

# Kwaliteits- beleid KSO



## Voorwoord

Kleinschalige opvang biedt jongeren veiligheid en stabiliteit in een belangrijke fase in hun leven. Tegelijkertijd is de context waarin we de opdracht samen hebben uitgevoerd de afgelopen 10 jaar sterk veranderd. Van groei naar krimp en weer naar exponentiële groei, en in een lokale en nationale omgeving waarin veel verandert voor de jongeren.

In deze periode hebben Nidos en contractpartners gewerkt aan kwaliteit, veel geleerd en de Kleinschalige Opvang verder verbeterd en geprofessionaliseerd, altijd met het belang van de jongeren voorop. Gezamenlijk zetten we ons er continu voor in dat elke jongere die fijne en veilige plek om te wonen krijgt waar hij recht op heeft, met begeleiding naar integratie en zelfredzaamheid, in de Kleinschalige Opvang in Nederland.

Vanwege de veranderende context, professionalisering binnen de Kleinschalige Opvang, de voorbereiding op een nieuwe aanbestedingsperiode per 2027 en naar aanleiding van de nieuwe methodiek 'In verbinding richting zelfredzaamheid' (2025), is gewerkt aan een nieuw kwaliteitsbeleid. Aan allen die tijdens klankbordgroepen en feedbackrondes hebben meegedacht en -geschreven; ontzettend veel dank! En in het bijzonder dank aan functiegroep Kwaliteit KSO, afdeling Opvang. De inzet van allen maakt dat er een belangrijke stap is gezet in de doorontwikkeling van de kwaliteit van de Kleinschalige Opvang.

Het resultaat is een kwaliteitsbeleid dat de kaders schept voor uitvoering van de Kleinschalige Opvang en de monitoring en verbetering hiervan. Het beleid laat zien vanuit welke principes opvang en begeleiding voor deze doelgroep in Nederland georganiseerd wordt. Nidos en contractpartners zijn samen verantwoordelijk voor het bieden van opvang en de begeleiding richting zelfredzaamheid. Nidos is, als opdrachtgever, eindverantwoordelijk voor de kwaliteit.

Het kwaliteitsbeleid geeft contractpartners en NEO sturing in de uitvoering en duidelijkheid wat zij van Nidos (als opdrachtgever) mogen verwachten. Een goede onderlinge samenwerking – zeker ook met de jeugdbescherming – is hiervoor de basis.

Bij vragen of opmerkingen over het kwaliteitsbeleid kunt u zich richten tot de kwaliteitsadviseurs en -medewerkers binnen de afdeling Kleinschalige Opvang van Nidos. Dat kan via [bureauopvang@nidos.nl](mailto:bureauopvang@nidos.nl).

We kijken ernaar uit om ons, met behulp van dit kwaliteitsbeleid, gezamenlijk te blijven inzetten voor iedere jongere binnen de Kleinschalige Opvang in heel Nederland.

Met vriendelijke groet,

Carla Lebesque, Manager Kleinschalige Opvang en Jan Murk, Directeur Opvang

# Inhoud



## Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>Kwaliteitskader</b>	<b>9</b>
<b>Kwaliteitscyclus</b>	<b>31</b>
<b>Interventiebeleid</b>	<b>35</b>

# 1 Inleiding



**Een fijne en veilige plek om te wonen met begeleiding naar integratie en zelfredzaamheid, dat is het uitgangspunt voor de jongeren. Sinds 2016 is Stichting Nidos in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid (en later Asiel en Migratie) verantwoordelijk voor het kleinschalig opvangen van alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv) van 15 tot 18 jaar met verblijfsstatus. Deze opdracht ligt vast in het opvangmodel amv<sup>1</sup>. Sinds 2023 is de Kleinschalige Opvang (KSO) uitgebreid voor jongeren met een begeleidingsbehoefte tot maximaal 21 jaar in de Verlengde Opvang (VO). De KSO wordt samen met contractpartners via een aanbestedingsconstructie uitgevoerd, en via Nidos Eigen Opvang (NEO). De opvang opdracht ligt in het verlengde van de voorgedij-opdracht van Nidos (vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek).**

Hoe we hieraan werken wordt beschreven in dit kwaliteitsbeleid KSO. Het kwaliteitsbeleid laat zien hoe Nidos het opdrachtgeverschap van de KSO vormgeeft en bestaat uit de volgende onderdelen: Het kwaliteitskader KSO, de kwaliteitscyclus en het interventiebeleid. De methodiek voor het begeleiden van amv 'In verbinding richting zelfredzaamheid' (2025) is de basis van dit kwaliteitsbeleid.

***'Met nabijheid, vanuit contact, veiligheid, vertrouwen en met oog voor cultuur, veerkracht en ontwikkelingskansen.'***

Dat is de visie vanuit waar Nidos samen met haar contractpartners jongeren begeleidt en de KSO organiseert. Alleen in samenwerking met elkaar, jongeren zelf, hun ouders, familie, netwerk, begeleiders, jeugdbeschermers, ketenpartners en de bredere gemeenschap kunnen we deze visie vormgeven. Dit kwaliteitsbeleid beschrijft de gewenste kwaliteit van opvang en begeleiding voor jongeren en geeft sturing aan de partijen die betrokken zijn bij de uitvoering hiervan. Daarnaast draagt het kwaliteitsbeleid bij aan samenwerken, leren en ontwikkelen in de KSO.

Het kwaliteitsbeleid maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken Kleinschalige Opvang (voormalig) amv 2027. Wanneer contractpartners zich inschrijven voor de aanbesteding, onderschrijven zij dit kwaliteitsbeleid en committeren zij zich aan de uitvoering en eventuele doorontwikkeling hiervan.

### **Kernbegrippen**

We spreken in het kwaliteitsbeleid zoveel mogelijk over jongeren als het om (voormalig) alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv) gaat. Voor de leesbaarheid wordt 'hij' als algemene aanduiding gebruikt, waarbij ook 'zij', 'hen' of 'die' gelezen kan worden. Er is gekozen voor de term 'woonbegeleider' als het gaat over de dagelijkse begeleiders van de

---

<sup>1</sup> Brief staatssecretaris van Veiligheid en Justitie (15 september 2014) aan Tweede Kamer ten aanzien van opvangmodel amv

jongeren. Woonbegeleiders kunnen ook mentor van één of meerdere jongeren zijn en zijn het eerste aanspreekpunt voor de jongere en jeugdbeschermer. De woonbegeleider is verantwoordelijk voor de dagelijkse begeleiding van de jongeren, de contractpartner is eindverantwoordelijk voor de algehele kwaliteit van de begeleiding en dus voor het faciliteren van de woonbegeleider in zijn werk. Kleinschalige opvang vindt plaats binnen een kindervoorgroep (KWG) of een kleinschalige wooneenheid (KWE of KWE+). Waar we in dit kader spreken over 'binnen de groep' kan op de KWG of KWE(+) worden gelezen. De volgende afkortingen en termen worden gebruikt:

- Amv – Alleenstaande minderjarige vreemdeling
- KSO – Kleinschalige Opvang
- NEO – Nidos Eigen Opvang
- VO – Verlengde Opvang
- Begeleidingsplan: Het begeleidingsplan opvang dat door de woonbegeleider, jeugdbeschermer en jongere is opgesteld met concrete doelen richting zelfredzaamheid.
- Tweegesprek: Een gesprek tussen de jongere en de woonbegeleider.
- Driegesprek: Een gesprek tussen de jongere, de jeugdbeschermer en de woonbegeleider.

