

# REGISTREREN IN EEN CLIËNTVOLGSYSTEEM

---

## Inleiding

Bij Humanitas werken wij met het Humanitas Registratie Systeem (HRS). Dit systeem is erop gebouwd om basisgegevens van deelnemers en vrijwilligers te registreren. HRS is geen cliëntvolgsysteem. Het ontbreken van een clientvolgsysteem geeft beperkingen.

HRS is een goed beveiligd systeem.

Binnen de activiteit Maatschappelijke Begeleiding Vluchtelingen wordt HRS gebruikt als een clientvolgsysteem. Humanitas heeft het systeem dusdanig aangepast zodat om de beperkingen heen gewekt kan worden.

Dit document beschrijft de richtlijnen voor het registreren van gegevens in een cliëntvolgsysteem/HRS. Het doel is om duidelijke instructies te geven over wat wel en niet geregistreerd mag worden en om het belang van nauwkeurige en verantwoorde registratie te benadrukken.

## Wat Moet Worden Geregistreerd

### 1. Basisgegevens

- **Identificatiegegevens:** Naam, geboortedatum, adres, en contactinformatie.

### 2. Het Rapporteren Zelf (Aantekeningen)

- **Datum en Tijd:** Noteer de datum en tijd van de rapportage. Sommige systemen doen dit automatisch.
- **Onderwerp of Type Rapportage:** Een korte duidelijke omschrijving van het hoofdpunt van de rapportage. Selecteer eventueel het type rapportage (bijvoorbeeld mail, bezoek, telefoon etc.).
- **Details:** Voer beknopt gedetailleerde informatie in over de gebeurtenis of de status van de deelnemer. Dit kan observaties, gesprekken, acties, en vervolgacties omvatten. Wees specifiek en objectief.
- **Beoordeling en Analyse:** Voeg je beoordeling of analyse toe van de situatie, indien van toepassing.
- **Actiepunten en Follow-up:** Noteer eventuele actiepunten en follow-up afspraken. Dit kan bijvoorbeeld zijn: een vervolgspraak, doorverwijzing, of een bepaalde interventie die uitgevoerd moet worden.

### 3. Hulpvragen

- Hulpvragen zijn vaste activiteiten die moeten worden gedaan voor de deelnemer. Ze dienen als reminder dat iets is gedaan of nog moet worden gedaan.

### 4. Toestemmingen en Machtigingen

- **Toestemmingsverklaring:** Verklaringen waarin de deelnemer toestemming geeft voor bepaalde behandelingen of gegevensverwerkingen.
- **(eventueel) Machtigingen:** Documenten waarin de deelnemer anderen machtigt om namens hen te handelen of toegang te hebben tot hun gegevens.

NB. Indien de deelnemer geen toestemmingsverklaring heeft ondertekent of als deze niet is toegevoegd aan HRS, mag je geen aantekeningen maken in het systeem. Mocht je zo'n geval tegen komen, neem dan contact op met de achterwacht. Zo nodig kan de deelnemer ter plekke een toestemmingsverklaring ondertekenen.

## Wat Absoluut Niet Mag Worden Geregistreerd

### 1. Irrelevante of Overbodige Gegevens

- **Persoonlijke Opinies:** Subjectieve meningen of persoonlijke interpretaties die niet relevant zijn voor de dienstverlening.
- **Niet-Professionele Informatie:** Informatie die niet direct gerelateerd is aan de ondersteuning van de deelnemer.

### 2. Privacygevoelige Informatie van Derden

- **Identificerende Gegevens van Derden:** Namen, adressen of andere identificerende gegevens van familieleden, vrienden of andere betrokkenen zonder hun expliciete toestemming.
- **Onbevoegde Gezondheidsinformatie:** Gezondheidsinformatie van derden zonder hun toestemming, tenzij dit noodzakelijk is voor de dienstverlening en toegestaan is onder de wet.

### 3. Onbeveiligde of Onbeschermd Gegevens

- **Onversleutelde Gegevens:** Gegevens die niet adequaat zijn beschermd tegen ongeautoriseerde toegang.
- **Niet-geverifieerde Informatie:** Informatie die niet is geverifieerd of afkomstig is uit onbetrouwbare bronnen.

### 4. Discriminerende of Stigmatiserende Informatie

- **Vooroordelen en Stereotypen:** Informatie die discriminerend is of gebaseerd is op vooroordelen of stereotypen.
- **Beledigende Taal:** Termen of beschrijvingen die beledigend of respectloos zijn tegenover de deelnemer of anderen.

### Voorbeelden van wat niet mag worden geregistreerd:

- **Persoonlijke Opinies:** "Ik vind dat de deelnemer zich vaak erg onredelijk gedraagt."
- **Niet-Professionele Informatie:** "De deelnemer vertelde me over zijn vakantieplannen naar Spanje."
- **Identificerende Gegevens van Derden:** "De moeder van de deelnemer, mevrouw Janssen, woont op de Hoofdstraat 123."
- **Onbevoegde Gezondheidsinformatie:** "De broer van de deelnemer heeft diabetes, maar dit heeft hij me in vertrouwen verteld."
- **Onversleutelde Gegevens:** "Het medicatieoverzicht wordt bijgehouden in een onbeveiligde Excel-sheet op mijn desktop."
- **Niet-geverifieerde Informatie:** "Volgens een buurman gebruikt de deelnemer drugs, maar ik heb dit niet kunnen verifiëren."
- **Vooroordelen en Stereotypen:** "Gezien zijn afkomst, is het niet verrassend dat hij moeite heeft met integreren."
- **Beledigende Taal:** "De deelnemer gedraagt zich als een onhandelbare idioot."

