

# Balans



# & Impuls<sup>TM</sup>

Bureau voor advies, training en psychodiagnostiek

## KWALITEITSSTATUUT DECEMBER 2025

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Goedgekeurd kwaliteitsstatuut ggz - Instelling format 4.0 .....                    | 3  |
| I. Algemene Informatie.....                                                        | 3  |
| 1. Gegevens ggz-aanbieder .....                                                    | 3  |
| 2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt:.....                                     | 3  |
| 3. Onze locaties vindt u hier .....                                                | 3  |
| 4. Beschrijving aandachtsgebieden en zorgaanbod .....                              | 3  |
| 5. Beschrijving professioneel netwerk .....                                        | 4  |
| 6. Onze instelling biedt zorg aan in .....                                         | 4  |
| 7. Structurele samenwerkingspartners .....                                         | 5  |
| II. Organisatie van de zorg.....                                                   | 12 |
| 8. Lerend netwerk .....                                                            | 12 |
| 9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen .....                                     | 13 |
| 10. Samenwerking .....                                                             | 14 |
| 11. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens.....                               | 16 |
| 12. Klachten en geschillenregeling .....                                           | 16 |
| III. het zorgproces – het traject dat de cliënt in deze instelling doorloopt ..... | 17 |
| 13. Wachtijd voor intake/probleemanalyse en behandeling en begeleiding .....       | 17 |
| 14. Aanmelding en intake/probleemanalyse .....                                     | 17 |
| 15. Indicatiestelling .....                                                        | 17 |
| 16. Behandeling en begeleiding .....                                               | 17 |
| 17. Afsluiting en nazorg .....                                                     | 20 |
| IV. Ondertekening .....                                                            | 22 |

## GOEDGEKEURD KWALITEITSSTATUUT GGZ - INSTELLING FORMAT 4.0

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van 'geneeskundige ggz', dat wil zeggen generalistische basis-ggz en gespecialiseerde ggz binnen de Zorgverzekeringswet, verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken. Dit betreft een goedgekeurd kwaliteitsstatuut.

### I. ALGEMENE INFORMATIE

#### 1. Gegevens ggz-aanbieder

|                                       |                                                                      |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Handelsnaam:                          | Stichting Balans & Impuls Intensief                                  |
| Hoofd postadres straat en huisnummer: | Laan van Nieuw-O-Indië 25 (4 <sup>e</sup> verdieping)                |
| Hoofd postcode en plaats:             | 2592 BJ 'S-GRAVENHAGE                                                |
| Website:                              | <a href="http://www.balans-en-impuls.nl">www.balans-en-impuls.nl</a> |
| KvK:                                  | 27163974 / 53016270                                                  |
| AGB-code 1:                           | 22220450                                                             |
| AGB-code 2:                           | 94056427                                                             |

#### 2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt:

|                     |                                  |
|---------------------|----------------------------------|
| Naam                | Mw. drs. A. H. M. Bakker         |
| E-mailadres:        | secretariaat@balans-en-impuls.nl |
| Tweede e-mailadres: |                                  |
| Telefoonnummer:     | 070-3922261                      |

#### 3. Onze locaties vindt u hier

Link: <https://balans-en-impuls.nl/over-ons/contact-en-locaties/>

#### 4. Beschrijving aandachtsgebieden en zorgaanbod

##### 4a. Algemene visie/werkwijze en cliëntenpopulatie

Balans & Impuls is sinds 1997 een landelijk opererend psychologisch training- en adviesbureau. We bieden werkgevers en medewerkers praktische handvatten en vaardigheden om mentaal weerbaar en gezond te functioneren. Het is de bedoeling levenstaken op het werk en thuis weer te kunnen hanteren. Bij verzuim als gevolg van psychische klachten helpen we met herstel en re-integratie.

Een belangrijk uitgangspunt is dat met grondige diagnostiek de persoonlijke gebruiksaanwijzing in kaart wordt gebracht. Op basis daarvan wordt een plan van aanpak gemaakt, of het nu gaat om een persoon of groep. Het geeft houvast om de eigenheid/eigenaardigheden te leren kennen en besturen. Mensen en groepen kunnen scheefgroeien door onjuist gebruik of verwaarlozing van de

persoonlijke gebruiksaanwijzing. Vermoeidheid, somberheid, ergernissen, teleurstellingen zijn het gevolg. Soms worden doelen en wensen nagestreefd die niet (meer) haalbaar zijn. De aanpak van Balans & Impuls is duidelijk en praktisch. Scheefgroei wordt bijgesteld in doorgroei, binnen de grenzen van de eigen mogelijkheden.