### **Binnen de scope van dit kwaliteitsbeleid**

Dit kwaliteitsbeleid geldt voor organisaties die opvang en begeleiding bieden aan (voormalig) amv van 15 tot maximaal 21 jaar met verblijfsstatus. Het kwaliteitsbeleid betreft de begeleiding en opvang van alle jongeren binnen de KSO, inclusief Verlengde Opvang voor jongeren die op een opvanglocatie wonen én ambulante begeleiding worden, maar zelfstandig wonen. De ondersteuning die Nidos en contractpartners deze jongeren biedt is gericht op integratie en zelfredzaamheid.

### **Buiten de scope van dit kwaliteitsbeleid:**

- Opvang en begeleiding van amv zonder verblijfsstatus en/of ouder dan 21 jaar.
- Opvang en begeleiding van amv met verblijfsstatus die woonachtig zijn bij een opvanggezin.
- Opvang en begeleiding van amv binnen Perspectief Opvang Nidos (PON).
- Ondersteuning van een eventuele zorgbehoefte van een amv zoals bepaald via de Jeugdwet.

### **Doel(groep) kwaliteitsbeleid**

- Het kwaliteitsbeleid geeft NEO, contractpartners en andere betrokkenen sturing en houvast in het organiseren van de opvang en begeleiding voor amv.

- Het geeft duidelijkheid aan contractpartners in wat Nidos van ze verwacht als opdrachtnemer.
- Het geeft duidelijkheid aan contractpartners in wat zij van Nidos als opdrachtgever mogen verwachten.
- Het draagt bij aan samenwerken, leren en ontwikkelen in de KSO.
- Het draagt bij aan de professionalisering van medewerkers die opvang en begeleiding uitvoeren.
- Het geeft externen inzicht in hoe Nidos zicht houdt en bijstuurt t.a.v. kwaliteit.
- Het draagt bij aan duidelijkheid voor jongeren in wat zij in de basis mogen verwachten van opvang en begeleiding in Nederland.

### Leeswijzer

Het kwaliteitsbeleid bestaat uit de hieronder beschreven drie onderdelen. Daarnaast is een overzicht van juridische kaders en nauw samenhangend beleid toegevoegd.

#### 1. Kwaliteitskader

Het kwaliteitskader is een operationalisering van de pedagogische visie en de methodiek woonbegeleiding: 'In verbinding richting zelfredzaamheid' en legt principes en normen vast voor de kwaliteit van de KSO. Het geeft sturing aan contractpartners en andere betrokkenen in het organiseren van opvang en begeleiding voor jongeren.

#### 2. Kwaliteitscyclus

De kwaliteitscyclus bestaat uit instrumenten met als doel de kwaliteit van de opvang en begeleiding doorlopend te meten, verbeteren en door te ontwikkelen. Bevindingen uit de cyclus geven Nidos de mogelijkheid de juiste ondersteuning te bieden aan contractpartners en NEO.

#### 3. Interventiebeleid

Het interventiebeleid is een middel om het opdrachtgeverschap vanuit Nidos vorm te geven. Het beleid kan worden ingezet bij zorgen over de uitvoering van de KSO-opdracht op een of meerdere locaties.



# 2 Kwaliteits- kader



Het kwaliteitskader is, als onderdeel van het kwaliteitsbeleid, met name maar niet uitsluitend gestoeld op:

- De methodiek woonbegeleiding amv: 'In verbinding richting zelfredzaamheid' (2025)<sup>2</sup>
- De Programma's van Eisen KSO en Huisvesting
- Het toetsingskader 'Verantwoorde opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen'<sup>3</sup>

Het kwaliteitskader richt zich op de uitvoering van de KSO, maar raakt de (juridische) kaders die gelden voor de voogdijtaak (denk o.a. aan het Burgerlijk Wetboek en bijbehorend normenkader Jeugdbescherming, de Vreemdelingenwet en de Jeugdwet). Daarnaast zijn nationale en internationale verdragen en wetgeving die raken aan deze opdracht van toepassing (denk o.a. aan IVRK, EVRM, UVRM).

Dit kwaliteitskader bestaat uit principes en normen die samen de kwaliteit van de KSO waarborgen. Nidos en contractpartners zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het organiseren van voldoende en passende KSO en voor het begeleiden van jongeren naar zelfredzaamheid. Dit kwaliteitskader geeft sturing aan contractpartners en andere betrokkenen om deze opdracht uit te voeren. Daarnaast geeft het inzicht in hoe Nidos als opdrachtgever zicht houdt en bijstuurt op kwaliteit.

### Principes en Normen

Dit kader is opgezet aan de hand van negen principes. Deze principes geven concreet invulling aan de visie van Nidos op kwaliteit van de KSO. Elk principe bestaat uit een of meerdere normen waaraan voldaan dient te worden om het principe te kunnen waarborgen. Onder elke norm staan uitwerkingen die beschrijven waaraan te zien is dat aan de norm wordt voldaan.

De principes zijn ingedeeld in twee categorieën: 'Begeleiding' en 'Bestuur en organisatie'. Principe 0 t/m 5 gaan in op de normen die gesteld worden aan de dagelijkse woonbegeleiding op de KSO-locaties. Deze normen bieden houvast in de uitvoering van de begeleiding en de inhoudelijke aansturing van woonbegeleiders en andere professionals die betrokken zijn bij de begeleiding. De woonbegeleider is verantwoordelijk voor de dagelijkse begeleiding, de contractpartner is eindverantwoordelijk voor de algehele kwaliteit van de opvang en begeleiding.

Principe 6 t/m 8 beschrijven de voorwaarden waar de contractpartner aan dient te voldoen

---

<sup>2</sup> Deze methodiek is gebaseerd op de pedagogische visie 'Kinderen, gevlucht en alleen.' (2017) en opgesteld in nauwe samenhang met de Nidos methodiek voor interculturele jeugdbescherming 'Veerkracht versterken van vluchtelingenkinderen.' (2020).

<sup>3</sup> Toetsingskader 'Verantwoorde opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen' Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en Inspectie Veiligheid en Justitie.

om de opvang en begeleiding binnen de kaders van dit kwaliteitsbeleid te kunnen organiseren. Het in positie brengen van woonbegeleiders en andere professionals om aan de normen van dit kwaliteitskader te kunnen voldoen is hier onderdeel van.

### **Rolverdeling woonbegeleider en jeugdbeschermer**

Het is belangrijk bewust te zijn van de rolverdeling tussen woonbegeleider en jeugdbeschermer. Woonbegeleider en jeugdbeschermer werken nauw samen, een doorlopende afstemming over de onderlinge taakverdeling is hierbij altijd het uitgangspunt. De jeugdbeschermer heeft als uitvoerder van de tijdelijke voogdij de hoofdtaak om bescherming te bieden aan de jongere en heeft regie over de ontwikkeling van de jongere. De woonbegeleider is verantwoordelijk voor de dagelijkse begeleiding richting zelfredzaamheid van de jongere binnen de KSO. Wanneer bepaalde aspecten extra nadruk in de rolverdeling behoeven, wordt dit expliciet gemaakt in de norm en/of uitwerking.

De jeugdbeschermer werkt met het begeleidingsplan voogdij, de woonbegeleider met het begeleidingsplan opvang. Het begeleidingsplan opvang wordt samen met de jongere opgesteld en afgestemd met de jeugdbeschermer om samenhang met de doelen in het begeleidingsplan voogdij te waarborgen. Waar in dit kwaliteitskader wordt gesproken over 'begeleidingsplan' kan 'begeleidingsplan opvang' worden gelezen.

