

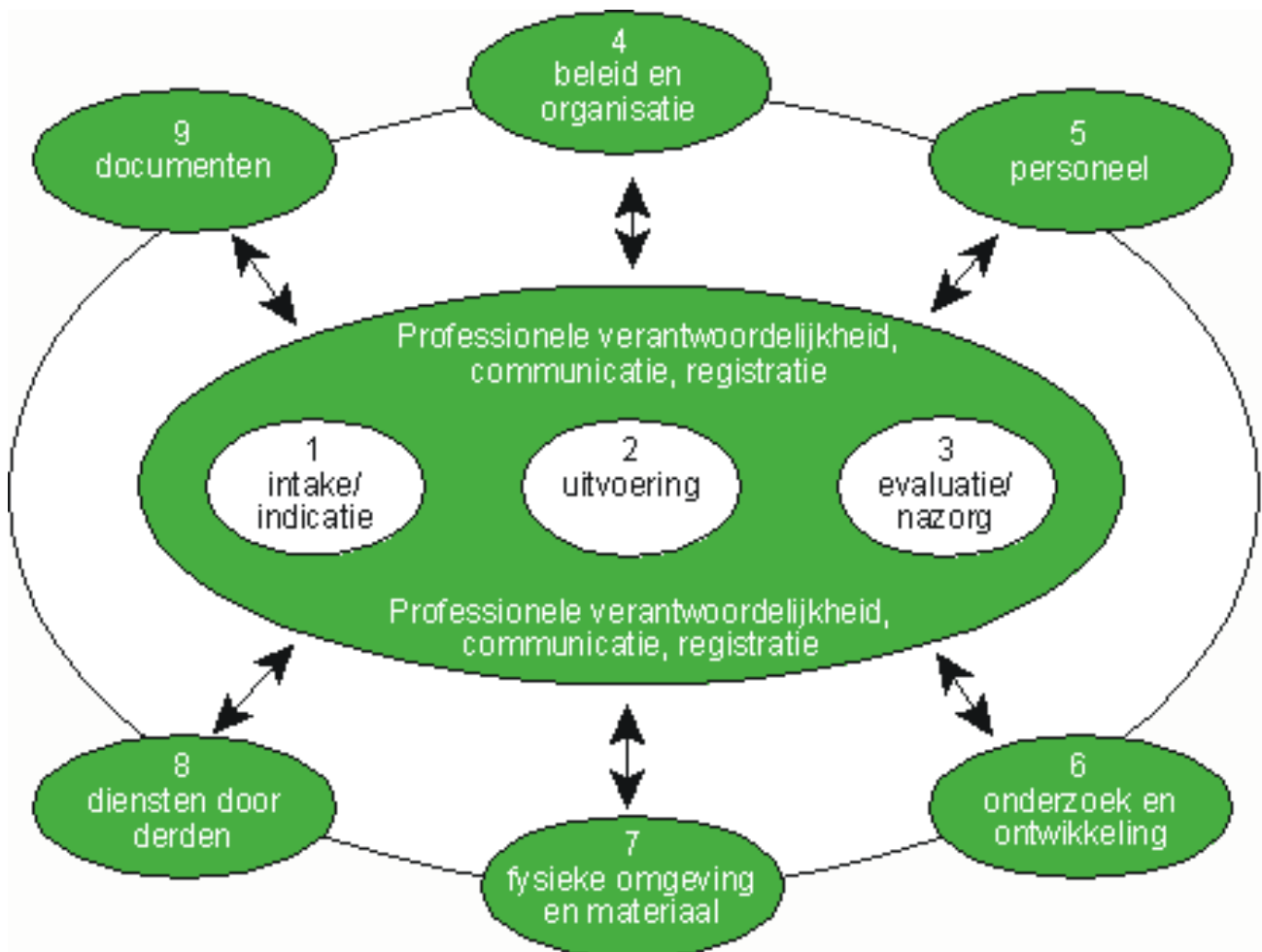
## Het VvZB Kwaliteitsreglement

### Een persoonlijke invulling van het VvZB-Kwaliteitssysteem

De VvZB streeft ernaar dat haar leden hun eigen kwaliteitssysteem baseren op het VvZB-Kwaliteitssysteem (**hierna meestal afgekort als VK**) en daaraan hun persoonlijke invulling geven (**Kwaliteitssysteem ZKM-beoefenaar, afgekort KZB**). Bijvoorbeeld: indien de ZKM-beoefenaar in een organisatie werkt die al een eigen kwaliteitssysteem hanteert, kan in dat kwaliteitssysteem verwezen worden naar het VvZB-Kwaliteitssysteem. Uiteindelijk gaat het erom dat elke ZKM-beoefenaar een Kwaliteitssysteem hanteert dat past bij de eigen mogelijkheden, wensen en praktijkvoering en zijn of haar KZB.

