



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Handreiking voor ZZZP-ers



1 Waarom deze handreiking?

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) stelt eisen aan zorgaanbieders. Of ze nu groot of klein zijn. Van een ziekenhuis tot ZZP-ers, die als solistisch werkende zorgverlener werken. Ook geldt de Wkkgz voor aanbieders van alternatieve geneeswijzen en bepaalde cosmetische behandelingen. Zoals bijvoorbeeld de acupuncturist of de schoonheidssalon die laserbehandelingen aanbiedt.

Deze handreiking is bedoeld voor ZZP-ers, op wie de Wkkgz van toepassing is. Ook kleinschalige zorgaanbieders kunnen met deze handreiking hun voordeel doen.

Twijfelt u of u onder de Wkkgz valt? Raadpleeg dan de brochure "[Val ik onder de Wkkgz?](#)" op www.kwaliteitenklachtenzorg.nl.

U kunt als ZZP-er op twee manieren aan de eisen uit de Wkkgz voldoen:

- U heeft eigen cliënten, handelt direct in opdracht van de cliënt. In dat geval moet u zelf regelen dat u aan de verplichtingen van de Wkkgz voldoet.
- U bent opdrachtnemer van meerdere zorgaanbieders. In dat geval moet in de schriftelijke overeenkomst tussen opdrachtgever en u geregeld zijn hoe de opdrachtgever en u aan de verplichtingen van de Wkkgz voldoen.

In deze handreiking leest u meer over de volgende voor u geldende wettelijke verplichtingen:

- Het opzetten van een kwaliteitssysteem
- Hoe om te gaan met klachten
- Het leren van incidenten
- Overige wettelijke verplichtingen

Tot slot, gaat deze handreiking in op de relatie tussen deze handreiking en het NEN/HKZ-keurmerk voor ZZP-ers in de zorg.

Let op: sommige beroepsgroepen in de zorg hebben al normen en procedures ontwikkeld voor onder meer het kwaliteitssysteem, het omgaan met klachten of het leren van incidenten. In dat geval kunt u die volgen. Bij andere beroepsgroepen zijn deze niet voorhanden en kunt u deze handreiking volgen.

Meer informatie over de Wkkgz vindt u op www.kwaliteitenklachtenzorg.nl

2 Kwaliteitssysteem

Hoe voldoe ik als ZZP-er aan de wettelijke eisen voor het kwaliteitssysteem?

Het is belangrijk dat u als ZZP-er aan cliënten, verzekeraars en/of Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: IGZ) kunt aantonen dat u goede zorg verleent en op verbetering van uw zorgverlening gericht bent. Hiervoor dient u een kwaliteitssysteem in te richten.

Uw kwaliteitssysteem kent de volgende uitgangspunten:

- A. Volg professionele standaarden;
 - B. Houd cliëntendossiers bij en registreer de resultaten van uw behandelingen/zorgverlening en zo mogelijk ervaringen van uw cliënten;
 - C. Registreer klachten van cliënten (zie paragraaf 3 van deze brochure);
 - D. Registreer incidenten, informeer de cliënt en – zo nodig – de Inspectie voor de Gezondheidszorg (zie paragraaf 4 van deze brochure);
 - E. Reflecteer periodiek op resultaten/klachten/incidenten en voer verbeteringen door.
- A. *Volg professionele standaarden*
- Check welke professionele standaarden, beroepscodes, leidraden of wetgeving er gelden voor de handelingen die u verricht. Doe dit bij uw beroepsorganisatie of bij het Zorginstituut Nederland (<https://www.zorginzicht.nl/Paginas/Home.aspx>).
 - Volg deze standaarden of wijk daar beargumenteerd van af. Indien u afwijkt, noteert u de argumentatie daarvoor in het cliëntendossier.
 - Beschrijf welke cliënten u zelf kunt behandelen en in welke gevallen u zult opschalen naar meer gespecialiseerde zorgverleners. Maak daarover zo nodig afspraken met gespecialiseerde zorgverleners.
- B. *Houd cliëntendossiers bij en registreer de resultaten van uw behandelingen/zorgverlening en zo mogelijk ervaringen van uw cliënten*
- Leg het Burgerservicenummer van uw cliënt vast in het cliëntendossier. Hiermee identificeert u uw cliënt alvorens met behandeling(en)/zorgverlening te starten.
 - Houd daarnaast de volgende punten bij in het cliëntendossier, zodat altijd vastgelegd is welke behandeling/zorg op welk tijdstip u bij wie heeft verricht en wat de resultaten daarvan zijn:
 - Naam en – indien beschikbaar – AGB-code van de behandelaar;
 - Data en tijdstippen van de behandelingen/zorgverlening;
 - Relevante feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de cliënt;
 - De door u gestelde diagnoses;
 - Voorkeuren en/of doelen van de cliënt;
 - De door u voorgestelde behandelingen/zorgverlening;
 - Verdere afstemming met de cliënt over de mogelijke behandelopties;
 - De toestemming van de cliënt voor de samen gekozen behandeloptie;
 - De resultaten van de behandelingen/zorgverlening;
 - De ervaringen van de cliënt.