### **Totstandkoming kwaliteitskader**

Dit kwaliteitskader is opgesteld als onderdeel van de Aanbesteding Kleinschalige Opvang amv (Nidos) 2027. In samenwerking met contractpartners en via verschillende werk- stuur- en klankbordgroepen is dit kwaliteitskader ontwikkeld. De stuurgroep bestond uit Directeur Opvang, Directeur Jeugdbescherming, Manager KSO, Gedragswetenschapper en Senior Accountmanager. Veel dank aan allen die in deze groepen en feedbackrondes hebben meegedacht en -geschreven. In het bijzonder dank aan de leden van de werkgroep.

## Principes

Begeleiding	<p><b>0. De Basis:</b> Jongeren mogen zich hier thuis voelen en contact is de basis van de begeleiding.</p>
	<p><b>1. Zelfredzaamheid:</b> Jongeren worden begeleid op basis van een, met de jongere opgesteld, begeleidingsplan naar een toekomst waarin zij zelfredzaam genoeg zijn om hun leven na de Kleinschalige Opvang vorm te geven.</p>
	<p><b>2. Cultuursensitief Begeleiden:</b> Jongeren worden begeleid vanuit een continu proces van aansluiting bij hun achtergrond, waarden en identiteit.</p>
	<p><b>3. Veerkracht en Autonomie:</b> Jongeren worden begeleid in het vergroten van hun veerkracht en autonomie en in het ervaren van agency.</p>
	<p><b>4. Bescherming Bieden:</b> Jongeren worden beschermd door zorg te dragen voor de individuele veiligheid, veiligheid in de groep en veiligheid in de Nederlandse samenleving.</p>
	<p><b>5. Systemisch Werken:</b> Jongeren worden begeleid op een manier die aansluit bij de verschillende systemen waar zij onderdeel van zijn.</p>
Bestuur en organisatie	<p><b>6. Professioneel Handelen:</b> Medewerkers van contractpartners zijn deskundig en werken samen met jeugdbeschermers.</p>
	<p><b>7. Kwaliteitscyclus:</b> De contractpartner werkt met een continue cyclus waarin kwaliteit structureel wordt gemeten, doorontwikkeld en verbeterd. De contractpartner werkt hierin samen met Nidos.</p>
	<p><b>8. Samenwerking (keten)partners:</b> De contractpartner werkt samen met ketenpartners en andere contractpartners in de uitvoering van de KSO-opdracht. De contractpartner werkt hierin samen met Nidos.</p>

## Principe 0: De Basis

**Jongeren mogen zich hier thuis voelen en contact is de basis van de begeleiding.**

### **Norm 0.1 – De woonbegeleider bouwt actief aan een vertrouwensrelatie met de jongere.**

- a. De woonbegeleider bouwt actief aan een vertrouwensrelatie met de jongere door oprechte interesse en is respectvol, betrouwbaar en voorspelbaar.
- b. De woonbegeleider is bewust bezig met het proces van contact maken en opbouwen met de jongere op verschillende niveaus: functioneel, relationeel en vertrouwensniveau, en sluit de begeleiding daarop aan.
- c. De woonbegeleider bouwt een relatie op door aanwezig te zijn. Hij is zichtbaar, beschikbaar en bereikbaar en bespreekt met de jongere of de mate van contact goed is.
- d. De woonbegeleider is duidelijk en transparant over zaken die de jongere aangaan. Denk aan dagstructuur, de rol als woonbegeleider en praktische zaken zoals leefgeld en rapportages.
- e. De woonbegeleider kan de jongere op een open en respectvolle manier aanspreken op gedrag wanneer de begeleiding hierom vraagt en inschatten wat passend is om eventuele verandering te ondersteunen. De woonbegeleider heeft hierbij aandacht voor de behoefte achter het gedrag.

### **Norm 0.2 – De woonbegeleider zorgt samen met de jongere voor een huiselijke en veilige woonomgeving.**

- a. De woonbegeleider creëert samen met de jongere een huiselijke sfeer waarin jongeren zich veilig en welkom voelen, met ruimte voor (eigen) inbreng in de inrichting en persoonlijke rituelen.
- b. De woonbegeleider draagt mede zorg voor een veilige en schone woonomgeving (PvE Huisvesting) en begeleidt en motiveert bij hygiëne en schoonmaak.
- c. De woonbegeleider bespreekt de huisafspraken met de jongere en neemt de jongere, waar mogelijk, mee in het opstellen hiervan.

## **Principe 1: Zelfredzaamheid**

**Jongeren worden begeleid op basis van een, met de jongere opgesteld, begeleidingsplan naar een toekomst waarin zij zelfredzaam genoeg zijn om hun leven na de Kleinschalige Opvang vorm te geven.**

### **Norm 1.1 – De woonbegeleider begeleidt de jongere richting zelfredzaamheid met een begeleidingsplan.**

- a. De woonbegeleider stelt na de verkenningsfase (eerste zes weken), in lijn met het begeleidingsplan voogdij, samen met de jongere en de jeugdbeschermer het begeleidingsplan op. In het begeleidingsplan wordt in ieder geval aandacht besteed aan de zes leefgebieden en wordt beschreven welke doelen daarbij passend zijn.
- b. De woonbegeleider bespreekt het begeleidingsplan en andere voor de jongere belangrijke onderwerpen met de jongere tijdens tweegesprekken.
- c. De woonbegeleider is bekend met en begeleidt volgens de drie niveaus van zelfredzaamheid: zijn, worden en presteren. Dit proces komt terug in het begeleidingsplan: verkenning wie de jongere is en waar de jongere op het moment staat, wat belangrijk voor de jongere is, welke vaardigheden de jongere heeft en wat nodig is om daarin te groeien en hoe de jongere zich hierin ontwikkelt.

### **Norm 1.2 – De woonbegeleider bespreekt de zes leefgebieden in driegesprekken met de jeugdbeschermer en de jongere en rapporteert hierover.**

- a. De woonbegeleider organiseert samen met de jeugdbeschermer het driegesprek en zorgt ervoor dat de jongere goed is voorbereid en invloed heeft op de onderwerpen die worden besproken.
- b. Het eerste driegesprek vindt plaats binnen zes weken na de kennismaking. Hierna vinden driegesprekken minimaal eens in de drie maanden plaats. Bij voor de jongere belangrijke gebeurtenissen of wanneer er zorgen zijn, is de frequentie hoger.
- c. Tijdens het driegesprek worden op basis van het begeleidingsplan doelen bepaald, geëvalueerd en nieuwe afspraken gemaakt.

- d. De woonbegeleider rapporteert over wat er is besproken tijdens het driegesprek en werkt het begeleidingsplan bij. Verslagen van driegesprekken en het bijgewerkte begeleidingsplan worden minimaal eens in de drie maanden, na ieder driegesprek, opgeslagen in het Nidos Portaal zodat het met de jeugdbeschermer gedeeld wordt.

### **Norm 1.3 – De woonbegeleider begeleidt de jongere op het leefgebied sociaal netwerk.**

- a. De woonbegeleider brengt het sociaal netwerk van de jongere in kaart samen met de jongere en begeleidt de jongere in het uitbreiden en/of versterken van dit netwerk, bijvoorbeeld door het betrekken van rolmodellen (met dezelfde culturele achtergrond). Dit kan bijvoorbeeld met behulp van een bolletjesschema.
- b. De woonbegeleider praat met de jongere naast vriendschap, familie en werkrelaties ook over verliefdheid, intimiteit, seksuele veiligheid en liefdesrelaties. Hierbij is de woonbegeleider bewust van de gevoeligheid van het onderwerp en sluit de woonbegeleider aan bij de behoeften van de jongere.

