

**BROCHURE  
VOOR OUDERS**

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Over KinderThuisZorg-Nederland.....	5
De zorg van KinderThuisZorg.....	6
Onze kinderverpleegkundigen .....	7
Missie en visie van KinderThuisZorg.....	9
Het proces van zorg .....	11
Inventarisatieproces .....	12
Zorgplan .....	14
Uitvoeren zorg.....	14
Zorg afsluiten .....	16
Een fijne en veilige werkomgeving .....	18
Zorg verlenen aan uw kind.....	23
Onze systemen.....	26
Registratie en declaratie .....	28
Omgangsnormen.....	31
Suggesties, tips of ideeën .....	36
Bereikbaarheid .....	38

Niets van dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze. Hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopiëren, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KinderThuisZorg © 2026

## Inleiding

Welkom thuis bij KinderThuisZorg! Bij ons bent u aan het juiste adres voor alle denkbare kinderverpleegkundige zorg buiten het ziekenhuis.

KinderThuisZorg hanteert de algemene voorwaarden voor 'zorg zonder verblijf' van ActiZ en Zorgthuis.nl. Deze brochure voor ouders geeft u samen met de algemene voorwaarden de belangrijkste informatie.

Neem de tijd en lees de informatie goed door. Als u na het lezen van de algemene voorwaarden of deze brochure nog vragen heeft, aarzel dan niet om ze te stellen. U kunt hiervoor contact opnemen met KinderThuisZorg.

**OVER**

**KINDERTHUISZORG**

# Over KinderThuisZorg-Nederland

## Wat doet KinderThuisZorg?

### Kinderverpleegkundige zorg buiten het ziekenhuis

U kunt bij KinderThuisZorg terecht voor alle denkbare kinderverpleegkundige zorg buiten het ziekenhuis. Wij bieden deze zorg op de plek die u voor ogen heeft. Thuis, op het (kinder)dagverblijf, op school, maar ook bij opa en oma en zelfs op een vakantieadres in Nederland (met uitzondering van de Waddeneilanden). Wij leveren zowel kortdurende zorg als Blokzorg.

Alle zorg die wij verlenen aan kinderen voldoet aan de eisen die de overheid daaraan stelt. Wij hebben daarom ook contracten met alle zorgverzekeraars in heel Nederland.

### Kinderwijkteams

Deze zorg leveren wij vanuit kinderteams, onderverdeeld in zeven hoofdregio's, door heel Nederland. Ieder kinderteam bestaat uit kinderverpleegkundigen, die nauw met elkaar samenwerken.

Naast het uitvoeren van alle mogelijke verpleegkundige handelingen, zijn zij zelf verantwoordelijk voor de coördinatie van de zorg, het opstellen van het zorgplan, de inventarisatie en de evaluatie van de zorg.

## Onze kinderverpleegkundigen

### BIG-geregistreerde kinderverpleegkundigen

Bij KinderThuisZorg werken BIG-geregistreerde (Beroepen Individuele Gezondheidszorg) kinderverpleegkundigen. Al deze kinderverpleegkundige zetten zich dag in dag uit in voor de zorgkinderen en hun gezin die kinderverpleegkundige zorg buiten het ziekenhuis nodig hebben.

### Opleiding kinderverpleegkundige

KinderThuisZorg is als zorgorganisatie verantwoordelijk voor de kwaliteit van de in te zetten zorg. De meeste verpleegkundigen die bij KinderThuisZorg werken zijn kinderverpleegkundigen. Dit betekent dat zij na hun opleiding als verpleegkundige een vervolgopleiding tot kinderverpleegkundige hebben gevolgd. KinderThuisZorg is CZO erkend. Dit betekent dat we een erkende leerplaats zijn voor verpleegkundigen die nog geen kinderverpleegkundige zijn. Het kan voorkomen dat er een niet-kinderverpleegkundige zorg komt verlenen. Deze verpleegkundige volgt de vervolgopleiding tot kinderverpleegkundige of staat hiervoor ingeschreven. Deze verpleegkundigen zijn in ieder geval wel uitgebreid ingewerkt in alle verpleegtechnische handelingen, kinderreanimatie en het omgaan met kinderen.

