

## WTZA

De Wtza is de controle op de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen)zorg). Veel van de voorwaarden voor de Wtza zitten al in de visitatie. Hieronder valt een waarnemingsregeling, goede verslaglegging van de clientgegevens en behandelverslagen en de praktijk inrichting. Daarnaast gaat het om cyclisch te blijven evalueren en zo steeds de kwaliteit te monitoren en te verbeteren. In het KMS-document hebben we de stappen opgenomen om te voldoen aan de Wtza.

### KMS-DOCUMENT

Het kwaliteitsmanagement systeem (KMS) is een cyclisch proces van bewaking, beheersing en verbetering van kwaliteit. Maak gebruik van het Plan (zeg wat je doet) - Do (doe wat je zegt) - Check (bewijs het) - Act systeem (verbeter het). Je maakt deze planning voor een jaar.

We hebben dit systeem in een KMS-document weergegeven, zodat je makkelijk kan checken of je aan alle onderdelen van de Wtza hebt voldaan. Let op: de kwaliteit van de zorg voor je cliënten leg je vast in het behandeldossier.

Het eerste gedeelte van dit document geeft toelichting op de verschillende delen waaruit het document bestaat. Het tweede gedeelte is het daadwerkelijke document wat je voor jouw praktijk kunt gebruiken. In de meeste gevallen zet je in de eerste kolom de datum wanneer je dat gedeelte hebt gecheckt en in de tweede kolom een vinkje dat alles in orde is.

Het document bestaat uit de volgende delen:

- 1) Vergewisplicht en verklaring omtrent gedrag (VOG)
- 2) Afspraken met onderaannemers en vrijwilligers
- 3) Administratie-, declaratie-, informatie-eisen
- 4) Zorgdossiers en zorgplan
- 5) AVG-documenten
- 6) Datalekken
- 7) Waarnemingsovereenkomst
- 8) Praktijkplan
- 9) Opleiding(-splan)
- 10) Reflectie
- 11) Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
- 12) Veilig incident melden (VIM)
- 13) Klachten en geschillen

## 1. Vergewisplicht en verklaring omtrent gedrag (VOG)

Als zorgverlener dien je in het bezit te zijn van een geldige VOG en je te vergewissen van het functioneren van jouw medewerkers in het verleden en ook dat zij een geldige VOG hebben.

De datum van jouw VOG wordt bijgehouden door het secretariaat. Deze datum kun je invullen in het document en afvinken dat je hieraan hebt voldaan.

Check of werknemers en waarnemers een VOG hebben en voldoen aan de Wkkgz. Indien een collega aangesloten is bij VBAG of RBCZ dan heb je deze controle gedaan. Let wel op dat niet alle beroepsorganisaties lid zijn van de koepel en dat sommige beroepsorganisatie een gelaagd register hebben en dat niet alle leden ook lid zijn van RBCZ.

Wanneer de persoon niet is aangesloten bij VBAG/RBCZ dan dien je zelf de kwaliteit te controleren door na te gaan of desbetreffende persoon een geldige VOG-verklaring heeft.

## 2. Afspraken met onderaannemers en vrijwilligers

Je bent eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van zowel je eigen personeel als je ingehuurde zorgpersoneel (onderaannemers, ZZP'ers) en vrijwilligers.

Het uitgangspunt is dat voor iedereen dezelfde kwaliteitseisen en randvoorwaarden gelden.

Met ingehuurd zorgpersoneel (onderaannemers, ZZP'ers) maak je daarom afspraken over de kwaliteit van de zorg. Deze leg je schriftelijk vast in een overeenkomst. In deze overeenkomst staan de (wettelijke) regels die op jou als zorgaanbieder van toepassing zijn en eventueel eigen aanvullende regels en afspraken. In ieder geval zijn de onderstaande afspraken opgenomen:

- ✓ De eisen, regels en uitgangspunten die op jou als hoofdaannemer van toepassing zijn;
- ✓ Toetsing van de kwaliteit van zorg: hoe, wanneer, in welke frequentie;
- ✓ Gebruik van de geldende klachtregeling, procedure incidenten melden, meldcode huiselijk geweld e.d. Beide partijen moeten deze overeenkomst ondertekenen. Deze overeenkomsten zijn actueel en aanwezig op de locatie. Ook heb je de KvK-nummers van eventuele ZZP-ers of onderaannemers opgenomen in een actueel document.