### **Norm 1.4 – De woonbegeleider begeleidt de jongere op het leefgebied lichamelijke en psychische gezondheid.**

- a. De woonbegeleider informeert de jongere over zorgroutes en de mogelijkheden binnen het zorgsysteem. De woonbegeleider is alert op lichamelijke, psychische en emotionele klachten van jongeren, en reflecteert samen met de jongere op wat helpend en/of nodig is. Hierin houdt de woonbegeleider rekening met cultuurverschillen in hoe gezondheid en klachten worden ervaren.
- b. De woonbegeleider praat met de jongere over persoonlijke hygiëne en het maken van gezonde keuzes in eten en drinken.
- c. De woonbegeleider is alert op veilig medicijngebruik (wanneer van toepassing). Denk hierbij aan het hebben van een actueel overzicht, het gebruik bespreken en toezien op het bewaren van de medicatie.
- d. De woonbegeleider werkt traumasensitief, herkent signalen van chronische stress en traumagerelateerde klachten. De woonbegeleider weet welke mogelijkheden er zijn in het omgaan met traumagerelateerde klachten en stemt de begeleiding hier in samenwerking met de jeugdbeschermer op af.
- e. De woonbegeleider heeft oog voor verlies, afscheid en rouw, gaat hierover open en met oprechte interesse het gesprek aan met de jongere en maakt ruimte voor eventuele rituelen.

- f. De woonbegeleider maakt seksualiteit en seksuele gezondheid bespreekbaar. Daarbij stemt hij af wat passend is voor de jongere.

### **Norm 1.5 – De woonbegeleider begeleidt de jongere op het leefgebied dagbesteding.**

- a. De woonbegeleider begeleidt de jongere bij het volgen van onderwijs en informeert de jongere over de mogelijkheden hierin. De woonbegeleider werkt hierover samen met de jongere, jeugdbeschermer en eventuele leerkrachten. De jeugdbeschermer is eindverantwoordelijk voor dit proces.
- b. De woonbegeleider begeleidt de jongere bij het vinden van werk en vrijetijdsbesteding zoals taallessen of sportactiviteiten.
- c. De woonbegeleider begeleidt de jongere in het waarborgen van een gezond dag- en nachtritme. Dit kan bijvoorbeeld door (huis)afspraken te maken op de woonlocatie.

### **Norm 1.6 – De woonbegeleider begeleidt de jongere op het leefgebied wonen.**

- a. De woonbegeleider onderzoekt samen met de jongere en de jeugdbeschermer de wensen en mogelijkheden van wonen. Denk hierbij aan wonen met gezin na gezinshereniging of zelfstandig wonen.
- b. De woonbegeleider gaat samen met de jongere en jeugdbeschermer in gesprek over wat er allemaal bij zelfstandig 'wonen' komt kijken, bijvoorbeeld administratieve regelzaken zoals het aanvragen van huisvesting bij de gemeente en huurtoeslag.

### **Norm 1.7 – De woonbegeleider begeleidt de jongere op het leefgebied financiën.**

- a. De woonbegeleider maakt de financiën van de jongere inzichtelijk met de jongere. Afhankelijk van de kennis en vaardigheden van de jongere maken zij gezamenlijk afspraken en werkdoelen.
- b. De woonbegeleider heeft kennis van mogelijke financiële risico's voor de jongere en begeleidt de jongere hierin. Denk aan schulden, familie die financieel afhankelijk is van de jongere, financiële uitbuiting en andere (online) financiële risico's.



### **Norm 1.8 – De woonbegeleider begeleidt de jongere op het leefgebied zingeving.**

- a. De woonbegeleider begeleidt de jongere in de zoektocht naar wat de jongere intrinsiek drijft en wat hem betekenis geeft.
- b. De woonbegeleider bespreekt eventuele geloofsbeleving met de jongere en zorgt dat hij deze kan beleven binnen en buiten de woongroep.
- c. De woonbegeleider heeft oprechte interesse in regels, rituelen, feesten en vastentijden van de jongere en houdt hiermee rekening in de begeleiding en binnen de groep.
- d. De woonbegeleider bespreekt de maatschappelijke context waarin zorgen kunnen zijn over geloofsgemeenschappen en radicalisering.

### **Norm 1.9 – De woonbegeleider bespreekt met de jongere het toekomstperspectief na de 18e verjaardag en bereidt de jongere hierop voor.**

- a. In aanloop naar de 18<sup>e</sup> verjaardag van de jongere (vanaf 17 jaar), brengt de woonbegeleider samen met de jeugdbeschermer in kaart wat de wensen van de jongere zijn en bespreekt hij opties voor de toekomst.
- b. De woonbegeleider voorziet de jongere, in overleg met de jeugdbeschermer, van relevante informatie over praktische- en regelzaken die van belang zijn in de overgang naar 18 jaar.

### **Norm 1.10 – De woonbegeleider begeleidt de jongere in de Verlengde Opvang (indien van toepassing).**

- a. De woonbegeleider begeleidt de jongere die heeft gekozen voor Verlengde Opvang (inclusief ambulante begeleiding voor jongeren die zelfstandig wonen). De wettelijke rol van de jeugdbeschermer als tijdelijk voogd komt bij meerderjarigheid te vervallen.
- b. De woonbegeleider stemt met Nidos af bij ingrijpende gebeurtenissen zoals calamiteiten en het beëindigen van de begeleidingsovereenkomst.
- c. De woonbegeleider stelt bij 17,5 jaar het begeleidingsplan op of werkt het bestaande begeleidingsplan bij met de jongere. Het begeleidingsplan wordt gedeeld met de jeugdbeschermer. De woonbegeleider evalueert met de jongere elke drie maanden het begeleidingsplan en of de Verlengde Opvang nog past bij zijn begeleidingsbehoefte.

## Principe 2: Cultuursensitief Begeleiden

Jongeren worden begeleid vanuit een continu proces van aansluiting bij hun achtergrond, waarden en identiteit.

### Norm 2.1 – De woonbegeleider begeleidt cultuursensitief.

- a. De woonbegeleider heeft kennis van cultuursensitief begeleiden en gebruikt interculturele vaardigheden zoals beschreven in de methodiek 'In verbinding richting zelfredzaamheid'.
- b. De woonbegeleider reflecteert individueel en met collega's op hun familie, sociale en culturele achtergrond om kennis en begrip te ontwikkelen voor hun eigen waarden en overtuigingen en hoe dit kan verschillen met die van anderen.
- c. De woonbegeleider verkent, met een open en geïnteresseerde houding, samen met de jongere de culturele achtergrond, waarden, rituelen en tradities van de jongere en hoe dit tot uiting komt in zijn huidige leefwereld.
- d. De woonbegeleider heeft basiskennis over het model Beschermjassen om de jongere te ondersteunen bij grote (culturele) veranderingen.
- e. De woonbegeleider maakt cultuurverschillen bespreekbaar en zoekt samen met de jongere actief naar overeenkomsten en verschillen.
- f. De woonbegeleider begeleidt de jongere bij zijn kennismaking met de Nederlandse cultuur en samenleving, in het tempo van de jongere.