### Stagebeleid

Doordat KinderThuisZorg CZO erkend is als praktijkopleider, voldoen we aan de kwaliteitseisen en zijn we een geschikte opleidingsplaats voor het praktijkdeel van de vervolgopleiding Kinderverpleegkundige extramurale zorg. Dat betekent dat wij onze organisatie openstellen voor stagiaires. Daarmee verzekeren wij op lange termijn de continuïteit van zorg voor kinderen in de eigen leefomgeving in Nederland. Het kan dus zijn dat een stagiaire samen met een kinderverpleegkundige wordt ingepland voor de zorg aan uw kind.

## Scholing en training

Onze kinderverpleegkundigen worden meerdere malen per jaar (bij)geschoold in alle meest voorkomende verpleegtechnische handelingen die een kind nodig kan hebben. Zo blijven zij bekwaam en bevoegd voor de volledige kinderverpleegkundige zorg voor uw kind. Welke scholingen en trainingen onze kinderverpleegkundigen volgen, kunt u lezen op onze [website](#).



## Missie en visie van KinderThuisZorg

**Onze missie:** KinderThuisZorg Nederland biedt haar kinderverpleegkundigen de ruimte zodat zij hun vak op de juiste manier kunnen uitoefenen.

**Onze visie:** KinderThuisZorg faciliteert dat ieder kind gegarandeerd de juiste zorg, op de juiste plek, op het juiste moment kan ontvangen.

# **HET PROCES VAN ZORG**



# Het proces van zorg

## Inventarisatiegesprek

### Het inventarisatiegesprek

Een kinderverpleegkundige van KinderThuisZorg komt bij u thuis, of in het ziekenhuis om kennis te maken en de inventarisatie uit te voeren. Het is belangrijk dat het kind dan ook aanwezig is. U krijgt tijdens het gesprek ruimschoots de gelegenheid om de situatie van uw kind te bespreken. Uw kind wordt ook betrokken bij dit inventarisatiegesprek indien de ontwikkelingsleeftijd dit toelaat. Als er bijzonderheden zijn waarmee wij rekening dienen te houden tijdens de zorgverlening aan uw kind, dan horen wij die uiteraard graag, net als de persoonlijke wensen van uw kind en u. De kinderverpleegkundige bespreekt met u in hoeverre wij rekening kunnen houden met deze wensen.

## De kinderverpleegkundige houdt rekening met vier kinderleefdomeinen

U weet als geen ander dat uw kind meer is dan alleen de ziekte of aandoening die het heeft. Om duidelijk aan te geven dat niet alles medisch is wat uw kind heeft, zijn er naast het domein Medisch, ook de domeinen Sociaal, Ontwikkeling en Veiligheid die invloed hebben op de situatie van uw kind.

Om deze reden zullen de vragen die de kinderverpleegkundige stelt niet alleen van medisch/verpleegkundige aard zijn maar kunnen deze ook gaan over school, sport of waar uw kind zich het prettigst bij voelt en dergelijke.

Het kan nodig zijn dat de kinderverpleegkundige contact opneemt met de behandelend arts wanneer er nog onduidelijkheden zijn. Waar nodig, zal worden afgestemd met betrokken professionals in één of meer van de andere kinderleefdomeinen.

### Recht op zorg

Iedereen in Nederland heeft recht op zorg die noodzakelijk is. De noodzakelijke zorg wordt altijd geïnventariseerd door een professional die daarvoor is opgeleid. In uw situatie is dat de kinderverpleegkundige van KinderThuisZorg en zal de inventarisatie uitvoeren volgens de geldende wet- en regelgeving. De kinderverpleegkundige zal in samenwerking met u en uw kind zorgen voor maatwerk die het best passend is bij de situatie van uw kind.



**Medisch**



**Sociaal**



**Ontwikkeling**



**Veiligheid**

## Het zorgplan

Hoe gaat het verder na het inventarisatiegesprek?