#### **4b. Cliënten met de volgende hoofddiagnose(s) kunnen in mijn instelling terecht**

- ✓ Angststoornissen
- ✓ Depressieve stemmingsstoornissen
- ✓ Persoonlijkheidsstoornissen
- ✓ Somatische symptoomstoornis en verwante stoornis
- ✓ Trauma en stress gerelateerde stoornissen

#### **4c. Biedt uw organisatie hoog specialistische ggz (3<sup>e</sup> lijns ggz)**

Nee

#### **4d. Heeft u nog overige specialismen**

Overig, namelijk: Depressie, angst, PTSS, aanpassingsstoornis, traumatisch hoofd/hersenletsel

### **5. Beschrijving professioneel netwerk**

Balans & Impuls biedt sinds 1997 psychologische hulpverlening bij psychische problematiek als angst, depressie, PTSS (post traumatische stress stoornis) en persoonlijkheidsproblematiek. Verder wordt ook hulp geboden bij psychische problematiek als gevolg van ernstige medische ziekten.

Hulpverlening bij THL/NAH (traumatisch hoofd/hersenletsel / niet aangeboren hersenletsel) is daar een voorbeeld van. Er wordt gewerkt aan herstel van klachten en/of leren hanteren van beperkingen. Daarnaast is er aandacht voor herstel van functioneren in levenstaken op persoonlijk, privé en werkgebied. Het versterken van herstel in levenstaken draagt bij aan duurzaam herstel. Er wordt ook hulpverlening geboden welke niet in aanmerking komt voor vergoeding door particuliere zorgverzekeraars

### **6. Onze instelling biedt zorg aan in**

Er is sprake van een overgangssituatie waarbij we zowel werken met een onderscheid in generalistische basis-ggz en gespecialiseerde ggz als een indeling naar settings van het Zorgprestatiemodel. In de toekomst zal het eerste onderscheid komen te vervallen.

**Setting 2** (ambulant – monodisciplinair)/ generalistische basis ggz:

GZ psycholoog, klinisch neuropsycholoog. Wanneer er sprake is van complex medische problematiek is de psychiater eveneens betrokken.

**Setting 2** (ambulant - monodisciplinair) / gespecialiseerde ggz:

GZ psycholoog, klinisch neuropsycholoog. Wanneer er sprake is van complex medische problematiek is de psychiater eveneens betrokken.

## 7. Structurele samenwerkingspartners

Stichting Balans & Impuls Intensief werkt ten behoeve van de behandeling en begeleiding van cliënten samen met:

- Welbe

Arnhemseweg 10

3817 CH Amersfoort

<https://www.wellbe.work/>

- International Stress Management Association

Aston House

Cornwall Avenue, London, N3 1LF

<http://isma.org.uk/international-stress-management-association>

- World Veteran Federation

6 rue du Docteur Finlay

Paris 75015 France

<http://www.wvf-fmac.org>

- Winnock Nederland

De Dreef 2, 3706 BR te Zeist

[nederland@winnock.nl](mailto:nederland@winnock.nl)

- Parnassigroep,

Monsterseweg 93

2553 RJ Den Haag

<https://www.parnassigroep.nl>

- Hersenplan

Medisch advies & revalidatie

Vlierwede 28

2993 GK Barendrecht

<https://www.hersenplan.nl/>

- U-Center

Klinisch behandelcentrum

<https://www.u-center.nl/>

- Dat Werckt

Ergotherapeut/Re-integratiecoach

Maandag tot en met vrijdag:

Doude van Troostwijkstraat 2A, 1391 ES, Abcoude

Woensdagochtend:

Kerkgaarde 4, 1391 MB, Abcoude

<https://www.datwerckt.com>

- Coaching en Ergotherapie

Re-integratiecoach/Ergotherapeut (teven PRPP@Work)

[www.ergotherapievrolijk.nl](http://www.ergotherapievrolijk.nl)

Ommoordseweg 27, 3056 JN, Rotterdam

- Ergo en Arbeid

Ergotherapeut/Re-integratieprofessional

[www.ergoenarbeid.nl](http://www.ergoenarbeid.nl)

Röntgenlaan 1, 2719 DX, Zoetermeer

- Ergo Eenhoorn

Ergotherapeut

[www.ergo-eenhoorn.nl](http://www.ergo-eenhoorn.nl)

Stationsweg 41 (Kamer 416), 3331LR, Zwijndrecht

- Viek Ergotherapie

Ergotherapie

<https://www.viekergotherapie.nl/>

- Ergotherapie Muriel

Ergotherapie (tevens PRPP@Work)

[info@ergotherapie-muriel.nl](mailto:info@ergotherapie-muriel.nl)

Aleida Iasonderweg 4 (vestiging Balans & Impuls Hengelo), 7555 SM, Hengelo

- Lisette Rodenburg

Coaching, advies en training (tevens PRPP@Work)