## **Principe 3: Veerkracht en autonomie**

**Jongeren worden begeleid in het vergroten van hun veerkracht en autonomie en in het ervaren van agency.**

### **Norm 3.1 – De woonbegeleider stimuleert de jongere om zijn sterke kanten, talenten en ambities te ontdekken en in te zetten.**

- a. De woonbegeleider onderzoekt samen met de jongere wat de sterke punten, mogelijkheden, wensen, talenten en ambities van de jongere zijn.
- b. De woonbegeleider bouwt voort op sterke punten en vaardigheden van de jongere, benoemt sterke eigenschappen en dromen en benadrukt dit in het begeleidingsplan en in gesprekken met de jongere, de jeugdbeschermer, het sociaal netwerk en familie van de jongere.

### **Norm 3.2 – De woonbegeleider versterkt de veerkracht van de jongere door hem inzicht te geven in zijn draagkracht en draaglast.**

- a. De woonbegeleider onderzoekt samen met de jongere wat de jongere nodig heeft om de draagkracht te vergroten en/of de draaglast te verkleinen en legt dit vast in het begeleidingsplan. Dit vraagt afstemming tussen de woonbegeleider en de jeugdbeschermer. Het Veerkrachtmodel kan hiervoor gebruikt worden.

### **Norm 3.3 – De woonbegeleider vergroot de agency van de jongere door hem invloed te geven op keuzes en zijn leefomgeving.**

- a. De woonbegeleider draagt bij aan dat de jongere zoveel mogelijk invloed heeft op zijn eigen omgeving en begeleiding door de jongere bijvoorbeeld te laten meebepalen over gespreksonderwerpen, invloed te geven op huisafspraken en verbetermaatregelen, keuzes in dagbesteding en (groeps)activiteiten te laten maken, en hem de mogelijkheid te geven om te wisselen van mentor. Hiervoor voorziet de woonbegeleider de jongere van de juiste informatie en beïnvloedingsmogelijkheden.
- b. De woonbegeleider legt samen met de jeugdbeschermer uit bij wie de jongere terecht kan bij welke vragen. De rollen van de woonbegeleider, de jeugdbeschermer en de in- en externe vertrouwenspersonen worden toegelicht.

- c. De woonbegeleider informeert de jongere over de klachtenprocedures en privacybeleid bij de contractpartner. Dit doet hij op een laagdrempelige manier die past bij de jongere.
- d. De woonbegeleider onderneemt passende actie wanneer een jongere aangeeft ontevreden te zijn over de opvang en/of begeleiding. Denk hierbij aan het informeren van en doorverwijzen naar de juiste persoon en het informeren van de jongere over de mogelijkheden.

## Principe 4: Bescherming bieden

Jongeren worden beschermd door zorg te dragen voor de individuele veiligheid, veiligheid in de groep en veiligheid in de Nederlandse samenleving.

### Norm 4.1 – De woonbegeleider draagt (in samenwerking met de jeugdbeschermer) preventief en doorlopend zorg voor de individuele veiligheid van de jongere.

- a. De jeugdbeschermer is als tijdelijk voogd verantwoordelijk voor de waarborging van de veiligheid van de jongere. De woonbegeleider signaleert echter, samen met zijn collega's, veiligheidsrisico's en bespreekt (zorg)signalen met de jeugdbeschermer en de jongere en legt deze vast in het begeleidingsplan. Hierbij kan een *Signaleringsplan (Stoplichtmethode of Gevoelsthermometer)* gebruikt worden.
- b. De woonbegeleider heeft een actueel beeld van de veiligheidsbeleving van de jongere en bewaakt daarmee de veiligheid van de jongere. Hierin werkt hij preventief, doorlopend en de-escalerend.
- c. De woonbegeleider brengt de veiligheid van de jongere in kaart op basis van contact met de jongere. Een tool voor het in kaart brengen van veiligheid is de *Quickscan*.
- d. De woonbegeleider is in staat om (potentiële) onveilige situaties adequaat op te pakken, eventueel met hulp van buitenaf en conform interne richtlijnen voor omgaan met incidenten.
- e. De woonbegeleider stelt samen met de jeugdbeschermer een veiligheidsplan op bij onveiligheid. De jeugdbeschermer is eindverantwoordelijk.
- f. De woonbegeleider beoordeelt welke aanvullende voorlichting nodig is op thema's als seksualiteit, drugsgebruik, sociale media en financiële veiligheid en organiseert dit (samen met collega's) indien nodig.

### Norm 4.2 – De woonbegeleider draagt preventief en doorlopend zorg voor de veiligheid van en binnen de groep.

- a. De woonbegeleider is bewust van de krachten en verbeterpunten van de groepsdynamiek en bespreekt deze met de andere woonbegeleiders en de jongeren binnen de groep.

- b. De woonbegeleider is alert op de samenstelling van de groep en hoe ieder zich tot elkaar verhoudt. Binnen de groep wordt geen onderscheid gemaakt tussen jongeren.
- c. De woonbegeleider luistert naar signalen van een jongere over de veiligheid binnen de groep en signaleert veiligheidsrisico's die de groepsdynamiek kunnen beïnvloeden.
- d. Bij onveiligheid binnen de groep hanteren de woonbegeleiders een groepsaanpak in combinatie met een individuele aanpak. Bijvoorbeeld door het maken van een veiligheidsplan voor de locatie in samenwerking met jeugdbeschermers en evt. praktijkbegeleider of gedragswetenschapper.
- e. De woonbegeleider draagt zorg voor een veilige sociale leefomgeving en begeleiding voor LHBTQI+ jongeren, onafhankelijk of jongeren binnen de groep hebben aangegeven zich als LHBTQI+ te identificeren.
- f. De woonbegeleider zorgt ervoor dat jongeren geïnformeerd zijn hoe te handelen bij brand of calamiteiten. Op de KWG worden periodiek brandoefeningen georganiseerd.

#### **Norm 4.3 – De woonbegeleider draagt (in samenwerking met de jeugdbeschermer) preventief en doorlopend zorg voor de veiligheid van de jongere binnen de Nederlandse samenleving.**

- a. De woonbegeleider informeert de jongere over verkeersveiligheid in Nederland en begeleidt de jongere in vaardig worden in het Nederlandse verkeer.
- b. De woonbegeleider informeert de jongere over de gevaren van de Nederlandse wateren en het belang van het behalen van een zwemdiploma.
- c. De woonbegeleider heeft kennis van de volgende onderwerpen rondom veiligheid: Digitale veiligheid (o.a. sociale media en online gokken), arbeidsrecht, wettelijke kaders over alcohol- en drugsgebruik, mensenhandel, uitbuiting, racisme, discriminatie en eergevoelens binnen een (groot)familie. De woonbegeleider bespreekt deze onderwerpen en de bijbehorende veiligheidsrisico's met de jongere.

## Principe 5: Systemisch werken

Jongeren worden begeleid op een manier die aansluit bij de verschillende systemen waar zij onderdeel van zijn.

### Norm 5.1 – De woonbegeleider heeft aandacht voor het betrekken van het sociale netwerk van de jongere en, in afstemming met de jeugdbeschermer, voor het betrekken van de (groot)familie.

