



A.I.H.P. vzw

Academie voor Integratieve en Humanistische  
Psychologie en Psychotherapie vzw

---

# KWALITEITSHANDBOEK ISO 9001-NORM versie: 2024



## 1. INLEIDING

### 1.1. ALGEMEEN

Dit handboek beschrijft het kwaliteitsmanagementsysteem van de **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie vzw (A.I.H.P. vzw)**. De inhoud ervan is van toepassing op alle vestigingsplaatsen en weerspiegelt de wijze waarop de verschillende vestigingsplaatsen door behulp van procedures, voorschriften, richtlijnen en competenties, de kwaliteit van hun dienstverlening, in hoc casu: opleiding, onderzoek, begeleiding en advies, beheersen en beheren.

Directie & Kwaliteitsmanager:  
**Philippe Vrancken, directie A.I.H.P. vzw**



Handtekening:

Datum: **01/01/2024**

- 1.2.** Alle elementen m.b.t. de **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie vzw (A.I.H.P. vzw)** en beschreven in dit handboek, zijn van toepassing tot de wetgeving psychotherapie er anders over beslist.\*  
Voor de leesgemakkelijkheid werd de afkorting vzw niet telkens overgenomen.

\* een psychotherapie wetgeving werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad; de wet werd in voege gesteld op 01/09/2016 maar er zijn nog uitvoeringsbesluiten die door de Federale Adviesraad moeten worden uitgewerkt

### 1.3. VERSPREIDEN VAN HET KWALITEITSHANDBOEK

De uitgave van dit kwaliteitshandboek is de verantwoordelijkheid van de directie van de **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie**.

Het verzorgen van de inhoud, de wijziging en de verspreiding ervan behoort tot de verantwoordelijkheid van de kwaliteitsmanager, in hoc casu, Philippe Vrancken.

#### 1.3.1. VERSPREIDING VAN KOPIEËN

Een kopie van dit kwaliteitshandboek ligt op elke vestigingsplaats en kan, zowel door



medewerkers als cliënten, in de vorm van een pdf-file op de website van de **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie** en eventueel op de websites van de individuele vestigingsplaatsen, worden ingekeken.



<b>KOPIE</b>	<b>AFDELING</b>	<b>ONTVANGER</b>
1	Antwerpen	Philippe Vrancken
2	West-Vlaanderen	Didier Vanhee
3	Oost-Vlaanderen	Tanja Buyst

De verdeelwijze laat toe, aan ieder personeelslid, medewerker of elke cliënt, toegang te hebben tot het kwaliteitshandboek. Eén exemplaar is voorzien voor het certificerend organisme. Indien nodig kan deze verdeellijst aangepast, gewijzigd en of uitgebreid worden door de kwaliteitsmanager.

Alle geregistreerde houders van het kwaliteitshandboek ontvangen bij wijziging automatisch de vernieuwde versie. Het is de verantwoordelijkheid van de bezitters van het kwaliteitshandboek het nieuwe exemplaar te klasseren en de oude versie te vernietigen. De bezitters van het kwaliteitshandboek stellen hun medewerkers op de hoogte over het bestaan en de beschikbaarheid van het kwaliteitshandboek.

#### **1.3.2. UITGAVE VAN HET KWALITEITSHANDBOEK**

De goedkeuring voor het gebruik en de toelating tot uitgave van het kwaliteitshandboek wordt gegeven door de directie van de **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie**. Het handboek wordt ook ter beschikking gesteld worden op de website van de **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie**.

#### **1.4. WIJZIGINGEN AAN HET KWALITEITSHANDBOEK**

Zodra een aanleiding tot wijzigen van het kwaliteitshandboek bestaat, worden de directie en kwaliteitsmanager ervan ingelicht. Ieder voorstel tot wijziging van het kwaliteitshandboek wordt in aanmerking genomen en besproken op de eerstvolgende bestuursvergadering van de **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie**. Voorstellen tot wijziging dienen elektronisch te worden gemeld aan het bestuur van de **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie** via [philippe.vrancken@telenet.be](mailto:philippe.vrancken@telenet.be). Indien de voorgestelde wijziging verantwoord is en overeenstemt met het kwaliteitsbeleid van de **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie**, kan het kwaliteitshandboek overeenkomstig, aangepast worden. De kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor het opnemen van de wijziging in het kwaliteitshandboek. Het gewijzigde kwaliteitshandboek wordt steeds door het bestuur van de **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie** en de kwaliteitsmanager gedateerd en ondertekend.

De gewijzigde versie van het kwaliteitshandboek wordt binnen alle vestigingsplaatsen verdeeld. De gewijzigde versie wordt, ten laatste vijf werkdagen na de wijziging, aangepast in de elektronische documenten.



## 2. **BEDRIJFSPROFIEL**

### 2.1. **LIGGING**

Hoofdzetel: **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie vzw** - Jacobslaan 86, 2980 Zoersel, België

### 2.2. **GESCHIEDENIS**

In 1972 tijdens zijn opleiding als zenuwarts, revalidatiearts en psychotherapeut zocht dr. Kris Roose naar een methode om zijn cliënten te helpen. Door een grondige opleiding in drie doorgaans tegenstrijdige psychiatrische methodes ontstond er een streven naar een integratie van de psychologische scholen. Vanaf 1978 werden jaarlijks twee basistrainingen gegeven. Met zijn basistrainers vormde hij de academie voor Persoonlijkheidstraining en veranderde in 1980 de naam in Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie. Vanaf 1995 werd de opleiding tot psychotherapeut geheroriënteerd naar 2 diploma's: psychotherapeut en psychologisch consulent. Vanaf 1999 werd de opleiding verlengd van 3 tot 4 jaar. Vanaf 2000 werd de opleiding uitgebreid naar de vestigingsplaatsen Antwerpen en West-Vlaanderen. Het programma is conform de voorstellen tot wettelijke erkenning van de psychotherapie zoals door het Ministerie van Volksgezondheid voorgesteld. Heden is er een associatie met de hogeschool HOWEST voor wat betreft het Postgraduaat in de Psychotherapie en het Postgraduaat in de Counseling.

### 2.3. **VISIE VAN DE ACADEMIE VOOR INTEGRATIEVE EN HUMANISTISCHE PSYCHOLOGIE EN PSYCHOTHERAPIE**

[Integreren](#) is een universeel proces in **handelen** en in **denken**, waarbij tendensen in de werkelijkheid, en theorieën over deze werkelijkheid, die eerst onverzoenbaar leken, mettertijd zodanig gereorganiseerd/geherformuleerd worden, dat ze bij samenbundeling elkaar komen verrijken, zonder dat er iets van de oorspronkelijke waarden en inbreng verloren gaat. Aldus ontstaat een enorme toename van doeltreffendheid en plausibiliteit, die bij de meer *populaire* conflictoplossingsmethodes zoals keuze, (met breuk, agressie en revolutie) en compromis, d.w.z. via het (proberen) realiseren van het ene alternatief ten koste van het andere, verloren gaan. Het vermijdt tevens tijd- en energieverlies, lage efficiëntie, nutteloos lijden en slachtoffers. Integratie wordt daarom beschouwd als de hoogste vorm van denken en samenwerken.



### **3. MISSIE EN BELEIDSDOELSTELLINGEN VAN DE ACADEMIE VOOR INTEGRATIEVE EN HUMANISTISCHE PSYCHOLOGIE EN PSYCHOTHERAPIE**

Binnen België en Nederland, maar ook binnen andere Europese landen en niet Europese landen, het ideaal en de toepassing van de integratieve psychologie en de humanistische psychologie, met inbegrip van de integratieve psychotherapie en humanistische psychotherapie, trachten te realiseren. Daartoe alle wenselijke wetenschappelijke, informatorische en opleidingsgerichte activiteiten te ontwikkelen.

Dit omvat onder meer:

1. het erkennen, organiseren en wetenschappelijk superviseren van opleidingsinstituten voor integratieve en humanistische psychotherapie of integratieve en humanistische psychologische counseling, coaching of consultant
2. het organiseren en aanbieden van opleidingen met betrekking tot het beroep van integratief psychotherapeut, humanistisch psychotherapeut, integratief psychologisch consultant of humanistisch psychologisch consultant en dit in de ruimste betekenis,
3. het organiseren van bijscholingen, supervisie en intervisie, alsook voortdurende professionele bijscholing en dit zowel individueel als in groep,
4. het verdedigen van de beroepsbelangen van al diegenen die het beroep van integratief psychotherapeut, humanistisch psychotherapeut, integratief psychologisch consultant of humanistisch psychologisch consultant uitoefenen, in de mate dat dit niet, of onvoldoende, door andere beroepsverenigingen of beroepsfederaties zou gebeuren,
5. het organiseren van congressen en symposia waar de vooruitgang van de integratieve en humanistische psychologie wordt bevorderd en verspreid. Minstens één congres per jaar moet worden georganiseerd,
6. het bevorderen van wetenschappelijk onderzoek over integratieve en humanistische psychologie, integratieve en humanistische psychotherapie en aanverwante wetenschappen,
7. het publiceren, minstens langs elektronische weg, van de resultaten van dit onderzoek,
8. het uitbrengen van een elektronische nieuwsbrief, minstens zes keer per jaar
9. het voeling houden en mogelijks samenwerken met buitenlandse en internationale verenigingen die hetzelfde doel van integratieve en humanistische psychologie en integratieve en humanistische psychotherapie nastreven,
10. het creëren en interviseren/superviseren van multidisciplinaire teams en/of individuele therapeuten, van psychiatrisch, orthopedagogisch, psychologisch, paramedisch en/of psychotherapeutisch geschoolde medewerkers die in samenwerking met artsen, psychiaters, paramedici, CLB's, diensten CGGZ en andere psycho-sociale, pedagogische en justitiële organisaties, via een individueel totaalconcept, (psycho)therapeutische hulpverlening op maat bieden volgens een integratieve benadering.

De vzw mag alle handelingen verrichten die rechtstreeks of onrechtstreeks met de verwezenlijking van voormelde ideële niet-winstgevende doelstellingen, met inbegrip van bijkomstige commerciële en winstgevende activiteiten binnen de grenzen van wat



wettelijk toegelaten is en waarvan de opbrengsten ten allen tijde volledig zullen worden bestemd voor de verwezenlijking van de ideële niet-winstgevende doelstellingen.