### Wat staat er in het VvZB Kwaliteitsreglement?

De VvZB heeft haar eigen Kwaliteitsreglement gebaseerd op het HKZ Harmonisatiemodel\* (zie figuur 1). Dit model sluit het meest aan op de situatie van de VvZB en haar leden. In het VvZB Kwaliteitsreglement is het HKZ model uitgewerkt voor de situatie van de VvZB (zie tabel 1). Daarbij is het werk van de ZKM-beoefenaar verdeeld in 10 rubrieken (intake, uitvoering, evaluatie, beleid en organisatie, ZKM-beoefenaars, onderzoek en ontwikkeling, fysieke omgeving en materiaal, diensten van derden, documenten, publiciteit en PR). Het VvZB Kwaliteitsreglement definieert voor de eerste negen rubrieken de eisen waaraan de ZKM-beoefenaar zich verplicht dient te houden. Voor de 10e rubriek definieert het VvZB Kwaliteitsreglement geen eisen maar aanbevelingen of richtlijnen. In tabel 1 is ook aangegeven wie de verantwoordelijke (V) is voor de uiteindelijke uitvoering en vorm van een onderdeel van het Kwaliteitssysteem, van wie actieve deelname (A) wordt verwacht en van wie stimulering (S) wordt verwacht.



Figuur 1. HKZ Harmonisatiemodel

\* Zie voor meer informatie over het HKZ Harmonisatiemodel: [www.adburdias.nl/hkz.htm](http://www.adburdias.nl/hkz.htm)

V03 18 juni 2010		S= Stimulering via templates, website, professionaliseringsdagen, workshops, reglementen, etc.									
		V= Verantwoordelijk voor uiteindelijke uitvoering en vorm									
		A= Actieve deelname									
Nr	HKZ Rubriek	Sub nr	Onderdelen	Rollen van:					NIP	Psycro, en andere lever.	
				VvZB Bestuur en ALV	VvZB Toetsings Comm.	VvZB Comm. Kwal. & Deskb.	ZKM-beoefenend lid VvZB	Opleidingen			
<b>Primaire processen</b>											
1	Intake	1	Informatie verstrekking cliënt			S	V	S			
			2	Maken van afspraken				V	S		
			3	Informatie verstrekking opdrachtgever			S	V	S		
			4	Overeenkomsten met cliënt/opdrachtgever			S	V	S		
2	Uitvoering	1	Professioneel handelen ZKM beoefenaar			S	V	S			
			2	Privacy en vertrouwelijkheid			S	V	S		
			3	Voorwaarden voor gebruik cliëntgegevens in intervisie en supervisie			S	V	S		
			4	Rapportage naar cliënt			S	V	S		
3	Evaluatie	1	Evaluatie uitvoering ZKM (door cliënt, en eventueel opdrachtgever, manager, etc.)			S	V				
				VvZB Evaluatie systeem voor cliënten	S		S, A				V
			2	Effectmeting ZKM			V	A	S		
		3	Klachtenbehandeling	V			A	a			
<b>Ondersteunende processen:</b>											
4	Beleid en organisatie	1	VvZB Kwaliteitssysteem (VK) en wijziging	V			A	A			
			2	Kwaliteitssysteem ZKM Beoefenaar (KZB)			S	V			
			3	Klachtenreglement VvZB	V			A	A		
			4	Beroepscode voor psychologen 2007							V
			5	Ethische code voor de ZKM Beoefenaar	V			A	A		
			6	VvZB juridische structuur	V		S,A				
			7	VvZB-Privacyreglement	V		S,A				
5	ZKM Beoefenaars	1	Eisen aan de opleiding	V	A			A			
			2	Deskundigheidsbevordering			S, A	V	S, A		
			3	Certificerings voorwaarden	V	A		A	A		
			4	Voorwaarden Registratie	V	A		A	A		
6	Onderzoek en ontwikkeling	1	Onderzoek, ontwikkeling en deskundigheidsbevordering			V	A	A			
			2	Toetsing instrumenten en protocollen		V		A	A		
7	Fysieke omgeving en materiaal	1	Beschikbaarheid van ZKM Programmatuur	S						V	
			2	Archivering en vernietiging vertrouwelijke cliënt gegevens			S	V			
8	Diensten van derden	1	Eisen te stellen aan ZKM Programmatuur			S, A	S	S		A	
9	Documenten	1	Beheer ZKM protocollen	V	A		A	V			
			2	Beheer van alle relevante documenten, richtlijnen, reglementen, etc. die primair door de VvZB worden opgesteld	V	A	A				
			3	Beheer van alle relevante documenten, richtlijnen, reglementen, etc. die primair door de ZKM Beoefenaar worden opgesteld			S	V			
10	Publiciteit en PR	1	Minimum eisen waaraan publicaties over ZKM moeten voldoen			V					
			2	Promotie van de ZKM	S		A	V	S		
			3	Vermelding ZKM beoefenaars op de VvZB website	V			A			
			4	PR ZKM beoefenaar (website, brochure, etc.)			S	V			

