

Checklist kwaliteitssysteem Wkkgz

De Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) vloeit voort uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz vereist een kwaliteitssysteem. Dat betekent dat u periodiek een check doet en een aantal zaken systematisch vastlegt.

1. Lees de [uitleg van de Wkkgz voor zzp'ers](#). De link leidt u naar een website van de Rijksoverheid.
2. Neem deze VVH-checklist door. U komt er snel achter dat u aan veel voorwaarden al voldoet. Log in op Mijn VVH voor meer achtergrondinformatie en de laatste berichten.
3. Heeft u een administratiepakket (software) om informatie vast te leggen? Gebruik dit om uw bevindingen in vast te leggen.

A	Werk volgens professionele standaarden	Advies
	<p>Check welke professionele standaarden, beroepscodes, leidraden of wetgeving er gelden voor de handelingen die u verricht. U vindt de meeste van deze bestanden op de VVH-website en in Mijn VVH.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beroepscode GZ-Haptotherapeut - Domeinbeschrijving Haptotherapie - Meldcode huiselijk geweld - Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) - Handreiking Wkkgz - Meldplicht (Wtza) 	Zorg dat u op de hoogte bent van al deze standaarden en vereisten.
	Volg deze standaarden. Wijk u ervan af, dan noteert u de argumentatie daarvoor in het cliëntendossier.	
	Beschrijf welke cliënten u zelf kunt behandelen en in welke gevallen u opschaaft naar meer gespecialiseerde zorgverleners. Maak daarover zo nodig afspraken met deze zorgverleners.	

B	Houd (digitaal) cliëntdossiers bij	Advies
	Als u Zw- of Wlz-zorg verleent, leg dan het burgerservicenummer (BSN) van uw cliënt vast in het cliëntendossier. Zo identificeert u de cliënt bij iedere behandeling.	Werkt u niet volgens de Zw- of Wlz-zorg? Dan mag u geen burgerservicenummer te noteren.
	<p>Wat legt u vast in het cliëntendossier?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam en AGB-code van de behandelaar • Data en tijdstippen van de behandelingen • Relevante feiten en omstandigheden voor de cliënt • Uw diagnoses • Voorkeuren en/of doelen van de cliënt • Uw aanpak voor behandelingen • Behandel mogelijkheden • Toestemming van de cliënt voor de behandelingen • Resultaten van de behandelingen • Ervaringen van de cliënt 	<p>Neem de ingevulde en ondertekende behandelovereenkomst en toestemming van de cliënt op in het cliëntendossier. In de Mediatheek van de VVH vindt u voorbeeldformulieren:</p> <p>Intakeformulier VVH Behandelovereenkomst VVH Toestemmingsformulier VVH</p> <p>U kunt deze formulieren aanpassen.</p>
	<p>Uw cliëntendossiers moeten veilig bewaard worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fysieke dossiers moeten achter slot en grendel liggen. • Beveilig de computer of server met de digitale dossiers met een persoonlijk wachtwoord. Nog beter is het om tweefactorauthenticatie te gebruiken. 	Beveiliging van uw digitale dossiers kunt u door een expert laten doen.

C	Registreer klachten van cliënten	Handreiking Wkkgz par. 3
	Bemerkt u onvrede bij een cliënt? Ga eerst in gesprek om te zien of u samen de onvrede kunt oplossen. Zo voorkomt u dat onvrede escaleert naar een klacht of geschil.	Noteer een klacht of geschil in het cliëntendossier.
	Zorg ervoor dat uw cliënten gratis terecht kunnen bij een klachtenfunctionaris.	De VVH heeft voor u een klachtenregeling georganiseerd . Daar hoort ook een gratis klachtenfunctionaris

		bij. Verwijs uw cliënten naar deze informatie.
	U moet zijn aangesloten bij een door de minister erkende geschilleninstantie.	De VVH heeft de klachtenregeling voor u georganiseerd bij een door de minister erkende instantie.
	Veel gevallen van onvrede kunt u snel samen met de cliënt oplossen.	
	Ontvangt u schriftelijk of per e-mail een klacht? Dan moet u binnen 6 weken uw oordeel over deze klacht geven. Zo nodig kunt u deze termijn verlengen tot 10 weken. De wettelijke termijn gaat lopen vanaf de datum dat een cliënt schriftelijk of per e-mail de klacht indient. Als de cliënt na afloop van deze 6 of 10 weken niet instemt met uw oordeel, dan kan de cliënt het geschil aan de geschilleninstantie voorleggen.	
	Houd een registratie bij van klachten die schriftelijk of per e-mail binnenkomen. Bewaar deze registratie zolang u deze nodig heeft. Vernietig deze registratie daarna met het oog op de Wet bescherming persoonsgegevens.	De Autoriteit Persoonsgegevens stelt: "De persoonsgegevens moeten worden verwijderd uiterlijk twee jaar nadat bezwaarschrift, klacht of gerechtelijke procedure is afgehandeld."
	U bent gehouden aan een geheimhoudingsplicht, u mag informatie over klachten van uw cliënten niet met derden delen. U kunt klachten wel geanonimiseerd delen met beroepsgeenoten om ervan te leren.	
	Leg deze punten vast in een klachtenregeling.	Zie klachtenregeling VVH
	Heeft uw branche- of beroepsorganisatie een klachtenregeling? Gebruik deze dan.	Bent u geregistreerd lid, dan bent u aangesloten bij de klachtenregeling van Stichting Zorggeschil, met wie de VVH deze heeft georganiseerd.
	Communiceer de klachtenregeling met uw cliënten, bijvoorbeeld via uw website of als folder in uw wachtruimte.	U kunt naar de VVH-klachtenregeling linken op uw website.

D Registreer incidenten		Handreiking Wkkgz par. 4
	Registreer incidenten, informeer de cliënt en zo nodig de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).	Log in op Mijn VVH voor Praktijkvoering > Veilig Incident Melden (VIM).
		Ieder jaar vóór 1 februari meldt u de incidenten bij de VVH. Dat kan in een e-mail naar het bureau.

E Reflecteer op resultaten, klachten, incidenten		
	Bespreek minstens 1x per jaar de resultaten van behandelingen en eventuele incidenten en klachten. Doe dit geanonimiseerd met beroepsgeenoten. Bijvoorbeeld in uw intervisiegroep. Kijk of er lessen uit deze resultaten, incidenten en klachten te trekken zijn.	Uitspraken van de Commissie van Toezicht voor de Haptotherapie staan geanonimiseerd op Mijn VVH.
	Leg de bespreking vast. Noteer conclusies en maatregelen ter verbetering.	
	Voer deze maatregelen uit. Check na verloop van tijd of de maatregelen effect hebben en leg dit vast.	
	Zorg dat u de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) kunt laten zien dat u heeft gereflecteerd en verbeteringen heeft doorgevoerd.	De IGJ houdt toezicht op uw kwaliteitssysteem en vraagt niet om inzage in de incidenten zelf.