### Het zorgplan

Na de inventarisatie van alle benodigde zorg zal de kinderverpleegkundige een digitaal zorgplan op basis van de vier kinderleefdomeinen gaan opstellen. Het zorgplan en dus de indicatie zijn flexibel en veranderen mee met de zorgbehoefte(n) van uw kind. Na het opstellen van het zorgplan vragen wij u en/of uw kind deze te ondertekenen.



## **Uitvoeren zorg**

### **Het uitvoeren van zorg. Wat u moet weten:**

#### **Uw aanspreekpunt**

Voor iedereen die zorg ontvangt van KinderThuisZorg is de kinderverpleegkundig contactpersoon (KCP'er) het vaste aanspreekpunt. Deze kinderverpleegkundige is een van de kinderverpleegkundigen van het kinderteam dat bij uw kind zorg komt verlenen. In nauw overleg met u neemt deze KCP'er de coördinatie van de zorg voor uw kind op zich.

#### **Kinderverpleegkundig contactpersoon (KCP'er)**

De KCP'er evalueert regelmatig met uw kind en u hoe de zorg verloopt en onderneemt actie als dat nodig is. Bij vragen over de gezondheidssituatie van uw kind kunt u terecht bij alle kinderverpleegkundigen van het kinderteam.

#### **Evaluatie van de zorg**

Omdat wij graag willen dat de samenwerking zo goed mogelijk verloopt, evalueren wij de zorg voor uw kind minimaal 1x per 6 weken. Hiervoor zal met u een afspraak worden zodat het gesprek telefonisch of gekoppeld aan een zorgmoment kan plaatsvinden.

#### **Planningsafspraken**

Ontvangt u korteduurzorg via KinderThuisZorg en wilt u wijzigingen van tijd en/of dagen doorgeven, dan kunt u hiervoor de kindplanners benaderen. Zij zijn te bereiken via bij de inventarisatie verstrekte e-mailadres van uw hoofdregio.

De planning van de blokszorg voor uw kind verloopt via de medewerkersplanners. Als u blokszorg wilt aanvragen, dient u dit aan te vragen voor de 1<sup>ste</sup> van de maand voor 2 maanden later. Dit betekent dat u bijvoorbeeld uiterlijk 1 mei de gewenste zorg aanvraagt voor de maand juli. De aanvragen kunt u per e-mail versturen naar de medewerkerplanner, zij zijn te bereiken via [rooster@kinderthuiszorg.nl](mailto:rooster@kinderthuiszorg.nl).

Uiterlijk de 1<sup>ste</sup> van de maand is de planning voor een maand verder voor u inzichtelijk via CarenZorgt. Dit wil zeggen dat u 1 juni het rooster voor 1 juli kunt inzien.

Onverwachte extra diensten kunt u tussendoor aanvragen. Wij doen dan ons uiterste best deze gevraagde zorg ook te leveren, echter kunnen wij voor onverwachte diensten geen garantie geven. Wilt u een dienst extra aanvragen of geplande diensten van tijd wijzigen kunt u hiervoor ook contact opnemen met de medewerkerplanners.

Mocht er de geplande zorg om een geldige reden geannuleerd (moeten) worden, dan vragen we u dit zo snel mogelijk door te geven. Betreft het een afmelding binnen 24 uur willen we u vragen hierover telefonisch contact op te nemen met de kinderverpleegkundige van uw team. Zij zijn te bereiken via het algemene nummer en optie 1 in het keuzemenu.

### **Aanleren verpleegtechnische handelingen**

Het is mogelijk dat de kinderverpleegkundige in opdracht van de kinderarts aan ouders, mantelzorgers en/of het kind bepaalde verpleegtechnische handeling aanleert. U als ouder(s) en uw kind (vanaf 12 jaar) moeten toestemming verlenen als handelingen aangeleerd worden aan mantelzorgers.

KinderThuisZorg hanteert een brochure voor het aanleren van handelingen. U krijgt informatie aangeboden en de voortgang wordt bijgehouden d.m.v. een aftekenlijst. De kinderverpleegkundige stemt met u af of u bekwaam bent in het uitvoeren van de handeling. U mag de aangeleerde handeling alleen uitvoeren bij uw eigen kind. U blijft zelf verantwoordelijk voor het bekwaam blijven en voor het maken van een afspraak wanneer u zich niet meer bekwaam voelt.

