

# Kwaliteitshandboek



Bijgewerkt op 2 februari 2020

*Ten eerste; door de manier van met elkaar werken voelen de deelnemers/cliënten zich veeleer vrijwilliger en zo worden zij in dit handboek ook aangeduidt.*

## **Bedrijfsprofiel en Missie**

***Werkproject De Korenmaat wil voor voornamelijk vrijwilligers met een psychiatrische achtergrond en een afstand tot de arbeidsmarkt een prettige en zinvolle arbeidsmatige dagbesteding bieden als een zo normaal mogelijk maatschappelijk bedrijf.***

Persoonlijke motieven van de vrijwilliger vormen het uitgangspunt voor het werken op Stadsboerderij De Korenmaat. Deze kunnen bijvoorbeeld zijn:

- prettige en zinvolle dagbesteding,
- uitproberen van eigen mogelijkheden op het gebied van (vrijwilligers-)werk,
- binnen een agrarische setting werken,
- jezelf nuttig maken
- structuur in het leven houden.

De arbeidsmatige dagbesteding wordt aangeboden op Stadsboerderij De Korenmaat van Stichting Natuurcentrum Arnhem. De Korenmaat ligt binnen de bebouwde kom van Arnhem aan de Marius van Beeklaan 5 en heeft een publieke functie voor de inwoners van Arnhem en de omliggende gemeenten. Naast de Stadsboerderij met publieksfunctie, herbergt De Korenmaat ook het boerderijcafé de Hooijmaat, is er een leslokaal waar kinderen van basisscholen lessen krijgen op het gebied van natuur en milieu en strekken deze lessen zich ook uit over het terrein van de stadsboerderij. Dit maakt Stadsboerderij De Korenmaat tot een levendig en dynamisch bedrijf waarbinnen de vrijwilligers werken. De publieke functie van De Korenmaat geven er het bestaansrecht aan en maakt dat ook Werkproject De Korenmaat en haar vrijwilligers in dienst van de publieke functie staan en dat dit ook een zekere mate aangepastheid vraagt van de vrijwilligers van het Werkproject.

Werkproject De Korenmaat heeft 1 begeleider die de groep vrijwilligers begeleidt en tevens eigenaar is van het Werkproject.

## ***Geschiedenis***

Werkproject De Korenmaat is in het voorjaar van 1994 opgezet in samenwerking met Stichting Natuurcentrum Arnhem (Voorheen Centrum voor Natuur- en Milieueducatie) en het voormalige dagbestedingscentrum Singel 31 van RIAGG Arnhem. Het RIAGG groeide na verschillende fusies uit naar De Gelderse Roos en later Pro Persona.

In 2010 besloot Pro Persona uit financiële overwegingen alleen nog activiteiten aan te gaan bieden in kader van behandeling en de langdurige zorg af te stoten. Veel van de groep vrijwilligers van Werkproject De Korenmaat waren juist afhankelijk van de langdurige zorg en zouden daarmee op termijn hun werkplek dreigen te verliezen.

Na protesten hiertegen heeft Pro Persona in 2011 het Werkproject samen met de begeleider overgedragen aan Siza, waardoor de groep vrijwilligers gebruik kon blijven maken van het Werkproject, samen met de vertrouwde begeleider.

Eind 2016 was er een financieel tekort ontstaan bij het onderdeel van Siza waar het Werkproject inmiddels toe behoorde en dreigde de begeleider ontslagen te worden. Weer een periode van onzekerheid voor zowel vrijwilligers als de begeleider. De begeleider had inmiddels zoveel expertise opgebouwd in verband met de uit te voeren werkzaamheden en de samenwerking met het Natuurcentrum, dat ook het Natuurcentrum niet gelukkig was met het dreigende vertrek van de begeleider. Alles overwegende is daarom besloten het Werkproject te verzelfstandigen en is per 1 mei 2017 is Werkproject De Korenmaat een eenmanszaak geworden met de begeleider als eigenaar. Zowel Siza als Stichting Natuurcentrum Arnhem hebben zeer welwillend hun medewerking hieraan verleend.

Vanaf 1 mei 1994 tot heden is steeds dezelfde begeleider aan het Werkproject verbonden gebleven. Het bewaken van de continuïteit voor groep vrijwilligers is voortdurend een van de belangrijkste drijfveren geweest. En daarmee belangrijk voor het vertrouwen en welbevinden van de vrijwilligers.

