

Praktische werkwijze WilmaHuis

Beste ouder,

U bent aangemeld bij het WilmaHuis voor Begeleide Omgangen.

Welkom!

In deze brief willen wij u graag vertellen hoe de omgangen in zijn werk gaan en welke werkwijze wij bij het WilmaHuis hanteren. Omdat wij met veel verschillende mensen werken met allemaal hun eigen verhaal, kijken wij altijd per omgang wat de precieze invulling wordt.

Hieronder een overzicht van de algemene werkwijze en gang van zaken:

Het *doel* van de begeleide omgangen bij het WilmaHuis is altijd: werken aan contactherstel tussen het kind en de ouder(s) waar hij/zij geen contact mee heeft. We werken in principe toe naar *onbegeleide omgang* in de thuissituatie van de ouder(s) die de omgang heeft.

Aan elke casus wordt een vaste eindverantwoordelijke begeleider (EVB-er) gekoppeld. Dit wordt uw vaste aanspreekpunt en de belangrijkste omgangsbegeleider.

Opbouw omgangen (zie ook bijlage 1)

De ouder die de omgang heeft is altijd 15 minuten voor de aanvang van de omgang aanwezig en wacht in de omgangsruimte. De brengende partij brengt het kind op de afgesproken tijd tot aan de deur/hal. De ouder die brengt, draagt hier zijn/haar kind over aan de omgangsbegeleider. Deze neemt het kind mee naar zijn ouder die de omgang heeft.

Bij vertrek komt de halende ouder het kind op de afgesproken tijd ophalen. De ouder die omgang heeft gehad, blijft nog 15 min. wachten. Deze afspraak hebben wij om de veiligheid van beide partijen (halende en brengende partij) te waarborgen.

De eerste omgang vindt altijd plaats in een omgangsruimte van het WilmaHuis. De reden hiervan is dat we een zo goed mogelijke observatie en inschatting van de veiligheid kunnen maken alvorens we met uw kind naar buiten gaan. Aanvankelijk is er tijdens de gehele omgang begeleiding aanwezig. De omgangsbegeleider neemt waar, geeft advies of begeleidt als dat even nodig is, maar neemt verder niet deel aan de interactie.

Tijdens de tweede of latere omgangen kan er in overleg met, en onder begeleiding van de omgangsbegeleider buiten gespeeld worden in de tuin van het WilmaHuis of in het nabijgelegen speeltuintje. We doen dit alleen als de omgangsbegeleider ziet dat dit veilig en verantwoord kan. Het WilmaHuis maakt deze inschatting op basis van haar expertise op dit gebied.

Naarmate de omgangen vorderen zullen de omgangen worden uitgebreid in tijd en/of frequentie. Het WilmaHuis geeft hierin advies. Wij verwachten dat dit advies wordt nageleefd door beide ouders.

Als het WilmaHuis dit verantwoord acht, kan er tijdens omgangen onder begeleiding van de omgangsbegeleider een uitstapje gemaakt worden. Bijvoorbeeld naar de kinderboerderij of het winkelcentrum. In een later stadium kan dit bijvoorbeeld het strand, de bioscoop of ballenbak zijn.

In het laatste stadium vindt de omgang - indien mogelijk - plaats in de thuissituatie van de ouder die omgang heeft. De omgang in de thuissituatie zal bij aanvang volledig begeleid zijn.

Bij een positief verloop van de omgangen wordt de begeleiding afgebouwd. Enkel het eerste en/of laatste deel van de omgang zal dan tot nader order begeleid blijven. De omgangsbegeleider ervaart dan namelijk nog wel even de sfeer op dat moment. Het WilmaHuis doet dit om de veiligheid van uw kind te kunnen waarborgen.

Als het doel 'onbegeleide omgang in de thuissituatie' behaald is, kan het WilmaHuis - indien nodig en gewenst - de wisselmomenten nog een tijd blijven begeleiden in het WilmaHuis op het Schuitwater.

In de bijlage vindt u een standaard opbouwschema. Dat schema biedt ons een leidraad. Het WilmaHuis streeft echter altijd naar maatwerk in het belang van het welzijn van uw kind. Indien van toepassing wordt dit schema in lijn gebracht met de uitspraak van de rechter of jeugdbescherming.

Verslaglegging en rapportage aan derden

De omgangsbegeleider maakt een verslag van elke omgang. Dat verslag begint vanaf het brengmoment van de kinderen en eindigt bij het ophaalmoment (als het kind weer door de 'voor deur' vertrekt) en wordt binnen ongeveer twee weken naar beide ouders verstuurd. Als er een jeugdbeschermer betrokken is, krijgt ook deze het verslag.