Wanneer u en/of uw kind helemaal zelfstandig is, stemmen we met u af wanneer het juiste moment is om onze zorg af te sluiten.



## Zorg afsluiten

### Beëindigen van de zorg

De zorgverlening door KinderThuisZorg kan om verschillende redenen beëindigd worden. Zo kan het zijn dat u en uw kind zelfredzaam zijn in de zorg, en ondersteuning van KinderThuisZorg niet langer nodig is. Of uw kind wordt 18 jaar, waardoor er een overdracht plaatsvindt naar een organisatie die zorg levert aan volwassenen. De kinderverpleegkundige komt dan bij u thuis of er vindt telefonisch een eindevaluatie plaats. Het DKD wordt aan het eind van het gesprek gesloten en blijft onder beheer van KinderThuisZorg

### Uit zorg bericht

Als uw kind uit zorg gaat, volgt er automatisch een bericht naar de verantwoordelijke arts(en) en andere betrokken

**EEN FIJNE EN VEILIGE  
WERKOMGEVING**



# Een fijne en veilige werkomgeving

## Voor uw kind en de kinderverpleegkundige

Hieronder volgen enkele afspraken waardoor wij kunnen instaan voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarnaast moeten wij ons houden aan verschillende wetgevingen zoals de arbeidstijdenwet en de afspraken binnen de cao VVT. Wij willen u, voorafgaande aan de zorg, laten weten aan welke wensen wij wel en niet kunnen voldoen.

## Veilige werkomgeving

De werkomgeving van kinderverpleegkundigen moet voldoen aan de ARBO-wet. Daarom wordt er tijdens het inventarisatiegesprek of het eerste zorgmoment een arbocheck uitgevoerd. Goede arbeidsomstandigheden zijn belangrijk omdat onze kinderverpleegkundigen dan veilig, verantwoord kunnen werken. Het is onmogelijk om alle veiligheidsrisico's af te dekken. Wel moeten de risico's tot een aanvaardbaar minimum worden teruggebracht.

De arbocheck gebeurt aan de hand van een checklist die is opgesteld en vastgelegd in het Digitaal Kinddossier (DKD) van uw kind. De arbocheck maakt duidelijk welke aanpassingen aan materialen en werkomgeving eventueel moeten plaatsvinden en/of welke hulpmiddelen kunnen worden ingezet. De kinderverpleegkundige zal de uitkomsten van de arbocheck u doorlopen zodat indien er sprake is van een aanpassing, deze kan worden uitgevoerd. Indien de zorg wordt geleverd op verschillende locaties, wordt de arbocheck voor elke locatie apart ingevuld.

**Goed om te weten:**

Werken in de kinderthuiszorg brengt fysieke belasting met zich mee. Daarom vragen wij uw aandacht voor de volgende punten:

- Om rugklachten bij kinderverpleegkundigen te voorkomen dient er bij het tillen of verplaatsen van een kind van meer dan 25 kilogram een tillift en een hoog-laag bed aanwezig te zijn.
- Snoeren, stekkers en elektrische apparaten waarmee de kinderverpleegkundigen werken, moeten veilig zijn.
- Volgens de tabakswet heeft ook een kinderverpleegkundige recht op een rookvrije werkplek. Wij verzoeken u daarom niet te roken in het bijzijn van de kinderverpleegkundige.
- Een schone en hygiënische werkplek van minimaal 0,5 m<sup>2</sup> waar de verpleegtechnische handeling kan worden voorbereid/uitgevoerd is vereist.
- Tijdens de zorgverlening bevinden eventuele huisdieren zich in een andere ruimte, ook wanneer er sprake is van blokzorg.

**Nachtdiensten**

Onze kinderverpleegkundigen zijn tijdens een nachtdienst wakker.

Van u vragen wij om te zorgen voor omstandigheden die eraan bijdragen dat

de verpleegkundige wakker kan blijven:

- De kinderverpleegkundige heeft licht nodig en mag niet in een donkere kamer zitten.
- De temperatuur van de kamer moet aangenaam zijn (minimaal 19 graden).
- De kinderverpleegkundige moet via camerabewaking goed zicht hebben op uw kind, mocht u niet willen dat de kinderverpleegkundige bij uw kind op de kamer verblijft.
- De nachtdienst wordt ingepland tussen 23:00 en 06:00 uur.