## ***Maatschappelijke inbedding en samenwerking***

Werkproject De Korenmaat prijst zich gelukkig dat het voor werk van de vrijwilligers onderdeel uitmaakt van een dynamisch bedrijf: Stichting Natuurcentrum Arnhem. Dat betekent dat het Werkproject geen eilandje op zichzelf vormt, maar de vrijwilligers ook samenwerken met medewerkers in de agrarische bedrijfsvoering en de publieke functies, die geen functie hebben in de 'zorg'. Daarnaast zijn er veel bezoekers van de Stadsboerderij. Deze werkomstandigheden doen een positief appel op de kwaliteiten van de vrijwilligers.

*De publieke functie van Stadsboerderij maakt dat de vrijwilligers ook een wederdienst verlenen aan de maatschappij. Voor menig vrijwilliger van belang voor het gevoel van eigenwaarde.*

De samenwerking met Stichting Natuurcentrum Arnhem heeft ook een groot voordeel in de verdeling van taken. Zo zorgt het Natuurcentrum geheel voor de bedrijfsmatige kant van Stadsboerderij, met alle regels en bedrijfsmatige zaken die daarmee samenhangen. Daardoor kan het Werkproject zich geheel richten op de begeleiding van de vrijwilligers, inclusief de administratieve kanten daarvan. Deze verdeling van taken en samenwerking blijkt al sinds de start van het Werkproject in 1994 bijzonder vruchtbaar te zijn, doordat beide partijen zich hierdoor beter kunnen concentreren op de eigen kerntaken.

Voor de zorgverlening aan de vrijwilligers wordt samengewerkt met verschillende organisaties en familieleden. Natuurlijk voor de zakelijke aspecten als de te verlenen zorg en productieafspraken, maar ook voor meer persoonlijke zaken die bij de vrijwilligers spelen. De lijnen hiervoor worden zo kort en direct mogelijk gehouden. Organisaties in dit kader zijn nu:

- Wijkcoaches
- Siza
- RIBW
- Pro Persona
- Zorggroep Kans
- Elver
- Philadelphia
- Scalabor
- Familie-/gezinsleden

Minder structureel zijn er ook contacten met ondermeer met zorgboerderijen in de omgeving. En incidenteel wordt ook contact gelegd met organisaties en personen rondom de vrijwilligers als een situatie daarom vraagt. Dat kan variëren van een woningbouwvereniging, de belastingdienst tot een familielid.

## ***Vrijwilligers en begeleiding***

Werkproject De Korenmaat biedt ruimte aan ongeveer 20 vrijwilligers, maar per dagdeel niet meer dan 6-8. Door de aard en verdeling van de werkzaamheden, wordt van vrijwilligers verwacht dat zij bereid en tot op zeker hoogte ook in staat zijn om onderling samen te werken. Het Werkproject is niet ingericht en gekwalificeerd om te werken met kinderen en/of jongeren. Dus komen alleen volwassenen in aanmerking om als vrijwilliger bij het Werkproject te komen werken.

Werkproject De Korenmaat richt zich in de eerste plaats op mensen met een psychiatrische achtergrond. Met name daar ligt de kennis, ervaring en affiniteit van de begeleider. Ook de groep vrijwilligers heeft zich meerdere malen uitgesproken zich prettiger te voelen om samen te werken met collega's met een vergelijkbare achtergrond. Dat laat onverlet dat binnen de groep ook al vele jaren een beperkt aantal mensen met een licht versandelijke beperking succesvol werken, evenals een aantal mensen met een beperking in het autisme spectrum. Het zwaartepunt ligt echter wel bij de groep mensen met een psychiatrische achtergrond en het uitgangspunt is om dat te behouden.

De begeleiding is erop gericht om de vrijwilligers zoveel als mogelijk gebruik te laten maken van de kwaliteiten die zij bezitten. Primair staan de kwaliteiten die zij bezitten voorop. Tegelijkertijd wordt ook rekening gehouden met de beperkingen van de vrijwilliger om te voorkomen dat zij overvraagd worden. De begeleider werkt vanuit de visie dat ontwikkeling met name mogelijk is door de gezonde kant van de vrijwilliger aan te spreken.