Naast omgangsverslagen schrijft de EVB-er ook evaluatieverslagen als de Rechtbank daarom vraagt. Dit verslag wordt eerst naar beide ouders opgestuurd, voordat het naar de Rechtbank verzonden wordt. De reactie van u als ouder wordt altijd als bijlage ("addendum") meegestuurd naar de Rechtbank.

Als de omgangsbegeleiding via het WilmaHuis stopt, schrijft de EVB-er een eindevaluatie. Dit verslag zal ook met beide ouders en de eventuele gezinsvoogd of rechtbank gedeeld worden. Een apart eindgesprek plannen we alleen als er reden is het traject met elkaar na te bespreken. In de begeleiding wordt immers ook met u het contact stap voor stap afgebouwd.

Wissels

Als de begeleide omgangen zijn afgebouwd en er alleen nog maar wissels plaatsvinden bij het WilmaHuis, maken wij hier geen verslagen meer van. Het WilmaHuis zal alleen bij bijzonderheden een werkaantekening maken in het cliëntdossier en als wij dat noodzakelijk achten delen met ouders en/of uw gezinsvoogd.

Over de wisselmomenten worden in goed overleg met het WilmaHuis afspraken gemaakt hoe deze worden vormgegeven.

Werken aan doelen met een start- en ontwikkelplan

Het WilmaHuis werkt stapsgewijs met beide ouders aan het bereiken van het einddoel 'contactherstel'. Het traject begint met een intakegesprek, dat met beide ouders apart wordt gevoerd. In dit gesprek vertelt u uw verhaal aan twee medewerkers van de Begeleide Omgang en worden alle benodigde formulieren ingevuld en ondertekend. Naar aanleiding van de gesprekken met beide ouders en eventueel betrokken partijen als Rechtbank en/of jeugdbescherming, maakt het WilmaHuis een *startplan*. In dit plan leggen we alle gemaakte afspraken, doelen en een voorlopige opbouw voor de eerste periode vast. Dit plan geeft vervolgens richting aan de start van het traject.

Na ongeveer zes omgangen vindt een eerste evaluatiegesprek plaats met de EVB-er, waarin het startplan én de voortgang worden geëvalueerd. Het startplan wordt dan aangepast naar een *ontwikkelingsplan*, waarin meer specifieke doelen kunnen worden geformuleerd. Tijdens elk volgend evaluatiegesprek (ongeveer eens per kwartaal) worden deze doelen geëvalueerd. Indien nodig zullen er steeds nieuwe doelen opgesteld worden, net zolang totdat het einddoel bereikt wordt.

Omdat het WilmaHuis het belangrijk vindt u en uw kind de best passende hulp te geven, hebben we uw mening nodig. We vragen u daarom bij elke evaluatie een (online) *cliënttevredenheidsvragenlijst* in te vullen.

Multidisciplinair team

Bij aanvang van de omgangen wordt er een eindverantwoordelijk begeleider (EVB-er) aan uw casus toegewezen. De EVB-er is een geschoold jeugdhulpverlener en uw eerste aanspreekpunt. Het WilmaHuis werkt echter met een multidisciplinair team. De omgangen kunnen door verschillende omgangsbegeleiders begeleid worden én het WilmaHuis kan ervoor kiezen onze gedragswetenschapper en/of leidinggevende te laten aansluiten bij een omgang of gesprek als wij dat nodig of leerzaam achten. Het WilmaHuis vindt het belangrijk om multidisciplinair te werken, omdat daardoor onze bevindingen door verschillende personen gedragen kunnen worden. Vanwege het multidisciplinair werken worden in mailconversaties soms ook collega's meegenomen.

Daarnaast zijn wij een erkend leerbedrijf. Dit betekent dat er stagiaires tijdens de omgangsmomenten en/of gesprekken kunnen aansluiten.

De ruimtes

Het WilmaHuis vindt het belangrijk dat de omgangsruimte een warme en fijne plek is voor eenieder die er gebruik van maakt. Wij bewaken graag samen met u dat de ruimte ook schoon en opgeruimd blijft. Voor kinderen is het fijn als ze speelgoed waar ze mee gespeeld hebben op dezelfde plek terug kunnen vinden. Dit geeft ze een gevoel van veiligheid en een gevoel van thuiskomen wat voor kinderen heel belangrijk is. We vinden we het terugzetten van het speelgoed op de vaste plek dus belangrijk. U kunt ons dus horen zeggen: “de pop slaapt in het poppenbedje net als de vorige keer”, zodat we daarin het voorbeeld zijn voor onze bezoekers.

De ouder die de omgang heeft, maakt gebruik van deze ruimte alsof hij/zij thuis is en mag alles gebruiken wat in de omgangsruimte aanwezig is. Indien de behoefte er is, kan er zelfs gekookt of gebakken worden. Er is speelmateriaal voor alle leeftijden aanwezig dat vrij gebruikt mag worden, maar het kind en de ouder die omgang heeft mag natuurlijk ook altijd eigen speelgoed meenemen om mee te spelen.