### **Bedrijfskleding**

Al onze kinderverpleegkundigen dragen tijdens hun werkzaamheden bedrijfskleding van KinderThuisZorg. Het is belangrijk dat zij herkenbaar zijn en niet worden aangezien als ouder (buitenshuis) of als oppas (bezoek).



## Vervoer

Onze kinderverpleegkundigen mogen uw kind niet zelf vervoeren met een auto. Dit geldt voor vervoer met een eigen auto, bedrijfsauto van KinderThuisZorg, maar ook vervoer met de auto van ouders of anderen is niet toegestaan. Uw kind moet te allen tijde goed worden geobserveerd en de kinderverpleegkundige moet direct kunnen ingrijpen als dat nodig is. Wie achter het stuur zit, kan dat niet. Meereizen met georganiseerd vervoer zoals vervoer in een taxibus mag wel. Voorwaarde is dat de kinderverpleegkundige direct naast uw kind zit en bij calamiteiten direct kan ingrijpen. De reistijd valt onder de diensttijd van de kinderverpleegkundige.

## Calamiteiten

Wanneer de situatie van uw kind levensbedreigend is, wordt direct 112 gealarmeerd. Als blijkt dat uw kind naar het ziekenhuis moet en u zelf niet aanwezig bent, dan begeleidt de kinderverpleegkundige uw kind naar het ziekenhuis. Uiteraard wordt u zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

## Activiteiten buitenshuis

In overleg kan onze kinderverpleegkundige activiteiten buitenshuis ondernemen. U kunt hierbij denken aan wandelen, buiten spelen of een kinderboerderij bezoeken. De beslissing daarover ligt bij u. Bij het invullen van de zorgovereenkomst kunt u tekenen voor wel of geen toestemming. Uw kind en onze kinderverpleegkundigen zijn tijdens deze activiteiten verzekerd in geval van wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen.

## Zorg in het ziekenhuis

KinderThuisZorg levert geen zorg in het ziekenhuis. Het ziekenhuis heeft zelf passende zorg voor uw kind voorhanden.

**ZORG VERLENEN  
AAN UW KIND**

# Zorg verlenen aan uw kind

## Heeft ook effect op uw gezin en omgeving

### Ziekte van uw kind of andere gezinsleden

Natuurlijk kan het voorkomen dat uw kind (of een ander gezinslid die in de directe nabijheid tijdens het zorgmoment is) een besmettelijke ziekte heeft. Wanneer hier sprake van is, willen we u vragen om contact op te nemen met de kinderverpleegkundige zodat zij maatregelen kan nemen om zichzelf te beschermen. In de meeste gevallen kan de zorg gewoon plaatsvinden, wanneer dit echt niet kan, zal de kinderverpleegkundige met u een passende oplossing bedenken.

Is uw kind drager van MRSA, ESBL of een andere resistente bacterie, dan willen wij u vragen dit door te geven aan de kinderverpleegkundige. Dan kunnen wij maatregelen nemen om onszelf en de kinderen die ook bij ons in zorg zijn, te beschermen.

### Zorg voor broertjes en/of zusjes

De zorg van KinderThuisZorg geldt voor het zieke kind. De kinderverpleegkundige verleent alleen de werkzaamheden die bij haar rol als kinderverpleegkundige horen. Zo is het vanwege veiligheidsoverwegingen en wettelijke regelingen bijvoorbeeld niet mogelijk dat

de kinderverpleegkundigen van KinderThuisZorg voor broertjes en/of zusjes zorgen. Ook bieden wij geen hulp in de huishouding, die niet direct hoort bij de zorg voor uw kind.

# **ONZE SYSTEMEN**

# Onze systemen

## Digitaal Kinddossier (DKD)

KinderThuisZorg maakt voor uw kind een persoonlijk Digitaal Kinddossier (DKD) aan. De verleende zorg aan uw kind rapporteert de kinderverpleegkundige in dit dossier. Zo is de volgende kinderverpleegkundige op de hoogte van de de situatie van uw kind.