#### **4. DE INTEGRATIEVE VISIE VAN DE ACADEMIE VOOR INTEGRATIEVE EN HUMANISTISCHE PSYCHOLOGIE EN PSYCHOTHERAPIE**

- De Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie; zijn verschillende vestigingsplaatsen en diens medewerkers onderschrijven de basisfilosofie van de Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie.
- De verschillende vestigingsplaatsen engageren zich in het bestuur van de Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie.

#### **DE PROFESSIONALITEIT VAN DE ACADEMIE VOOR INTEGRATIEVE EN HUMANISTISCHE PSYCHOLOGIE EN PSYCHOTHERAPIE**

Alle medewerkers van de **Academie voor Integratieve Psychologie en Psychotherapie** zijn opgeleide professionelen in hun eigen discipline. Om deze professionaliteit te waarborgen, nemen zij deel aan de interdisciplinaire teamvergaderingen, intervisievergaderingen en in-service-bijscholingen. De **Academie voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie** en de Belgisch-Nederlandse Vereniging voor Integratieve Psychologie vzw zetelen in diverse expertisegroepen en participeren aan verschillende projecten en netwerking.

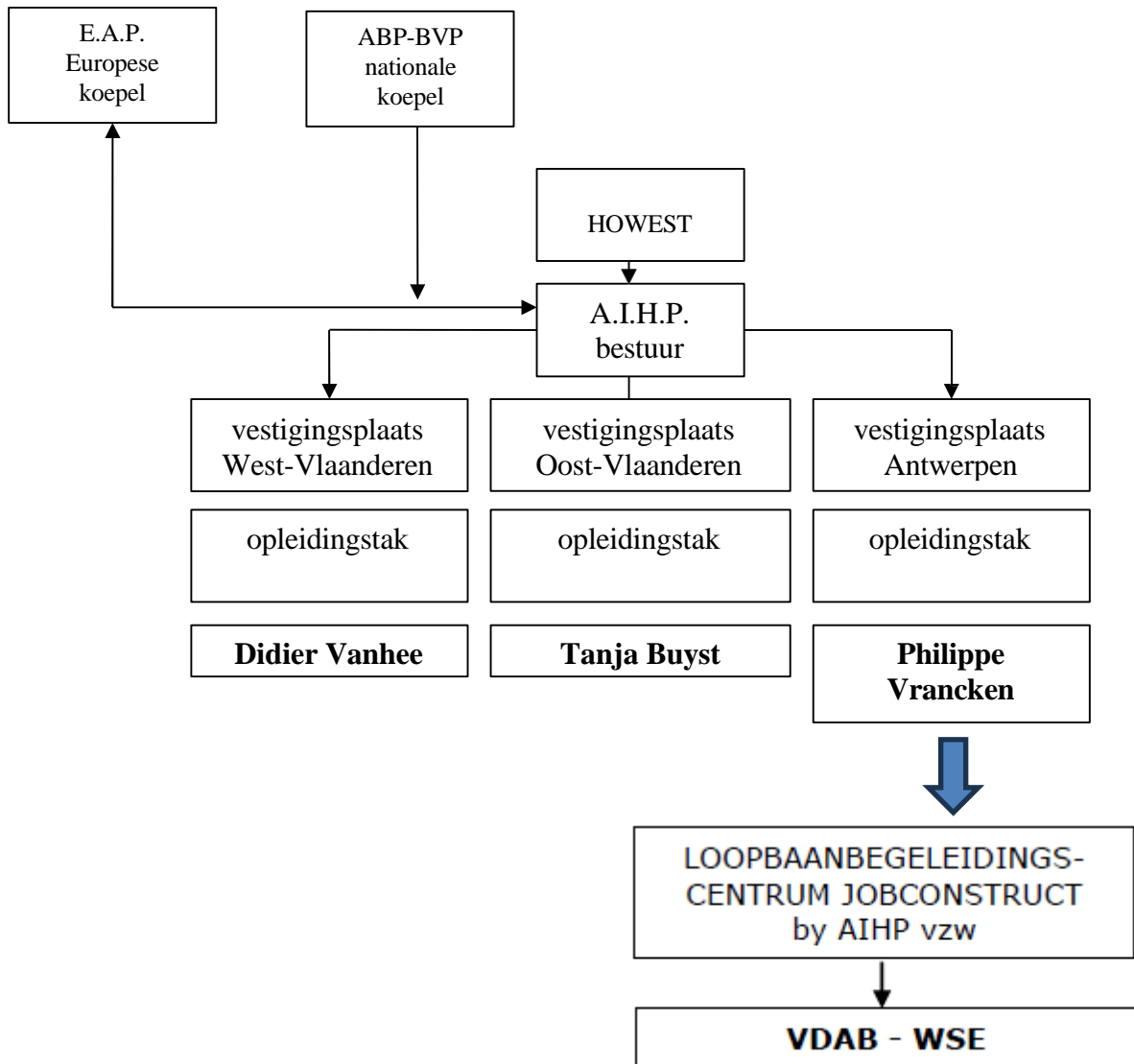
#### **5. SCOOP-TOEPASSINGSGBIED:**

Het realiseren van het ideaal en de toepassing van de Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie en de uitvoering ervan in opleiding, begeleiding, intervisie, supervisie en advies.

##### **5.1. HET KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM**

Ons kwaliteitsmanagementsysteem bestaat uit de omschrijving van een curriculum onder de vorm van en instructies, voorwaarden, kwaliteitseisen, ethische - en deontologische afspraken en persoonlijke competenties, die in de volledige organisatie worden nagestreefd en dit over de verschillende takken heen.

De schema's, in bijlage, geven de algemene samenhang van de Academie weer in functie van overlegstructuren en kwaliteitssystemen. In het laatste organogram verwijzen de codes naar het theoretische gedeelte, in dit kwaliteitshandboek, m.b.t. het betreffende onderwerp. Tevens werden de kritische punten (werkpunten) aangeduid. De paragrafen met betrekking tot ontwerp zijn niet toepassing. Wegens de aard van de activiteiten doen we niet aan ontwerp.



## 6. DE A.I.H.P. EN ZIJN OPLEIDINGSPEILER

### 6.1. VOORWAARDEN TOT TOELATING AAN DE A.I.H.P.

(zie ook 6.6. OPLEIDING - ERKENNING - ACCREDITATIE)

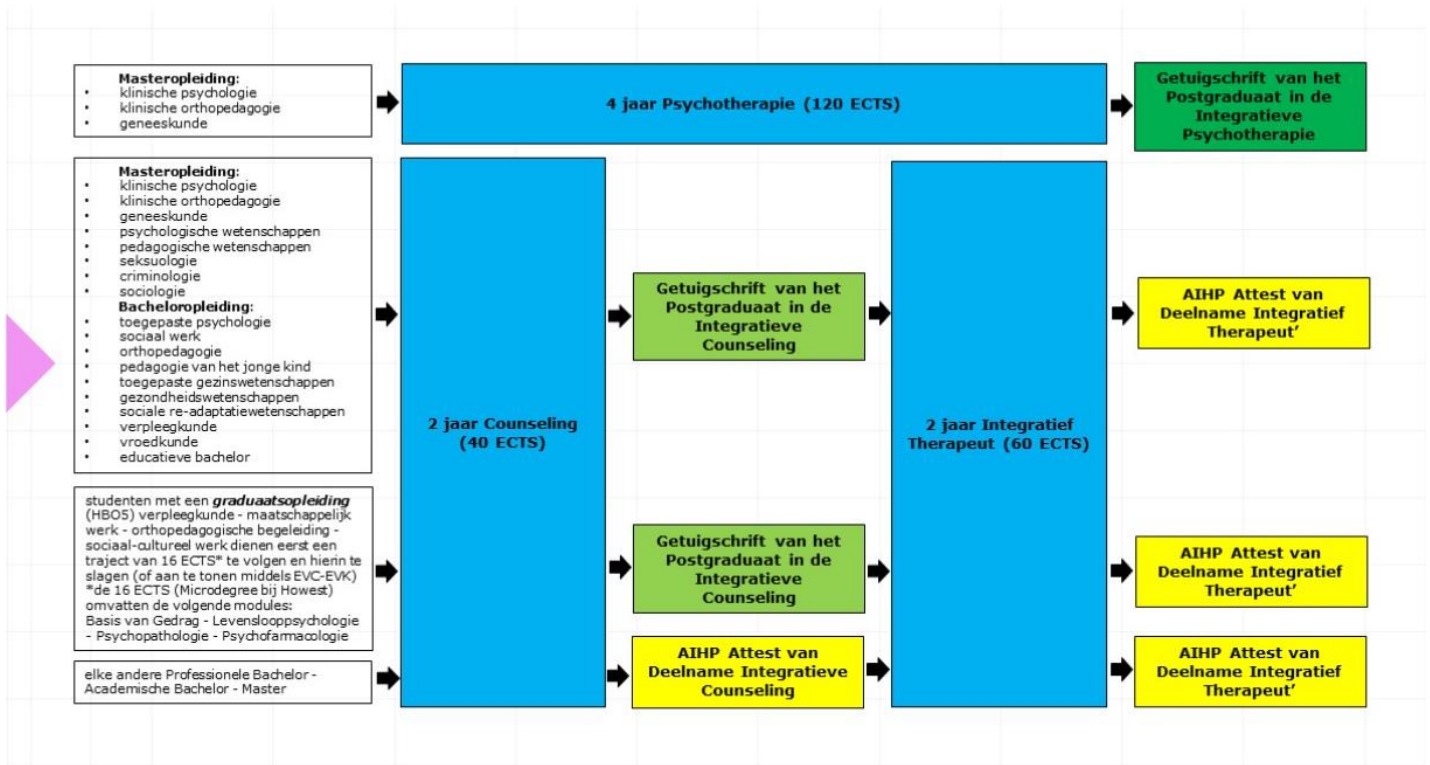
In principe wordt iedereen toegelaten aan de A.I.H.P., en mag iedereen de verschillende opleidingen volgen. De genoten vooropleiding maakt echter het verschil in de eindbetiteling op het diploma/Postgraduaat. Kent u geen van de docenten van de Academie, of bent u niet aanwezig geweest op een informatiemoment, dan is een kennismakings- (intake)gesprek vereist. Inschrijven doet men via de cursistenovereenkomst, te downloaden via de website..





De criteria om in aanmerking te komen voor onze opleiding psychotherapie zijn:

TOELATINGSVOORWAARDEN EN FINALITEITEN PSYCHOTHERAPIE EN COUNSELING





## 6.2. DOOR DE A.I.H.P. NA TE STREVEN COMPETENTIES VAN DE (PSYCHO)THERAPEUT\*, CONSULENT, HULPVERLENER – OPLEIDINGSDOELSTELLINGEN

\*Het benaming therapeut kan ook worden vertaald in Counselor/Counselor.