De ouder draagt ten alle tijden zowel zorg voor de veiligheid van het kind, als voor de dagelijkse verzorging en hygiëne van het kind tijdens de omgang. De ouder blijft in zijn rol als ouder tijdens de omgang. De ouder is ook verantwoordelijk voor het schoon en opgeruimd achterlaten van de omgangsruimte. Daarvoor is het nodig dat de ouder al voor het einde van zijn omgang begint met opruimen.

Camerabewaking

In de centrale hal bij de voordeur en in de wachtkamer hangt - voor uw én onze veiligheid - een bewakingscamera die zowel beeld als geluid registreert. Dit is ook aangegeven met een sticker op de ramen rondom het pand. Het WilmaHuis kijkt die beelden niet realtime uit; met andere woorden: er is niemand die via de camera ter plekke meekijkt. De camera's maken wel opnames, die maximaal 2 weken bewaard blijven. Alleen de directie van het WilmaHuis kan desgewenst beelden terugkijken en fragmenten opslaan, bijvoorbeeld bij inbraak, vernieling of escalaties. Op het cameragebruik is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Het WilmaHuis houdt zich aan die wetgeving. In de omgangsruimte 2 hangt – naast een one-way screen - ook een camera voor onderzoeksdoeleinden. Deze camera en one-way screen worden echter alleen ingeschakeld en gebruikt in opdracht van externe instanties. Dit mag echter nooit zonder uw toestemming en medeweten van zowel de partij die omgang heeft als de brengende partij. Het WilmaHuis zal deze middelen nooit ongevraagd gebruiken.

Eten en drinken

De ouder die de omgang heeft, zorgt voor het eten en drinken tijdens het omgangsmoment. Het is daarom goed om op te letten op welke tijd het omgangsmoment plaatsvindt. Als dit tijdens ontbijt-, lunch- of dinertijd is, is het als ouder die de omgang heeft belangrijk om hier

rekening mee te houden en in overleg met het WilmaHuis deze maaltijden te verzorgen. Maaltijden worden aan de grote eettafel genuttigd. Dit heeft een hygiënische reden maar kan ook pedagogisch onderbouwd worden.

Let op! Een uitzondering hierop wordt gevormd voor kinderen jonger dan één jaar. Kinderen van deze leeftijd ontwikkelen zo snel dat hun voedingspatroon te snel wisselt voor de ouder die de omgang heeft om daarvan op de hoogte te kunnen blijven. De brengende ouder neemt voeding, verschoning (luiers etc.), flessen en tuitbekers mee om te gebruiken voor deze jonge kinderen.

Cadeautjes

Een cadeautje geven af en toe is natuurlijk leuk, maar het is belangrijk op te passen dat je geen cadeautjespapa of -mama wordt die elke keer iets meebrengt. Wij adviseren daarom terughoudend te zijn met cadeautjes. Het belangrijkste voor de kinderen is de ouder zelf zien!

Familieleden

Vanuit haar visie vindt het WilmaHuis het van belang, dat er (op den duur) ook contactherstel kan plaatsvinden met de familie van de ouder die omgang heeft. Een kind is niet alleen deel van de andere ouder, maar ook onderdeel van diens familie. Het WilmaHuis vindt het belangrijk dat kinderen ook dit stuk tijdens de omgang kunnen ontdekken en meemaken. Tijdens de omgang is het dus mogelijk dat ouder en kind in overleg met het WilmaHuis contactmomenten met overige familieleden kunnen opbouwen. Dat kan bijvoorbeeld starten met videobellen en afhankelijk van de situatie kan familie aansluiten tijdens een omgangsmoment.

Ook verjaardagen van ouder en kind en belangrijke feestdagen kunnen tijdens de omgang gevierd worden. Dit gebeurt altijd op verzoek van de ouder die de omgang met het kind heeft. De invulling hiervan organiseert de ouder die de omgang heeft in overleg met de omgangsbegeleider.

Foto's

Er mogen tijdens de omgangen foto's gemaakt worden van de ouder en het kind, mits deze voor eigen gebruik zijn. Bijvoorbeeld om uw kind aan familie te kunnen laten zien. Maar let op: indien de ouder die de omgang heeft geen gezag heeft, mag hij/zij de foto's niet op sociaal media plaatsen zonder toestemming van de gezaghebbende ouder.

Op onze website www.wilmahuis.nl kunt u de rest van ons privacyreglement inzien. Het WilmaHuis voldoet aan de AVG.

