

ZORG VOOR ZZP. 

VOLDOE IN
5 SIMPELE
STAPPEN AAN
DE WKKGZ (WET
KWALITEIT KLACHTEN
& GESCHILLEN ZORG)

© Copyright Zorg voor Zzp 2019. Alle rechten voorbehouden. Dit E-Book is met veel zorg samengesteld, tenzij anders vermeld berusten er daarom alle rechten op informatie (tekst, beeld, etc.) die in dit E-Book gegeven worden. Het is niet toegestaan om delen of volledige inhoud uit dit E-book over te nemen, te plaatsen op andere websites, verveelvoudiging op welke wijze dan ook en/of het commercieel gebruik van informatie is niet toegestaan. Mocht je hier wel behoefte aan hebben dan kan hiervoor een verzoek ingediend worden bij info@zorgvoorzzp.nl en kan er eventueel toestemming verleend worden. De informatie uit dit E-book mag bekeken worden op een scherm, gedownload worden en op een usb- of harddisk opgeslagen worden. Ook is het toegestaan om dit E-book te printen. De informatie in dit E-book mag niet gewijzigd worden of commercieel verhandeld worden. Zorg voor Zzp beheert zelfstandig de inhoud van dit E-book. Het linken of verwijzen naar de inhoud van dit E-book is uiteraard toegestaan. Mocht je dit wensen zouden we zeer op prijs stellen hiervan schriftelijk op de hoogte te worden gebracht via info@zorgvoorzzp.nl.

WAAR KLACHTEN ZIJN,
ZIJN OOK VERWACHTINGEN.

WAAR VERWACHTINGEN ZIJN,
ZIJN KANSEN OM ZE TE
OVERTREFFEN.

De Wkkgz (Wet Kwaliteit, Klachten & Geschillen Zorg) is veel meer dan een wetgeving waar je aan moet voldoen. Het geeft je als zorgverlener de mogelijkheid de verwachtingen van jouw cliënten te overstijgen en er samen met de rest van Nederland voor te zorgen dat de kwaliteit in de zorg blijft verbeteren!

VOORWOORD

Allereerst ben ik ontzettend blij dat jij het initiatief hebt genomen om dit e-book te downloaden, waarin jij gaat leren hoe je als zzp'er kunt voldoen aan wet- en regelgeving omtrent de Wkkgz.

Voordat ik je alles ga vertellen over de Wkkgz en hoe jij daar in 5 simpele stappen aan kunt voldoen, vertel ik je graag eerst meer over Zorg voor Zzp.

ZORG VOOR ZZP – BRANCHEORGANISATIE VOOR ZELFSTANDIGE ZORGVERLENERS

Om maar meteen met de deur in huis te vallen zijn de mensen achter Zorg voor Zzp geen mensen uit de zorg. Wel is het onze passie om andere ondernemers te helpen door ze te ondersteunen in hun dagelijkse werkzaamheden. Dit doen we op verschillende manieren, waarbij o.a. het aanbieden van een betaalbare klachtenregeling.

Zelfstandige zorgverleners in de Cosmetische, Medische, Geestelijke of Alternatieve zorg zijn vaak enkel bezig met het goed zorgen voor hun cliënten. Ze houden van hun werk en willen de ander het beste geven.

Maar wie denkt er aan de zelfstandige zorgverlener?

Zorg voor Zzp is opgezet door ervaren ondernemers die hun krachten hebben gebundeld. Ondernemen doe je niet alleen en elke ondernemer krijgt te maken met wet- en regelgeving, procedures en belasting. Daar is de zorg geen uitzondering in!

Met Zorg voor Zzp willen wij zorgdragen voor de Zzp'ers die vallen onder de Wkkgz, door ze te ondersteunen bij hun zelfstandig ondernemerschap.

DE WET KWALITEIT KLACHTEN & GESCHILLEN ZORG IS BELANGRIJK

Veel zelfstandige zorgverleners zien het als een last om te moeten voldoen aan allerlei wet- en regelgeving. De Wkkgz is in 2017 in het leven geroepen en is een aanvulling en tevens een vervanging geworden van de reeds bestaande wet (Wkcz).

Door de toename van zelfstandige zorgverleners (zzp'ers) moest de wet herzien worden. Nu is deze wet uitgebreid en van toepassing op alle zzp'ers die werken in de Cosmetische, Medische, Geestelijke of Alternatieve zorg.