- a. De woonbegeleider stemt af met de jongere én de jeugdbeschermer of het wenselijk is dat de woonbegeleider ook kennismaakt met de familie om de band tussen de jongere en de woonbegeleider te versterken.
- b. De woonbegeleider bespreekt de rol van de jongere in het gezin en de invloed van de familie op de keuzes en gedrag van de jongere.
- c. De woonbegeleider zorgt dat het perspectief van de familie een onderdeel is van gesprekken met de jongere, onder andere bij positieve gebeurtenissen, belangrijke keuzemomenten of na een incident. Bijvoorbeeld door 'stel dat'-vragen te stellen.
- d. De woonbegeleider is op de hoogte van de bredere netwerken van de jongere (zie ook leefgebied sociaal netwerk) en neemt deze kennis mee in het begeleiden van de jongere.
- e. De woonbegeleider weet of er sprake is van een gezinsherenigingsprocedure en biedt emotionele ondersteuning aan de jongere in dit proces.

### Norm 5.2 – De woonbegeleider werkt samen met collega's in het observeren en positief beïnvloeden van de groepsdynamiek binnen de woongroep, en betreft hierbij ook de jeugdbeschermer.

- a. De woonbegeleider stimuleert de veiligheid, wederzijds respect, gelijkwaardigheid, gelijke kansen en een gedeelde verantwoordelijkheid binnen de groep.
- b. De woonbegeleider organiseert gezamenlijke activiteiten om de groepsdynamiek te bevorderen.
- c. De woonbegeleider geeft de jongeren binnen de groep ruimte voor inbreng over (huis)afspraken en organiseert gezamenlijke momenten tussen de woonbegeleiders en de jongeren, waarbij jongeren worden gestimuleerd zelf onderwerpen aan te dragen.

- d. De woonbegeleider is ook onderdeel van het systeem van de woongroep. Daarom reflecteert de woonbegeleider regelmatig met het team welke invloed ze individueel en als team hebben op de groepsdynamiek. Reflectie op de groepsdynamiek vindt ook plaats tijdens structureel overleg met betrokken jeugdbeschermers.



## **Principe 6: Professioneel Handelen**

### **Medewerkers van contractpartners zijn deskundig en werken samen met jeugdbeschermers.**

#### **Norm 6.1 – De contractpartner draagt zorg voor voldoende en deskundige medewerkers.**

- a. De contractpartner zorgt voor voldoende gekwalificeerde medewerkers, zoals beschreven in het Programma van Eisen KSO.
- b. De contractpartner streeft naar diversiteit binnen het team dat begeleiding biedt (denk aan: geslacht, opleidingsniveau, culturele achtergrond).
- c. De contractpartner zorgt ervoor dat in de basis Nederlands de voertaal is binnen de KSO.
- d. De contractpartner draagt zorg voor continuïteit in de begeleiding van de jongere. Denk hierbij aan zo min mogelijk wisselen van begeleider zodat er sprake is van stabiliteit en voorspelbaarheid.
- e. De contractpartner en zijn medewerkers handelen volgens de geldende wet- en regelgeving, beroepscode, gedragscode en ethische code van Nidos.
- f. De contractpartner zorgt ervoor dat medewerkers handelen conform richtlijnen op het gebied van AVG, gegevensuitwisseling, geheimhouding en het naleven van het mediabeleid van Nidos (zie ook Programma van Eisen KSO).
- g. De contractpartner zorgt ervoor dat medewerkers de kennis hebben die nodig is om op basis van de zes leefgebieden te begeleiden en de vaardigheden hebben om op de juiste manier contact te maken met de jongere.
- h. De contractpartner zorgt ervoor dat nieuwe woonbegeleiders zorgvuldig worden ingewerkt. Onderdeel hiervan is het door Nidos ontwikkelde leertraject behorende bij de methodiek 'In verbinding richting zelfredzaamheid'. De contractpartner faciliteert de woonbegeleider in casuïstiekbespreking, werkbegeleiding en aanvullende scholing.
- i. De contractpartner zorgt voor een cultuur die leren en ontwikkelen van woonbegeleiders mogelijk maakt. Er is doorlopend gelegenheid voor relevante bij- en nascholing.
- j. De contractpartner zorgt voor waarheidsgetrouwe rapportages op onder andere observaties en voortgang van de jongere in het begeleidingsdossier. Belangrijke

informatie wordt overgedragen via het rapportagesysteem dat door de contractpartner in gebruik is.

### **Norm 6.2 – De contractpartner draagt zorg voor de samenwerking tussen de woonbegeleider en de jeugdbeschermer.**

- a. De contractpartner maakt afspraken met de regiomanager (jeugdbescherming) om de samenwerking tussen de woonbegeleider en de jeugdbeschermer te faciliteren.
- b. De contractpartner en de regiomanager wisselen signalen uit over de samenwerking tussen woonbegeleiders en de jeugdbeschermers.
- c. De contractpartner zorgt voor een structureel overleg (minimaal 6 keer per jaar) tussen jeugdbeschermers en woonbegeleiders die werkzaam zijn op dezelfde woonlocatie. Tijdens dit overleg worden praktische zaken en groepsdynamiek en -veiligheid besproken.

### **Norm 6.3 – De contractpartner draagt zorg voor begeleiding van jongeren in de Verlengde Opvang.**

- a. De contractpartner draagt zorg voor continuering van begeleiding van jongeren binnen de Verlengde Opvang en informeert Nidos periodiek over de manier waarop dit gebeurt.
- b. De contractpartner faciliteert het ondertekenen van woon- en begeleidingsovereenkomsten met jongeren die binnen de Verlengde Opvang worden begeleid.
- c. De contractpartner draagt zorg voor de benodigde overdracht richting de gemeente bij de uitstroom naar vervolghuisvesting.

## Principe 7: Kwaliteitscyclus

De contractpartner werkt met een continue cyclus waarin kwaliteit structureel wordt gemeten, doorontwikkeld en verbeterd. De contractpartner werkt hierin samen met Nidos.

### Norm 7.1 – De contractpartner faciliteert gestructureerde verslaglegging van de ontwikkeling en begeleiding van de jongeren.

- a. De contractpartner gebruikt een rapportagesysteem waarin minimaal de volgende onderwerpen worden gerapporteerd: begeleidingsplan en bijbehorende instrumenten, dagelijkse updates/overdracht, groepsrapportages en incidenten t.b.v. analyse en opvolging.
- b. De contractpartner maakt gebruik van het Nidos Portaal. In ieder geval voor: aankomst- en vertrek meldingen, incidentenregistratie, declaraties, begeleidingsplan en verslagen van driegesprekken.
- c. De contractpartner heeft een procedure voor inzage en/of wijzigingsverzoeken van de jongere met betrekking tot eigen (dossier)gegevens.

### Norm 7.2 – De contractpartner heeft een eigen kwaliteitsbeleid en werkt binnen dit beleid met een PDCA-cyclus.

- a. De contractpartner houdt in het eigen kwaliteitsbeleid rekening met de inbreng van jongeren, een interne leerloop en fysieke- en sociale veiligheid.
- b. De contractpartner verzamelt, analyseert en bespreekt (zorg)signalen en incidenten structureel om de kwaliteit van begeleiding en veiligheid continu te verbeteren. De contractpartner heeft een richtlijn hoe om te gaan met incidenten en de evaluatie van incidenten die niet gemeld worden bij de inspectie. Evaluaties vinden indien nodig gezamenlijk plaats met Nidos.
- c. De contractpartner stelt jongeren in staat te wisselen van mentor.
- d. De contractpartner voert eigen kwaliteitsmetingen uit om de kwaliteit van de opvang en begeleiding te verbeteren.
- e. De contractpartner gebruikt het rapportagesysteem voor het genereren van management- en sturingsinformatie.