## I Intake

Tijdens de intake bepaalt de ZKM-beoefenaar of ZKM een effectieve methode is voor de cliënt. De cliënt bepaalt onder meer via de intake of hij/zij met betrokken ZKM-beoefenaar een ZKM traject ingaat. Naast de in het ZKM protocol vastgelegde aspecten, zijn de hieronder genoemde zaken belangrijk. Ze zijn primair de verantwoordelijkheid van de individuele ZKM-beoefenaar. Ook als die ZKM-beoefenaar in dienst van een organisatie werkt en/of intern cliënten door middel van de ZKM begeleidt, zal de ZKM-beoefenaar een aantal van onderstaande zaken moeten regelen of zich ervan moeten vergewissen dat de organisatie voor alle Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens) bepaalde eisen alternatieven heeft georganiseerd. Van de belangrijkste rubrieken wordt hier aangegeven wat geregeld moet zijn:

### 1.1 Informatieverstrekking aan de cliënt:

- De door de cliënt geformuleerde coaching doelstellingen
- De wijze waarop de coaching plaatsvindt
- De kosten van de coaching
- Facturatie en betalingstermijn

#### Verplicht volgens de Wbp:

- De afspraken over vertrouwelijkheid
- Afspraken rondom rapportage tijdens en na de coaching
- Gedragsregels coaching:
  - de Beroepscode voor psychologen 2007, van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)
  - de Ethische code van de Vereniging voor ZKM-Beoefenaars
  - het VvZB Privacyreglement
- Bewaartermijn gegevens
- De wijze waarop persoonlijke gegevens bewerkt worden
  - de contracten die er met subbewerkers bestaan: de ICT-bewerker en de administratief bewerker

De punten die onder 'verplicht volgens de Wbp' zijn opgenoemd, dienen schriftelijk te worden opgesteld en door de opdrachtgever en de cliënt of de 'cliënt tevens opdrachtgever', ondertekend te worden.

### 1.2 Maken van afspraken

- Het vastleggen van de afspraken voor de coaching sessies
- De consequenties van afzeggen
- Algemene voorwaarden

### 1.3 Informatieverstrekking naar opdrachtgever

- De coaching doelstelling, vaak wat meer summier dan tussen cliënt en ZKM-beoefenaar vastgelegd;
- De wijze waarop coaching plaats vindt
- De kosten van de coaching
- Facturatie en betalingstermijn

#### Verplicht volgens de Wbp:

- De afspraken rondom vertrouwelijkheid
- Afspraken rondom rapportage tijdens en na de coaching
- Gedragsregels coaching
  - de Beroepscode voor psychologen 2007, van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)
  - de Ethische code van de Vereniging voor ZKM-Beoefenaars
  - het VvZB privacyreglement
- Bewaartermijn gegevens
- De wijze waarop persoonlijke gegevens bewerkt worden
- De contracten die er met subbewerkers bestaan:
  - de ICT-bewerker
  - de administratief bewerker

De punten die onder 'verplicht' zijn opgenoemd, dienen schriftelijk te worden opgesteld en door de opdrachtgever en de cliënt of de 'cliënt tevens opdrachtgever', ondertekend te worden.

## **1.4 Formele overeenkomsten**

Afhankelijk of de cliënt zelf opdrachtgever is (en dus ook zelf betaalt) of er een andere opdrachtgever is die betaalt, kan respectievelijk met één of twee overeenkomsten gewerkt worden.

Het is aan te bevelen om ook voornoemde zaken die buiten de Wbp vallen, schriftelijk te regelen en cliënt/opdrachtgever voor akkoord te laten ondertekenen.

De meeste beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen vragen expliciet om voorbeelden van overeenkomsten die gebruikt worden. De meeste zakelijke opdrachtgevers (bedrijven) ook. Deze overeenkomsten maken deel uit van het Kwaliteitssysteem van iedere individuele ZKM-beoefenaar (KZB).

De VvZB biedt op haar website voorbeelden van overeenkomsten, zodat de individuele ZKM-beoefenaar uit voorbeelden kan kiezen en daar zijn of haar eigen variant van kan maken.

## **2 Uitvoering**

### **2.1 Professioneel handelen ZKM-beoefenaar**

Een ZKM-beoefenaar die werkt conform het VK, dient zich te houden aan theoretische criteria, methodische criteria en aan praktische criteria.