Het is ontzettend belangrijk dat cliënten goede kwaliteit van zorg krijgen, maar hoe kunt je als overheid toezien op het verbeteren van kwaliteit? Hoe kun jij als zorgverlener je kwaliteit verbeteren?

Het verbeteren van kwaliteit kan alleen als inzichtelijk gemaakt wordt wat er mis is gegaan of waar verbetering kan plaatsvinden. Het is daarom belangrijk om cliënten op een laagdrempelige manier de mogelijkheid te geven hun onvrede te uiten. Puur zodat jij hiervan kunt leren en jij als zelfstandige zorgverlener op grote schaal kan bijdrage aan verbetering van kwaliteit in de zorg!

DAT IS TEVENS OOK ONZE VISIE!

Doordat wij zelf geen zorgverleners zijn kijken wij met een open blik naar deze markt. De afgelopen 1,5 jaar hebben wij uitgebreid onderzoek gedaan naar behoefte van zelfstandige zorgverleners en deze in kaart gebracht in combinatie met het doel van de overheid om de kwaliteit in de zorg te verbeteren.

Deze 2 hebben wij gecombineerd en daar is Zorg voor Zzp uit geboren. Wij geloven namelijk dat wanneer zelfstandige zorgverleners weten hoe zij kunnen leren van onvrede en klachten van hun cliënten (of die bij collega's hebben plaatsgevonden) er een sterke verbetering ontstaat op de kwaliteit in de zorg.

Dit geeft op de lange termijn een sterkere positie voor zelfstandige zorgverleners richting overheid en verzekeraars. Wanneer zelfstandige zorgverleners namelijk hun kwaliteit kunnen aantonen, het aantal klachten kunnen reduceren en daarmee het risico voor verzekeraars kunnen verkleinen biedt dit voor de zelfstandige zorgverleners een sterkere positie!

JIJ BENT EEN BELANGRIJK ONDERDEEL VAN EEN VEEL GROTER BELANG!

In dit Ebook gaan we je leren hoe jij in 5 simpele stappen kunt voldoen aan de wet- en regelgeving omtrent de Wkkgz (Wet Kwaliteit Klachten & Geschillen Zorg).

Wil jij net als 120.000 andere zelfstandige zorgverleners voldoen aan de Wkkgz, dan kun je je direct aanmelden via www.zorgvoorzzp.nl.

Je kunt ons ook blijven volgen op:

FB: @ZorgvoorZZP

IG: @ZorgvoorZZP

WB: www.zorgvoorzzp.nl



VOOR WIE IS DE WKKGZ (WET KWALITEIT KLACHTEN & GESCHILLEN ZORG) BEDOELT?

Zoals in het voorwoord al kort benoemd werd is de WKKGZ een vervangen van een reeds bestaande wetgeving (WKCZ) die uitsluitend van toepassing was op zorginstellingen.

Met de enorme toename van zelfstandige zorgverleners (zzp'ers) moest de wet in 2017 herzien worden, waarbij de groep waarop deze wet van toepassing is uitgebreid e aangepast is.

Om te controleren of jij moet voldoen aan de Wkkgz heeft de overheid verschillende documenten gepubliceerd, echter hebben wij ontdekt dat deze vaak toch nog lastig te begrijpen zijn.

HIERONDER EEN OPSOMMING VAN ZORGVERLENERS DIE MOETEN VOLDOEN AAN DE WKKGZ:

• Ben jij ingeschreven bij de kvk onder de volgende sbi-codes:

- o 47.73 (Apotheken)
- o 47.74 (Winkels in medische en orthopedische artikelen)
- o 86 (Gezondheidszorg)
- o 87 (verpleging, verzorging en begeleiding met overnachting)
- o 96.02 (Schoonheidsverzorging)
 - Schoonheidsspecialiste
 - Huidtherapeuten
 - PMU Specialisten
 - Tatoeage verwijderen / laserontharing specialist

De SBI-Codes kun je eenvoudig terugvinden op je uittreksel van de KVK (Kamer van koophandel)

• Verricht je handelingen die vallen onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet Langdurige zorg (WLZ)

- o Denk aan:
 - Ziekenhuiszorg
 - Huisartsen
 - Verzorgingshuizen
 - Wijkverpleging

• Verleen jij zorg die onder Wet publieke gezondheid (WPG) valt?