## Zorgportaal CarenZorgt

Voor u als ouders is de rapportage inzichtelijk via het zorgportaal van 'CarenZorgt'.

Carenzorgt.nl is een bestaande website en is ontwikkeld door Nedap Healthcare. U kunt zelf ook rapporteren in het DKD zodat u kunt communiceren met de

kinderverpleegkundigen van KinderThuisZorg. Ook kunt u zelf andere personen toevoegen aan het zorgportaal. Dit kan bijvoorbeeld ook erg handig zijn voor familie, mantelzorgers, de behandelend arts of andere professionals. Hierin bent u volledig vrij.

## Gegevensbescherming

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) regelt de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, met name ook bij de aanleg en het gebruik van persoonsgegevens. In het privacyreglement van KinderThuisZorg is vastgelegd hoe we omgaan met de vertrouwelijke gegevens van de kinderen waaraan we zorg verlenen. Er mogen alleen zaken worden vastgelegd die met de zorg voor uw kind te maken hebben. In onze algemene voorwaarden kunt u lezen hoe gegevens van uw kind worden bewaard. Daarin is ook het recht op inzage opgenomen, recht op verbetering en de bewaartermijn van gegevens.

# **REGISTRATIE EN DECLARATIE**

# Registratie en declaratie

## Registratie en declaratie

De kinderverpleegkundigen registreren de werkzaamheden die zij rondom uw kind uitvoeren. Dit is voor u terug te vinden in CarenZorgt.

Alle werkzaamheden die door de kinderverpleegkundige worden uitgevoerd staan beschreven in het zorgplan. Aan deze werkzaamheden wordt een tijd toegevoegd die indiceert, hoe lang de kinderverpleegkundige gemiddeld per week nodig heeft om zorg te kunnen leveren aan uw kind. Deze uren in het zorgplan zijn de basis voor de tijd die wij wekelijks declareren bij uw zorgverzekeraar.

Vanuit de zorgverzekeraar ontvangt u een overzicht van de ingezette uren. De zorg rondom uw kind is meer dan alleen het moment dat de kinderverpleegkundige aanwezig is. Er zijn ook werkzaamheden buiten de zorgmomenten, dit noemen we coördinatie van zorg. Denk hierbij aan: uren die te maken hebben met de inventarisatie, de contacten met andere zorgprofessionals, het opmaken van het zorgplan en de contactmomenten

buiten het zorgmoment om met uw kind en u als ouder(s). Deze uren zijn voor u minder zichtbaar maar worden wel bij de zorgverzekeraar gedeclareerd en ziet u ook weer terug in het overzicht gedeclareerd. U krijgt hiervan een kostenoverzicht van de zorgverzekeraar van uw kind.

**OMGANGSNORMEN**

# Omgangsnormen

## Social media gedragscode

Onze kinderverpleegkundigen komen bij uw kind thuis of op een andere plek waar de zorg wordt geboden, dit noemen wij de eigen leefomgeving van het kind. KinderThuisZorg vindt het belangrijk dat de kinderverpleegkundigen een professionele relatie hebben met u en uw kind. Om te voorkomen dat de professionele relatie naar een persoonlijke relatie dreigt te gaan, mogen onze kinderverpleegkundigen niet ingaan op WhatsApp contact of uitnodigingen van kind en/of ouders voor social media zoals Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram etc. Het spreekt voor zich dat ouders andersom ook niet worden uitgenodigd door onze medewerkers.

## Verjaardagen

Onze kinderverpleegkundigen zijn professioneel betrokken bij uw kind, maar zij kunnen helaas niet ingaan op een uitnodiging van een kind of zijn ouders voor een verjaardagsbezoek. Op deze manier hopen wij te voorkomen dat bepaalde kinderen een voorkeurspositie krijgen

Als ouders een kinderverpleegkundige vragen op de verjaardag van een kind te verschijnen, kan dit alleen als op deze dag ook zorg noodzakelijk is. Omgekeerd mogen onze medewerkers u als ouders niet uitnodigen als zij zelf hun verjaardag vieren of een andere feestelijke activiteit hebben.