<https://www.lisetterodenburg.nl/>

Houtsnijlaan 8, 3233 BC, Oostvoorne

- Ergotherapie Lelystad

Ergotherapie (tevens PRPP@Work)

[www.ergotherapielelystad.nl](http://www.ergotherapielelystad.nl)

Agorabaan 15, 8224 JS, Lelystad

- Ergo Dichtbij

Ergotherapie

[www.ergodichtbij.nl](http://www.ergodichtbij.nl)

- Ergotherapie Amersfoort

Ergotherapie

[www.ergotherapieamersfoort.nl](http://www.ergotherapieamersfoort.nl)

De Brand 40, 3823 LL, Amersfoort

- Ergotherapie Apeldoorn

Ergotherapie

[www.ergotherapie-apeldoorn.nl](http://www.ergotherapie-apeldoorn.nl)

Jean Monnetpark 19, 7336 BA, Apeldoorn

- Van Bakel Ergotherapie

Ergotherapie

St. Theresiaplein 9, 5652 EV, Eindhoven

- Ergotherapie praktijk Voorburg

Ergotherapie

Jacob van den Eyndestraat 73, 2274 XA, Voorburg

- Ergotherapie Groningen

Ergotherapie

Hoendiep 1, 9718 TA Groningen

- T.I.M. Ergotherapie

Ergotherapie

Veilingweg 16-A, 2678 LN De Lier

- Sieto Reitsma Ergotherapeut

Ergotherapie

Oostenstein 46, 9291 GR Kollum

- Ergotherapeut van Oost

Ergotherapie

Transportweg 8, 9405 PR Assen (gezondheidscentrum Kloosterveen)

- Ergo Zwolle

Ergotherapie en fysiotherapie

Aa-Landen, Dobbe 72A, 8032 JX Zwolle

- Ergo Den Bosch

Ergotherapie

Rompertcentrum 19, 5233 RG den Bosch

- ErgoVitaal

Ergotherapie

<https://www.ergotherapie-waalswijk.nl>

- B-Fysic Gestel & Coevering

Ergotherapie

<https://www.b-fysic.nl>

Jan van Boendalelaan 1 5615KD Eindhoven

- Optiek TOM

Optometrist

<https://www.optiektom.nl/oogzorg-2/>

Dorpsdijk 147, 3161 CA, Rhoon

- Colpa Optiek

Optometrist (tevens oog oefeningen)

<https://www.colpaoptiek.nl/>

Burgemeester Colijnstraat 21, 2771 GE, Boskoop

- 't Hart Optiek & Optometrie

Optometrist

<https://www.thartoptiek.nl>

De Loper 68-72, 3137 DD, Vlaardingen

- Hemmer Optiek en Optometrie

Optometrist

[www.hemmeroptiek.nl](http://www.hemmeroptiek.nl)

Grotestraat 34, 7607 CN, Almelo

- Oogwereld

Optometrist

[www.oogwereld.nl](http://www.oogwereld.nl)

- Functionele Optometrie Leeuwarden

Optometrist (tevens oog oefeningen)

Snekertrekweg 1, kamer 214 & 216, 8912 AA Leeuwarden

- Joeri Zoon

Psychiater

- Marie-Jeanne Haack

Psychiater

<https://griend3.nl/>

Griend3, 6221 AJ, Maastricht

## II. ORGANISATIE VAN DE ZORG

### 8. Lerend netwerk

Stichting Balans & Impuls Intensief geeft op de volgende manier invulling aan het lerend netwerk van indicierend en coördinerend regie behandelaren.

Vanaf 1997 is het opleidingstraject van Balans & Impuls steeds als volgt opgebouwd geweest:

#### **Basisopleidingen eerste jaar**

- ✓ Interne opleiding, supervisie en workshops; in vertalen van structurele diagnostiek naar de praktijk van psychologische begeleiding. Tools in zelfsturing, weerbaarheid, bieden van trainingssessies middels psychodrama.
- ✓ Structurele diagnostiek door Liesbeth Eurelings-Bontekoe en Wim Snellen
- ✓ EMDR door Peter Balder
- ✓ Imaginatie door Jan Taal
- ✓ Workshops en/of basisopleiding psychodrama

#### **Vervolgopleiding**

- ✓ Daarna kan een verdiepende vakgerichte opleiding gevolgd worden. Voorbeelden hiervan zijn cognitieve gedragstherapie, ACT therapie (acceptance and commitment therapy) hypnotherapie of opleiding interactie academie.
- ✓ Verder werden workshops of trainingen op maat gevolgd naar interesse of wat in het werkgebied nodig bleek.
- ✓ Keuzes voor opleidingen en investeringen hangen samen met persoonlijk plan van aanpak van de medewerker, professionele groei en betekenis van de psycholoog binnen Balans & Impuls.
- ✓ Balans & Impuls heeft een erkende opleidingsplaats tot GZ psycholoog. Op basis van een interne sollicitatie en selectieprocedure kunnen medewerkers hieraan deelnemen.