#### **2.1.1 Theoretische criteria**

Om van een coaching traject te kunnen stellen dat het om ZKM gaat, moet de methodiek tot de ZKM familie behoren. Of een methodiek daaraan voldoet en als instrument gecertificeerd is, wordt bepaald door de Toetsingscommissie van de VvZB (zie § 6.2). De gecertificeerde instrumenten zullen op een nader te bepalen moment worden vermeld op de website van de VvZB.

#### **2.1.1 Methodische criteria**

De methodische criteria waaraan voldaan moet zijn, worden vastgesteld door de Toetsingscommissie (zie § 6.2). Vooralsnog gelden de ZKM protocollen zoals die door de twee door de VvZB erkende opleidingen zijn geformuleerd. Het minimale protocol dat bij een instrument uit de ZKM familie behoort, zal worden gepubliceerd op de website van de VvZB.

#### **2.1.3 Praktische criteria**

- Een ZKM-beoefenaar heeft een door de VvZB erkende opleiding met succes voltooid of is nog in opleiding, heeft een basistestimonium en de intentie uitgesproken om de opleiding binnen redelijke termijn te voltooien.
- De ZKM-beoefenaar hanteert op basis van het VK een eigen Kwaliteitssysteem (bestaande uit het VK en onder meer de overeenkomsten die gebruikt worden in de intake, de wijze waarop de uitvoering van de ZKM wordt geëvalueerd, de wijze waarop cliëntgegevens worden gearhiveerd, etc.).
- De ZKM-beoefenaar hanteert het VvZB Evaluatiesysteem voor cliënten in het kader van systematische cliënttevredenheid meting, effectmeting en ter verhoging van de kwaliteit van zijn/haar beroepsuitoefening.
- De ZKM-beoefenaar houdt het vak op peil door bijvoorbeeld het volgen van relevante workshops via de opleidingsinstituten, Landdagen, etc., het lezen en/of gezamenlijk bespreken van relevante literatuur, deelname in een intervisiegroep, thematische intervisiebijeenkomsten, etc. en eventueel door scholing van anderen, het schrijven van artikelen en boeken, supervisie of het doen van onderzoek.
- ZKM moet voldoende vaak worden toegepast om ervaring te houden, dat betekent minstens 12 Zelfonderzoeken per twee jaar met behulp van een instrument uit de ZKM familie, waarbij minstens in zes situaties de cliënt ook is gecoacht tijdens een stapsgewijs uitgevoerde validatie periode (attending, creating, anchoring).
- Eens per twee jaar bespreekt de ZKM-beoefenaar de organisatorische kant van zijn/haar praktijk met name gericht op werken conform het VvZB-Kwaliteitssysteem via intercollegiaal overleg, individueel of in een groep (zie § 5.1).
- De ZKM-beoefenaar houdt zich aan de Ethische code van de VvZB, aan de beroepscode voor Psychologen 2007 en aan het VvZB Privacyreglement.
- Eens per twee jaar verklaart de ZKM-beoefenaar, via de Opgave Kwaliteit ZKM Beoefening via internet, te voldoen aan deze criteria. In de collegiale beoordeling eens per zes jaar kan met onderliggende

documenten (overeenkomsten met cliënten, klantevaluaties, intervisieverslagen, etc.) aangetoond worden, dat de Opgaven Kwaliteit ZKM Beoefening naar waarheid zijn ingevuld.

- Een ZKM-beoefenaar, die een basistestimonium heeft behaald, maar niet meer de intentie heeft om gecertificeerd te worden (reguliere certificering of voor één van de ZKM varianten), dient zich te onthouden van het toepassen van ZKM, zulks in goed overleg met het betrokken opleidingsinstituut.
- Jaarlijks geven de opleidingsinstituten aan de VvZB door, welke basistestimonia zijn vervallen. Om die reden zullen de opleidingsinstituten ervoor zorg dragen dat de afgiftedatum op het basistestimonium vermeld is en ook een administratie bijhouden van uitgegeven basistestimonia.
- Iemand van wie het basistestimonium is vervallen, kan in overleg met een Opleiding beslissen de studie weer op te pakken. De Opleiding kan dan opnieuw een basistestimonium uitreiken. De VvZB regelt met de opleidingsinstituten hoe dit uitgewerkt wordt.