- Zorg ervoor dat onbevoegden geen toegang kunnen hebben tot uw cliëntendossiers.
 - Fysieke dossiers dienen achter slot en grendel te liggen.
 - Digitale dossiers dienen minimaal met een wachtwoord beveiligd te zijn. Beveilig de PC of server waar de digitale dossier op staan minimaal met een persoonlijk wachtwoord.

Indien u in opdracht van meerdere zorgaanbieders werkt:

- Maakt u in de schriftelijke overeenkomst met uw opdrachtgevers afspraken over de dossiervorming. Sluit u aan bij de dossiervorming van de opdrachtgevers of houdt u eigen cliëntendossiers bij?
- Indien u aansluit bij de dossiervorming van uw opdrachtgevers: vergewis u ervan dat de dossiervorming voldoet aan de hierboven onder B. genoemde eisen. Maak hier afspraken over in de schriftelijke overeenkomst met uw opdrachtgevers.

C. *Registreer klachten van cliënten*

- Zie paragraaf 3 van deze brochure.

D. *Registreer incidenten, informeer de cliënt en – zo nodig – de Inspectie voor de Gezondheidszorg*

- Zie paragraaf 4 van deze brochure.

E. *Reflecteer periodiek op resultaten/klachten/incidenten en voer verbeteringen door*

- Bespreek minimaal één keer per jaar de resultaten van uw behandelingen/zorgverlening, alsook de eventuele incidenten en klachten die zich hebben voorgedaan. Doe dit periodiek, geanonimiseerd, met beroepsgenoten. Bijvoorbeeld via uw beroepsorganisatie of sluit u aan bij een intervisiegroep. Kijk of er lessen uit de geregistreerde resultaten, incidenten en klachten te trekken zijn.
- Leg de bespreking vast. Noteer de getrokken conclusies en de voorgenomen maatregelen ter verbetering.
- Voer de voorgenomen maatregelen ter verbetering uit. Check na verloop van tijd of de maatregelen effect hebben en leg dit vast.
- Zorg ervoor dat u de vastleggingen van geleerde lessen en maatregelen tenminste vijf jaar beschikbaar houdt voor controle door de IGZ.

3 Omgaan met klachten

Zorg is en blijft mensenwerk. Onvrede en klachten van cliënten horen bij het werk. Een goede en snelle aanpak van klachten is van belang. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek op gang brengen als dat nodig is. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kan de cliënt formele stappen ondernemen. De cliënt kan zijn geschil voorleggen aan een erkende geschilleninstantie. De cliënt behoudt overigens ook de mogelijkheid om een civiele rechtszaak te beginnen.

U bent als ZZZP-er, die onder de Wkkgz valt, verplicht om zich bij één van de erkende geschilleninstanties aan te sluiten. De geschilleninstantie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen tot maximaal € 25.000,-, of een hoger maximumbedrag als de oprichtende partijen van een geschilleninstantie dat onderling afspreken.

Informeel of een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor u nodig is. Ga na of de verzekering een door de geschilleninstantie toegekende schadevergoeding dekt.

De Wkkgz zegt niets over wie de kosten van behandeling van een geschil moet betalen, bijvoorbeeld in geval de cliënt in het ongelijk wordt gesteld. De oprichtende partijen van een geschilleninstantie kunnen daar zelf afspraken over maken.