De GZ opleiding is een tweejarige POST-WO studie die leidt tot registratie in het overheidsregister tot BIG-geregistreerd Gezondheidszorg Psycholoog. Balans en Impuls biedt als praktijkinstelling de gelegenheid aan kandidaat om de noodzakelijke praktijkervaring op te doen in afstemming op het cursorische leerprogramma. De GZ psycholoog levert binnen Balans & Impuls een bijdrage aan de ontwikkeling van een professionele en kwalitatief sterke dienstverlening. Na de opleiding levert de GZ psycholoog binnen Balans & Impuls een bijdrage aan de opleiding van een nieuwe GZ psycholoog en supervisie aan psychologen.

#### **Supervisie**

- ✓ Inzet van de supervisie is 45 uur over diagnostiek en indicatiestelling en 45 uur supervisie over interventies en overige taken
- ✓ Balans & Impuls heeft voor externe supervisie afspraken mw M. Lub, GZ Psycholoog, Klinisch Psycholoog, Psychotherapeut.
- ✓ Daarnaast wordt een tweede supervisor betrokken die 40% van de supervisietijd zal vullen
- ✓ De supervisor wordt extern ingezet en voldoet aan de vereisten van de GZ opleiding.

## 9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

Stichting Balans & Impuls Intensief ziet er als volgt op toe dat:

### 9a. Bevoegdheid en bekwaamheid zorgverleners

Hulpverleners en ondersteunende medewerkers van Balans & Impuls nemen vooraf deel aan een selectieprocedure, afgestemd op de benodigde competenties. Verder wordt een verklaring gevraagd van goed gedrag. Referenties worden nagetrokken.

Balans & Impuls werkt met geregistreerde psychologen NIP, GZ psychologen, psychiaters, klinisch neuropsycholoog en troubleshooters (HBO SPH/MWD). Er wordt rond casuïstiek samengewerkt met betrokken hulpverleners van externe organisaties.

#### *Selectie*

Het is een bewuste keuze van Balans & Impuls om met medewerkers te werken in dienstverband. Op deze wijze kan kwaliteit en werkwijze voortdurend worden ontwikkeld en gewaarborgd.

Hulpverleners, stagiaires en ondersteunende medewerkers van Balans & Impuls nemen vooraf deel aan een selectieprocedure, afgestemd op de benodigde competenties. Verder wordt een verklaring gevraagd van goed gedrag. Referenties worden nagetrokken.

### 9b. Zorgverleners volgens kwaliteitsstandaarden, zorgstandaarden en richtlijnen handelen

Zorg volgens zorgstandaarden en richtlijnen:

Er wordt gewerkt volgens de richtlijnen van Generalistische en Specialistische GGZ. Verder wordt gewerkt met de richtlijnen volgens specifieke problematieken. Daarnaast onderneemt Balans & Impuls doorlopend wetenschappelijk onderzoek in samenwerking met de Rijksuniversiteit Leiden en Open Universiteit.

Balans & Impuls werkt met geregistreerde psychologen NIP, GZ psychologen, psychiaters, klinisch neuropsycholoog en troubleshooters (HBO SPH/MWD). Er wordt rond casuïstiek samengewerkt met betrokken hulpverleners van externe instanties.

Klanten worden middels een formulier geïnformeerd over multidisciplinaire samenwerking en om toestemming gevraagd.

Balans & Impuls is ISO HKZ en NEN 7510 gecertificeerd en werkt volgens deze richtlijnen.

### 9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden

Bevorderen deskundigheid zorgverleners:

Psychologen/hulpverleners werkzaam bij Balans & Impuls ontvangen externe en interne training in:

- Structurele psychodiagnostiek door Prof. Dr. E.H.M. Eurelings-Bontekoe en Prof. Dr. W. Snellen
- Psychodrama
- EMDR
- Cognitieve gedragstherapie
- School van imaginatie
- Interne opleiding gericht op persoonlijkheid, context en levenstaken
- Interne opleiding gericht op hulpaanbod reddingswerkers

- Voortdurende professionele ontwikkeling aan de hand van een competentiegericht persoonlijk ontwikkelingsplan
- Professioneel handelen aan de hand van ISO HKZ normen
- Balans & Impuls is erkend als GZ-opleidingsplaats
- Een erkende opleidingsplaats voor universitaire studenten van de vakgroep psychologie
- Een erkende stageplaats voor HBO spw/mwd
- Een erkende stageplaats MBO administratieve ondersteuning, ECABO gecertificeerd

Er vindt wekelijks intervisie plaats van 1,5 uur in verschillende teams. Daarnaast vindt maandelijks een themagerichte intervisie/deskundigheidsbevordering plaats. Verder krijgen medewerkers supervisie van een senior GZ psycholoog, klinisch neuropsycholoog en psychiater.