## **2.2 Privacy en vertrouwelijkheid**

De afspraken over privacy en vertrouwelijkheid worden vastgelegd in overeenkomsten tussen ZKM-beoefenaar, Cliënt en Opdrachtgever volgens de richtlijnen van het VvZB Privacyreglement en de Beroepscode voor Psychologen 2007. De ZKM-beoefenaar draagt zorg voor adequate archivering van papieren en elektronische vertrouwelijke cliëntgegevens. Dossiers worden opgeborgen in afgesloten kasten en elektronische documenten worden voorzien van een wachtwoord (zowel in mailuitwisseling als voor opslag op de eigen computer). De vernietiging van vertrouwelijke gegevens wordt op adequate wijze uitgevoerd (bijvoorbeeld versnipperen). De Beroepscode voor Psychologen 2007 gaat verder meer gedetailleerd in op dit onderwerp (artikelen III.1.6.2, III.3.3.10,) evenals het VvZB Privacyreglement (§ 4 artikel 16)

## **2.3 Voorwaarden voor gebruik cliëntgegevens in intervisie en supervisie**

Zie hiervoor artikel III.3.3.15 van de Beroepscode voor Psychologen 2007 en het VvZB Privacyreglement § 3.

## **2.4 Rapportage naar cliënt**

Zie ook hiervoor de Beroepscode voor Psychologen 2007, artikelen III. 3.2 en III. 3.3 en het VvZB Privacyreglement § 5.

# **3 Evaluatie**

## **3.1 Evaluatie uitvoering ZKM**

Een ZKM-beoefenaar die werkt conform het VK, hanteert het VvZB Evaluatiesysteem, voor cliënten waarmee cliënttevredenheid en effectmeting plaatsvindt. Eens per twee jaar verklaart de ZKM-beoefenaar, via de vragen in de Opgave Kwaliteit ZKM Beoefening via de website van de VvZB, te voldoen aan deze criteria. In de collegiale beoordeling eens per zes jaar kan zo nodig met onderliggende documenten (uitgevoerde evaluaties, overeenkomsten, rapportages, etc.) aangetoond worden, dat de Opgaven Kwaliteit ZKM Beoefening naar waarheid zijn ingevuld. De VvZB stimuleert de onderlinge uitwisseling van ideeën op dit terrein via de website en door de organisatie van intervisie, supervisie, workshops, etc.

## **3.2 Effectmeting ZKM**

Universiteiten en promovendi worden betrokken bij effectmeting en individuele ZKM-beoefenaars kunnen daarvoor een innovatiebudget aanvragen bij het bestuur van de VvZB.

## **3.3 Klachtenbehandeling**

Ingeval een cliënt een klacht heeft over de ZKM-beoefenaar, geldt de klachtenprocedure van de VvZB zoals vastgelegd in de Ethische Code voor de ZKM-beoefenaar (zie § 4.5). De klachtenprocedure geldt vanaf een nader te bepalen moment alleen voor ZKM-beoefenende leden die een volledige certificering hebben. Voor ZKM-beoefenende leden in opleiding geldt dat de Opleiding verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de uitvoering van ZKM.

## 4 Beleid en organisatie

### 4.1 VvZB-Kwaliteitssysteem en wijziging

Dit document beschrijft het VvZB-Kwaliteitssysteem. Wijzigingen in dit document kunnen alleen plaatsvinden na goedkeuring door de Algemene Ledenvergadering van de VvZB.

### 4.2 Kwaliteitssysteem ZKM-beoefenaar (KZB)

Het Kwaliteitssysteem van de individuele ZKM-beoefenaar (KZB) is gebaseerd op het VvZB-Kwaliteitssysteem. Voor een aantal onderdelen van het KZB kan de VvZB alleen suggesties doen en voorbeelden ter beschikking stellen. De verdere invulling dient de ZKM-beoefenaar zelf te verzorgen en regelmatig te evalueren. Het gaat vooral om wat vermeld is onder intake (1), uitvoering (2.2, 2.3, 2.4), evaluatie (3), deskundigheidsbevordering (5.2), fysieke omgeving en materiaal (7.2), documenten (9.3) en publiciteit en PR (10.4).

### 4.3 Klachtenreglement van de VvZB

De VvZB heeft eerder een klachtenprocedure vastgesteld. Deze staat beschreven in de 'Ethische code voor de ZKM-beoefenaar', die ook op de website van de VvZB staat (zie ook de link onder § 4.5). Deze klachtenprocedure luidt momenteel als volgt:

Bij de behandeling van klachten wordt onderzocht in hoeverre er overtredingen hebben plaatsgevonden van de in de eerder aangeduide NIP-code vermelde regels en normen. Klachten over leden van de VvZB in hun hoedanigheid als ZKM-beoefenaar worden behandeld door het bestuur van de VvZB, dat een onafhankelijke commissie van drie leden instelt. In deze commissie is ten minste één bestuurslid vertegenwoordigd en één door het betrokken lid van de VvZB aan te wijzen lid. Het derde commissielid wordt met beider instemming gevraagd. Uitspraken van deze commissie zijn bindend voor de ZKM-beoefenaar.