Stadsboerderij De Korenmaat is een weinig overzichtelijk terrein van ongeveer 5 hectare waar de vrijwilligers soms alleen, maar veel vaker in groepjes 2-3 personen werken en afhankelijk van de werkzaamheden van dat moment, ook wel in grotere groepen. Dit vergt van de vrijwilligers ook enige mate van zelfstandigheid. Daar past bij om vrijwilligers zoveel als mogelijk verantwoordelijk te laten zijn voor het werk dat zij verrichten.

In het verlengde daarvan, betekent dat er ook ruimte is voor vrijwilligers om elkaar te kunnen helpen en ondersteunen. De ervaring daarbij is dat het dragen van verantwoordelijkheid voor elkaar ook waardevolle momenten en ervaringen opleveren in de persoonlijke ontwikkeling en extra zin geven aan het werken. Bovendien maakt dit het voor een zeer beperkt aantal vrijwilligers die extra ondersteuning nodig hebben, mogelijk om toch op De Korenmaat als vrijwilliger te werken. Voor de begeleider van het Werkproject ligt hier met name de taak om de draagkracht van de groep goed aan te voelen en de ondersteuningsvraag van die vrijwilliger goed in te schatten. Om vervolgens te balans daarin te bewaken en de groep daarin te ondersteunen.

In het begeleiden van de groep en het bewaken en sturen van het groepsproces ligt de belangrijkste taak van de begeleider. Juist om ervoor te zorgen dat de individuele vrijwilliger optimaal kan functioneren. Dat betekent vanzelfsprekend dat de individuele ondersteuningsbehoefte ook helder moet zijn.

Het werken binnen een professioneel bedrijf als Stadsboerderij De Korenmaat stelt ook eisen aan de kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden en de omgang met bezoekers. Ook hier ligt een belangrijke taak bij de begeleider. Dan gaat het om zorg te dragen voor een goede instructie en begeleiding en controle. En ook hierin kunnen vrijwilligers weer veel van elkaar leren, maar waarbij ook hier de eindverantwoordelijkheid uiteraard bij de begeleider blijft.

## ***Continuïteit***

Continuïteit van de begeleiding aan de vrijwilligers is bijzonder belangrijk; de vrijwilligers moeten in principe altijd terecht kunnen bij Werkproject De Korenmaat. Ook in bijzondere omstandigheden. Daarvoor heeft het Werkproject verschillende afspraken gemaakt.

Bij een kortdurende afwezigheid (tot ongeveer 2 dagen), kunnen verschillende medewerkers van Stichting Natuurcentrum Arnhem de begeleiding van de werkzaamheden overnemen. Door de dagelijkse samenwerking kennen zij de vrijwilligers goed en kunnen zij de voortgang garanderen.

Bij een langer durende afwezigheid de begeleider, zoals bijvoorbeeld vakantie, heeft het Werkproject afspraken gemaakt met Siza Werk. Het Werkproject huurt dan een gekwalificeerde begeleider van hen in. Dit is zoveel als mogelijk dezelfde persoon, zodat deze persoon en de vrijwilligers ook vertrouwd met elkaar zijn. Deze afspraak is tot grote tevredenheid van alle betrokkenen.

Om in geval van (langdurige) ziekte van de begeleider de financiële gezondheid van het Werkproject en de begeleider te kunnen garanderen, is een AOV-verzekering afgeloten, waardoor de begeleider verzekerd is van een inkomen en de inkomsten van het Werkproject gebruikt kunnen worden voor de inhuur van een gekwalificeerde begeleider via Siza Werk.

Door het werken met landbouwhuisdieren bestaat het risico dat Stadsboerderij De Korenmaat op slot gaat in verband met een (dreigende) infectie van de veestapel. Dit heeft Werkproject ondervonden met de MKZ-crisis in 2001. In dat geval ging de Stadsboerderij van het ene op het andere moment, zonder vooraankondiging, op slot en konden de vrijwilligers daar per direct niet meer ontvangen worden. Door de snelheid van de besluiten bij zo'n gebeurtenis, is het vrijwel onmogelijk om hierop voor te bereiden. Destijds is onmiddellijk contact gelegd met een ander Werkproject van De Gelderse Roos dat hovenierswerk verrichte en heeft Werkproject De Korenmaat met hen gedurende de gesloten periode elders in Arnhem hovenierswerk verricht. Na 1 dag van sluiting die nodig was om een en ander te organisaeren, konden de vrijwilligers weer aan de slag en

kon daarmee de zorg gecontinueerd worden. Door de contacten met onder andere Siza Werk, mag verwacht worden dat een dergelijke constructie opnieuw binnen korte termijn gerealiseerd kan worden, waarmee de zorg ook dan weer gecontinueerd kan worden.