De AIHP hanteert, als leidraad 'The Professional Competencies of a European Psychotherapist' uitgewerkt door de European Association of Psychotherapy, waarvan een kopie in bijlage.

Het beroep van (psycho)therapeut, volgens de visie van de A.I.H.P. kent, net als de opleidingen en stromingen, vele varianten. Er zijn met andere woorden verschillende 'soorten' therapeuten. Ze zijn in te delen naar de methodieken die ze gebruiken, de specifieke doelgroepen waar ze zich op richten, het medium dat ze gebruiken of de specifieke probleemgebieden waar ze zich op richten. Om het beroep en werkgebied van de (psycho)therapeut binnen de A.I.H.P. transparanter te maken, is het belangrijk om te focussen op de overeenkomsten en gemeenschappelijke uitgangspunten van de verschillende (psycho)therapeuten.

Deze gemeenschappelijke uitgangspunten zijn:

- De (psycho)therapeut bevindt zich met zijn cliënt in een proces dat gericht is op het ontwikkelen van inzicht, bewustwording en het persoonlijk welbevinden van de cliënt.
- De therapie vindt altijd plaats 'in de context', dat wil zeggen dat er altijd aandacht is voor de 'zelf' van de cliënt in relatie tot de rol die hij of zij vervult in de omgeving (werk en/of privé) waarbinnen de cliënt zich bevindt.
- De focus is meestal op het hier en nu, dat wil zeggen dat de problematiek waar de cliënt mee worstelt, steeds gezien wordt als onderdeel van de unieke persoonlijke ontwikkeling van de cliënt in zijn leven op dit moment.
- (Psycho)therapie wordt als een proces beschouwd, met een duidelijk begin een middenfase en een afsluiting.
- Om de (psycho)therapie succesvol te laten verlopen, moet de (psycho)therapeut beschikken over een aantal essentiële communicatieve vaardigheden, een goed ontwikkeld kennisniveau en een dienstverlenende attitude. De professionele (psycho)therapeut heeft een aantal vaardigheden ontwikkeld waarmee hij/zij een toegevoegde waarde is voor het ontwikkelingsproces van de cliënt en tegelijkertijd het therapieproces met de cliënt goed kan 'managen'.

## 6.3. BEGINFASE

Bij de start van het therapieproces gaan de (psycho)therapeut en de cliënt een relatie aan met elkaar. Om de therapie effectief te kunnen laten zijn, moet er eerst een aantal zaken tussen de cliënt en de (psycho)therapeut uitgesproken en overeengekomen worden. Voor een goede samenwerkingsrelatie is belangrijk dat er een goede 'match' tussen beide personen tot stand komt. Deze relatie begint feitelijk bij de eerste kennismaking en eigenlijk ook daarvoor al, bij de aanmelding. Immers, zowel de cliënt als de (psycho)therapeut hebben bepaalde verwachtingen en kunnen eerder ervaringen hebben, waarop ze (on)bewust hun houding en gedrag gaan



afstemmen. In de beginfase is het dan ook van groot belang de verwachtingen van elkaar en van het therapieproces goed uit te spreken. In de door ons gebruikte ethische code en praktijkrichtlijnen spelen de volgende principes een belangrijke rol:

- De cliënt moet goed op de hoogte zijn van de rolverwachtingen en methodieken.
- De (psycho)therapeut moet zich ervan vergewissen, dat de cliënt de informatie goed heeft begrepen en de consequenties ervan kan overzien voor zijn eigen rol en die van de (psycho)therapeut. In dit kader wordt steeds een informatiebrochure aan de cliënt overhandigd en wordt een document inzake de wet op de privacy, bij het eerste consult doorgelezen en door beide partijen ondertekend.
- De (psycho)therapeut moet goed weten waarom de cliënt zijn hulp heeft ingeroepen.
- De (psycho)therapeut en de cliënt moeten mondeling (B) of schriftelijk (NL) een contract afsluiten voor ze echt beginnen.

De competenties van de (psycho)therapeut, binnen A.I.H.P., omvatten dus in deze fase van het proces: kunnen informeren, verifiëren, exploreren en contracteren.

### 6.3.1. INFORMEREN

De cliënt moet in ieder geval op de hoogte gebracht worden van de (psycho)therapeutische methodiek die de (psycho)therapeut gebruikt, de praktische afspraken die hierbij horen en de voorwaarden van betrouwbaarheid en begrenzing die in de (psycho)therapeutische relatie van kracht zijn. Dit informeren kan gedeeltelijk vooraf gaan aan de eerste ontmoeting (via het consulteren van de websites van de A.I.H.P., telefonisch of elektronisch).

Tegelijkertijd moet men zich realiseren dat (psycho)therapie een zeer persoonlijk gebeuren is, waardoor het moment van de ontmoeting, het eerste directe contact tussen cliënt en (psycho)therapeut, een bijzondere lading heeft. De werkrelatie, die van fundamenteel belang is voor het verloop van het (psycho)therapeutische proces, krijgt namelijk in deze eerste ontmoeting concreet vorm. Het is van groot belang in dit stadium van het proces duidelijk aan te geven welke (psycho)therapeutische benadering gehanteerd wordt. Het is niet nodig ver uit te weiden over de (psycho)therapeutisch methodiek of de achterliggende stroming, maar de cliënt moet wel een indicatie krijgen van wat hem te wachten staat en wat hij van de (psycho)therapeut redelijkerwijs gedurende het proces mag verwachten waardoor hij nadien uit vrije wil, al dan niet kan instemmen met de (psycho)therapeutische begeleiding.

#### **Competenties:**

Het goed informeren van de cliënt en het tegelijkertijd goed definiëren van de samenwerkingsrelatie, vereist de nodige competenties van de (psycho)therapeut.

- Congruentie: Het is van groot belang dat de (psycho)therapeut vanaf de beginfase zijn denken en doen in overeenstemming laat zijn. Dit betekent dat, ook bij het informeren, de gebruikte methodiek al bepalend is voor de manier waarop een welke informatie aan de cliënt wordt aangeboden.
- Zelfkennis: De persoonlijkheid, gebruikte methodiek, ervaring en het opleidingsniveau van de (psycho)therapeut bepalen voor een belangrijk deel de reikwijdte van zijn (psycho)therapeutisch vermogen. Als zich een cliënt aandient met een probleem dat buiten dit gebied valt, moet de (psycho)therapeut dit herkennen en in staat zijn de



cliënt verder te helpen door hem door te verwijzen naar een collega of instantie die hier wel toe in staat is. Het is dus van groot belang voor de (psycho)therapeut om van zichzelf te weten waar zijn professionele grenzen liggen. Deze begrenzing kan worden besproken tijdens de verplichte intervisies of worden opgelegd door een supervisor.

- **Aanpassingsvermogen:** Elke cliënt is anders, elke situatie is anders, een standaard therapie zal dan ook niet mogelijk, laat staan wenselijk zijn. Onze integratieve visie en methodiek behoedt ons hiervoor.
- **Beoordelingsvermogen:** Het aanbieden van informatie moet goed passen bij het intelligentieniveau van de cliënt. Wat voor de één te gecompliceerd is kan voor de ander te ver gesimplificeerd zijn. De eerste raakt hierdoor in verwarring, de tweede kan zich hierdoor juist gekleineerd voelen. Voor de (psycho)therapeut is het van groot belang de situatie snel en goed te beoordelen om bij de belevingswereld van de cliënt aan te kunnen sluiten.

Naast het informeren oer de methodiek van de (psycho)therapie moeten er ook afspraken gemaakt worden over zeer praktische zaken. Zoals: het aantal en de duur van de gesprekken, de gehanteerde tarieven, de procedure rond het maken en eventueel verplaatsen van afspraken en het onderhouden van contact. Ook de mogelijkheden voor vergoeding van de kosten door zorgverzekeraars moet aan de cliënten worden voorgelegd.

Tenslotte is het van belang duidelijkheid te verschaffen over de mate van vertrouwelijkheid, voor zover de gehanteerde ethische code hierover niets heeft opgenomen. Over het algemeen geldt dat er geen informatie aan derden wordt verstrekt, tenzij middels een 'informed consent' en de ondertekening van een toelatingsdocument.

### **6.3.2. VERIFIËREN**

Het is belangrijk steeds te verifiëren of de informatie goed is overgekomen bij de cliënt. Dit kan het beste gebeuren in dialoogvorm. Door over de informatie met de cliënt van gedachten te wisselen, krijgt de (psycho)therapeut een beeld van de mate waarin de cliënt de informatie heeft begrepen, het hier wel of niet mee eens is, en de impact hiervan op het te starten (psycho)therapeutisch proces kan overzien.

Er is sprake van 'informed consent' (vrij vertaald: kundige toestemming) op het moment dat de cliënt goed is geïnformeerd, de informatie goed tot zich heeft kunnen nemen, zich bewust is van de verwachtingen en mogelijke resultaten van het (psycho)therapeutische proces en vervolgens instemt met de aangegeven voorwaarden behorende bij het te starten (psycho)therapeutische proces. Feitelijk verandert de status van een potentiële cliënt of aanvrager pas in die van cliënt op het moment dat de aanvrager mondeling of schriftelijk 'kundige toestemming' geeft aan de (psycho)therapeut om de werkrelatie aan te gaan en het proces te starten.

#### **Competenties:**

Een belangrijke competentie voor de (psycho)therapeut in deze fase is het goed kunnen communiceren met mensen van verschillende niveaus en in verschillende gemoedstoestanden. Belangrijke vaardigheden hierbij zijn: *luisteren, doorvragen en samenvatten*.



### 6.3.3. EXPLOREREN

Het helder krijgen van de reden waarom de cliënt (psycho)therapie wil, is van belang om te kunnen bepalen of de juiste hulp geboden kan worden. Een belangrijk fenomeen hierbij is de mate waartin de cliënt er zelf voor gekozen heeft om de (psycho)therapeut op te zoeken. Vaak komt het voor dat werkgevers, vrienden, artsen of andere mensen uit de omgeving van de cliënt, met enige druk ervoor gezorgd hebben dat de cliënt de stap naar de (psycho)therapeut heeft gezet. In dit geval is het van groot belang te achterhalen of de cliënt over voldoende intrinsieke motivatie beschikt (mate van contemplativiteit) om het (psycho)therapeutische proces aan kans van slagen te geven.