- o Denk hierbij aan:
 - Jeugdgezondheidszorg
 - Toedienen van vaccinaties

• Verricht je handelingen gericht op het opsporen van ziekten en risico-indicatoren?

- o Denk hierbij aan:
 - Uitvoeren van een bevolkingsonderzoek

• Zorgverleners met een registratie bij het BIG Register

Verricht je handelingen waarbij je cliënten begeleid in een kans op genezing

- o Denk hierbij aan:
 - Alternatieve- en complementaire geneeswijze
 - Energetisch therapeut
 - Kinesiologie
 - Mindfulness Coach
 - Burn-Out Coach
 - Acupuncturist

Verricht je cosmetische handelingen

- o Denk hierbij aan:
 - Cosmetische artsen
 - Chemische peeling
 - Botox-en filler
 - Laserbehandelingen

Twijfel je nog of jouw handelingen of beroep valt onder de Wkkgz dan kun je jezelf de vraag stellen:

- Kan ik met mijn behandelingen lichamelijke- of geestelijke schade aanbrengen bij mijn cliënten?
 - o Denk hierbij aan:
 - Lichamelijke of psychische schade ten gevolge van jouw behandeling

Ben jij Arboarts, bedrijfsarts, keuringsarts of verzekeringsarts en voer jij handelingen uit op direct verzoek van de cliënt:

- o Denk hierbij aan:
 - Het medisch keuren van cliënt voor een rijbewijs

Staat jouw beroep niet genoemd bij de voorbeelden die wij benoemen, controleer dan sowieso je SBI-code en of je geregistreerd bent bij het BIG register.

Voor de alternatieve zorg gelden ook regels omtrent de Wkkgz. Zorgverleners uit deze beroepsgroepen zijn vaak van mening niet te hoeven voldoen aan de Wkkgz.

Niets is echter minder waar!

Door op energetisch niveau te werken met mensen, of door ze psychisch te ondersteunen waarbij groei en verbetering de uitkomst moet zijn van de behandeling kan evengoed leiden tot klachten.

De wet kent enkele uitzonderingen die met name gericht zijn op de jeugdzorg of wanneer je uitsluitend maatschappelijke ondersteuning biedt.

WAAROM DE WKKGZ (WET KWALITEIT KLACHTEN & GESCHILLEN ZORG)

De Wkkgz is in het leven geroepen door de overheid en vervangt daarmee een reeds bestaande wet namelijk de WKCZ.

Door de toename van zelfstandige zorgverleners welke direct werken met en voor cliënten moest de wet uitgebreid en aangepast worden.

Het komt er in het kort op neer dat het belangrijk is dat er processen gevolgd worden, er controle uitgeoefend kan worden en de cliënt de kans te geven een klacht of onvrede te kunnen uiten bij een onafhankelijk persoon.

Dit allemaal met als maatschappelijk doel: Het verbeteren van de kwaliteit in de zorg.

Kwaliteit verbeteren is alleen mogelijk wanneer je in kaart gaat brengen wat niet goed is gegaan. De makkelijkste manier hiervoor is om onvrede en klachten in kaart te brengen.

Voor een groot ziekenhuis of zorginstelling is dit vaak intern geregeld, maar zzp'ers hebben dit veelal niet geregeld.

- Waar moet de cliënt dan heen wanneer hij/zij niet tevreden is met de behandeling?
- Hoe kan de overheid de kwaliteit blijven waarborgen wanneer er een enorme toename aan individuele zorgverleners actief is?
- Hoe kun jij als zzp'er reflecteren op de kwaliteit van jouw behandelingen?

Met de ingang van de Wkkgz zorgt de overheid ervoor dat individuele zorgverleners (zzp'ers) net zo'n goede zorg kunnen verlenen als medewerkers van grote zorginstellingen of ziekenhuizen en deze ook te kunnen.

Het is niet uitsluitend een controlemiddel van de overheid, maar een procedure waar elke zorgverlener in Nederland mee dient te werken.

BINNEN DE WKKGZ BEN JE VERPLICHT EEN KWALITEITSSYSTEEM OP TE ZETTEN

Om als zelfstandige zorgverlener te kunnen voldoen aan de Wkkgz ben je verplicht een kwaliteitssysteem op te zetten.