## ***Afstemming met netwerk van vrijwilliger***

Soms is afstemming met iemand uit het netwerk van de vrijwilliger wenselijk, dan wel noodzakelijk. Dat kan bijvoorbeeld zijn met een persoonlijk begeleider, een behandelaar of een andere betrokkene. Uitgangspunt is dat regie hierover zoveel als mogelijk bij de vrijwilliger ligt.

In oplopende afname van regie van de vrijwilliger worden hierin de volgende manieren van afstemming weergegeven, waarin 1 de meest wenselijke is en 5 de minst:

1. De te bespreken situatie wordt met de vrijwilliger besproken en die zorgt zelf volledig voor het overbrengen van de boodschap,
2. De situatie wordt met de vrijwilliger besproken en na uitdrukkelijke toestemming neemt de begeleider contact op met de beoogde persoon uit het netwerk in aanwezigheid van de vrijwilliger,
3. De situatie wordt met de vrijwilliger besproken en na uitdrukkelijke toestemming neemt de begeleider contact op met de beoogde persoon uit het netwerk buiten aanwezigheid van de vrijwilliger,
4. De situatie wordt met de vrijwilliger besproken en hem/haar medegedeeld dat de begeleider contact opneemt met de beoogde persoon uit het netwerk,
5. Zonder overleg met de vrijwilliger wordt contact opgenomen met de beoogde persoon uit het netwerk.

N.B. Altijd wordt achteraf het besprokene met de vrijwilliger teruggekoppeld

De situatie als beschreven bij 5 kan alleen als het onwenselijk is in het directe belang van de vrijwilliger om te wachten. De ernst van de situatie en de mate waarin een vrijwilliger (op dat moment) zelf in staat is om de boodschap over te brengen dienen zorgvuldig meegewogen te worden in het besluit om buiten medeweten van de vrijwilliger contact op te nemen. Zeker als het gaat om het persoonlijk functioneren van de vrijwilliger en dit een inbreuk kan betekenen in het zelfbeschikkingsrecht van de vrijwilliger moet er sprake zijn van zwaarwegende argumenten.

## ***Individuele ontwikkeling en Evaluatie***

Elke vrijwilliger komt met zijn of haar eigen persoonlijke wensen en verwachtingen werken op Stadsboerderij De Korenmaat. Dat kan variëren van “laat mij maar wat doen, want dan zit ik me thuis niet te vervelen”, tot “ik wil proberen om aan het werk te komen, maar daar heb ik een opstap voor nodig”. De persoonlijke wensen en verwachtingen zijn vaak ook dynamisch en afhankelijk van meerdere factoren, ook factoren die buiten Werkproject De Korenmaat liggen. Dit vraagt om een vorm van begeleiding die hier ook flexibel mee om kan gaan. Een min of meer continu proces en niet een vorm van begeleiding die stapt van evaluatiemoment naar evaluatiemoment.

De begeleider moet persoonlijke aandacht hebben voor en betrokken zijn bij de vrijwilliger. Steeds met elkaar in gesprek zijn en weten wat er speelt zijn essentieel.

Veel informatie komt naar voren in de pauzegeprekken en tijdens het met elkaar werken. En in principe wordt er tijd vrijgemaakt voor een persoonlijk gesprek als daar behoefte aan is en zoveel mogelijk ook op dat moment.

Hierdoor kunnen kansen beter worden benut, of problemen het hoofd geboden, op het moment dat die zich, vaak onverwacht, aandienen, waardoor de vrijwilliger effectiever kan worden ondersteund in zijn persoonlijke functioneren en/of ontwikkeling.

Een groot deel van de vrijwilligers hebben bij het Werkproject hun plaats voor langere tijd gevonden en mag niet worden verwacht dat zij nog een trede hoger zullen gaan op de participatieladder. Begeleider en vrijwilliger kennen elkaar daardoor soms al vele jaren.