Een volgend aspect is het achterhalen van de problematiek die tot de beslissing heeft geleid om (psycho)therapie aan te vragen. In deze fase wordt samen met de cliënt vaak een hulpvraag geformuleerd. Soms is de aanleiding en de problematiek duidelijk en is de hulpvraag snel geformuleerd, maar vaak zijn de klachten vaag van aard en wordt de problematiek in algemene termen omschreven waardoor het moeilijker wordt een onderscheid te maken tussen enerzijds de klacht(en) (en dito klachtanalyse) en de probleemstelling (en dito probleemanalyse). Het onderzoeken van de huidige situatie van de cliënt: sociale achtergrond, gezinssituatie, opleiding, arbeidsverleden,... en het benoemen van de van de interactiepatronen in het hier en nu zijn dan de mogelijkheden om de problematiek helder te krijgen. Dit anamnestic onderzoek is noodzakelijk om in te kunnen schatten of de (psycho)therapeut voor de cliënt van betekenis kan zijn. Om dit proces tijdens de intake vlot te laten verlopen werd een richtlijngevend document opgesteld (cfr. intakeproces). Het is niet de bedoeling om dit proces steps- en interviewgewijs te doorlopen. De informatie dient te worden verkregen in een open gesprek.

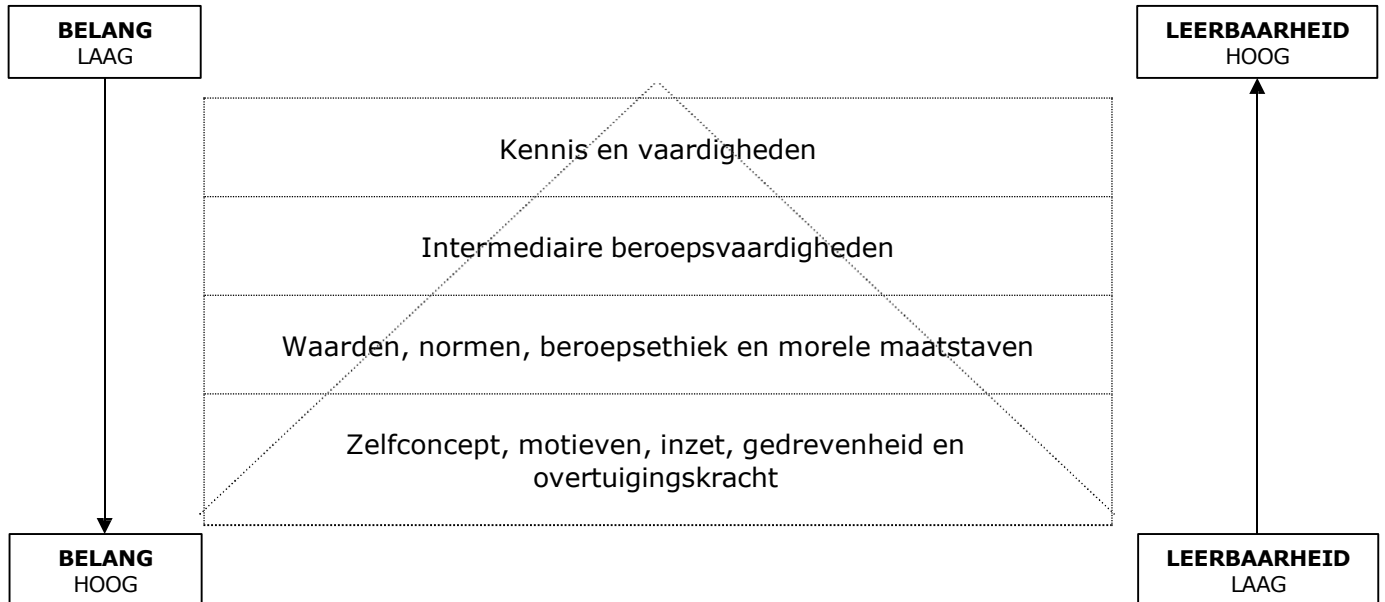
#### **Competenties:**

De competenties die noodzakelijk zijn voor het exploreren zijn al veel specifiek van aard dan die voor informeren en verifiëren. Het contact met de cliënt wordt intensiever en de wijze waarop de (psycho)therapeut samen met de cliënt de problematiek gaat onderzoeken en tot het formuleren van doelen komt, is sterk afhankelijk van de gekozen benaderingswijze van de (psycho)therapeut. Naast

algemene kennis en communicatieve vaardigheden gaan hierbij ook specifieke (psycho)therapeutische vaardigheden, zoals beroepsethiek en morele maatstaven, een belangrijke rol spelen. Dit zijn aspecten die van groot belang zijn voor de kwaliteit van de (psycho)therapie, maar moeilijker leerbaar zijn dan kennis en vaardigheden. Het is ook hier weer de taak van de supervisors om tijdens individuele momenten met de (psycho)therapeuten of in intervisies deze vaardigheden te bewaken en indien nodig bij te sturen.



In dit kader hanteert de A.I.H.P. en haar begeleidingstak het model van Bergenhenegouwen.



Het bewijs van kennis en vaardigheden is meetbaar met het diploma, en waar kennis ontbreekt, wordt dit verholpen door opleiding(en).

Aangezien kennis niet op zichzelf staat, omvatten de competenties ook de vaardigheden, waarden en normen, motieven en inzichten die nodig zijn voor het succesvol uitvoeren van het beroep van (psycho)therapeut.

De eerste laag zijn de **vakkennis en vaardigheden**: deze competenties zijn kenmerkend voor het vak en noodzakelijk voor de uitoefening van het beroep. Deze vakkennis en vaardigheden worden geverifieerd via de diploma's en certificaten.

De tweede laag zijn de **toepasbare beroepsvaardigheden** als sociale en communicatieve vaardigheden, technische vaardigheden en beroepsmatige inzichten. Deze intermediaire vaardigheden zijn belangrijk voor de flexibiliteit en multi-inzetbaarheid van de (psycho)therapeut.

De derde competentie laag bestaat uit de **waarden en normen**, de ethiek en de moraal van de (psycho)therapeut zelf en van de stroming of methodiek waartoe hij zichzelf rekent. De (psycho)therapeut in kwestie heeft de waarden en normen verinnerlijkt op basis van zijn of haar eigen inzichten, ervaringen en opleidingen.

De vierde competentie laag bestaat uit de **dieperliggende persoonlijke kenmerken** van de (psycho)therapeut, zoals zelfconcept, motieven, inzet, gedrevenheid en overtuigingskracht. Ze zijn onzichtbaar en moeilijk meetbaar, maar aangezien ze voor het professioneel handelen zeer bepalend zijn, zullen ze worden getoetst en bewaakt door de supervisors.



#### **6.3.4. CONTRACTEREN**

Het verifiëren van de informatie loopt vaak ongemerkt al over in contracteren op het moment dat de cliënt verklaart het eens te zijn met de voorwaarden die de (psycho)therapeut heeft gepresenteerd. Met name als er niet met schriftelijke contracten wordt gewerkt (B). Een mondelinge overeenkomst wordt dan als contract beschouwd.

##### **Competenties:**

Het is belangrijk een goed zicht te hebben op het eigen professionele competentieniveau en dit niveau voortdurend in vraag te stellen. Het (h)erkennen en ontwikkelen van de eigen competenties gebeuren aan de hand van supervisie en intervisie. De A.I.H.P. en zijn superviserende koepelvereniging stellen dan ook duidelijke eisen wat betreft de jaarlijks af te nemen uren supervisie, intervisie en opleiding om het competentieniveau van de (psycho)therapeut op peil te brengen en/of te houden; in hoc casu 50 accreditatiepunten (-uren) per jaar.

#### **6.4. MIDDENFASE**

De middenfase start zodra het contract (mondeling voor B, schriftelijk voor NL) afgesloten is. Omdat de beginfase vaak in een intakegesprek afgerond wordt, is de start van de middenfase in de beleving van de cliënt de start van het (psycho)therapeutisch proces. De cliënt en zijn problematiek en beleving staan vanaf dit moment centraal.

##### **6.4.1. DE WERKRELATIE**

Het doel van de (psycho)therapeut is om via een serie van contactmomenten de cliënt te helpen zelf oplossingen te vinden voor de problematiek die hij/zij heeft aangedragen. De (psycho)therapeut doet dit door een professionele werkrelatie aan te gaan met zijn cliënt. Deze relatie is in de beginfase al gedefinieerd, maar wordt nu verder uitgebouwd. Wij integreren hier de visie van Carl Rogers, de humanistische - client-centered houding, waarvoor drie basiselementen nodig zijn. Empathie, respect en echtheid. Het gaat er hier niet alleen om dat de (psycho)therapeut empathisch, respectvol en echt 'is', maar vooral dat de cliënt hem of haar zo aanvoelt, beleeft en ervaart.

##### **6.4.2. EMPATHIE**

Als de cliënt het gevoel krijgt dat de (psycho)therapeut hem goed begrijpt, vanuit zijn standpunt, dan ervaart hij/zij empathie. Dit kan pas nadat de (psycho)therapeut zich in de positie van de cliënt heeft verplaatst, heeft begrepen wat de problematiek voor de cliënt betekent en dit op een voor de cliënt begrijpelijke wijze met hem communiceert. Deze communicatie is van wezenlijk belang om als empathisch ervaren worden. Ook als de (psycho)therapeut de problematiek niet geheel goed interpreteert, maar dit wel probeert en communiceert, ontstaat er bij de cliënt immers het gevoel dat ze samenwerken. Het gevaar bestaat dat de (psycho)therapeut te veel betrokken geraakt met de problematiek van de cliënt en de professionele afstand tot de cliënt en de problematiek uit het oog verliest. Dit proces moet ten allen tijde voorkomen worden en kan worden besproken op, respectievelijk, intervisies en supervisies en teamvergaderingen.



#### **6.4.3. RESPECT**

Respect is een attitude. Het staat in de deontologische code als een basale houding van de (psycho)therapeut ten opzichte van de universele rechten van de mens en acceptatie van individuele en culturele verschillen. Respect wordt binnen de A.I.H.P. gezien als een onvoorwaardelijke acceptatie van de cliënt als subject, waarbij niet noodzakelijkerwijs al diens gedrag geaccepteerd hoeft te worden. Het verwijst naar de gelijkheid van de mens binnen de professionele relatie. De 'onvoorwaardelijkheid' in de acceptatie levert soms gevoelsmatige problemen op. De (psycho)therapeut moet zijn eigen normen en waardenpatroon goed kennen om hier goed mee om te kunnen gaan. Dit thema vormt tevens het onderwerp van overleg binnen de intervisies en supervisies en teamvergaderingen.