**Norm 7.3 – De contractpartner werkt met een Planning & Control cyclus.**

- a. De contractpartner werkt aan de hand van een Planning- & Control cyclus om de kwaliteit en continuïteit van de KSO te waarborgen.
- b. De contractpartner legt financiële verantwoording af volgens de eisen benoemd in de Raamovereenkomst om grip te houden op het behalen van strategische doelstellingen en de inzet van financiële middelen.
- c. De contractpartner werkt met een interne toezichthouder.

**Norm 7.4 – De contractpartner neemt deel aan de kwaliteitscyclus KSO van Nidos als opdrachtgever.**

- a. De contractpartner zet zich in voor het formuleren en opvolgen van verbeteracties naar aanleiding van de kwaliteitscyclus, in samenwerking met Nidos.
- b. De contractpartner neemt deel aan evaluaties en onderzoeken van de afdeling Incidenten en Calamiteiten van Nidos en werkt mee aan de opvolging van verbeteracties.

## Principe 8: Samenwerking (keten)partners

De contractpartner werkt samen met ketenpartners en andere contractpartners in de uitvoering van de KSO-opdracht. De contractpartner werkt hierin samen met Nidos.

### Norm 8.1 – De contractpartner werkt samen met ketenpartners.

- a. De contractpartner is bereikbaar voor en aanspreekbaar door andere organisaties, bijvoorbeeld door het vermelden van contactgegevens op de website, door signalen serieus te nemen en door actief in te gaan op verzoeken voor deelname aan gesprekken of het uitwisselen van algemene informatie.
- b. De contractpartner is op de hoogte van het belang en de maatschappelijke meerwaarde van het opvangmodel, de KSO en van de actuele behoeften. De contractpartner is in staat om zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau deel te nemen aan relevante gesprekken en bijeenkomsten. Deze rol is belegd binnen de organisatie van de contractpartner.
- c. De contractpartner spant zich waar nodig en passend in voor behoud en uitbreiding van opvangplekken. Daartoe zorgt de contractpartner in samenspraak met Nidos voor kennisoverdracht over KSO op lokaal en regionaal niveau.
- d. De contractpartner zoekt samenwerking met andere organisaties die bijdragen aan het uitbreiden en behouden van opvangplekken.
- e. De contractpartner zoekt samenwerking met organisaties die kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van de jongeren (onder andere op het gebied van scholing, dagbesteding en eventuele hulpverlening).
- f. De contractpartner zoekt samenwerking met relevante organisaties die bijdragen aan een doorgaande lijn na uitstroom, op het gebied van huisvesting, opleiding of werk, financiën, sociaal netwerk en indien nodig begeleiding of zorg van de jongere.
- g. De contractpartner werkt, in afstemming met Nidos, samen met gemeenten en stakeholders aan het uitwisselen van informatie op casuïstiek niveau, binnen gemaakte samenwerkingsafspraken.

**Norm 8.2 – De contractpartner werkt samen met andere contractpartners.**

- a. De contractpartner sluit aan bij samenwerkingsbijeenkomsten, levert hier input voor en bereidt deze overleggen voor om een efficiënte overlegstructuur te bewerkstelligen.
- b. De contractpartner zorgt voor uitwisseling van kennis en expertise over uitvoering van de KSO tussen contractpartners om de uitvoering van de KSO-opdracht te verbeteren.
- c. De contractpartner zoekt samenwerking met andere contractpartners op uitvoeringsniveau. Denk aan het time-out beleid, advies en hulp op eventuele specialistische kennis.

**Norm 8.3 – De contractpartner werkt samen met Nidos als opdrachtgever.**

- a. De contractpartner draagt bij aan het (door)ontwikkelen en verbeteren van de KSO.
- b. De contractpartner is aanwezig bij bijeenkomsten die Nidos als opdrachtgever organiseert.
- c. De contractpartner werkt samen met Nidos om tegemoet te komen aan de capaciteitsbehoefte van de KSO in tijden van krimp en groei.
- d. De contractpartner werkt samen met de regiomanager en de accountmanager in een driehoek ten behoeve van de uitvoering en kwaliteit van de KSO. Onderdeel van deze samenwerking is een periodiek overleg (zie kwaliteitscyclus).

# **3** Kwaliteits- cyclus



**Het doel van de kwaliteitscyclus is om op structurele wijze de kwaliteit van de KSO te meten, verbeteren en door te ontwikkelen. Dit gebeurt op basis van de minimale eisen van de Aanbesteding Kleinschalige Opvang amv (Nidos) 2027 en de normen die worden gesteld in het kwaliteitskader. De contractpartner neemt deel aan de kwaliteitscyclus KSO van Nidos als opdrachtgever. Nidos en de contractpartner dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de kwaliteitscyclus.**

Met de kwaliteitscyclus wordt bijgedragen aan de continuïteit en verbetering van de KSO. De instrumenten in de kwaliteitscyclus geven inzicht in hoe de contractpartner (inclusief NEO) invulling geeft aan de kwaliteitseisen en normen. Nidos en de contractpartner nemen vanuit hun eigen rol verantwoordelijkheid in de opvolging van de uitkomsten. Bevindingen uit de cyclus geven Nidos de mogelijkheid de juiste ondersteuning te bieden aan contractpartners en NEO. Kortom, binnen de kwaliteitscyclus wordt er doorlopend en gezamenlijk gewerkt aan het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van de KSO.

### **Meetinstrumenten**

Binnen de kwaliteitscyclus wordt de kwaliteit op de KSO gemeten en geëvalueerd op uitvoerings- en organisatieniveau. De cyclus bestaat uit vier (meet)instrumenten:

- 1. De nulmeting**  
Een meting van de minimale eisen kort na de start van de contractperiode.
- 2. De jaarlijkse kwaliteitsmeting**  
Een integraal kwaliteitsonderzoek waarbij in samenwerking met de contractpartner en in de volledige breedte wordt gekeken naar de kwaliteit van de KSO en de ervaring van de jongere. Deze meting komt jaarlijks terug vanaf het eerstvolgende jaar na de nulmeting.
- 3. Het leefklimaatonderzoek**  
Een wetenschappelijk onderbouwde meting om de beleving van de jongere in de KSO in kaart te brengen. Dit onderzoek vindt eens per twee jaar plaats.
- 4. Het onderzoek begeleidersperspectief**  
Een meting vanuit het perspectief van de jeugdbeschermer en woonbegeleider om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de KSO en de onderlinge samenwerking. Dit onderzoek vindt eens per twee jaar plaats (in afwisseling met het leefklimaatonderzoek).