Omdat er geen sprake is van een team van begeleiders is er geen behoefte of noodzaak tot een overdrachts-administratie. Alleen in het geval van een vakantievervangende, wordt er een korte eenmalige overdracht (mondeling dan wel schriftelijk) gemaakt die naderhand weer wordt vernietigd.

Begeleider en vrijwilliger kennen elkaar goed en zijn nauw bij elkaar betrokken en weten samen wat de afspraken zijn. Daarnaast is er slechts 1 begeleider binnen het Werkproject werkzaam en heeft verslaglegging geen functie zoals bij de begeleiding door een team, of binnen een grotere organisatie waarbij ook andere betrokkenen een functionele toegang hebben tot verslagen. Daarom wil Werkproject De Korenmaat niet vastleggen om het vastleggen en wordt verslaglegging tot een minimum beperkt. Schriftelijke vastlegging van begeleiding en evaluatie wordt wel gedaan voor andere partijen, die betrokken zijn bij de vrijwilliger, als die dit verlangen. Uiteraard gebeurt dit in overleg met de vrijwilliger.

## ***Inspraak en medezeggenschap***

De betrokkenheid van de groep vrijwilligers bij alles wat het Werkproject en Stadsboerderij De Korenmaat aangaat is groot. Om dit te bevorderen worden de vrijwilligers nauw betrokken bij de ontwikkelingen rondom Werkproject De Korenmaat én Stadsboerderij De Korenmaat. Het Werkproject betracht ook zoveel mogelijk openheid rondom ontwikkelingen die er spelen. Dat kan gaan over verandering in gebruik van gebouwen, de veestapel of in het gebruik van de gronden, tot organische zaken die het Werkproject en/of de Stadsboerderij betreffen.

In meer uitzonderlijke gevallen, zoals die er waren rondom reorganisaties en overnamen, worden de vrijwilligers in de eerste plaats geïnformeerd middels een brief, waarin de situatie en stand van zaken worden uitgelegd. Daarna volgen altijd gesprekken. Deze vinden plaats in de pauzes op de momenten dat er iets speelt. Daarbij wordt altijd zoveel mogelijk openheid gegeven. En zolang een situatie zich blijft voordoen, blijft het ook onderwerp van gesprek en blijft daardoor iedereen steeds op de hoogte van de ontwikkelingen. Omdat nooit alle vrijwilligers tegelijkertijd aanwezig zijn, worden de gesprekken ook zo vaak als nodig is opnieuw gevoerd, zodat ook iedereen geïnformeerd en betrokken blijft. Afhankelijk van de persoonlijke behoefte, worden deze gesprekken ook nog aangevuld met individuele gesprekken.

Kleinere zaken die spelen worden medegedeeld via het whiteboard en/ het prikbord of alleen mondeling en zijn daarna ook altijd onderwerp van gesprekken.

Uit deze gesprekken komen ook altijd ideeën en feed-back terug en hier zitten vaak waardevolle ideeën en meningen bij die ook serieus meegenomen worden. En omdat in deze gesprekken in principe ook alles besproken wordt wat de vrijwilligers aangaat of raakt, is er geen aparte medezeggenschapstructuur nodig.

Er is in het verleden verschillende keren een plenaire vergadering geweest, maar dat leverde steeds maar een fractie op van wat de ‘pauzegesprekken’ opleveren. Derhalve vinden dergelijke vergaderingen niet meer plaats.

## ***Gegevensbeheer en privacy***

Bescherming van de privacy van de vrijwilligers is een belangrijk goed. Werkproject De Korenmaat is daarom zeer terughoudend in het gebruik van digitale gegevens. Persoonlijke gegevens worden nooit doorgegeven, tenzij op uitdrukkelijk verzoek van de vrijwilliger zelf, of wanneer dit wettelijk en/of voor de bedrijfsvoering onvermijdelijk is. Zie ook: ‘Afstemming met netwerk van vrijwilliger’. Een vrijwilliger mag ten alle tijden de gegevens inzien van hem/haar die er zijn en bewaard worden.