Vanuit de organisatie wordt op de verjaardag van uw kind een cadeautje geregeld.

### **Grensoverschrijdend gedrag**

Wij hanteren binnen KinderThuisZorg een zero tolerance beleid wanneer het gaat om grensoverschrijdend gedrag.

Als een van onze kinderverpleegkundigen melding maakt van grensoverschrijdend gedrag van uw kant, nemen wij contact met u op om dit te bespreken en afspraken te maken. Een melding van grensoverschrijdend gedrag kan leiden tot het stopzetten van de zorg aan uw kind.

### **Huiselijk geweld en kindermishandeling**

Instellingen die in aanraking komen met kinderen zijn verplicht de landelijke 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' te volgen. Deze meldcode heeft als doel het ondersteunen van de beroepskrachten in de omgang met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

### **Foto en video**

We maken hierbij een onderscheid in opnames met een webcam en filmopnames met draagbare filmmapparatuur. Onder deze laatste bedoelen wij ook de camera op uw telefoon.

### **Een webcam of camera die bedoeld is om toezicht te houden:**

Het filmen van personen in niet-openbare ruimten is in Nederland verboden, tenzij dit wordt aangekondigd of er zwaarwegende redenen zijn om dit wel te doen. Deze wet is er om de privacy van bezoekers in niet-openbare ruimten te beschermen. Sommige mensen hebben (meerdere) webcams opgehangen in hun huis. Het komt ook steeds meer voor dat er een babyfoon met camera optie wordt gebruikt bij het toezicht op uw kind. De babyfoon is er meestal om toezicht te houden op uw kind.

Wij hopen dat u zich voor kunt stellen dat het voor onze kinderverpleegkundigen niet comfortabel voelt om tijdens het uitvoeren van het werk constant bekeken of gefilmd te worden. Heeft u zwaarwegende redenen om toch opnamen te willen maken met een camera of webcam dan adviseren wij u om de specifieke redenen voorafgaande aan onze dienstverlening te bespreken met de VCP'er, zodat hier samen met de kinderverpleegkundige afspraken over gemaakt kunnen worden. Het niet toegestaan om deze opnames vast te leggen of te gebruiken voor andere doeleinden.

### **Mobiele camera:**

Zoals elke ouder wilt u misschien een leuke filmopname maken van uw kind. Ook kan het zijn dat er tijdens een (be)handeling een filmopname moeten worden gemaakt om de reactie van uw kind te observeren en te analyseren of dat u symptomen die uw kind vertoond (bijvoorbeeld een epileptisch insult) wilt filmen om ze vervolgens aan de behandelend arts te laten zien. Het kan voorkomen dat onze kinderverpleegkundige hierbij in beeld komt. In alle gevallen heeft u toestemming nodig van de kinderverpleegkundige in kwestie of er individueel toestemming gegeven wordt voor deze opnames. U zult dus bij elke kinderverpleegkundige en bij elke nieuwe filmopname toestemming moeten vragen. Als de kinderverpleegkundige hier wel toestemming voor geeft rapporteert de kinderverpleegkundige dit in het rapportagedeel van het Digitale Kinddossier (DKD) waarbij wordt aangegeven waarvoor en voor welk moment toestemming gegeven is (datum en tijd). Op deze manier hoeven er niet allerlei ingewikkelde formulieren te worden ingevuld voordat u het filmpje maakt.

## Geluidsopnames

U mag geluidsopnames maken van gesprekken tussen uzelf en de kinderverpleegkundige. Soms kan het zelfs nuttig zijn om het gesprek op te nemen omdat u vaak veel informatie krijgt te verwerken en u naderhand rustig de tijd kunt nemen om het hele gesprek nog eens na te luisteren. U mag geluidsopnames maken omdat we als zorgorganisatie een informatieplicht hebben. Als u geluidsopnames wilt maken moet u dit wel voorafgaande aan het gesprek bespreken met de kinderverpleegkundige met wie u het gesprek hebt.