### *Selectie*

Het is een bewuste keuze van Balans & Impuls om met medewerkers te werken in dienstverband. Op deze wijze kan kwaliteit en werkwijze voortdurend worden ontwikkeld en gewaarborgd.

Hulpverleners, stagiaires en ondersteunende medewerkers van Balans & Impuls nemen vooraf deel aan een selectieprocedure, afgestemd op de benodigde competenties. Verder wordt een verklaring gevraagd van goed gedrag. Referenties worden nagetrokken.

## 10. Samenwerking

### **10a. Samenwerking binnen uw organisatie en het (multidisciplinair) overleg is vastgelegd en gebord in het professioneel statuut**

Ja

### **10b. Binnen Stichting Balans & Impuls Intensief is het (multidisciplinair) overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld**

De visie en aanpak vindt zijn weerslag in onderstaande structuur en stappen in de multidisciplinaire trajecten.

Het betreft samenwerking tussen psycholoog NIP, GZ psychologen, psychiaters, klinisch neuropsycholoog, troubleshooter (HBO SPH/MWD). Er ligt onder elk traject dezelfde structuur, echter de mate van intensiteit en frequentie van de inzet van professionals en sessies hangt af van de diagnose en het soort traject. Het aantal sessies varieert afhankelijk van de ernst van de problematiek van 5 tot 20 sessies.

De stappen in psychologische hulp betreffen: intake/diagnostiek gevolgd door een plan van aanpak.

De invulling van de sessies krijgt meestal vorm in de volgende fasen: stabilisatie, versterken zelfzorg en zelfsturing, verwerking en vasthouden van het geleerde middels follow-up. Het plan van aanpak wordt in nauwe samenwerking met de klant opgesteld. Indien wenselijk worden steunpunten uit privé en/of werkomgeving betrokken.

Balans & Impuls maakt continu verbindingen met de eerstelijns en tweedelijns diensten en andere sectoren. We vertrekken vanuit een gemeenschappelijk waardenkader en visie, werken intensief samen en sturen onze zorg bij, uitgaande van de noden van de klant en recente wetenschappelijke inzichten. Op die manier werken we samen met de klant en zijn omgeving aan herstel.

### *Multidisciplinair overleg, informatie-uitwisseling en-overdracht*

De resultaten van de psychologische hulpverlening worden op de volgende wijze zowel voor de cliënt als de hulpverlener op de volgende wijze bewaakt:

- ✓ Vooraf aan de behandeling vindt intake en diagnostiek plaats. Deze krijgt vorm aan de hand van de problematiek en hulpvraag en doelstelling van de cliënt. Tijdens de behandeling vindt evaluatie plaats over de vooruitgang.
- ✓ De resultaten worden besproken en bewaakt in het behandelteam. Bij stagnatie in de behandeling is de behandelaar verplicht deze te melden.
- ✓ De cliënt kan aan het eind van de behandeling middels een evaluatieformulier aangeven wat hij aan de behandeling heeft gehad. Tevens wordt de kwaliteit van de hulpverlening hierin geëvalueerd.

Er vindt wekelijks intervisie plaats van 1,5 uur in verschillende teams. Daarnaast vindt maandelijks een themagerichte intervisie/deskundigheidsbevordering plaats. Verder krijgen medewerkers supervisie van een senior GZ psycholoog. In deze intervisie nemen deel; GZ psychologen, psychologen NIP, troubleshooter (HBO SPW/MWD), klinisch neuropsycholoog en op maat psychiater.

### **10c. Stichting Balans & Impuls Intensief hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon**

Procedure voor op- en afschaling zorgverlening:

Het is van belang dat de hulp is afgestemd op de hulpvraag en ernst van de problematiek.

Wanneer er binnen 3 tot 5 sessies onvoldoende herstel zichtbaar is, volgens de vooraf afgesproken doelen, brengt de psycholoog de situatie in intervisie. Opschalen is ook nodig in situatie van risico zoals suicidaliteit, (dreigend) verlies woning en/of inkomen, andere ernstige en acute stressbronnen, agressie. Er kan op de volgende wijze worden opgeschaald:

- ✓ Intensiveren sessies en versterken van focus op specifieke doelen;
- ✓ Inzet troubleshooter in thuissituatie (HBO opgeleid mwd/sph);
- ✓ Inzet psychiater;
- ✓ Inzet nadere diagnostiek door psychiater en/of klinisch neuropsycholoog;
- ✓ Inzet dagbehandeling (bij een van de externe verwijsadressen);
- ✓ Inzet opname (bij een van de externe verwijsadressen).

