drie gesprekken. De doelstelling van de eerste gesprekken is tweeledig, te weten:

- Het toepassen van in omvang kleine behandelinterventies die als eerste handvatten kunnen fungeren.
- Een anamnese en het verkennen van geschikte behandelmethoden en eventuele opportune diagnostische instrumenten.

Het behandelplan wordt met de cliënt en zijn of haar ouders c.q. verzorgers besproken. Het is als volgt opgebouwd:

- Aanmeldreden
- Doelen
- Kwaliteiten van cliënt
- Gezinssituatie
- Huidige situatie
- Relevante persoons- en ontwikkelingsgegevens (levenslijn / ingrijpende gebeurtenissen)
- Eerdere hulpverlening (diagnoses, medicatie)
- Visie op problematiek
- Verwerken van traumatische gebeurtenissen en angsten
- Behandelmethoden en diagnostische instrumenten

Behandeling

Bij de behandeling worden diverse methoden gehanteerd; situationeel, dus nauw afgestemd op het concrete geval en de specifieke context. Karin hanteert onder meer de volgende therapievormen: oplossingsgerichte therapie, cognitieve gedragstherapie, mindfulness, traumatherapie (Write Junior en EMDR) en schematherapie.

Vaak zijn er – de stap naar de praktijk is immers in de regel niet de eerste stap in het hulpverleningstraject – ook diagnostische instrumenten aangewezen. Karin beschikt over een gevarieerde set van diverse instrumenten die alle door de Commissie Testaangelegenheden Nederland zijn gevalideerd (<https://www.cotandocumentatie.nl/>).

De activiteiten beperken zich gegeven het uitgangspunt van systemische en eclecticische werken niet alleen tot de cliënt. Ouders c.q. verzorgers, school en andere hulpverleners worden nadrukkelijk betrokken.

Gedurende de behandeling wordt continu getoetst of de behandeling in lijn is met de doelen en werkwijze uit het behandelplan. Indien noodzakelijk worden in overleg met cliënt en ouders c.q. verzorgers wijzigingen doorgevoerd. In overleg zijn ook observaties op diverse locaties en bezoeken op scholen mogelijk.

Verslaglegging

De behandelactiviteiten worden aangetekend in het digitale dossier. Het vormt een soort logboek van activiteiten en observaties over de voortgang.

De uitkomsten van diagnostische onderzoeken worden in conceptvorm met cliënten en hun ouders c.q. verzorgers besproken. Vervolgens stelt Karin een definitief verslag op waarin wordt aangegeven in welke mate de betrokkenen zich in de uitkomsten herkennen. Speciaal voor betrokken leerkrachten en andere betrokkenen stelt Karin een samenvattend verslag met een korte conclusie op, waarin zij vanuit hun handelingsperspectief handvatten formuleert.

Afsluiting en nazorg

Gaandeweg de behandeling wordt de intensiteit – mits de resultaten daartoe aanleiding geven – langzaam afgebouwd in frequentie en gespreksduur.

Als het traject is afgerond krijgen cliënt en ouders c.q. verzorgers een evaluatieformulier waarop zij geanonimiseerd hun waardering en aandachtspunten kunnen uitspreken. In geval van gecontracteerde zorg wordt de zaak afgemeld bij Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden; ook de betrokken (huis)arts wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de afronding.

Het evaluatieformulier biedt kinderen en hun ouders c.q. verzorgers – het formulier is er in twee varianten – ten eerste de mogelijkheid hun waardering uit te spreken over de kwaliteit van de hulpverlening. Ten tweede wordt er een aantal meer praktische aspecten van de dienstverlening aan de orde gesteld. De algemene klantwaardering (2019, n = 31) voor de behandeling varieert van het 'rapportcijfer' acht tot tien en bedraagt gemiddeld 9,2.

De evaluatieformulieren worden geanalyseerd en de bevindingen worden vervolgens gebruikt om daar waar relevant aanpassingen in het werkproces door te voeren.

Archivering

Het digitale en het papieren archief worden gedurende een periode van vijftien jaar bijgehouden. De praktijk hanteert deze (zeer) ruime termijn zekerheidshalve omdat er strikt genomen geen wettelijke bewaartermijn voor psychologen is geïndiceerd, maar er in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) is bepaald dat de bewaartermijn vijftien jaar dient te bedragen.

Het is de bedoeling dat de praktijk binnenkort voor nieuwe zaken overstapt op volledige digitale archivering, waarbij de papieren input eerst in pdf-format wordt gescand en vervolgens adequaat wordt vernietigd.

Ten aanzien van de digitale verwerking het volgende:

- De dossiers worden versleuteld opgeslagen in een beveiligde cloudomgeving (<https://vboxcloud.nl/>); de *devices* waarmee Karin toegang heeft tot de data zijn voorzien van een sterk password, alsmede van schermvergrendeling (na één minuut).
- Het digitaal delen van data gedurende een behandeling wordt tot een minimum beperkt. Indien het nodig is, maakt Karin gebruik van de beveiligde tool Zivver (<https://www.zivver.eu/nl/>) die onder meer met een extra authenticatielaag werkt (sms-code).