#### **6.4.4. ECHTHEID**

Om als 'echt' ervaren te worden door de cliënt moet de (psycho)therapeut vooral congruent zijn, zodat er een duidelijke overeenkomst is tussen hoe de (psycho)therapeut zich voelt, hoe hij denkt en hoe hij zich gedraagt in de relatie met de cliënt. Door congruent te handelen worden er geen dubbele boodschappen uitgezonden en kan de relatie met de cliënt op een zuivere manier vorm krijgen. Ook dit thema vormt het onderwerp van overleg binnen de intervisies en supervisies en mogelijke teamvergaderingen.

#### **6.5. EINDFASE**

Het afsluiten van de relatie met de cliënt is een belangrijke stap in het (psycho)therapeutische proces. Om te voorkomen dat de cliënt terugvalt in oude patronen als gevolg van het beëindigen van de (psycho)therapeutische relatie, moet de (psycho)therapeut ervoor zorgen dat er geen te grote afhankelijkheid van hem ontstaat. Het aangaan van een professionele relatie met enerzijds empathie, respect en echtheid en aan de andere kant het in stand houden van de professionele afstand, vereist veel ervaring en deskundigheid van de (psycho)therapeut. Het proces van loslaten is een delicate kwestie. ondanks het feit dat (psycho)therapie vaak van relatief korte duur is, is meestal na een intensief proces van samenwerken een vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de (psycho)therapeut ontstaan. Het beëindigen van deze relatie kan veel emotie met zich meebrengen, vooral in die gevallen waarbij afhankelijkheid of relationele problemen het thema van de (psycho)therapie zijn.

#### **6.6. OPLEIDING - ERKENNING - ACCREDITATIE**

De huidige wetgeving vraagt een opleiding van 4 academiejaren en minstens 70 ECTS en dit aan een opleidingsinstantie die is geassocieerd met het hoger onderwijs. Echter iedereen mag zich (psycho)therapeut noemen. Deze betiteling is niet beschermd. De kwaliteit wordt daarom bewaakt door de beroeps- of koepelverenigingen en deels ook door de





ziektezorgverzekeringen die reeds initiatieven namen tot de terugbetaling van zowel de kinder- en jeugdpsychotherapie alsook volwassenenpsychotherapie. De aangesloten leden van beroeps- of koepelverenigingen zijn gebonden aan de criteria, opgelegd door de beroeps- of koepelverenigingen om hun erkenning als psychotherapeut te behouden (bv. 50 accreditatiepunten per jaar).

Voor de erkenningscriteria betreffende de terugbetaling van de ziektezorgverzekering verwijzen we naar de individuele ziekenfondsen, die elk hun eigen (wisselende) criteria hanteren.

De A.I.H.P. wordt gesuperviseerd door de E.A.P. (European Association Psychotherapy). Dit is een overkoepelende vereniging waarbij een groot aantal nationaal georganiseerde beroepsverenigingen en opleidingsinstituten aangesloten zijn, alsook individuele (psycho)therapeuten.

#### Motivatie t.a.v. het starten van een opleiding:

De motivatie tot het starten van een opleiding aan de A.I.H.P. wordt getoetst in een individueel intakegesprek of tijdens een informatiemoment, met één van de vestigingsverantwoordelijken.

Bij twijfel wordt een collega-vestigingsverantwoordelijke geconsulteerd en wordt de kandidaat-cursist terug uitgenodigd voor een tweede gesprek. De eindbeslissing m.b.t. het toelaten/weigeren van een kandidaat cursist valt onder de bevoegdheid van de A.I.H.P.

#### Eisen t.a.v. de vooropleiding\*:

Met vooropleiding wordt bedoeld de opleiding(en) genoten voor er met een A.I.H.P. opleiding wordt begonnen. Het minimumcriterium hangt af van de beoogde eindbetiteling van de studie. We verwijzen hier terug naar punten 6.1. en 6.6.

### **6.7. MODULAIR THEORETISCH KADER - LEERLIJNEN**

De theoretische opleiding wordt gegeven volgens een modulair systeem. De verschillende, te behandelen, onderwerpen worden uitgesplitst van elkaar en op het einde van de opleidingsmodule, geïntegreerd met de vorige leerstof. Gezien onze integratieve denkwijze, is de materie van de Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie, nooit *af*. Steeds weer worden nieuwe integraties gemaakt en wordt het corpus van de Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie uitgebreid.

De verschillende modules worden in tijdsduur bepaald en verrekend naar studiepunten. Het te behalen studiepunten over de gehele opleiding ligt, naar analogie met de Professionele Bachelor en Master opleidingen, vast op 120 studiepunten\* of ECTS (European Credit Transfer System). Eén ECTS staat equivalent voor gemiddeld 25 tot 28 studiebelastingsuren (SBU).



De huidige modules en de te gebruiken (en verplichte) literatuur worden weergegeven via de website. Dit is echter geen limitatieve lijst en wordt jaarlijks aangepast en geactualiseerd.

\* mogelijks zullen de Gemeenschappen inzake opleiding andere regelingen voorschrijven

#### **6.8. STAGES AAN DE A.I.H.P.**

Cursisten die werken naar een einddiploma, zijn verplicht een stage te lopen van 3200 u. aan gesuperviseerde klinische praktijkvoering doen.

Deze stage kan worden aangevat vanaf het 2<sup>o</sup> opleidingsjaar en kan in uren worden gespreid. De vestigingsverantwoordelijke neemt de eindbeslissing betreffende de, door de cursist, voorgestelde stageplaats. Voor de stagedocumenten en stagedoelstellingen verwijzen we naar de website.

#### **6.9. KWALITEITSCRITERIA VOOR EEN OPLEIDINGSCENTRUM VOOR INTEGRATIEVE PSYCHOLOGIE** **Kwaliteitscriteria voor een Opleidingscentrum voor Integratieve en Humanistische Psychologie en Psychotherapie (versie 2024)**

1. een opleidingsprogramma minimaal omvattende:

- eigen vorming, rationeel en emotioneel
- omgaan met anderen, minstens twee technieken op elk van de vier interventieniveaus beheersen (zie punt 6.1.)
- zeker de aspecten deontologie en economie omvatten
- 90% volgens ons geïntegreerd programma, 10% vrije inspiratie, die het jaar daarop geïntegreerd is met de andere centra

2. uitgeschreven modules

3. over de 4 jaar minstens 10 opleiders gezien hebben die elk minstens twee dagdelen gegeven hebben, waaronder minimaal 2 en maximaal 5 externe (d.w.z. nog niet integratieve) vormers (elk één dagdeel)

4. examens, geüniformiseerd, d.w.z. jaarlijks opgesteld door de A.I.H.P. in samenwerking met de verschillende vestigingsplaatsen

5. in het programma en de training moeten belangrijke vertegenwoordigers uit de 3 grote richtingen aanwezig zijn: (1) intrapsychisch model (psychoanalyse, Gestalt, cognitieve therapie), (2) gedragsmodel, (3) systeemmodel

6. in het eindwerk moeten minstens twee richtingen besproken en geïntegreerd worden, of één richting tegenover ons corpus van integratieve psychologie

7. het eindexamen dient te worden geëvalueerd door minstens één externe examinator uit de Howest stuurgroep.

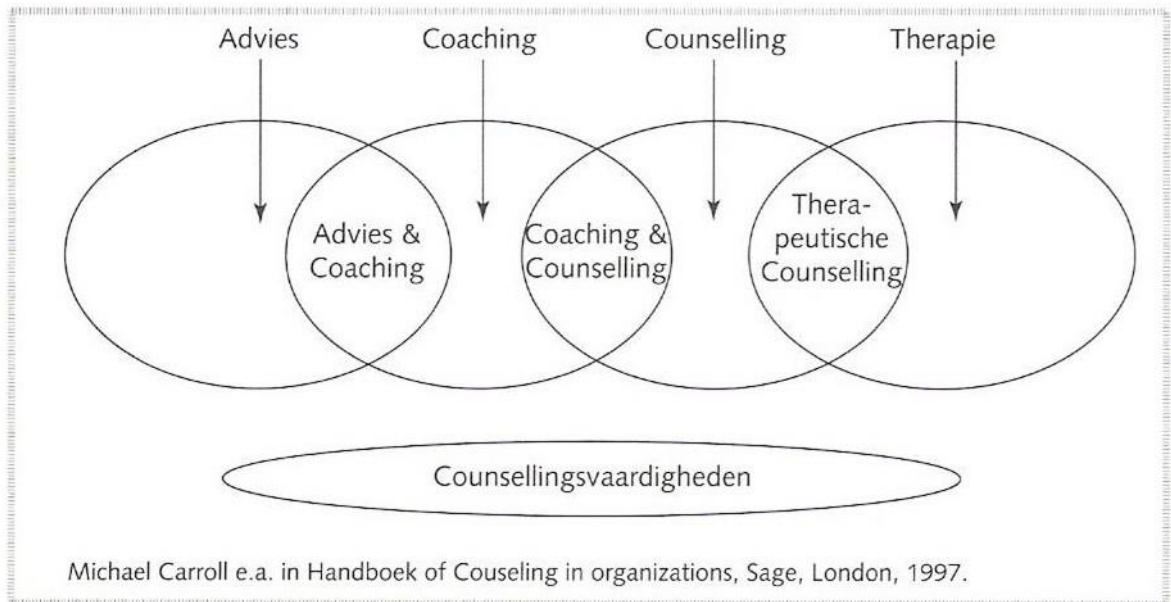


## 6.10. INTER-EN MULTIDICIPLINAIR ADVIES

### Differentiatie en continuüm tussen advies, coaching, counselling en psychotherapie:

Wat zijn nu precies de verschillen tussen iemand die advies geeft (advisor), iemand die coacht, een counsellor en een therapeut.

In een recent werk van Carroll en Walton in het Handbook of Counselling in Organizations, vinden we de aanzet tot een bevredigend antwoord. In dit werk worden adviseren, coachen, counsellen en therapie als een **continuüm van interventiemogelijkheden** gezien, zoals dat hier schematisch in beeld wordt gebracht.



SCHEMA 1: Continuüm van interventies bij advies, coaching, counselling en therapie.

Het geven van advies of **advisering** genoemd, is elke vorm van hulpverlening op:

- de inhoud,
- het proces,
- de structuur,
- een taak of een serie van taken

zonder dat de advisor de verantwoordelijkheid heeft voor de implementatie ervan en het staat de advisee (geadviseerde) ook vrij om met het advies te doen en laten wat hij wilt. Het kan worden vergeleken met een vorm van exogene inspiratie (cfr. opleiding psychotherapie).