Het opzetten van een kwaliteitssysteem kun je op 2 manieren doen:

1. Heb je eigen cliënten en handel je rechtstreeks in opdracht van je cliënt. Dan dien je het kwaliteitssysteem zelfstandig op te zetten.
2. Ben je een opdrachtnemer van meerdere zorgaanbieders (Bemiddelaars). Dan dien jij een schriftelijke overeenkomst te sluiten met jouw opdrachtgever dat zowel jij als de opdrachtgever voldoen aan de verplichtingen van de Wkkgz.

Bij punt 2 geven we dit expliciet aan omdat veel zorgverleners ook werken voor andere opdrachtgevers en daarbij de procedures volgen van de opdrachtgever.

Denk aan huidtherapeuten en cosmetisch artsen die werken voor schoonheidssalons, of thuiszorgmedewerkers die werken voor bemiddelaars en zorginstellingen.

Het kwaliteitssysteem is opgebouwd uit 5 stappen die we afzonderlijk gaan behandelen in dit eBook.

STAP 1: VOLG PROFESSIONELE STANDAARDEN

- Check welke professionele standaarden er gelden voor jou. Elke beroepsgroep heeft een beroepsorganisatie waarbij standaarden uitgegeven worden.
 - o Denk aan:
 - Vilans
 - Anbos
 - CAT Collectief
- Het is belangrijk dat je deze standaarden volgt. Mocht er een situatie voordoen dat het volgen van deze standaarden niet mogelijk is, beargumenteer dan waarom er afgeweken is van de standaard. Noteer de beargumentatie in het cliëntendossier.
- Beschrijf welke cliënten je zelf volledig behandelt en voor welke cliënten en behandelingen je uitwijkt naar andere zorgverleners.

STAP 2: HOUD CLIËNTENDOSSIERS BIJ

Voor elke dienstverlener in Nederland is het belangrijk om de vorderingen en resultaten blijft volgen.

Zorgverleners werken met mensen en daarbij is het uitermate belangrijk dat er continue gevolgd blijft worden welke stappen er genomen worden en wat de resultaten van de behandelingen zijn.

Op deze manier kun je voor jezelf de kwaliteit van je behandelingen goed blijven volgen, maar helpt het je ook als beargumentatie richting je cliënt.

Aan het clientendossier worden enkele eisen gesteld die je indien op jouw van toepassing moet volgen:

- Verleen jij zorg die valt onder de Zvw- of Wlz:
 - o Noteer dan altijd het BSN-Nummer van je cliënt in het cliëntendossier.
- Houd de volgende punten altijd bij in het cliëntendossiers, zodat altijd is vastgelegd welke zorg/behandeling op welk tijdstip je bij welke cliënt hebt verricht en wat de resultaten daarvan zijn:
 - o Naam en AGB-code van de behandelaar (indien beschikbaar)
 - o Data en tijdstippen van de behandeling of verleende zorg
 - o Relevante feiten en omstandigheden die betrekking hebben op je te behandelen cliënt.
 - o De diagnose of behandelplan die jij hebt vastgesteld/voorgesteld
 - o Eventuele doelen en/of voorkeuren van je cliënt
- Vervolgens bespreek je met de cliënt mogelijke behandelopties en deze verdere afstemming noteer je ook in het cliëntdossier.
- Vraag (schriftelijk) toestemming aan je cliënt voor de voorgestelde behandeling
- Noteer zorgvuldig de resultaten en/of vorderingen van je behandeling
- Noteer ook de ervaringen van je cliënt

VEILIGHEID VAN PRIVACY GEGEVENS

Zorg ervoor dat onbevoegde geen toegang hebben tot de gegevens van jouw cliënten. Veel zorgverleners werken nog met papieren dossiers. Dit hoeft geen problemen te veroorzaken, mits deze achter slot en grendel bewaard blijven, en alleen bevoegden toegang hebben tot deze dossiers.

Werk je met digitale dossiers dan is het van belang dat deze beveiligd bewaard worden op je pc. Een minimale beveiliging kan met een wachtwoord volstaan, maar aan te raden is om alle individuele dossiers ook te beveiligen met een wachtwoord.

Ben je werkzaam voor meerdere zorginstellingen of behandelcentra dan doe je er verstandig aan een schriftelijke overeenkomst te sluiten tussen jou en je opdrachtgever.

Het bijhouden van cliëntdossiers kan afwijken van de manier waarop jij zelf werkt. Mocht jouw opdrachtgever niet voldoen aan de wettelijke eisen voor het bijhouden van cliëntdossiers, kies er dan voor om te werken volgens jouw eigen systeem. Leg ook dit schriftelijk vast.