### **10d. Binnen Stichting Balans & Impuls Intensief geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure**

Procedure bij verschil van inzicht (escalatieprocedure)

In situaties van verschil van inzicht tussen behandelaren, wordt dit besproken in het multidisciplinair team. De inzichten worden afgewogen naar de gewenste doelen en resultaten van de klant. Het inzicht van de meerderheid van de behandelaars is hierin doorslaggevend. Wanneer het verschil in inzicht tussen de behandelaars, de structuur en helderheid naar de klant in gevaar brengt, wordt vervolgbehandeling aanbevolen bij een andere instelling.

## 11. Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens

### 11a. Ik vraag om toestemming van de cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals

Ja

11b. In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruik ik de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld), het stappenplan materiële controle en ik vraag het controle plan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle)

Ja

11c. Ik gebruik de privacyverklaring als de cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar / NZA

Ja

## 12. Klachten en geschillenregeling

Er is een klachten- en privacy reglement. Deze ligt voor klanten gereed in de wachtruimtes en kan ook worden verstrekt. Er is zowel een interne als externe klachtencommissie en geschillencommissie.

### III. HET ZORGPROCES – HET TRAJECT DAT DE CLIËNT IN DEZE INSTELLING DOORLOOPT

#### 13. Wachttime voor intake/probleemanalyse en behandeling en begeleiding

Clënten vinden actuele informatie over wachttijden voor intake en behandeling via de website <https://balans-en-impuls.nl/over-ons/wachttime-na-aanmelding/>.

#### 14. Aanmelding en intake/probleemanalyse

##### **14a. De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld**

Klanten worden per een beveiligd digitaal formulier op onze website aangemeld door een bedrijfsarts, re-integratie adviseur en/of HR manager. Vervolgens neemt het secretariaat binnen een werkdag contact op met de klant om een intakegesprek in te plannen. Tevens worden in eerste instantie een aantal vervolg sessies gepland om de doorloop van het traject te waarborgen. Er wordt een bevestiging gestuurd van het gesprek met algemene informatie over de hulpverlening. Deze vindt doorgaans 1 week later plaats.

**14b. Binnen Stichting Balans & Impuls Intensief wordt de cliënt doorverwezen naar een andere zorgaanbieder met een passend zorgaanbod of terugverwezen naar de verwijzer – indien mogelijk met passend advies – indien de instelling geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de cliënt**  
Ja

#### 15. Indicatiestelling

Beschrijving hoe de intake/probleemanalyse en indicatiestelling binnen Stichting Balans & Impuls Intensief is geregeld:

Wanneer de klant op basis van de intake verder wil met de hulpverlening wordt het diagnostisch proces in gang gezet. De diagnostiek bestaat uit een diagnostische interview en afname van testen op het gebied van mentale en gezondheidsklachten en persoonlijkheid. Er volgt na 1,5 week een adviesgesprek, waarin diagnostiek en plan van aanpak wordt besproken. De klant wordt gewezen op zijn recht van inzage, correctie en blokkeren. Bij akkoord geeft de klant hiervan een schriftelijke bevestiging, middels handtekening. Hierover vindt supervisie en intervisie plaats door GZ psycholoog, klinisch neuropsycholoog. Wanneer de klant hiermee instemt wordt de hulp vervolgt.

#### 16. Behandeling en begeleiding

##### **16a. Het behandelplan wordt als volgt opgesteld**

##### *Aanvang behandeling*

Wanneer de klant instemt met diagnostiek en plan van aanpak vangt de behandeling aan. Wanneer de klant ervoor kiest de hulp niet te vervolgen, wordt meegedacht naar andere hulpverlening en hiervoor desgewenst adressen aanbevolen. In de regel start de hulp met wekelijkse sessies. Wanneer er sprake is van herstel en behoefte aan meer gelegenheid het geleerde toe te passen, wordt het ritme vervolgt met sessies eens per twee weken.

### *Bewaken en afronden behandelproces*

De voortgang van de behandeling wordt bewaakt middels evaluatie van voortgang van de vooraf afgesproken doelen. Er is daarbij alertheid op de afname van psychische klachten en het verbeteren van functioneren in levenstaken (persoon, privé, werk) en/of kwaliteit van leven. De voor de klant belangrijke personen in zijn omgeving worden hierbij betrokken. Er vindt een schriftelijke tussenevaluatie plaats naar klant en verwijzer. Daarnaast worden de resultaten en aandachtspunten van de behandeling beschreven in een eindbrief naar de verwijzer. Verder worden de resultaten gemeten middels eerste en tweede meting, aan het begin en bij afronding van het behandeltraject. Balans & Impuls onderneemt daarnaast wetenschappelijk onderzoek naar de effectiviteit van de hulpverlening. cliënten wordt middels om toestemming gevraagd hieraan te willen deelnemen.