### 4.4 Beroepscode voor Psychologen 2007

Zie voor de integrale tekst <http://www.psynip.nl/website/wat-doet-het-nip/beroepsethiek/beroepsethiek-en-beroepscode>

### 4.5 Ethische code voor de ZKM-beoefenaar

Zie [www.vvzb.nl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=64:ethische-code-voor-de-zkm-beoefenaar&catid=42:algemene-informatie&Itemid=60](http://www.vvzb.nl/index.php?option=com_content&view=article&id=64:ethische-code-voor-de-zkm-beoefenaar&catid=42:algemene-informatie&Itemid=60)

### 4.6 VvZB Juridische structuur

In dit document, voor leden toegankelijk op de website van de VvZB onder verenigingszaken, wordt voor de ZKM-beoefenaar beschreven binnen welke juridische kaders te opereren en waarom. Met welke partijen overeenkomsten te sluiten en waarom.

### 4.7 VvZB Privacyreglement

In dit document wordt uitgelegd op welke wijze de privacy van cliënten beschermd kan worden en hoe te opereren om conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens te werken. Zie [www.vvzb.nl/images/stories/VvZB%20privacyreglement%20v10%2010%20feb%202010.pdf](http://www.vvzb.nl/images/stories/VvZB%20privacyreglement%20v10%2010%20feb%202010.pdf)

## 5 ZKM-beoefenaars

### 5.1 Deskundigheidsbevordering

In het kader van deskundigheidsbevordering en de hieraan op termijn te koppelen VvZB kwaliteitsregistratie lijkt het voorlopig het meest effectief om wat betreft aanbod en criteria naast het aanbod vanuit de ZKM opleidingen en de VvZB, ook aansluiting te zoeken bij overkoepelende vakverenigingen zoals Noloc, het NIP en de NVPA. We streven naar een vorm van deskundigheidsbevordering die naadloos aansluit op overkoepelende beroepsverenigingen, zodat men de gevoerde ZKM praktijk daar in één gemakkelijke stap integraal kan opvoeren. Bij deskundigheidsbevordering zijn de volgende categorieën te onderscheiden:

1. intervisie en supervisie
2. opleiding via bijvoorbeeld masterclasses, workshops, lezingen, studiebijeenkomsten, etc.
3. zelfstudie door bijvoorbeeld het lezen van boeken, artikelen, bekijken van dvd's, etc.

4. het geven van scholing via docentschappen en superviserrollen, het geven van workshops en masterclasses, het geven van lezingen, het doen van onderzoek en het publiceren van artikelen en boeken.

Het onderwerp deskundigheidsbevordering in zijn gehele omvang (aanbod, criteria, accreditatie, administratie, aansluiting) is ondergebracht bij de Commissie Kwaliteit (zie ook § 6.1) en de door haar ingestelde werkgroep Professionalisering.

### **5.3 Certificeringvoorwaarden**

De voorwaarden van beide basisopleidingen voor certificering worden door het VK gevolgd. Voor toepassing van bepaalde ZKM-varianten (Kinder-ZKM, TKM, etc.) is een basistestimonium voldoende, mits een opleiding gevolgd is bij een opleider van de ZKM variant en deze een eigen certificering verzorgt. De voorwaarden voor die certificering dienen te zijn goedgekeurd door de Toetsingscommissie van de VvZB (zie § 6.2).

### **5.4 Voorwaarden VvZB kwaliteitsregistratie voor ZKM-beoefenende leden**

Zoals al eerder vermeld, zal dit deel van het VvZB Kwaliteitsreglement pas in werking treden, nadat de Algemene Ledenvergadering daarover besloten heeft. Op dit moment van publicatie op de website is dat nog niet zo. De te kiezen vorm zal in lijn zijn met wat andere beroepsverenigingen doen, tenzij uit de discussies met de leden blijkt dat een andere vorm de voorkeur verdient. In de 2<sup>e</sup> versie van het VvZB-Kwaliteitssysteem, 'op weg naar een VvZB-Kwaliteitssysteem, mei 2008, voor leden toegankelijk op de website van de VvZB onder verenigingszaken, is een mogelijke uitwerking beschreven.

## **6 Onderzoek, ontwikkeling, deskundigheidsbevordering en toetsing**

### **6.1 Onderzoek en ontwikkeling en deskundigheidsbevordering**

Onderzoek en Ontwikkeling (O&O) binnen de VvZB is erop gericht om onderzoeksprocessen binnen en buiten de vereniging te stimuleren en te faciliteren. O&O slaat de brug tussen de theoretische ontwikkeling en de praktische toepassing. Het bevordert zowel de systematische reflectie op de praktijk in het licht van de funderende theorieën en ziet toe op de implementatie van nieuwe kennis in de opleidingen of andere vormen van kennisoverdracht.