## 3. Administratie-, declaratie-, informatie-eisen

Als zorgaanbieder is het ook belangrijk dat je weet wat van je verwacht wordt als het gaat om het leveren van goede zorg, maar ook als het gaat om het registreren en declareren van deze zorg, het juist en tijdig informeren van uw patiënten, en om het vormgeven van uw bedrijfsvoering.

Dus zorg ervoor dat je administratie transparant is, je de regelgeving volgt en duidelijkheid bent naar je cliënt over wat de zorg inhoudt en wat wel en niet gefactureerd c.q. gedeclareerd kan worden.

## 4. Zorgdossiers en zorgplan

Je beschikt over standaarddocumenten/formulieren die worden gebruikt om voor elke cliënt een zorgdossier samen te stellen (digitaal of op papier). Digitaal verdient de voorkeur i.v.m. het overdragen aan een waarnemer in geval van nood.

In het dossier houd je de volgende gegevens bij:

- ✓ persoonsgegevens cliënt
- ✓ dat de identiteit gecontroleerd is door middel van identiteitsbewijs. Hiervoor kan je een vinkje zetten in je dossier na de controle bij het eerste consult
- ✓ zorgovereenkomst/behandelovereenkomst
- ✓ verslag evaluatiegesprekken/behandelingen
- ✓ (eind)rapportage
- ✓ naam behandelend (huis)arts en eventueel andere behandelaars.

Gegevens van de huisarts zijn niet verplicht, wel aan te raden. Tips hiervoor: Je kan de naam en telefoonnummer van de huisarts standaard in je intake of vragenlijst meenemen. In de behandelovereenkomst standaard of er wel/geen contact opgenomen mag worden met de huisarts.

## 5. AVG documenten

Voor de algemene verordening gegevensbescherming dien je vanaf 25 mei 2018 een aantal zaken te hebben geregeld. Hiervoor is het sterk aan te raden om de documenten (ook) geprint te hebben. Mochten er problemen ontstaan en je computer niet beschikbaar is om welke reden dan ook, dan kun je deze documenten nog steeds overleggen aan de autoriteiten.

Het gaat om:

- ✓ Register van verwerkingsactiviteiten (7 stappenplan)
- ✓ Privacy document
- ✓ Verwerkersovereenkomsten
- ✓ Datalekken

Deze documenten kun je vinden op Mijn VBAG/Wetgeving/AVG.

Zijn deze documenten nog op orde en actueel? Heb je nieuwe overeenkomsten gesloten met een derde zoals een boekhouder of iemand die jouw website onderhoudt?

## 6. Datalekken

Als er een sprake is geweest van een datalek dien je dit te melden bij het meldloket van Autoriteit Persoonsgegevens. Hoe je dit kan doen is te vinden op Mijn VBAG/Informatie Leden/Wetgeving/AVG. Deze vermelding noteer je dan in het KMS-document.

## 7. Waarnemingsovereenkomst

De bewaartermijn voor je cliëntendossiers is 20 jaar. In het geval dat jijzelf niet meer in staat bent om de dossiers te bewaren, digitaal of op papier achter slot en grendel, dan dient iemand anders dit voor je te doen. Op Mijn VBAG/Informatie leden/Wetgeving/WGBO zijn waarnemingsovereenkomsten te vinden om dit te organiseren.

Je kunt ervoor kiezen met een collega een afspraak te maken de cliënten over te nemen en dat de collega in het document verder kan werken of dat de cliënten zelf een nieuwe behandelaar zoeken en alleen op de hoogte worden gesteld.

Van de collega dien je je te vergewissen of deze kwaliteit kan bieden, de zogenaamde vergewisplicht. Een lidmaatschap bij de VBAG of een van de andere beroepsorganisaties die aangesloten zijn bij de

RBCZ is daarvoor bijvoorbeeld een goede maatstaf. Je collega heeft dan een geldige VOG, blijft zichzelf ontwikkelen en voldoet aan nog meer kwaliteitscriteria.

In het geval dat je niet meer kunt werken door ziekte, uitval of overlijden wil je de cliënten dan overdragen naar een therapeut met dezelfde discipline? Wil je dan dat de cliënten daar overgenomen kunnen worden? Of alleen de bewaarplicht van de dossiers en dat de client, al dan niet advies krijgt over een vervolgtraject? Wat past bij jouw manier van werken? Hoe kan je dit zorgvuldig doen? Op het KMS-formulier kan je aangeven of je gecheckt hebt of je waarnemingsovereenkomst op orde is.

## 8. Praktijkplan

Beschrijf hier hoe jij wil groeien in en met jouw praktijk. Of je bijvoorbeeld met medewerkers in je praktijk wil gaan werken of dat je naar een andere praktijkruimte zou willen gaan. Hoe zie jij jouw praktijk over 5 jaar?