### *Betrokkenheid klant*

De behandeling vindt plaats in nauwe samenwerking met de cliënt en belangrijke betrokkenen uit zijn omgeving. Regelmatig vindt afstemming plaats over de gewenste aanpak en gewenste resultaten. Wanneer na 3-5 sessies onvoldoende resultaat zichtbaar is, wordt overleg gevoerd met klant en multidisciplinair team over het verbeteren van de aanpak. Er is verder tijdens behandelproces alertheid op zowel stress als energiebronnen in de omgeving van de klant, welke het behandelproces kunnen belemmeren dan wel bevorderen.

## **16b. Het centraal aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar**

### *Multidisciplinair team*

De voortgang van de hulpverlening wordt besproken in het multidisciplinair team. (GZ psycholoog, psycholoog NIP, troubleshooter (HBO opgeleid mwd/sph), klinisch neuropsycholoog, psychiater). Hulpverleners zijn verplicht stagnatie in herstel te melden in intervisie en supervisie. Er wordt met elkaar overlegt over een effectieve aanpak, aansluitend bij de problematiek van de klant en gewenste resultaten. Verder wordt de cliënt situatie ingebracht wanneer een wijziging nodig is op het vooraf besproken beleid.

## **16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen Stichting Balans & Impuls Intensief als volgt gemonitord**

De resultaten van de psychologische hulpverlening worden op de volgende wijze zowel voor de klant als de hulpverlener bewaakt:

- ✓ Vooraf aan de behandeling vindt intake en diagnostiek plaats. Deze krijgt vorm aan de hand van de problematiek en hulpvraag en doelstelling van de klant. Tijdens de behandeling vindt evaluatie plaats over de vooruitgang.
- ✓ De resultaten worden besproken en bewaakt in het behandelteam. Bij stagnatie in de behandeling is de behandelaar verplicht deze te melden.
- ✓ De klant kan aan het eind van de behandeling middels een evaluatieformulier aangeven wat hij aan de behandeling heeft gehad. Tevens wordt de kwaliteit van de hulpverlening hierin geëvalueerd. Daarnaast krijgen klanten een aantal vragenlijsten om het effect van de behandeling te meten.

#### **16d. De voortgang van de behandeling wordt binnen Stichting Balans & Impuls Intensief als volgt gemonitord**

De voortgang van de hulpverlening wordt besproken in het multidisciplinair team. (GZ psycholoog, psycholoog NIP, troubleshooter (HBO opgeleid mwd/sph), klinisch neuropsycholoog, psychiater). Hulpverleners zijn verplicht stagnatie in herstel te melden in intervisie en supervisie. Er wordt met elkaar overlegt over een effectieve aanpak, aansluitend bij de problematiek van de klant en gewenste resultaten. Verder wordt de cliënt situatie ingebracht wanneer een wijziging nodig is op het vooraf besproken beleid.

Tussentijds evaluatie behandeling:

Frequentie:

- ✓ Halverwege elk traject vindt een tussentijdse evaluatie plaats. Het verslag hiervan wordt genoteerd in het cliënt dossier onder de naam 'Tussenevaluatie'.

Tijdens de evaluatie komen o.a. de volgende aspecten aan de orde:

- ✓ In welke mate wordt er aan de hulpvraag voldaan?
- ✓ In welke mate is aan het gewenste resultaat voldaan?
- ✓ Is de hulpvraag zelf veranderd?
- ✓ Zijn er factoren op grond waarvan de behandeling moet worden bijgesteld?
- ✓ Is de cliënt tevreden over het verloop van de behandeling?

Afstemming met collega's of andere zorgverleners vindt plaats tijdens multifunctioneel overleg en indien nodig bilateraal.

Clënten krijgen tevens de mogelijkheid om naasten mee te nemen naar gesprekken

#### **16e. De tevredenheid van cliënten wordt binnen Stichting Balans & Impuls Intensief op de volgende manier gemeten**

Tevredenheid van cliënten

Clënten krijgen een vragenlijst waarmee de tevredenheid van de cliënt gemeten wordt. Er vindt na de startfase, midden en eind van het hulptraject evaluatie plaats.

##### *Doel*

Op systematische wijze peilen van de waardering van cliënten over de mate waarin de praktijk aan behoefte en verwachtingen van de cliënten heeft voldaan. Op basis van de resultaten van het onderzoek mogelijkheden van verbetering van de dienstverlening vaststellen.