STAP 3: INCIDENTEN MELDEN EN REGISTREREN

De Wkkgz is er met name op gericht om de kwaliteit in de zorg te verbeteren. Dit kan enkel wanneer er gegevens verzameld worden over zaken die niet goed zijn gegaan.

Als zorgverlener kan het voorkomen dat er bij het verlenen van zorg of bij het uitvoeren van een behandeling iets niet loopt zoals vooraf aangegeven is bij de cliënt, of een behandeling (bijna) fout is gegaan.

Wanneer het bovenstaande voorkomt spreken we van een 'incident'. Soms kunnen de gevolgen van een incident voor de cliënt niet merkbaar zijn, soms licht merkbaar maar in sommige gevallen zo drastisch zijn dat cliënt komt te overlijden of zodanig letsel oploopt dat we kunnen spreken van ernstige schade.

Leren doen we niet door enkel te kijken naar zaken die goed zijn gegaan, maar juist door te kijken naar zaken die niet goed zijn gegaan. We noemen dit met een mooi woord ook wel reflecteren en is noodzakelijk om kwaliteit te verbeteren. Niet alleen voor je cliënten maar juist ook voor jezelf.

Het registreren en melden van incidenten kan op verschillende manieren. Kies hiervoor het systeem wat het beste bij jezelf past.

STAP 4: REFLECTEER REGELMATIG OP KLACHTEN/RESULTATEN/INCIDENTEN

In stap 3 werd het al kort genoemd, leren doen we enkel door te reflecteren. Het is daarom belangrijk dat je regelmatig de tijd neemt om kritisch te kijken naar bijv. klachten, resultaten en incidenten.

Je kunt dit zelf doen, maar het kan ook heel prettig zijn om dit met een collega zzp'er te doen. Je kunt uiteraard zelf het initiatief nemen om collega zzp'ers te benaderen, om periodiek samen te komen en te leren van elkaar.

Volgens de Wkkgz is dit ook een vereiste en is het belangrijk dat je schriftelijk vastlegt welke resultaten er zijn gekomen uit jouw reflectie.

Heb je een bespreking met collega's dan dien je ook dit schriftelijk vast te leggen. Zorg er dus voor dat je telkens iemand aanwijst die notities maakt.

Houd er rekening mee dat de IGJ kan vragen om inzage in reflectieverslagen. Je bent dan verplicht hierover inzage te geven.

STAP 5: ZORG VOOR EEN (ERKENDE) KLACHT-ENREGELING MET GESCHILLENINSTANTIE

Zorgverleners die werken op zelfstandige basis zijn verplicht zich aan te sluiten bij een (erkende) klachtenregeling.

Jouw cliënt kan niet tevreden zijn over jouw behandeling, de resultaten die jij geboekt hebt of veel minder erg wil gehoord worden omdat de communicatie niet goed is verlopen.

In alle gevallen is het voor de cliënt belangrijk dat er een aanspreekpunt is waar hij/zij terecht kan.

Daarnaast is het van belang dat 'klachten' of 'onvrede' bij de cliënt geuit kunnen worden aan een onafhankelijk persoon. Als zzp'er ben je alleen, maar ook vaak druk. Je werkt hard, maakt soms lange dagen. Het is dan ook niet vreemd dat je weinig tot geen tijd hebt om uitgebreid de onvrede of de klacht van je cliënt aan te horen.

Of je hebt een passende oplossing geboden maar dit is voor je cliënt niet voldoende en jullie blijven cirkelen in onvrede maar komen niet tot een oplossing. Allemaal situaties waar je als zorgverlener niet op zit te wachten, maar waar je ook professioneel door begeleid hoort te worden.

Om deze reden heeft de overheid verplicht gesteld dat alle zelfstandige zorgverleners die vallen onder de Wkkgz, zich moeten aansluiten bij een (erkende) klachten- en geschilleninstantie.

EXTRA TIP!

Naast dat je verplicht bent je aan te melden bij een klachten- en geschilleninstantie is het ook verstandig een beroepsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. Dit vervangt niet je verplichting op een klachtenregeling, maar zorgt ervoor dat wanneer de geschilleninstantie een uitspraak doet over een klacht (die kan oplopen tot €25.000) de boete gedekt is door je verzekering!