Hoe voldoe ik als ZZZP-er aan de wettelijke eisen voor het omgaan met klachten?

- Zodra u onvrede bij een cliënt bemerkt: ga altijd eerst in gesprek met uw cliënt en bekijk samen of u de onvrede kunt oplossen. Hiermee voorkomt u dat onvrede escaleert in een klacht of geschil.
- Zorg ervoor dat uw cliënten gratis terecht kunnen bij een klachtenfunctionaris. Dit kunt u op de volgende manieren regelen:
 - via uw branche/beroepsorganisatie;
 - u kunt samen met collega-ZZZP-ers de diensten van een klachtenfunctionaris inhuren;
 - door gebruik te maken van een marktpartij die klachtenfunctionarissen aanbiedt.
- Zorg ervoor dat u bent aangesloten bij een door de minister erkende geschilleninstantie.
 - U kunt zich ofwel aansluiten bij een geschilleninstantie die mede door uw branche- of beroepsorganisatie is opgericht, ofwel aansluiten bij een algemene geschilleninstantie die zich niet beperkt tot één zorgdomein.
- Veel gevallen van onvrede kunt u snel samen met de cliënt oplossen. In dat geval hoeft een cliënt zijn klacht niet meer schriftelijk of per email in te dienen. De Wkkgz stelt geen termijn waarbinnen de cliënt zijn klacht schriftelijk of per email moet indienen.
- Indien u schriftelijk of per email een klacht ontvangt, moet u de cliënt binnen 6 weken uw oordeel over deze klacht geven. Indien nodig kunt u deze termijn verlengen tot 10 weken. De wettelijke termijn gaat lopen op het moment dat een cliënt schriftelijk of per email een klacht indient. Na afloop van de termijn van 6 of 10 weken kan de cliënt het geschil aan de geschilleninstantie voorleggen, indien de cliënt niet instemt met uw oordeel over de klacht.

- Houd een registratie bij van klachten die schriftelijk of per e-mail binnenkomen. Zorg ervoor dat u deze registratie tenminste vijf jaar beschikbaar houdt voor controle door de IGZ.
- U bent gehouden aan een geheimhoudingsplicht, dat wil zeggen dat u informatie over klachten van uw cliënten niet met derden deelt. U kunt klachten wel geanonimiseerd delen met beroepsgenoten met het doel om daarvan te leren (zie paragraaf 2 van deze handreiking).
- Leg de bovengenoemde punten vast in een klachtenregeling.
- Ga na of uw branche- of beroepsorganisatie een modelklachtenregeling heeft ontwikkeld. Over de modelklachtenregeling moet uw branche/beroepsorganisatie overeenstemming bereiken met een representatieve cliëntenorganisatie. U kunt dan vervolgens gebruik maken van dit model.
- Communiceer uw klachtenregeling met uw cliënten op een voor hen begrijpelijke manier. Denk aan vermelding op uw website, in uw wachtkamer/behandelkamer, in een folder of een A4 dat u aan een cliënt kunt uitreiken.

Indien u met meerdere zorgverleners samenwerkt:

- Kan een cliënt bij één van de samenwerkende zorgverleners zijn of haar klacht indienen.
- De samenwerkende zorgverleners moeten dan zorg dragen voor een gecoördineerde afhandeling van de klacht. De cliënt wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Indien u met meerdere zorgverleners samenwerkt:

- Kunt u ervoor kiezen zich aan te sluiten bij de klachtenprocedure van die zorgaanbieders.
- Dit moet dan in de schriftelijke overeenkomst tussen zorgaanbieder en u zijn vastgelegd. In dat geval verwijst u uw cliënten door naar de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie van uw opdrachtgever.
- In alle gevallen moet het voor uw cliënten helder zijn waar zij terecht kunnen.

Op zoek naar meer informatie over het omgaan met klachten?

<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/klachtenwijzer>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/patientenrecht-en-clientenrecht/vraag-en-antwoord/waar-kan-ik-terecht-met-een-klacht-over-een-arts-of-zorginstelling>

<http://www.vkig.nl/het-beroep/beroepsprofiel>

<https://www.geschilleninstantieszorg.nl/erkende-instanties>

4 Leren van incidenten

Wat zijn incidenten?