De medewerkers van Balans & Impuls geven in het contact met de cliënten aan dat zij altijd open staan voor verbeteringen. Hetzij door er actief naar te vragen hetzij op een andere manier van indirecte terugkoppeling. Uitgangspunt in het werken vormt het gegeven dat de cliënt altijd het gevoel moet hebben serieus genomen te worden.

Balans & Impuls beschouwt het meten van de waardering en tevredenheid van zowel cliënten als verwijzers als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren en de klanttevredenheid te verhogen.

### *Tevredenheid van cliënten*

De tevredenheid van cliënten wordt gemeten middels een vragenlijst die cliënten toegestuurd krijgen aan het einde van de behandeling. Alle klanten krijgen deze vragenlijst, met uitzondering van hen die aangeven hier geen prijs op te stellen. In deze vragenlijst staan, naast items over het verloop van de behandeling, items opgenomen over bijvoorbeeld de bejegening van cliënten binnen Balans & Impuls en de beleving van veiligheid (zoals opgenomen in de CQ-Index). Cliënten krijgen de vragenlijst digitaal middels een link.

Een keer per jaar worden de door de cliënten ingevulde vragenlijsten geanalyseerd door een kwaliteitsmedewerker in samenwerking met een senior psycholoog. Er wordt een verslag opgesteld over de tevredenheid van cliënten en de waardering voor Balans & Impuls en de dienstverlening.

Feedback van klanten en opdrachtgevers tijdens hulptrajecten zijn altijd onderwerp van gesprek ter lering en verbetering in supervisie en intervisie.

### *Onderzoek door derden*

Tevens wordt algemene informatie over klanttevredenheid verkregen door het volgen van onderzoeken door andere praktijken uit de regio en uit onderzoeken.

## 17. Afsluiting en nazorg

### **17a. De resultaten van de behandeling en begeleiding en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de cliënt en diens verwijzer besproken**

#### *Afsluiting bij voltooien behandeling*

Er is sprake van afronding van de behandeling wanneer aan de doelstelling van het behandelplan is voldaan. Echter voor er sprake is van een definitieve afronding, vinden laag frequent follow-up sessies plaats om het herstel te bewaken en consolideren. Er is sprake van afname van klachten, verbeteren van kwaliteit van leven en functioneren in levenstaken. Er vindt in samenwerking met universitaire studenten een terugkerende effectstudie plaats, met psychologische testen vindt voor- en nameting plaats.

#### *Afsluiting andere redenen*

Balans & Impuls heeft een actieve benadering van klanten met regelmatige “no-show.” Er vindt motivering plaats om de behandeling voort te zetten en mogelijke obstakels voor behandeling worden aangepakt.

Wanneer desondanks er geen initiatief en inzet van de klant komt om de behandeling voort te zetten, wordt de behandeling afgerond. De klant wordt hier schriftelijk over geïnformeerd. Wanneer er binnen twee weken geen reactie komt met verzoek tot voortzetten hulp, wordt de behandeling afgerond. De verwijzer wordt hierover geïnformeerd.

Een behandeling kan ook in de startfase worden afgerond, wanneer de klant zich na intake/diagnostiek niet in de diagnose en plan van aanpak kan vinden. Er wordt dan meegedacht in het zoeken van hulp bij een andere instantie. De verwijzer wordt hierover geïnformeerd.

### *Afsluiting stappen*

Er wordt een eindbrief geschreven waarin het verloop en resultaat van de behandeling wordt uiteengezet. Er worden ook adviezen gegeven om het herstel te onderhouden. Na toestemming van betrokkene wordt deze eindbrief naar de verwijzer gezonden. Het dossier wordt vervolgens gesloten.

### **17b. Cliënten of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling en begeleiding sprake is van crisis of terugval**

Nazorg wordt geboden middels follow-up sessies welke over een langere periode worden uitgezet. Op deze wijze wordt duurzaam herstel bewaakt en onderhouden.

Wanneer na afsluiting van de behandeling terugval plaats vindt, worden aan de klant een beknopt aantal sessies geboden voor herstel en hervinden van het evenwicht. Daarnaast kan bij ernstige terugval overwogen worden over te gaan tot doorverwijzing.

#### IV. ONDERTEKENING

**Naam bestuurder van Stichting Balans & Impuls Intensief:**

Mevr. A. H. M. Bakker

**Plaats:**

Den Haag

**Datum:**

11-12-2025

**Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het Landelijk kwaliteitsstatuut ggz en dat ik dit kwaliteitsstatuut naar waarheid heb ingevuld:**

Ja

**Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de ggz-instelling de volgende bijlagen op de registratiepagina van [www.ggzkwaliteitssatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitssatuut.nl) toe:**

- ✓ Een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat
- ✓ Zijn algemene leveringsvoorwaarden
- ✓ Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatie-procedure in is opgenomen.