O&O bevordert externe contacten met onderzoeksinstellingen en de onderzoeker doet eventueel voorstellen voor onderzoek. Kortom O&O behartigt de bottom-up en top-down kennisprocessen. Om onder meer deze zaken te coördineren en te stimuleren is een Commissie Kwaliteit en Deskundigheidsbevordering in het leven geroepen. Zij heeft twee werkgroepen onder zich, te weten de werkgroep Professionalisering en de werkgroep Evaluatie. Taken van de commissie zijn:

- Het stimuleren van het kwaliteitsbewustzijn van de leden van de VvZB en het stimuleren van een dialoog tussen de leden over Kwaliteit. Onder meer door:
  - het organiseren van workshops gericht op kwaliteitsbewustzijn en op de concrete uitwisseling van kennis, ervaring en materiaal betreffende kwaliteit tussen leden onderling;
  - het mogelijk maken van uitwisseling van kennis, ervaring en materiaal betreffende kwaliteit via de website van de VvZB;
  - het via de website en de Narrator publiceren van een zo compleet mogelijk, in het kader van deskundigheidsbevordering relevant aanbod van workshops, cursussen, bijeenkomsten, lezingen, boeken en artikelen;
- Het begeleiden van de verdere ontwikkeling van het VvZB-Kwaliteitssysteem;
- Het organiseren van de VvZB Kwaliteitsregistratie procedure (zodra is vastgesteld door de ALV dat registratie conform het VvZB-Kwaliteitssysteem mogelijk wordt);
- Het stimuleren van het wetenschappelijk bewustzijn bij de leden van de VvZB (denk aan publicaties o.a. in de Narrator, inbreng in nascholingsdagen), dat in nauw overleg met de werkgroep 'De praktijk verdiept';
- Het stimuleren (en eventueel ook zelf uitvoeren) van wetenschappelijk onderzoek m.b.t. de ZKM-praktijk. Het onderzoek heeft vooral een toegepast karakter en is geen zuiver wetenschappelijk onderzoek. Voorbeelden zijn innovatie van nieuwe toepassingen, nieuwe doelgroepen, combinatie met andere methoden en instrumenten schaalontwikkeling (goede, gevalideerde affectschalen), specifieke ZKM Zelfonderzoeken voor bepaalde doelgroepen, inrichten van validatie trajecten, enz. Dergelijk onderzoek kan heel goed ook in samenwerking met universiteiten of hogeschoollectoraten worden gedaan. Voorstellen kunnen bij de Commissie worden ingediend, de commissie zal voorstellen, voorzien

van een advies, voorleggen aan het Bestuur van de VvZB, die daarover besluit. Uitvoering geschiedt volgens de notitie Kwaliteitsstimulering ZKM, finale versie 12 maart 2007, zoals geplaatst op de website van de VvZB onder verenigingszaken.

- Het stimuleren van publicaties betreffende kwaliteit, zoals resultaten betreffende effectmeting, succesvolle casussen, etc. in het kader van PR voor de ZKM. Dit ook weer in nauw overleg met andere werkgroepen binnen de VvZB zoals 'De praktijk verdiept'.

## **6.2 Toetsing instrumenten en protocollen**

Het tweede aandachtsgebied betreft het beoordelen en toetsen of een instrument tot de ZKM-familie behoort en het bepalen wat het minimale protocol is dat gevolgd moet worden om een methodiek een ZKM te mogen noemen. Dit is een aandachtsgebied van een geheel andere orde. Er zijn al nieuwe ZKM-varianten ontstaan zoals de 'Kinder-ZKM', de TKM (Team Konfrontatie Methode) en de Zelfreflector. Een aparte Toetsingscommissie zal hiertoe worden ingesteld. De Toetsingscommissie kan raad en advies inwinnen bij de Commissie Kwaliteit en Deskundigheidsbevordering.

De taak van de Toetsingscommissie is het geven van een kwaliteitslabel aan een bepaald instrument of methode. Denk aan Kinder-ZKM, organisatiegerichte ZKM, TKM, maar ook aan speciale programmatuur. Leden van de Toetsingscommissie kunnen geen zitting hebben in de Commissie Kwaliteit en Deskundigheidsbevordering en omgekeerd. Dit om de onafhankelijkheid te bevorderen tussen beide instanties. De Toetsingscommissie ontwikkelt transparante theoretische en methodische criteria voor haar kwaliteitslabel. Niet alleen leden van de VvZB worden gecertificeerd, maar ook instrumenten en methoden en in de toekomst wellicht ook opleidingen.