Bij het verlenen van zorg of het behandelen van cliënten kunnen handelingen (bijna) fout gaan of anders lopen dan verwacht. We spreken dan van een incident.

De wettelijke definitie van een incident is: 'een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of nog zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt' (artikel 1.1 van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz).

De gevolgen van een incident kunnen variëren van geen gevolgen voor de cliënt tot merkbare, soms ernstige gevolgen, waaronder – in het uiterste geval - overlijden.

In alle gevallen zijn daar lessen uit te trekken. Dit om te voorkomen dat het in de toekomst weer gebeurt. Openheid over incidenten en het bespreekbaar maken daarvan is daarbij essentieel. De Wkkgz stelt daarom eisen aan het omgaan met incidenten.

Voorbeelden van incidenten zonder merkbare gevolgen zijn:

- Een verpleegkundige in het verzorgingshuis ziet net op tijd dat zij bezig was de verkeerde medicijnen toe te dienen aan een cliënt; zij kan het nog op tijd corrigeren.
- Een cosmetisch arts constateert dat de houdbaarheidsdata van de fillers niet op de verpakking staan.
- Een kind pakt een injectienaald op het bureau van de huisarts; de huisarts kan deze op tijd weer terugpakken; het kind heeft zich niet geprikt.

Voorbeelden van incidenten met merkbare (soms ernstige) gevolgen zijn:

- Een tandarts stoot het flesje met hypochloriet om en de inhoud van het flesje komt op de kleding van de patiënt.
- Er zit geen papier in de fax waardoor een verwijfsbrief niet binnenkomt.
- De observaties van een cliënt zijn handmatig opgeschreven, omdat het computersysteem niet werkt. Een waarnemer ziet de cliënt voordat de gegevens in de computer staan.
- Een kind prikt zich aan een injectienaald terwijl de huisarts iets opzoekt op de computer.
- Bij de medicijnverstrekking in het verpleeghuis krijgt een cliënt een medicijn dat voor een andere cliënt bedoeld was.
- Bij vervoer van een verpleeghuiscliënt is de rolstoel van de cliënt niet goed vastgezet. Bij remmen schiet de rolstoel los; de cliënt heeft veel bloeduitstortingen.
- Een ingespoten filler zorgt voor schade in het gezicht.
- Bij het ontharen met een laser ontstaan brandwonden bij de cliënt.
- Een cliënt van een massage-therapeut glijdt met olie op de onderkant van de voeten uit over de gladde vloer.

In de Wkkgz staat op drie plaatsen iets geregeld over incidenten:

1. Alle incidenten moeten worden opgenomen in het systeem van veilig incident melden, met het doel om daarvan te leren (artikel 9).
2. Incidenten die merkbare gevolgen voor de cliënt hebben of in de toekomst kunnen hebben, moeten aan de cliënt worden gemeld en daarvan moet aantekening worden gemaakt in het cliëntendossier (artikel 10).
3. Incidenten die hebben geleid tot de dood of ernstige gevolgen voor de cliënt moeten aan de IGZ gemeld worden als calamiteit (artikel 11).

Hoe geef ik als ZZP-er handen en voeten aan de wettelijke eisen over het leren van incidenten, waaronder het Veilig Incident Melden (VIM) - systeem?

U kunt het volgende doen:

- Check bij uw beroeps- of brancheorganisatie of er voor u beroeps- of branchespecifieke normen gelden op het gebied van leren van incidenten.
- Registreer incidenten op uw eigen manier of maak gebruik van een bestaand registratiesysteem. Bijvoorbeeld via uw beroeps- of brancheorganisatie.
- Indien de voorkeur uitgaat naar een eigen vorm van registratie, denk dan aan het registreren van alle incidenten in een Excel- of Wordbestand, waarbij:
 - Uitsluitend persoonsgegevens worden genoteerd als dat noodzakelijk is voor de analyse van het incident. Deze persoonsgegevens worden verwijderd zodra dat voor de analyse niet meer noodzakelijk is.
 - Het Excel- of Wordbestand zodanig afgeschermd is dat derden er niet bij kunnen (bijvoorbeeld door middel van een wachtwoord).
- Indien de voorkeur uitgaat naar een bestaand systeem voor registratie, denk dan aan een digitaal systeem, zoals bijvoorbeeld <http://www.vim-digitaal.nl/> of <http://www.vvaa.nl/advies/vim>. Gebruik de terugkoppeling van het door u gekozen systeem voor verdere analyse.
- Zorg ervoor dat u de registratie van incidenten tenminste vijf jaar beschikbaar houdt voor eigen gebruik. Derden hebben hier geen toegang toe. Ook de IGZ zal niet in uw incidentenregistratie kijken, maar zal wel willen zien of u lessen uit de incidenten getrokken hebt.
- Bespreek incidenten met beroepsgenoten in het kader van uw kwaliteitssysteem zoals beschreven in paragraaf 2 van deze handreiking.

Indien u met meerdere zorgverleners samenwerkt:

- Zorg ervoor dat iedereen met wie u samenwerkt zich veilig voelt om onderling incidenten te melden.
- Zorg ervoor dat iedereen weet wat onder een incident wordt verstaan, zodat iedereen vervolgens vergelijkbare voorvallen meldt. Deel deze afspraken ook onderling.
- Spreek duidelijk af bij wie zorgverleners incidenten kunnen melden.
- Bespreek de incidenten met de zorgverleners waarmee u samenwerkt zoals beschreven in paragraaf 2 van deze handreiking.

Indien u in opdracht van meerdere zorgaanbieders werkt:

- Kunt u ervoor kiezen aan te sluiten bij de veilig incident melden procedure van die zorgaanbieders. Dit moet dan in de schriftelijke overeenkomst tussen zorgaanbieder en u zijn vastgelegd.
- In dat geval meldt u incidenten in het veilig incident melden systeem van uw opdrachtgevers.
- Bespreek dan nog wel de incidenten met beroepsgenoten in het kader van uw kwaliteitssysteem zoals beschreven in paragraaf 2 van deze handreiking.

Wanneer moet ik cliënten en de IGZ informeren?

Clïënt informeren:

Informeer de cliënt of, indien van toepassing, diens wettelijk vertegenwoordiger over incidenten die merkbare gevolgen voor de cliënt hebben, of waarvan aannemelijk is dat die nog kunnen volgen. Doe dit bij voorkeur in een gesprek, waarbij u:

- uitlegt wat er is gebeurd;
- hoe dat heeft kunnen gebeuren;
- zo nodig excuses aanbiedt;
- aangeeft wat er geleerd is van het incident;
- en wat de mogelijkheden zijn om de schade voor de cliënt te beperken of verhelpen.

Zo voorkomt u samen dat een incident tot een geschil escaleert.

Aantekening in cliëntendossier

U moet daarnaast in het cliëntendossier het incident aantekenen, waarbij u de volgende zaken noteert:

- aard, toedracht en tijdstip van het incident;
- de namen van betrokkenen bij het incident.

Op verzoek van de cliënt krijgt deze een afschrift van deze aantekening in het dossier.

IGZ informeren:

Bij calamiteiten moet u de IGZ informeren. Calamiteiten zijn ernstige incidenten waarbij de cliënt een ernstig schadelijk gevolg ondervindt of – in het uiterste geval – is overleden. Zie ook de brochure “[Calamiteiten melden aan de IGZ](#)”.

Indien er sprake is van geweld richting een cliënt door uzelf of een ander die in uw opdracht werkt (bijvoorbeeld iemand die u inhuurt om tijdens uw vakantie waar te nemen), moet u dit aan de IGZ melden.

Na ontvangst van de melding zal de IGZ u in eerste instantie vragen om zelf de gemelde calamiteit nader te onderzoeken (De IGZ kan echter ook besluiten direct zelf tot onderzoek over te gaan). Daarbij zal de IGZ aan u vragen om uit te zoeken wat volgens u de oorzaak is. Ook moet u uitleggen welke maatregelen u gaat nemen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Doel hiervan is u te stimuleren om te leren van calamiteiten en daarmee de kwaliteit van uw zorgverlening en behandelingen te verbeteren. Mocht de IGZ uw eigen onderzoek en reflectie daarop niet afdoende vinden, dan kan zij alsnog besluiten om zelf onderzoek te doen en indien nodig, maatregelen tegen u te ondernemen.