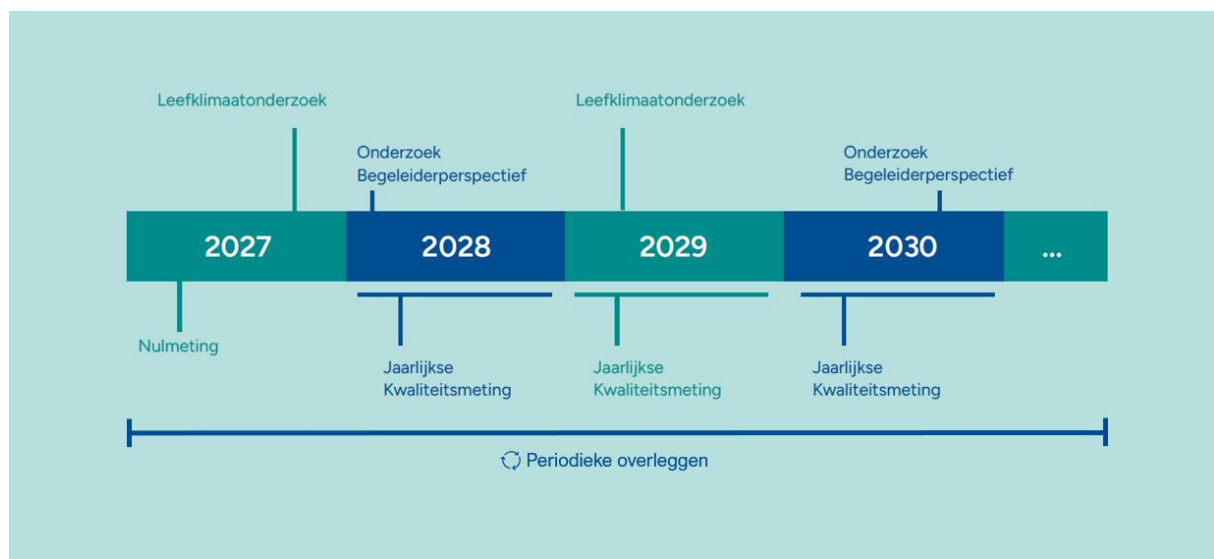


## Evaluatie en ontwikkeling

Om vervolg te geven aan de metingen is het van belang de uitkomsten te evalueren en vervolgstappen af te spreken. Contractpartners en Nidos hebben hier allebei een eigen rol in en gebruiken het periodiek overleg om hierover af te stemmen.

### Periodiek overleg

Het periodiek overleg is een centraal onderdeel van het opdrachtgeverschap van Nidos. In dit overleg komen Nidos als opdrachtgever en contractpartner als opdrachtnemer ieder kwartaal samen om de stand van zaken te bespreken. Er wordt enerzijds teruggeblikt op afgelopen kwartaal en vooruitgeblikt op komende ontwikkelingen. Op deze manier worden ook de uitkomsten van de instrumenten uit de kwaliteitscyclus geborgd. Afwisselend sluit de regiomanager ook aan bij dit overleg.



### Doorlopende structuur

Naast deze instrumenten werken Nidos en de contractpartner samen aan de hand van een doorlopende structuur. Onderdeel daarvan zijn:

Activiteit	Wanneer <sup>4</sup>
1 <sup>e</sup> schouw	Minimaal 3 weken voor opening nieuwe locatie
2 <sup>e</sup> schouw	Binnen 3 maanden na opening nieuwe locatie
Startbijeenkomst	Bij eerste opening nieuw opvang type
Methodische start locatieteam (optioneel)	Bij opening nieuwe locatie
Periodiek overleg accountmanager (afwisselend inclusief regiomanager)	1x per kwartaal
Overleg met gemeente en regiomanager Nidos (en evt. accountmanager)	1 x per halfjaar
Overleg met Plaatsingscommissie Nidos	Periodiek in overleg
Regionale contractpartnerbijeenkomst	1x per 4 maanden
Landelijke contractpartnerbijeenkomst	2x per jaar
Bestuurlijke contractpartnerbijeenkomst	2x per jaar

# 4 Interventie- beleid



**Een interventie is een handeling (klein of groot) die wordt ingezet om een onwenselijke of zorgelijke situatie in de uitvoering van de KSO-opdracht te verbeteren. Een interventie kan worden ingezet op één of meerdere locaties of organisatie-breed.**

Het interventiemodel kan worden gezien als een menu met verschillende opties, in het geel is weergegeven bij wie mandaat ligt voor het inzetten van de interventie. De genoemde interventies staan niet in een specifieke volgorde. Er wordt zo veel mogelijk ingezet op agenderende en stimulerende interventies.

### **Van situatie naar interventie**

Voorafgaand aan een interventie vindt altijd een onderzoeksfase plaats: Wat is er precies gebeurd? Tijdens deze fase wordt informatie opgehaald, de situatie beoordeeld en de interventie bepaald. Duur en intensiteit van de onderzoeksfase is afhankelijk van de situatie. Afhankelijk van de situatie kan – op basis van het meerogenprincipe – gekozen worden voor het opvragen van documentatie of een onaangekondigd bezoek als onderdeel van deze onderzoeksfase.

De interventie(s) worden middels het meerogenprincipe bepaald aan de hand van:

#### **1. Veiligheidsrisico voor de jongeren**

Veiligheidsrisico's doen zich voor wanneer onvoldoende zicht is op veiligheid en/of hier niet accuraat naar gehandeld kan worden.

#### **2. Verbeterkracht van (en -mogelijkheden voor) de contractpartner**

De verbeterkracht en -mogelijkheden worden bepaald aan de hand van de volgende vragen:

- a) Is het fout gedaan of fout gegaan?
- b) Bij fout gedaan: gaat het om niet-willen, niet-kunnen of niet-weten?
- c) Wat is de mate van invloed van de contractpartner?
- d) Is er sprake van herhaling?
- e) Is er kans op herhaling?

Zorgen rondom (een) individuele jongere(n) worden door de contractpartner geadresseerd via de jeugdbeschermer en/of regiomanager.

### **Verbeterplan**

Een verbeterplan bestaat uit een of meerdere interventies en is opgesteld door de contractpartner in samenwerking met Nidos. Situaties met een laag risico die binnen twee weken kunnen worden opgelost worden zonder verbeterplan geregistreerd.

## Opdracht

Bij een acute situatie met een hoog risico kiest Nidos voor het geven van een opdracht aan de contractpartner. Een opdracht bestaat uit een tijdelijke interventie, met harde deadlines voor acties die moeten worden uitgevoerd door de contractpartner. Na een opdracht kan ook nog een verbeterplan worden opgesteld.

## Interventiemodel

Interventie	Agenderen	Stimuleren	Handhaven
Verwijzen naar relevante informatie	Accountmanager		
Agenderen in contractpartnerbijeenkomst	Accountmanager		
Instructie op Portaal plaatsen	Accountmanager		
Organiseren plenaire sessie (webinar)	Team Opvang		
Periodiek overleg	Accountmanager	Accountmanager	
Tussentijds overleg	Accountmanager	Accountmanager	
(Tijdelijk) intensiveren periodieke overleggen	Accountmanager	Accountmanager	
Opvragen documentatie en verslaglegging		Accountmanager	
Organiseren intervisie (intern of met andere CPs)		Accountmanager	
Consulteren andere contractpartner		Accountmanager	
Intern scholingsaanbod volgen		Accountmanager	
Externe training volgen		Accountmanager	
Methodische observatie		Accountmanager	Accountmanager
Vergoeding inrichtingskosten opschorten na 2e schouw			Accountmanager
Onaangekondigd bezoek specifieke locatie			Accountmanager + Manager KSO
Plaatsingsstop		Accountmanager	Accountmanager + Manager KSO
Bestuurlijk gesprek			Directeur Opvang + Bestuurder Nidos
(Tijdelijke) stop op openen nieuwe locaties			Manager KSO
(Tijdelijke) stop op uitbreiding werkgebied			Manager KSO
Sluiten specifieke locatie			Manager KSO
Betalingsstop (exclusief leef- en zakgeld jongeren)			Directeur Opvang
Inspectie proactief inlichten			Directeur Opvang
Ontbinden raamovereenkomst			Bestuurder Nidos
Opstellen verbeterplan	Kan in iedere fase worden ingezet in combinatie met andere interventies		
Opdracht	Kan in iedere fase worden ingezet in combinatie met andere interventies		