De kinderverpleegkundige heeft het recht om geen toestemming te geven en heeft de individuele vrijheid om geen toestemming te geven voor de geluidsopname. In dat geval mag u wel vragen om hetgeen er is besproken schriftelijk met u te delen. De kinderverpleegkundige zal in dat geval aantekeningen maken tijdens het gesprek en deze later uitgewerkt naar u toe sturen.

Als de kinderverpleegkundige wel toestemming geeft mag u de geluidsopnamen alleen voor uzelf gebruiken. Als u deze met iemand anders wilt delen hebt u hier schriftelijk toestemming voor nodig van de kinderverpleegkundige en van KinderThuisZorg Nederland. Krijgt u die niet dan mag u de opnamen met niemand delen. Zorg ervoor dat de geluidsopname altijd wordt opgeslagen op een veilige plek. Dit geldt ook andersom. Kinderverpleegkundigen kunnen ook vragen het gesprek op te nemen om deze te gebruiken om uit te werken. Hiervoor is ook eerst toestemming van u en/of uw kind nodig.

**SUGGESTIES,  
TIPS OF IDEEËN?**



## Suggesties, tips of ideeën

KinderThuisZorg probeert zo goed mogelijk aan uw wensen te voldoen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of suggesties, tips of ideeën heeft over hoe het beter zou kunnen. Laat het ons weten, dan kunnen wij er iets mee doen. Wij stellen ons altijd open voor verbeteringen in onze dienstverlening. Uw ontevredenheid of wensen kunt u in eerste instantie bij uw KCP'er kenbaar maken. Hij of zij zal hierover met u in gesprek gaan om te kijken welke oplossing mogelijk is. Op deze manier kunnen wij verbeteringen doorvoeren om herhaling te voorkomen. In de klachtenregeling wordt uitvoerig beschreven hoe KinderThuisZorg met klachten omgaat. Onze klachtenregeling kunt u opvragen via telefoonnummer 088-0200700 of via e-mail [info@kinderthuiszorg.nl](mailto:info@kinderthuiszorg.nl).

### **Digitale klantenraad**

Wanneer uw kind zorg ontvangt van KinderThuisZorg kunt u deelnemen aan de digitale KinderThuisZorg-klantenraad. U behartigt hiermee de gemeenschappelijke belangen van alle klanten van KinderThuisZorg. De klantenraad is een klankbordgroep. Uw inbreng wordt benut om de kwaliteit van de geboden zorg hoog te houden en waar nodig te verbeteren. Heeft u interesse? Stuur dan een e-mail naar: [info@kinderthuiszorg.nl](mailto:info@kinderthuiszorg.nl)

### **KTZ-facts**

Via KTZ-facts, onze digitale nieuwsbrief, houden wij u op de hoogte van nieuws, ervaringsverhalen en ontwikkelingen bij KinderThuisZorg, maar ook over actuele onderwerpen in de (kind)zorg. KTZ-facts verschijnt twee keer per jaar.

## Bereikbaarheid

### **KinderThuisZorg-Nederland**

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

[info@kinderthuiszorg.nl](mailto:info@kinderthuiszorg.nl)

T 088 0200700

KinderThuisZorg

Eschpark 5-7

7131 TG Lichtenvoorde

KinderThuisZorg is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur. Heeft u ons nodig buiten kantoortijd? Dan kunt u ons bereiken via de spoedtelefoon. Het telefoonnummer is gelijk aan ons algemene nummer (088 0200700) maar wordt buiten kantoortijden doorgeschakeld naar de kinderverpleegkundige die werkzaam is in uw eigen kinderteam.

Wanneer u KinderThuisZorg nodig heeft na kantoortijd belt u het algemene nummer 088 0200700 en toetst u de vier cijfers van de postcode van uw kind in. U wordt vervolgens doorgeschakeld naar de spoedtelefoon.

- Als uw kind plotseling opgenomen wordt in het ziekenhuis;
- Als de kinderverpleegkundige van KinderThuisZorg niet verschenen is om zorg te verlenen aan uw kind en deze zorg wel is ingepland;
- Als uw kind ongeplande nodig heeft.

Wij verzoeken u vriendelijk de spoedtelefoon alleen te gebruiken in geval van bovenstaande punten of voor vragen die echt niet gesteld kunnen worden binnen onze kantoortijden.