De advisor tracht, mits zijn advies, bij de advisee, een situatie te veranderen of te verbeteren zonder dat hij daar directe controle over heeft. Adviseren is dus een vorm van ondersteunende hulpverlening waarbij het gaat over:



- structuren, taken,
- series van taken met hun respectievelijke inhoudelijke aspecten (meestal van het werk en/of een organisatie).

Coachen of **coaching** is gericht op het begeleiden en adviseren van een persoon of personen waarbij problemen of ontwikkelingen (meestal in relatie tot het werk) verhelderd, verder ontwikkeld of opgelost worden. Het gaat hier met name om de **rol** van de betrokkene in één (of meerdere) specifieke context(en) (werksituatie).

Het **zelf** van de persoon is daarbij wel betrokken maar vaak minder indringend dan bij counselling.

**Counselling** is een methode van ondersteuning en begeleiding, specifiek gericht op het psychosociale terrein waarbij door actief luisteren en praten **psychologische, emotionele en gevoelsmatige problemen** of ontwikkelingen verhelderd, ontwikkeld of opgelost worden. Het gaat hier, meer indringend dan bij coaching, om *het zelf van de persoon in relatie tot zijn rollen en in de context waarin hij verkeert*. Het **object** van de counselling en coaching is in zijn kern anders: bij counselling gaat het om het *menselijke zelf* in relatie tot zijn rol en zijn omgeving. Bij coaching gaat het om de rol, de taken en activiteiten in zijn functioneren, waarbij de andere elementen een rol kunnen spelen.

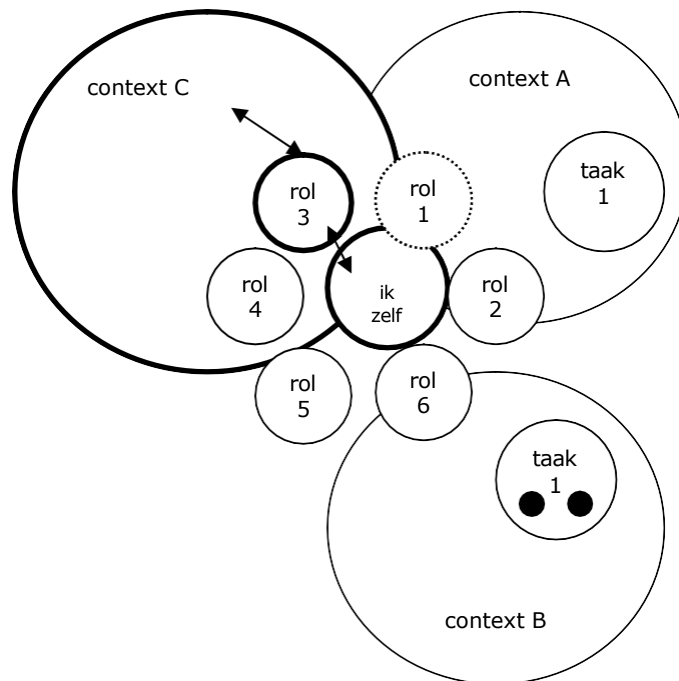
### **Advies, coaching en counselling vormen samen deelaspecten van SUPERVISIE.**

Als we kijken naar de differentiatie tussen **counselling en psychotherapie**, zien we dat tussen deze vormen, op het gebied van psychische, psychosomatische, psycho-emotionele en psychosociale ontwikkeling van mensen veel overlap is:

- Er wordt immers geput uit dezelfde bronnen, stromingen en methoden.
  - Er worden basiseisen gesteld zowel aan een counsellor als aan een psychotherapeut m.b.t. opleiding en praktijktraining.
  - En supervisie en intervisie worden als belangrijke vormen van reflectie binnen beide beroepsgroepen gezien.
- Waar situeren zich de verschillen dan? Verschilpunten zien we in:
- De duur, de intensiteit en de vorm van de opleiding, die verschilt in die van counsellor en psychotherapeut. Psychotherapeuten worden meestal opgeleid in een opleiding die meerdere jaren in beslag neemt en eindigt met een getuigschrift, attest, certificaat of diploma hetwelk een zekere erkenning en bevoegdheid oplevert (in België dan vooral t.a.v. de zorgverzekering).
  - Counsellors hebben een vooropleiding, soms op een ander terrein dan de psychologie, de orthopedagogie, de menswetenschappen of opleidingen waar de menselijke psyche en het vak psychopathologie een belangrijk deel van uit maakt.
  - Counsellors werken met een beperkt aantal sessies (ongeveer 5-12) terwijl psychotherapeuten vaak langere trajecten met cliënten aangaan.
  - Bij counsellors zien we vaak dat counselling alleen geen hoofdtaak is. Er worden veel andere begeleidende activiteiten naast de counselling verzorgd. Bij psychotherapeuten is het meestal een hoofdtaak.



- En last but not least: In de psychotherapie wordt, meer dan tijdens counsellingprocessen, aandacht besteed aan reflectie over het *zelf* en de gecreëerde (problematisch ervaren - door de cliënt of door de omgeving) discrepantie tussen het zelf en het aangepaste ik en dit op bewust of onbewust niveau.
- Psychotherapie bestaat er niet enkel uit, de cliënt meer bewust te maken van die discrepantie, maar is een proces waarin de cliënt wordt gefaciliteerd in zijn exploratieve reflectietocht naar groeimogelijkheden (en dit ook leert expliciteren) om zijn emotionele barrières op te heffen, om de ervaren discrepantie te verkleinen, om de cliënt te begeleiden in het optimaliseren van zijn gewenste en vrijwillig gekozen vaardigheden, in het verwerven van kennis t.o.v. zijn attitude, die hem inherent, in zijn verschillende individuele contexten, in zijn verschillende individuele rollen en daaraan verbonden taken, zullen leiden naar een manier van meer optimaal functioneren en naar integratie op vlak van cognitie, emotie en gedrag.





## **Wat bedoelen we met intervisie, supervisie, coaching en advies en waarin situeren zich de verschillen?**

Er bestaan verschillende begeleidingsvormen die mensen kunnen ondersteunen in hun professionele ontwikkeling. Intervisie, supervisie, coaching en advies zijn begrippen die iedereen wel kent. Maar wat houden ze nu precies in?

### **Supervisie**

Supervisie is een individueel leertraject onder leiding van een supervisor waarbij methodisch wordt ingegaan op de persoonlijke leervragen die iemand heeft ten aanzien van zijn of haar werk. Het is een vorm van reflecteren op de eigen werkstijl. Het geeft zicht op welke situaties iemand problemen opleveren, waar dit mee te maken kan hebben, hoe ze ermee omgaan en welke alternatieven er zijn. De "supervisanten" verkennen en herkennen vaste patronen en gaan op zoek naar dieperliggende motieven en overtuigingen die hun interacties sturen. Ze leren denken voelen en handelen adequaat op elkaar af te stemmen en eigen ervaringen in hun werk zodanig te overdenken en te doorzien dat het leidt tot een beter functioneren. Bij supervisie ligt het accent op het leren ook voor volgende situaties. Een supervisie is of individueel met de supervisor of in een klein groepje van maximaal drie personen.

### **Coaching**

Coaching is een begeleidingstraject waarin een persoon door een coach wordt ondersteund om in een bepaalde situatie beter te functioneren of een specifieke taak te volbrengen. Coaching helpt zicht te krijgen op het eigen functioneren, adequaat gedrag en effectieve interactiepatronen aan te leren, optimaal te functioneren, resultaat te behalen in concrete situaties en zich verder te ontwikkelen. Tijdens het traject wordt gewerkt aan een aantal persoonlijke (leer-)doelen en aan het vermogen om afstand te nemen van de eigen situatie en dagelijkse problemen in een breder perspectief te zien. De gecoachte bepaalt zelf, in samenspraak met de coach, de leerdoelen. Deze worden aan het begin van het traject vastgelegd, regelmatig getoetst en geactualiseerd. Bij coaching ligt het accent op het functioneren.

### **Intervisie**

Intervisie is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij interdisciplinaire of multidisciplinaire professionelen een beroep doen op collega's om mee te denken over persoon-, functie- of taakgebonden vraagstukken en knelpunten uit de eigen werksituatie.

Dit meedenken, gebeurt niet door het aandragen van oplossingen maar door het stellen van vragen om zo met behulp van eigen analytisch en probleemoplossend vermogen zicht te krijgen op het ingebrachte probleem en hoe hierin te handelen. Het is een methodiek waarbij de eigen deskundigheid van elke "intervisant" wordt benut en verder wordt ontwikkeld met als doel het bevorderen van de kwaliteit van het werk en van de persoonlijke professionele groei.



Een intervisie bestaat uit een langere periode, met een klein aantal vaste deelnemers. Vooraf worden afspraken gemaakt over de spelregels, de doelstellingen en de werkwijze van intervisie. Het proces vraagt van de deelnemers de nodige basisvaardigheden. Binnen een intervisiegroep mag geen sprake zijn van hiërarchie. Intervisie is immers een niet geschikt instrument als er hiërarchische verhoudingen binnen de intervisiegroep bestaan.

In de literatuur wordt intervisie gedefinieerd als een gestructureerd en frequent overleg van een groep professionals om werksituaties te verhelderen en te bewerken. Een vorm van collegiale consultatie met als doel het op peil houden of verbeteren van het functioneren van de professional. Intervisie is niet debatteren maar leren. Intervisie is leren, van jezelf van situaties van elkaar. Samengevat is intervisie: een onderlinge advisering t.a.v. werkproblemen, in een leergroep van gelijken, om binnen een overeengekomen structuur, in een ervaringsgericht leerproces, tot oplossingen te komen.

Intervisie is voor mensen die zich willen ontwikkelen, in hun werk problemen willen oplossen waar geen standaardoplossingen voor zijn en hun leervermogen willen versnellen. Intervisie is voor mensen die met anderen samen willen leren. Het versterkt daarmee ook de gemeenschappelijkheid binnen de vakgebonden discipline maar werkt tevens bestuivend op multidisciplinair vlak.