## **7 Fysieke omgeving en materiaal**

### **7.1 Beschikbaarheid ZKM programmatuur**

De VvZB stimuleert dat er goed functionerende en betrouwbare systemen (programma's) beschikbaar zijn voor de geautomatiseerde verwerking ter ondersteuning van ZKM.

### **7.2 Archivering en vernietiging van vertrouwelijke cliënt gegevens**

Hiervoor geldt hetgeen vermeld is in de Beroepscode voor psychologen 2007 en de eisen die opgenomen zijn in het VvZB Privacyreglement. Zie hiervoor ook § 2.2.

## **8 Diensten van derden**

### **8.1 Eisen te stellen aan ZKM programmatuur**

Bij voorkeur maakt de ZKM-beoefenaar gebruik van programmatuur die is gecertificeerd door de VvZB. De VvZB stelt heldere criteria vast waaraan programmatuur moet voldoen om gecertificeerd te kunnen worden (de VvZB is hier momenteel mee bezig). Criteria betreffen onder meer de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking, de beschikbaarheid van programmatuur en adequate ondersteuning en de vertrouwelijkheid van de verwerking en de opslag. De bewerker van de programmatuur is zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de eisen die gesteld worden door de Wbp.

## **9 Documenten**

Diegenen die in de tabel op bladzijde 2 als verantwoordelijken zijn gekenmerkt zijn ook verantwoordelijk voor het up to date houden en beschikbaar stellen van alle documenten die onderdeel uitmaken van het VK en de ZKM protocollen. De individuele ZKM-beoefenaar is verantwoordelijk voor het beheer van de documenten die specifiek onderdeel zijn van het KIZB.



## 10 Publiciteit en PR

### 10.1 Promotie van de ZKM

Om ZKM effectief te kunnen promoten is zoveel mogelijk objectief materiaal over de succesvolle werking nodig. De VvZB stimuleert leden materiaal te ontwikkelen, dat via de website voor alle leden beschikbaar kan komen. Het als ZKM-beoefenaar kunnen vermelden van je eigen Kwaliteitssysteem kan positief werken bij de acquisitie van nieuwe cliënten.

Voor alle leden is het belangrijk dat ZKM en vooral de effectiviteit van de methode een zo groot mogelijke positieve bekendheid krijgt in Nederland. Dit uitdragen van een succesvolle praktijkbeoefening versterkt de marketingpositie van ZKM. Door onder meer de resultaten van effectmeting systematisch bekend te maken kan op termijn wellicht worden voldaan aan een vorm van externe certificering. Primair zijn het de individuele ZKM-beoefenaars die voor de PR van ZKM moeten zorgen.

De VvZB kan dat faciliteren door:

- Het VvZB-Kwaliteitssysteem aan de leden aan te bieden, als basis voor hun eigen Kwaliteitssysteem en te publiceren op de website;
- Professionaliteit uit te stralen, waarbij het hanteren van een kwaliteitssysteem door de leden en het hebben van een klachtenprocedure deze professionaliteit ondersteunen;
- De onderlinge uitwisseling van kennis te stimuleren om daarmee de kwaliteit van de beroepsuitoefening te verhogen. Dit kan onder meer door:
- Het actief vermelden van het aanbod van voor ZKM relevante cursussen, workshops, lezingen, boeken, artikelen, etc.;
- De uitwisseling van kennis tussen de leden te stimuleren via discussiefora en het aan elkaar ter beschikking stellen van herbruikbare informatie;
- Het behandelen van cases;
- Aan te geven welke intervisiegroepen er actief zijn;
- Te stimuleren dat cliëntevaluatie plaatsvindt en het beschikbaar stellen van een VvZB Evaluatiesysteem voor Cliënten;
- De resultaten van de effectmetingen van ZKM te publiceren;
- Op de website kenbaar te maken welke leden geregistreerd zijn en dus werken conform het VK.

### 10.2 Vermelding ZKM-beoefenaars op de website van de VvZB

Alle leden die voldoen aan de door de VvZB gestelde opleidingsvoorwaarden, het Belanghebbende Nieuws hebben ondertekend en daarmee de ethische code NIP, en de Ethische code van de VvZB onderschrijven, worden vermeld op de website van de VvZB.

## 11. Afsluiting

De Commissie Kwaliteit en Deskundigheidsbevordering van de VvZB stelt het zeer op prijs om suggesties, wijzigingsvoorstellen, aanvullingen en dergelijke te ontvangen.

Zij kunnen gestuurd worden aan de voorzitter van de Commissie, Marnix van Abbe, [vanabbe@zkmcoaching.nl](mailto:vanabbe@zkmcoaching.nl)

Versiebeheer:

V20 3 oktober 2012

Punt 2.1.3 zesde punt, aangepast en gelijk gemaakt aan de tekst van punt 2.6 van het VvZB Aanvraagformulier Registratie (door Marnix)