## 9. Opleiding(s)plan

Je hebt een actueel diploma- en bevoegdheidsoverzicht van jezelf (en/of je vervanger/medewerkers). Dit overzicht staat op Mijn VBAG/Gegevens en beheer en kun je daarom direct in het KMS-document afvinken dat dit gecontroleerd is. Voor vervangers/medewerkers die aangesloten zijn bij VBAG/RBCZ geldt ook dat dit direct afgevinkt kan worden.

Daarnaast heb je een opleidingsplan voor bij- en nascholing die past bij de ondersteuning en zorg die je verleent aan je cliënt. Je kunt je op verschillende manieren ontwikkelen en inspireren. Je kennis op het gebied van medische en psychosociale basiskennis verdiepen of herhalen. Jezelf nascholen op je eigen vakgebied of leren hoe je goed kan doorverwijzen. Je kunt een andere therapievorm integreren of jezelf als ondernemer verder ontwikkelen.

Je legt elk jaar in het KMS- document vast welke verdieping, herhaling of aanvullende scholing of training er nodig is voor jezelf (en/of je vervanger) om de juiste zorg te kunnen blijven verlenen.

## 10. Reflectie

Om kwaliteit te behouden en te verbeteren is het belangrijk dat je reflecteert. Doe dit minimaal één keer per jaar. Mogelijke vormen zijn bijvoorbeeld intervisie, supervisie of casusoverleg met een collega. In het document bij de kolom reflectie kan je verwijzen naar een ander verslag zoals je intervisieverslag.

## 11. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld

Bij vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld dien je het afwegingskader van het RBCZ te gebruiken en het basisstappenplan van de overheid. Het afwegingskader van RBCZ is te vinden op Mijn VBAG/Informatie leden/Wetgeving/Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Via signalenkaart.nl zijn checklijsten te vinden voor verschillende leeftijdsgroepen die je kan afgaan bij een licht vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld. Maak bij een vermoeden altijd uitgebreid verslag van de stappen die je genomen hebt, de signalen en de afweging die je maakt.

## 12. Veilig incidenten melden (VIM)

Als er een incident is dan dien je dit in het formulier “VIM” op te nemen met datum, de genomen stappen en toegepaste reflectie. Het formulier is te vinden op Mijn VBAG/Informatie leden/Wetgeving/Wkkgz. Om de zorg te verbeteren dien je het vervolgens te onderzoeken en bespreken met collega’s, bijvoorbeeld tijdens een intervisie.

In het KMS-document vermeld je dit incident met bijbehorende datum en geef je aan dat je aan bovenstaande stappen hebt voldaan.

## 13. Klachten en geschillen

Je bent vanuit de wet Wkkgz verplicht om klachten transparant en informeel af te handelen met behulp van een klachtenfunctionaris. Daartoe dien je aangesloten te zijn bij een erkende klachtenfunctionaris en geschillencommissie. Deze regeling is voor een laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, met als doel het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht. Als VBAG-therapeut ben je automatisch bij deze partijen aangesloten en hoef je hier verder dus niets voor te regelen.

Je dient dit wel duidelijk te communiceren (een link naar [www.vbag.nl/consument/klachten-en-geschillen](http://www.vbag.nl/consument/klachten-en-geschillen) met een kleine toelichting) via je website/behandelovereenkomst/praktijkvoorwaarden.

Mocht je onverhoopt met een klacht of geschil te maken krijgen dan kun je gebruik maken van onderstaand schema om te zien welke stappen je dient te ondernemen.



Merkbaar  
betere zorg

## DE NIEUWE WET Kwaliteit, klachten en geschillen zorg



## Klacht cliënt over zorgverlening

### De oude situatie

#### Klachtencommissie



Oordeelt over de klacht en geeft, een niet bindend, advies aan de zorgaanbieder

Bestuurder beslist

Niet mee eens?



#### Burgerlijke rechter

Bindende uitspraak en kan ongelimiteerd schadevergoeding toekennen

### De nieuwe situatie

#### Open gesprek tussen cliënt en zorgverlener



Klachtenfunctionaris



Informeel, vormvrij en oplossingsgericht



Bestuurder beslist binnen zes weken

Kom je er samen niet uit?