Het meest wordt uit de intervisie gehaald wanneer mensen bereid zijn tot openheid en het kritisch onder de loep nemen van de eigen werkwijze. Uiteraard kan bovenstaande pas goed tot zijn recht komen wanneer er sprake is van onderling respect. Respect voor andermans problemen, andermans zienswijze. Immers: problemen leg je niet zo maar op tafel! Ook is intervisie een instrument dat goed werkt als de deelnemers beschikken over een aantal basale vaardigheden. Vaardigheden zoals luisteren, samenvatten, doorvragen, feedback geven en ontvangen.

### **Advies**

Het geven van advies, is elke vorm van hulpverlening op de inhoud, het proces, de structuur, een taak of een serie van taken zonder dat de advisor de verantwoordelijkheid heeft voor de implementatie ervan en het staat de advisee ook vrij om met het advies te doen en laten wat hij wilt. De advisor tracht, mits zijn advies, bij de advisee, een situatie te veranderen of te verbeteren zonder dat hij daar directe controle over heeft. Adviseren is dus een vorm van losstaande ondersteunende hulpverlening, en vormt steeds een deelproces van supervisie, coaching en intervisie. Met ander woorden, de term supervisie houdt inherent het proces van advies in en dient daarom te worden geïnterpreteerd in het bestek van de terminologie in dit kwaliteitshandboek.



## **7. ANDERE MAATSCHAPPELIJKE FUNCTIES VAN DE A.I.H.P.**

Naast het inrichten en organiseren van opleiding stelt de A.I.H.P. zich ook nog een maatschappelijk doel voor. De A.I.H.P. verbindt zich ertoe om zich actief te engageren in de discussie rond de wettelijke erkenning van de psychotherapie in Vlaanderen, annex België. De A.I.H.P. neemt hiertoe, in overleg met haar koepelvereniging, alle nodige initiatieven. Met betrekking tot het opstellen van een wetsvoorstel gaat de A.I.H.P. in overleg met de andere koepelverenigingen en doet actief aan politieke lobby. Met het oog op een kwaliteitsvolle opleiding, werden de opleidingscriteria in het wetsvoorstel opgenomen. De A.I.H.P. steunt de laatst opgestelde wetsvoorstellen en werkt er op een actieve manier aan mee. De cursisten en leden worden, minstens jaarlijks op het congres, op de hoogte gesteld van de wettelijke stand van zaken.

## **8. DEONTOLOGISCHE CODE**

Gezien het belang van de deontologische code, met betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening, nemen we de code, zoals opgesteld in overleg met de koepelvereniging B.N.V.I.P.\*\* over. [www.bnvip.eu/deontologie/](http://www.bnvip.eu/deontologie/)

\*\* tot de wetgeving mogelijks een andere regeling voorschrijft

## **9. DE A.I.H.P. ADMINISTRATIE**

De A.I.H.P. en B.N.V.I.P. administratie wordt beheerd op de vestigingsplaats Antwerpen en bestaat hoofdzakelijk uit elektronische Word en Excel bestanden. De ledenlijsten en deelnemerslijsten worden actueel gehouden en elektronisch gedeeld onder de verschillende vestigingsplaatsen.

## **10. KWALITEITSCONTROLE**

De schema's die de algemene samenhang van de A.I.H.P. weergeven in functie van overlegstructuren en kwaliteitssystemen vormen een 'gesloten lus'. Op elke bestuursvergadering staat op het agenda het overlopen van de kwaliteit (kwaliteitsreview). De beschreven processen worden geëvalueerd, de systemen worden doorgenomen, audit-plannings worden voorbereid, de kritische punten worden geanalyseerd, de cliëntevaluaties worden doorgesproken, het middelenbeheer wordt beoordeeld en corrigerende maatregelen worden getroffen en teruggekoppeld naar de 'gesloten lus'.

## **11. DE A.I.H.P. EN ZIJN OPLEIDINGSPEILER**

### **11.1. AANMELDINGEN VAN CURSISTEN**

De aanmeldingen van cursisten gebeuren normaliter telefonisch. Eventueel, vragen potentiële cursisten informatie aan per mail of stellen zij zelf een kennismakingsgesprek voor.

Het kennismakingsgesprek (intakegesprek) is een vaste intakeprocedure tenzij de kandidaat student een informatiemoment heeft bijgewoond. Na een informatief gesprek met de vestigingsverantwoordelijke wordt een inschatting gemaakt van de deelnamekansen van de cursist. Een individueel intakegesprek wordt financieel door de potentiële cursist vergoed aan de vestigingsverantwoordelijke. De potentiële cursist





is steeds, op voorhand, op de hoogte van het bedrag van het intakegesprek. Wanneer de potentiële cursist effectief overgaat tot inschrijving wordt het bedrag van het intakegesprek, in het voordeel van de cursist, verrekend in het cursusgeld.

### **11.2. INSCHRIJVING VAN DE CURSIST**

Na inschrijving van de cursist, wordt van hem/haar, een individueel elektronische fiche en een fysiek dossier opgemaakt. Enerzijds behelst dit fysiek dossier alle cursistengegevens zoals bv. opleidingscontracten en individuele betalings spreiding, alsook toegestane afwijkingen (dispensatiemaatregelen) en goedgekeurde individuele trajecten.

Anderzijds wordt, op elektronische wijze, een dossier beheert waarin persoonlijke data worden geïnventariseerd (adres, telefoon, mail,...), aanwezigheden worden geregistreerd, de betalingsstatus wordt opgevolgd, de gedoeerde lesinhouden worden bijgehouden, en dergelijke meer.

Een bijkomende inschrijving aan de hogeschool Howest kan van toepassing zijn.

### **11.3. INDIVIDUELE CURSISTENOVEREENKOMST (FOR-008)**

Enerzijds wordt een overeenkomst gesloten met de cursist waarin de overeengekomen doelstellingen en verwachtingen ten aanzien van de cursus, besproken op de intake, worden gestipuleerd/

De individuele cursistenovereenkomst wordt sinds 01/09/2020 elektronisch ingevuld.

De cursist ontvangt hiervan een kopie.

Anderzijds wordt, indien gevraagd, een overeenkomst inzake individuele betalings spreiding meegegeven met de cursist (FOR-009). De cursist kan hiermee een individuele betalings spreiding voorstellen. Na consensus wordt dit document door zowel de vestigingsverantwoordelijke als de cursist ondertekend en wordt hiervan een kopie aan de cursist overhandigd.

### **11.4. AFWIJKINGEN EN KLACHTEN VAN CURSISTEN**

Afwijkingen op het curriculum van de Academie, met andere woorden, individueel aangepaste trajecten, vrijstellingen, dispensatiemaatregelen,... worden steeds inter- en/of multidisciplinair overlegd in het Bestuursorgaan van de AIHP vzw, van waaruit, na een deskundig compromis een beslissing wordt geformuleerd.

De doorstroom van een klacht, naar de directie toe, is de verantwoordelijkheid van de respectievelijke vestigingsverantwoordelijken, in hoc casu: Philippe Vrancken voor Antwerpen, Tanja Buyst voor Oost-Vlaanderen en Didier Vanhee voor West-Vlaanderen.

Klachten van cursisten worden gecentraliseerd bij de vestigingsverantwoordelijke, conform PRO-002. De cursist kan, aan de vestigingsverantwoordelijke, kennis geven van zijn klacht en dit ofwel schriftelijk, ofwel elektronisch volgens de procedure beschreven op [www.psychology-integration.eu](http://www.psychology-integration.eu)



De vestigingsverantwoordelijke hanteert qua klachtenprocedure dezelfde procedure als gebruikt bij 'afwijkingen'. In beide procedures (afwijkingen en klachten) geldt een behandelingstermijn tot uiterlijk de volgende bestuurs-/directievergadering na het registreren van de afwijking en/of klacht. Het eindadvies wordt naar de cursist geformuleerd, uiterlijk 5 werkdagen na deze bestuurs-/directievergadering. De cursist wordt bij een afwijkingsvraag of klacht meteen op de hoogte gesteld van de datum van de volgende bestuurs-/directievergadering.

## 12. KWALITEITSTOETSINGSPRINCIPES

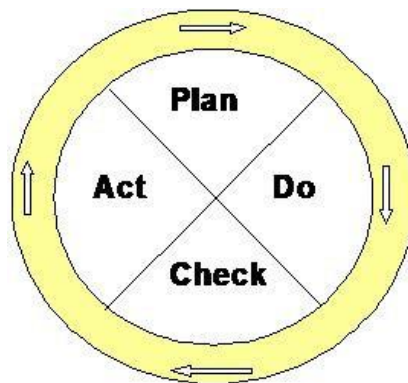
De kwaliteitstoetsing van zowel de opleidingstak van de A.I.H.P. gebeurt door middel van verschillende theoretische modellen die worden geïntegreerd in de dagelijkse praktijk, waaronder volgens PRO-004.

### 12.1. WERKEN VOLGENS HET PDCA PRINCIPE

Stilstand is achteruitgang en leidt tot de ondergang... is een gezegde dat waarschijnlijk in iedere organisatie wel eens wordt aangehaald. Hierbij is de centrale vraag meestal: hoe kan je met minder middelen hetzelfde resultaat bereiken of hoe kunnen we met dezelfde middelen een beter resultaat bereiken? Deze hoe-vraag is onlosmakelijk verbonden met verbeteren. Continu verbeteren is echter nog breder. Hierin wordt ook de waarom-vraag gesteld, die verbonden is met vernieuwen en/of integreren. Waarom werken we bijvoorbeeld met gescheiden disciplines (interdisciplinair) in plaats van met integrale functies (multidisciplinair)?