Annuleringen

Beide ouders hebben een inspanningsverplichting om te zorgen dat omgangen door kunnen gaan. Het kan een keer gebeuren dat de omgang niet door kan gaan, bijvoorbeeld omdat uw kind te ziek is. Het is in dat geval belangrijk om dit tijdig te melden aan ons, zodat de andere ouder ook tijdig ingelicht kan worden. Maar let op: zorg ervoor dat u uw EVB-er of een collega persoonlijk te spreken krijgt om de afmelding goed door te geven (ontvangstbevestiging), zodat de afzegging op tijd doorkomt.

Annuleren kan alleen met een gegronde reden. Denk hierbij aan ziekte van het kind. Het WilmaHuis bepaalt - gelet op het feit dat de omgangen vaak zijn opgelegd - of ze de reden ook gegronnd vindt. Een annulering zal, inclusief reden van afmelding, gerapporteerd worden naar de aanmelder. Ook van annuleringen worden omgangsverslagen gemaakt en verzonden.

Een geannuleerde omgang wordt in principe altijd ingehaald. Inhaalmomenten worden zo spoedig mogelijk gepland, zodat het kind zoveel mogelijk continuïteit ervaart in het contact met de bezoekende ouder. Dit is belangrijk voor het contactherstel.

Tot slot

Wij hopen dat we onze werkwijze zo duidelijk mogelijk hebben geschetst. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u deze natuurlijk altijd stellen aan uw EVB-er of via het algemene nummer van het WilmaHuis. Dit nummer is: 079 - 3606724.

Het WilmaHuis is tijdens de officiële landelijke feestdagen *gesloten*. Deze feestdagen kunt u vinden op de site van de [rijksoverheid](#).

Belangrijk om te weten is dat het WilmaHuis zich het recht voorbehoudt om af te wijken van bovenstaande werkwijze indien zij dit in het belang van het kind of de veiligheid van de medewerkers noodzakelijk acht.

Heeft u onverhoopt toch een klacht over ons optreden en komt u er met uw EVB-er niet uit? Praat er dan over met onze leidinggevende Desiree de Jong. Op onze website www.wilmahuis.nl vindt u eventueel het klachtreglement terug.

BIJLAGE 1

Leidraad opbouwschema omgangen*

Fase 1

Aantal uren omgang: 1 tot 3 uur

Aantal omgangen: 3 tot 5 omgangen

Begeleiding: volledig begeleid

Locatie: WilmaHuis en daarbuiten (denk aan kinderboerderij/ballenbak/speeltuin e.d.)

Fase 2

Aantal uren omgang: 2 tot 4 uur

Aantal omgangen: 2 tot 3 omgangen

Begeleiding: volledig begeleid, maar begeleiding kan korte momenten uit de omgang stappen

Locatie: WilmaHuis en daarbuiten (denk aan kinderboerderij/ballenbak/speeltuin e.d.)

Fase 3

Aantal uren omgang: 3 tot 4 uur

Aantal omgangen: 1 tot 2 omgangen

Begeleiding: volledig begeleid

Locatie: thuisituatie van de ouder die omgang heeft of een andere geschikte locatie (denk aan familie/vrienden/netwerk indien ouder bijvoorbeeld geen vaste verblijfplaats heeft)

Fase 4

Aantal uren omgang: 3 tot 4 uur

Aantal omgangen: 1 tot 2 omgangen

Begeleiding: deels begeleid (omgangsbegeleider sluit aan begin en/of eind van de omgang tijdelijk aan, variërend van een uur tot een half uur)

Locatie: thuisituatie van de ouder die omgang heeft of een andere geschikte locatie (denk aan familie/vrienden/netwerk indien ouder bijvoorbeeld geen vaste verblijfplaats heeft)

Fase 5: wissel

Aantal uren omgang: individueel

Aantal omgangen: 4 tot 6 wissels

Begeleiding: wissels (de omgangsbegeleider begeleidt de wissel momenten, 30 minuten per wissel moment, van het kind bij het WilmaHuis)

Locatie: WilmaHuis

*Ervan uitgaande dat een traject van begeleide omgangen bij het WilmaHuis gemiddeld 6 maanden (ongeveer 13 omgangen) duurt en er eens in de twee weken een omgang plaats vindt.

Als omgangen een andere frequentie hebben zullen we ook uitgaan van ongeveer 13 omgangen per casus.

Let op! Het WilmaHuis behoudt zich het recht voor om ten alle tijden, in belang van het kind en/of de organisatie, af te wijken van bovenstaande fasering. Dit kan om uiteenlopende redenen zijn. Eén daarvan is als de rechter en/of de gezinsvoogd een andere fasering nodig vindt. Het WilmaHuis moet wel aan de vraag van de rechter en/of gezinsvoogd kunnen voldoen. Denk aan openingstijden, beschikbare ruimtes, beschikbaar personeel e.d. Als beperkingen aan de kant van het WilmaHuis liggen, zal het WilmaHuis dit uiteraard terugkoppelen aan betreffende instantie.