#### Burgerlijke rechter

Bindende uitspraak en kan ongelimiteerd schadevergoeding toekennen



#### ONAFHANKELIJKE Geschillen- instantie

Bindende uitspraak en kan gelimiteerd schadevergoeding toekennen

## KMS -DOCUMENT

Controleer of je al staat ingeschreven in het register via: [www.cibg.nl/zorgaanbiedersportaal](http://www.cibg.nl/zorgaanbiedersportaal). Indien je nog niet automatisch bent aangemeld, dat is het nodig je zo snel mogelijk aan te melden. Heb je hierbij hulp nodig, neem dan contact op met het secretariaat.

### KMS-systeem

Herzieningsdatum	Document herzien

Vul hier de volgende datum in waarop je het document herziet. Dit dient minimaal één keer per jaar te zijn.

### 1. Vergewisplicht en verklaring omtrent gedrag (VOG)

Ik ben in het bezit van een geldige VOG.

Datum check VOG	VOG-plicht voldoet

Ik heb **wel/ geen medewerkers** in dienst. Indien ik medewerkers in dienst heb ik mij vergewist van hun functioneren in het verleden en van het hebben van een geldige VOG.

Datum check vergewisplicht medewerkers	Aan vergewisplicht voldaan

### 2. Overeenkomsten onderaannemers en vrijwilligers

Ik maak **wel/geen gebruik** van onderaannemers en/of vrijwilligers. Indien ik gebruik maak van onderaannemers en/of vrijwilligers staan zij voor dezelfde kwaliteitseisen en randvoorwaarden als ik.

Datum check overeenkomsten onderaannemers/vrijwilligers	Overeenkomsten voldoen

### 3. Administratie, -declaratie-, informatie-eisen

Mijn administratie is transparant en voldoet aan de eisen binnen de Wtza.

Datum check administratie	Administratie voldoet

### 4. Zorgdossiers en zorgplan

Mijn zorgdossiers en zorgplan voldoen aan de eisen binnen de Wtza.

Datum check zorgdossiers en zorgplan	Zorgdossier en zorgplan voldoen

### 5. AVG documenten

Datum check documenten AVG	Documenten op orde

Ik voldoe aan de privacy verklaring	
Ik voldoe aan het register van verwerkingsactiviteiten	
Ik voldoe aan de verwerkersovereenkomsten	
Ik voldoe aan de procedure en register datalekken	

## 6. Datalekken

Er zijn **wel/geen datalekken** geweest. Indien er wel datalekker zijn geweest heb ik deze opgenomen in onderstaand overzicht.

Datum	Genomen stappen	Reflectie

## 7. Waarnemingsovereenkomst

Datum check waarnemingsovereenkomst	Waarnemingsovereenkomst is op orde

Ik bewaar mijn dossiers op een beveiligde locatie	
Ik heb een waarnemingsovereenkomst afgesloten	
Mijn waarnemer voldoet aan de gestelde eisen	

## 8. Praktijkplan

Mijn plan voor mijn praktijk in de komende vijf jaar is als volgt:

## 9. Opleiding(s)plan

Ik heb een actueel diploma- en bevoegdheidsoverzicht. Dit is te vinden op Mijn VBAG.

Datum check diploma- en bevoegdheidsoverzicht	Voldaan

Als therapeut vind ik het belangrijk om me te blijven ontwikkelen. Daarvoor is mijn intentie om volgende ontwikkelingsactiviteiten uit te voeren.

Datum/periode	Onderwerp vakgebied	Instituut/Boek/enz.




De volgende onderwerpen staan op mijn verlanglijstje.

Verlanglijst inspiratie onderwerp	Instituut/Boek/enz.

## 10. Reflectie

Datum	Soort reflectie*	Reflectie**

\* Bijv. intervisie/supervisie/leertherapie in het psychosociale veld

\*\* Verwijzing naar het desbetreffende verslag

## 11. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld

De **meldcode** is **wel/niet** van toepassing geweest in de praktijk. Indien er sprake is geweest van een vermoeden of melding (wel een meldcode is geweest) heb ik deze opgenomen in onderstaand overzicht.

Datum	Genomen stappen	Reflectie

## 12. Veilig incidenten melden

Er hebben **wel/geen incidenten** plaatsgevonden. Indien er wel een incident is geweest heb ik deze opgenomen in onderstaand overzicht.

Datum	Genomen stappen	Reflectie*

\* Je kunt hierbij verwijzen naar het VIM-document wat je hebt ingevuld indien er een incident is geweest.

## 13. Klachten en geschillen

Ik informeer mijn cliënten waar ze met klachten en/of geschillen terecht kunnen.

Datum check informeren cliënt klachten en geschillen	Voldaan