Het Werkproject beheert zelf een internet-site en wordt op verschillende internet-sites vermeld (o.a. [www.zorgboeren.nl](http://www.zorgboeren.nl) en [www.natuurcentrumarnhem.nl](http://www.natuurcentrumarnhem.nl)). Hierop worden geen persoonlijke gegevens vermeld. Het Werkproject maakt zelf geen gebruik van sociale media, met uitzondering van WhatsApp als communicatie-middel tussen vrijwilliger en begeleider. Voor WhatsApp zijn geen groepen aangemaakt en geschiedt de communicatie uitsluitend 1 op 1. Werkproject De Korenmaat kan geen verantwoording nemen voor wat derden op het internet of sociale media plaatsen.

Daar waar Werkproject De Korenmaat zeggenschap heeft over een publicatie (op papier of via internet), worden geen gegevens van individuele vrijwilligers vermeld. Voor het gebruik van een foto, al dan niet met vermelding van naam, waarop 1 of meer vrijwilligers staan afgebeeld, is vooraf schriftelijke toestemming van elke afgebeelde vrijwilliger nodig, waarin ook wordt vermeld waarvoor de foto wordt gebruikt. Bij hergebruik moet opnieuw schriftelijke toestemming worden verleend.

Voor het beheer van gegevens en communicatie wordt gebruikt gemaakt van een laptop die beveiligd is met de benodigde beveiligingssoftware als wachtwoordtoegang en virus-beveiliging. De laptop maakt geen onderdeel uit van een netwerk. Regelmatig wordt er van de laptop een back-up gemaakt in RAID 1 op een dubbele externe harde schijf die thuis bij de begeleider/eigenaar in een brandkastje wordt bewaard. Voor de communicatie wordt ook gebruik gemaakt van een Android-telefoon.

Schriftelijke documenten met persoonlijke gegevens worden in een afgeloten kast bewaard. Schriftelijke documenten met persoonlijke gegevens die worden weggedaan, gaan eerst door een papierversnipperaar.

Om te kunnen declareren bij gemeenten en hoofdaanemers, wordt gebruikt gemaakt van Zilliz, een speciaal op kleinschalige zorg afgestemd online cliëntendossier en administratieprogramma (<https://zilliz.nl>). En voor het berichtenverkeer met gemeenten wordt gebruikt gemaakt van de Zilliz Berichtenapp (<https://zillizberichtenapp.nl>) en Vecozo (<https://www.vecozo.nl>).

In een enkel geval verlangt ook een hoofdaanemer om gegevens betreffende een vrijwilliger te beheren binnen hun eigen systeem, met name als het gaat om registreren van aan-/afwezigheid. In

dat geval wordt gebruik gemaakt van het administratiesysteem van de hoofdaannemer en zijn zij verantwoordelijk voor een beveiligde inlogverbinding en gegevensbeheer op dat systeem.

## ***Veiligheid***

Werkzaamheden zoals op Stadsboerderij De Korenmaat gebeurt, brengen ook fysieke risico's met zich mee. Risico's voor de vrijwilliger zelf, maar voor omstanders als de andere vrijwilligers, medewerkers en bezoekers, waaronder ook kinderen. Om de risico's te beperken, werken de vrijwilligers niet met machines als de trekker, bosmaaier of kettingzaag. De begeleider is hier zelf wel voor gekwalificeerd. Hij heeft bovendien ruime ervaring met het werken met gereedschappen zoals die op een boerderij gebruikt worden. Goed gebruik van gereedschappen uit oogpunt van veiligheid en fysieke belasting is een voortdurend punt van aandacht.

Vanuit Stichting Natuurcentrum Arnhem is er een RI&E en worden alle gebruikte machines en installaties regelmatig gecontroleerd (de gebruikte gereedschappen en machines zijn ook alle eigendom van Stichting Natuurcentrum Arnhem). Gezamenlijk met de medewerkers van het Natuurcentrum heeft de begeleider in 2017 met goed gevolg een cursus VCA gevolgd.

Vanuit Stichting Natuurcentrum Arnhem is ook de BHV opgezet, waarin de begeleider ook volledig meedraait, inclusief de jaarlijkse herhalingen.

Omdat Werkproject De Korenmaat met de vrijwilligers de werkzaamheden volledig binnen de omgeving van Stichting Natuurcentrum Arnhem verrichten, wordt het werkproject ook meegenomen bij de RI&E, controles en BHV.

## ***Protocollen***

Bij dit kwaliteitshandboek behoren ook de volgende protocollen die als bijlagen zijn bijgevoegd:

- Gedragscode
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Klachtenprocedure
- Veilig incidenten melden