Overige activiteiten

Met enige regelmaat geeft Karin bezoldigd en soms onbezoldigd op middelbare scholen lezingen over het 'puberbrein' of andere onderwerpen. Vanuit de Vereniging ZZP Jeugd GGZ Haaglanden organiseert zij samen met anderen tweejaarlijks informatiebijeenkomsten met huisartsen én met ambtenaren, bestuurders en raadsleden van de gemeenten die in Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden participeren.

Gecontracteerde zorg

Door tussenkomst van het betreffende inkoopbureau heeft de praktijk een raamovereenkomst met de 'Haaglandse' gemeenten die in de gemeenschappelijke regeling Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden Inkoop Samenwerking Jeugd participeren (<https://www.h1oinkoop.nl/>).

Behandeltarieven

Voor niet-vergoede zorg hanteert de praktijk de volgende tarieven:

- Individueel consult (50 min.): 90 euro
- Telefonisch consult (30 min.) of e-mailconsult: 45 euro
- Groepstraining: afhankelijk van het onderwerp en groepsomvang
- In company training: op basis van offerte

Deze tarieven zijn op de website onder het tabblad Aanbod gepubliceerd:

<https://www.karinreurslag.nl/aanbod>.

Voor afspraken die niet tijdig – dat wil zeggen: uiterlijk 24 uur van te voren – worden afgezegd, hanteert de praktijk een 'no show'-vergoeding van 50%.

Inhoudelijke kwaliteitsborging

Op grond van haar diverse registraties committeert Karin zich aan het bepaalde in de diverse beroepscode:

- De beroepscode van het NIP:
<https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/beroepscode/>
- De beroepscode van het de SKJ waarin wordt verwezen naar het NIP:
<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/standaarden/#psychologen>

Op grond van haar accreditatie als Registerpsycholoog NIP / Kinder en Jeugd dient Karin in een periode van vijf jaar aan herregistratiecriteria te voldoen, waarvan er hieronder enkele worden uitgelicht:

- "2500 uur werkervaring.
- 120 punten kennisontwikkeling:
 - minimaal 40 punten scholing (maximaal 50% e-learning)
(ten minste 20 punten moeten geaccrediteerde KJ-herregistratiepunten zijn, d.w.z. afkomstig van scholing geaccrediteerd voor de herregistratie Kinder- en Jeugdpsycholoog NIP. Niet-geaccrediteerde scholing kan meetellen als deze van post-universitair niveau is en inhoudelijk aansluit bij de werkzaamheden van kinder- en jeugdpsychologen)
 - minimaal 40 punten intervisie (1 uur = 1 punt)
 - de resterende 40 punten kunnen ingevuld met scholing, intervisie en/of overige activiteiten (zie art. 27 van de Registratieregeling)
- U onderschrijft de Beroepscode van het NIP
- U overlegt een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)"

De volledige set van criteria is te vinden op: <https://www.psynip.nl/registraties/nip-registraties/kinder-en-jeugdpsycholoog-nip/kinder-en-jeugdpsycholoog-herregistratie/>.

Karin houdt de vakliteratuur nauwlettend bij. Zij is geabonneerd op De Psycholoog (NIP), De Pedagoog (NVO) en EMDR Magazine. Bovendien heeft de praktijk een abonnement op 'de BSL' (<https://www.bsl.nl/shop/bsl-psychologie-totaal-mb1-40524e.html>) waardoor Karin online toegang heeft tot relevante literatuur en vaktijdschriften, waaronder Kind & Adolescent.

Karin neemt actief deel aan de intervisie van een zevental psychologen en psychotherapeuten die maandelijks bij elkaar komen. Ook neemt ze deel aan de tweewekelijkse intervisiesessies van groepspraktijk Boetzelaer136.

Klachten- en geschillenregeling

Op grond van de diverse registraties committeert Karin zich aan het bepaalde in de diverse beroepscode:

- De beroepscode van het NIP: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/beroepscode/>
- De beroepscode van de SKJ waarin wordt verwezen naar het NIP: <https://skjeugd.nl/tuchtrecht/standaarden/#psychologen>

Kwaliteitsfunctionaris

Als kwaliteitsfunctionaris van praktijk Karin Reurslag is Vincent Sabee aangesteld. Vincent is strategisch inkoopadviseur en heeft ervaring opgedaan met procesoptimalisatie, kwaliteitsmanagement, onderzoek en inkoop- en samenwerkingsvraagstukken (<https://www.linkedin.com/in/vincentsabee/>). Hij studeerde juridische-politieke wetenschappen aan de Universiteit Leiden.

De kwaliteitsfunctionaris adviseert op het terrein van proceskwaliteit. Hij heeft in nauwe samenspraak met mij dit kwaliteitshandboek opgesteld. Hij is ook de opsteller van de privacyverklaring en het verwerkingsregister die op Karins website zijn gepubliceerd: <https://www.karinreurslag.nl/uploads/PrivacyverklaringPraktijkKarinReurslag.pdf> en <https://www.karinreurslag.nl/uploads/VerwerkingsregisterPraktijkKarinReurslag.pdf>.