Het door de A.I.H.P. gebruikte model om continu te verbeteren wordt weergegeven door de Deming cirkel. De Deming cirkel, ook wel plan, do, check, act cyclus genoemd, beschrijft een methodiek voor continu verbeteren in vier stappen:

- *Plan*: het plannen van de noodzakelijke acties
- *Do*: het uitvoeren van de acties
- *Check*: het controleren van de uitvoering
- *Act*: het bijsturen wanneer het resultaat afwijkt van de verwachting

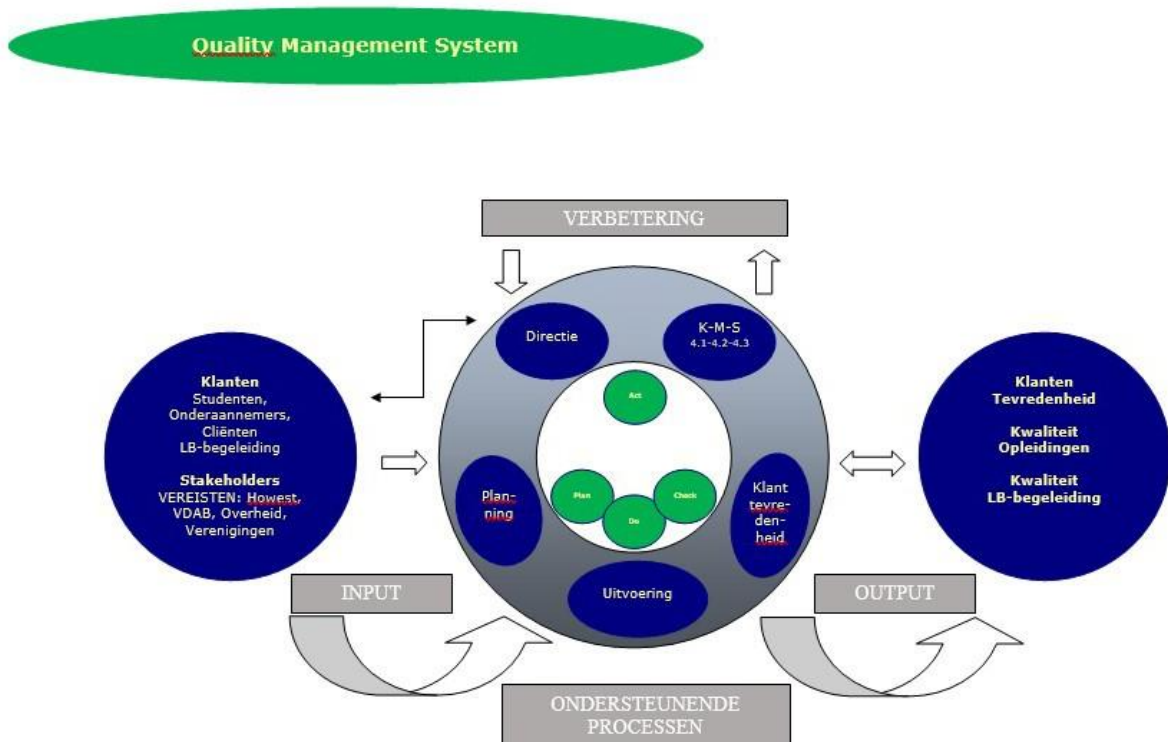


*De Deming cirkel*



De Deming cirkel blijft zich herhalen zodat er een proces ontstaat waarin continu verbeteringen worden doorgevoerd. Verbeteren begint met een zorgvuldige planning van de noodzakelijke activiteiten (**Plan**). Met andere woorden: wat gaan we doen en hoe gaan we dat doen? Vervolgens moeten deze activiteiten ook daadwerkelijk uitgevoerd worden (**Do**). De uitgevoerde activiteiten worden daarna geëvalueerd (**Check**): ging alles volgens plan? Het gaat hierbij om het meten van de behaalde resultaten. Wanneer er niet aan de gestelde doelen wordt voldaan, zal bijstelling van de activiteiten plaats moeten vinden (**Act**). Wat ging er mis, hoe kan dit gecorrigeerd worden en hoe kunnen we dat de volgende keer beter doen? Hiermee is de cirkel rond en begint het verhaal opnieuw. De Academie werkt volgens dit principe om de doelstellingen te kunnen realiseren en de kwaliteit en uitvoering op een gestructureerde wijze te verhogen. Verbeteringen zijn echter vaak niet op korte termijn zichtbaar. Het uitgangspunt van de Academie is dan ook dat het verbeteren door middel van kleine stappen waardevoller is in functie van lange termijn verbetering en dat alle medewerkers van de Academie (opleidingstak en begeleidingstak) een bijdrage kunnen en moeten leveren aan het continu verbeteringsproces.

In functie van de aanpassing naar de ISO 9001:2015 norm, hebben we de Deming cirkel aangepast en de nieuwe criteria geïntegreerd:



versie: 02/2022





### **13. ONZE EVALUATIEVE HOUDING OM DE KWALITEIT TE BEWAKEN**

Ook hier gebruikt de A.I.H.P. voor zijn beide takken (opleidingstak en begeleidingstak), een eigen ontworpen concept en proces, genaamd:

#### **DE AFWIJKINGSANALYSE (A.A.)**

De afwijkingsanalyse is een analyse die procesmatig wordt doorlopen middels het stellen van een chronologische vragenreeks, zoals hieronder wordt beschreven.

#### **A. Wat kan ik leren uit deze afwijking?**

##### **1. Vragen in verband met het actieterrein**

- Welke zijn de factoren die uitgelokt hebben dat mijn voorspelling of project anders is afgelopen dan voorzien. Meer dan één factor aangeven en de factoren splitsen in uitwendige en inwendige factoren.
- Hoe had ik de factoren die de situatie doen afwijken van mijn vooruitzichten kunnen beïnvloeden? Of als deze niet te beïnvloeden zijn, hoe had ik mijn project realistischer kunnen maken?

##### **2. Wat kan ik leren over mijzelf?**

- **Wat kan ik leren over mijn behoeften?**
  - Welke zouden de voor- en nadelen geweest zijn van het project, als het verlopen was zoals ik het mij had voorgesteld?
  - Welke zijn de voor- en de nadelen van de situatie zoals ze nu is afgelopen?
- **Wat kan ik leren over mijn mogelijkheden en mijn (voorlopige) grenzen binnen deze situatie?**
  - Wat kan ik duidelijk minder goed dan ik vermoedde?
  - Wat kan blijkbaar beter dan ik vreesde?

#### **B. Welke praktische conclusies kan ik uit deze inzichten trekken?**

##### **1. Wat ga ik doen op korte termijn?**

- Hoe kan ik mijn doel toch nog bereiken: door te herbeginnen op dezelfde manier, of op een andere manier, of door een evenwaardig project op te stellen?
- Hoe kan ik de nadelen die de mislukking van mijn project hebben veroorzaakt, bestrijden?

##### **2. Op lange termijn?**

- Welke groeiprocessen moet ik uitwerken om in de toekomst dergelijk afwijkingen te vermijden?
- Welke lessen kan ik trekken voor andere terreinen of andere projecten?

#### **C. Hoe kan ik het overblijvend frustratiegevoel psychologisch verwerken?**

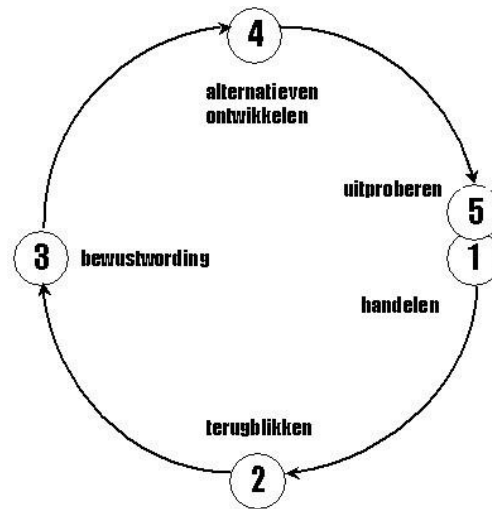
- De analyse zelf, vooral het formuleren van nieuwe projecten, is de beste psychologische verwerking. Toch kan nog frustratiegevoel overblijven. Dit wordt het best verwerkt door betere vergelijkingscriteria te nemen, waardoor men ondanks de mislukking toch ergens vooruitgang ziet.



Aanvullend op de afwijkingsanalyse gebruikt de A.I.H.P. het spiraalmodel van een reflectieproces, zoals beschreven door Korthagen.

Het is eveneens een proces van reflectievragen (cfr. afwijkingsanalyse) en komt oorspronkelijk uit de opleidingswereld. De A.I.H.P. gebruikt dit model niet enkel in zijn opleidingstak maar hanteert deze reflectievragen tevens in de begeleiding van cliënten.





### REFLECTIEVRAGEN:

#### Fase 5 van de vorige keer (= fase 1 van deze cyclus):

1. Wat wilde ik bereiken?
2. Waar wilde ik op letten?
3. Wat wilde ik uitproberen?

#### Fase 2 (terugblikken):

4. Wat gebeurde er concreet?
  - wat wilde ik?
  - wat deed ik?
  - wat dacht ik?
  - wat voelde ik?
  - wat denk ik dat de cursisten/cliënten wilden, deden, dachten, voelden?

#### Fase 3 (bewustwording van essentiële aspecten):

5. Hoe hangen de antwoorden op de vorige vragen met elkaar samen?
6. Wat is daarbij de invloed van de context/de organisatie als geheel?
7. Wat betekent dat nu voor mij?
8. Wat is dus het probleem (of de positieve ontdekking)?

#### Fase 4 (alternatieven):

9. Welke alternatieven zie ik? (oplossingen of manieren om gebruik te maken van mijn ontdekking)
10. Welke voor- en nadelen hebben die?
11. Wat neem ik me nu voor de volgende keer?



Daarbij is fase 5 de eerste fase van een volgende cyclus. Dat is de reden dat we spreken over een *spiraalmodel* voor reflectie.

Bij het model horen een aantal *standaardvragen*:

- a. Wat is er gebeurd? (fase 2)
- b. Wat vond ik daarin belangrijk? (fase 3)
- c. Tot welke voornemens leidt dat? (fase 4)

Deze drie vragen zijn eigenlijk heel eenvoudig en toch blijkt het systematisch beantwoorden ervan een grote verdieping aan te brengen in het leren van ervaringen. Er ontstaat een vruchtbare wisselwerking tussen het handelen (fasen 1 en 5) en het leren van dat handelen.





**14. FEEDBACK VAN DE CURSISTEN (FOR-021 - FOR-022 - PRO-004)**

De beste kwaliteitsbeoordeling is de drop-out in de verschillende jaargangen. De huidige gemiddelde drop-out ligt op <10%. Onderzoek maakt duidelijk dat de oorzaak van de drop-out noch het curriculum, noch de presentatie ervan is maar eerder persoonlijke en/of financiële omstandigheden.

Voortdurend wordt er aan de cursisten, na elke opleidingsdag, gevraagd een elektronisch evaluatieformulier in te vullen (FOR-021) of een evaluatie via de website. De ingevulde beoordelingsformulieren worden door elke vestigingsplaats afzonderlijk verwerkt (FOR-022 en PRO-004). De verwerkte gegevens worden samen gelegd en besproken op de bestuursvergaderingen. De conclusies worden opgenomen in de elektronische verslaggeving.

Bij een totaalscore van <75% of een onvoldoende via het formulier op de website wordt de sessie besproken op de bestuursvergadering.

**15. IDENTIFICATIETABELLEN FORMULIEREN EN PROCESSEN - cfr. bijlage**