Ook indien u een overeenkomst met één van de voor u werkzame zorgverleners (bijvoorbeeld een waarnemer) niet voortzet wegens ernstig tekortschieten in het functioneren als zorgverlener, moet u dit aan de IGZ melden. Het maakt daarbij niet uit wat de aard van de overeenkomst was, bijvoorbeeld een arbeidscontract, een samenwerkingsovereenkomst of een opdracht. Na ontvangst van de melding beziet de IGZ of zij deze nader zal onderzoeken.

U kunt calamiteiten, geweld of ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren melden via de website <http://www.igz.nl/melden/>.

Op zoek naar meer informatie over het leren van, en het informeren bij, incidenten?

1. VIM-digitaal

Dit digitale loket voor het melden van incidenten wordt ontsloten door de Stichting portaal voor Patiëntveiligheid. VIM-Digitaal beschikt over gestandaardiseerde meldformulieren voor huisartsenzorg, fysiotherapie, verloskunde, diëtiëk, verpleging en verzorging. U ontvangt via VIM-digitaal ook terugkoppeling die u bij uw analyses van incidenten kunt gebruiken.

2. Zorg voor Veilig module

“Zorg voor Veilig” is in 2008 gestart als een initiatief van het NEO (Netwerk Eerstelijns Organisaties) en de LVG (tegenwoordig InEen) om de patiëntveiligheid te bevorderen. Op de website van Zorg voor Veilig is een gratis Veilig Incident Melden module te downloaden.

3. VIM-platform VvAA

De Wkkgz vraagt u om deze (bijna)incidenten te onderzoeken, te analyseren en te delen binnen uw praktijk. Het VvAA VIM Platform maakt het makkelijk om (bijna-)incidenten te onderzoeken, delen en analyseren. Daarnaast biedt het de mogelijkheid via casuïstiek de mogelijkheid om de geleerde lessen te delen met vakgenoten.

4. SCOPE-vragenlijst

Met behulp van de SCOPE-vragenlijst kunt u de veiligheidscultuur binnen uw organisatie in kaart te brengen. SCOPE staat voor Systematisch Cultuur Onderzoek Patiëntveiligheid Eerste lijn en is met name bedoeld voor de kleinere zorgaanbieders; in uw geval voor ZZP-ers die met andere zorgverleners samenwerken. Het gebruik van SCOPE is geschikt als algemene voorbereiding op de introductie van de Veilig Incident Melden methodiek.

5. Vergeet uw beroepsorganisatie niet

Voor reeds ontwikkelde normen en procedures voor veilig incident melden kunt u ook uw beroepsorganisatie raadplegen.

5 Overige wettelijke verplichtingen

Wat zijn andere eisen uit de Wkkgz waar u als ZZP-er aan moet voldoen?

De Wkkgz stelt een aantal overige eisen die de veiligheid en kwaliteit van de door u geleverde zorg bevorderen. Deze luiden als volgt:

- Beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) indien u Wlz-zorg levert (Wlz = Wet langdurige zorg);
- Vergewisplicht en schriftelijke overeenkomst wanneer u een waarnemer/zorgverlener inhuurt;
- Onderhoud en bekwaamheid op orde bij het werken met medische technologie;
- Signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling melden aan Veilig Thuis;
- Keuze-informatie verstrekken aan de cliënt.

Beschikken over een VOG indien u Wlz-zorg levert

- Indien u Wlz-zorg levert moet u als ZZP-er beschikken over een [Verklaring Omtrent het Gedrag \(VOG\)](#) die niet ouder is dan drie jaar.
- Op verzoek van een cliënt, de IGZ of een opdrachtgever moet u deze VOG kunnen tonen.