## Belang van Goed Registreren

Goed registreren in een volgsysteem is van groot belang om verschillende redenen:

### **1. Kwaliteit van Ondersteuning**

Nauwkeurige en volledige registratie zorgt ervoor dat vrijwilligers een helder en volledig beeld hebben van de situatie van de deelnemer. Dit helpt bij het plannen en uitvoeren van effectieve ondersteuning.

### **2. Continuïteit van Ondersteuning**

Consistente en gedetailleerde registraties maken het mogelijk om ondersteuning naadloos over te dragen tussen verschillende vrijwilligers. Dit is cruciaal voor de continuïteit van ondersteuning, vooral in situaties waarbij meerdere mensen betrokken zijn.

### **3. Juridische Verantwoording**

Door te voldoen aan wettelijke en beleidsmatige vereisten voor gegevensregistratie, bescherm je jezelf en je organisatie tegen juridische complicaties. Dit omvat het naleven van privacywetgeving zoals de AVG.

### **4. Evaluatie en Verbetering**

Goed gedocumenteerde gegevens maken het mogelijk om de effectiviteit van ondersteuning te evalueren en verbeterpunten te identificeren. Dit draagt bij aan de voortdurende verbetering van ondersteuningprocessen.

### **5. Transparantie en Vertrouwen**

Transparante registratiepraktijken helpen het vertrouwen van deelnemers te winnen en te behouden. Deelnemers hebben het recht om te weten welke gegevens worden vastgelegd en hoe deze worden gebruikt.

## Hier zijn de stappen die je kunt volgen om effectief te rapporteren in een cliëntvolgsysteem:

### 1. Inloggen en Navigeren naar de juiste deelnemer

- **Inloggen:** Ga naar <http://hrs.humanitas.nl> (of via het Humanitas Verenigingshuis). Log in op het HRS met je gebruikersnaam en wachtwoord.
- **Selecteer de deelnemer:** Zoek de deelnemer waarvoor je wilt rapporteren. Maatjes met koppelingen krijgen hun deelnemers direct te zien. Vrijwilligers zonder koppelingen hebben geen rechten om deelnemers te zoeken. Vrijwilligers met werkzaamheden op kantoor (OK, spreekuur en de VC-ers) hebben toegang tot alle deelnemers van het project waarvoor zij actief zijn.

### 2. Overzicht van de Cliëntgegevens

- **Basisgegevens:** Controleer de basisgegevens van de cliënt om er zeker van te zijn dat je rapporteert voor de juiste persoon (naam, geboortedatum, cliëntnummer). Indien wijzigingen, deze graag doorvoeren en, als je er niet uitkomt, doorgeven aan een van de coördinatoren.
- **Historie:** Bekijk de eerder ingevoerde aantekeningen en notities om een context te krijgen voor je eigen rapportage.

### 3. Het Rapporteren Zelf

- **Onderwerp of Type Rapportage:** Selecteer het type aantekening.
- **Details:** Voer beknopt maar gedetailleerde informatie in over de gebeurtenis of de status van de deelnemer. Dit kan observaties, gesprekken, acties, en vervolgacties omvatten. Wees specifiek en objectief.
- **Beoordeling en Analyse:** Voeg je beoordeling of analyse toe van de situatie, indien van toepassing.
- **Actiepunten en Follow-up:** Noteer eventuele actiepunten en follow-up afspraken. Dit kan bijvoorbeeld zijn: een vervolgspraak, doorverwijzing, of een bepaalde interventie die uitgevoerd moet worden.

### 4. Opslaan en Bevestigen

- **Controleer de Invoer:** Controleer of alle gegevens correct en volledig zijn ingevuld.
- **Opslaan:** Sla de rapportage op. Dit kan meestal door op de 'Opslaan' knop te klikken.
- **Bevestiging:** Sommige systemen vragen om een bevestiging of een tweede controle voordat de informatie definitief wordt opgeslagen.

### 5. Communicatie en Terugkoppeling

- **Interne Communicatie:** Indien nodig, communiceer de belangrijke punten van de rapportage met collega's of teamleden.
- **Terugkoppeling naar deelnemer:** Afhankelijk van de aard van de rapportage, kan het nodig zijn om de deelnemer te informeren over de bevindingen en de vervolgstappen.

### 6. Documentatie en Veiligheid

- **Documentatie:** Zorg ervoor dat alle relevante documentatie geüpload wordt naar het systeem (bijv. rapporten, brieven, toestemmingsformulieren).
- **Veiligheid en Privacy:** Houd je aan de richtlijnen voor gegevensbescherming en privacy. Zorg ervoor dat gevoelige informatie alleen toegankelijk is voor bevoegde personen.

## Tips en trucs

- **Consistentie:** Wees consistent in je rapportagestijl en terminologie.
- **Tijdigheid:** Voer rapportages zo snel mogelijk in na een gebeurtenis of afspraak.
- **Objectiviteit:** Blijf objectief en vermijd subjectieve meningen tenzij je beoordeling vereist is.
- **Duidelijkheid:** Gebruik heldere en begrijpelijke taal, vermijd jargon dat niet algemeen bekend is.
- **Maak het inzichtelijk voor collega's en deelnemers.**

Door deze richtlijnen te volgen, kun je bijdragen aan een veilige, effectieve en verantwoorde dienstverlening, terwijl je de privacy en rechten van deelnemers respecteert.