Vergewisplicht en schriftelijke overeenkomst wanneer u een waarnemer/zorgverlener inhuurt

- Bent u als ZZP-er van plan een zorgverlener in te huren als waarnemer of om aan extra zorgvraag te kunnen voldoen? Dan bent u verplicht om te controleren of deze zorgverlener geschikt is om goede zorg te verlenen. Dit heet de vergewisplicht. Hiermee doet u onderzoek naar het arbeidsverleden van de zorgverlener die u wilt inhuren. U moet namelijk van de wet kunnen aantonen dat u op een goede manier bent nagegaan of een in te huren waarnemer/zorgverlener geschikt is. Er zijn verschillende manieren om dit te doen:
 - navraag doen bij eerdere werkgevers;
 - indien van toepassing: het BIG-register raadplegen;
 - het Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn raadplegen;
 - navraag doen bij de IGZ;
 - een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vragen aan de sollicitant. Voor Wlz-zorg is dat voor ZZP-ers/solistisch werkende zorgverleners verplicht.

Het is niet verplicht om al deze manieren toe te passen, maar u moet wel een goed verhaal hebben hoe u zich heeft vergewist (bijvoorbeeld alleen een VOG vragen is een erg magere invulling; als het om een BIG-geregistreerde zorgverlener gaat ligt het voor de hand in ieder geval ook het BIG-register te raadplegen).

- Wanneer u vervolgens een waarnemer/zorgverlener inhuurt, dan bent u verplicht hiertoe een schriftelijke overeenkomst te sluiten. Deze overeenkomst moet waarborgen dat de ingehuurde zorgverlener zich houdt aan alle eisen waaraan ook uzelf moet voldoen. Maak afspraken over wie wat concreet doet wanneer het gaat om incidenten, klachten, het kwaliteitssysteem, het werken met medische technologie en het omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Ter illustratie: als zich tijdens een behandeling van of zorgverlening bij een cliënt een incident voordoet, waarbij de door u ingehuurde waarnemer is betrokken, dan moet in de overeenkomst staan vermeld wie dit incident registreert, wie de cliënt informeert, wie bij de IGZ meldt indien dat nodig is, bij welke klachtenfunctionaris de cliënt terecht kan en bij welke geschilleninstantie. Ook is het goed om concreet af te spreken hoe de ingehuurde zorgverlener verantwoording aflegt aan u (over de resultaten van zijn behandelingen/zorgverlening, incidenten, klachten, ervaringen van cliënten). Dit geldt ook andersom als u wordt ingehuurd door een andere zorgaanbieder.

Onderhoud en bekwaamheid op orde bij het werken met medische technologie

- Indien u bij uw behandelingen/zorgverlening gebruik maakt van medische technologie (bijvoorbeeld apparatuur of hulpmiddelen), zorg er dan voor dat deze goed onderhouden zijn en, indien van toepassing, op tijd periodiek gekeurd worden.
- Zorg er ook voor dat u – evenals de door u ingehuurde zorgverlener die met deze medische technologie werkt – bekwaam en bevoegd bent om daarmee te werken.
 - Denk daarbij aan opleiding, ervaring, risico's en instructies voor goed gebruik. Doe hiertoe ook navraag bij uw leverancier van medische technologie.

Signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling melden aan Veilig Thuis

- Indien u cliënten of personen die uw cliënten vergezellen ziet, en u vermoedt dat sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling, dan bent u verplicht dit te melden aan Veilig Thuis.
- Melden kan via de Meldcode app:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2015/07/16/toolkit-meldcode-huiselijk-geweld-en-kindermishandeling>

Keuze-informatie verstrekken aan de cliënt

- Indien een cliënt om informatie verzoekt over de door u aangeboden zorg, dan bent u verplicht deze informatie aan de cliënt te verstrekken. De cliënt kan bijvoorbeeld vragen naar de door u gehanteerde tarieven, de kwaliteit van uw zorg of de ervaringen van uw (eerdere) cliënten.

6 Relatie tussen deze handreiking en het HKZ-keurmerk voor ZZP-ers in de zorg

Als u als ZZP-er in opdracht van andere zorgaanbieders werkt, moet u de afweging maken of u als ZZP-er zelfstandig aan de eisen van de Wkkgz wilt voldoen of dat u in de schriftelijke overeenkomst met uw opdrachtgevers afspreekt dat u aansluit bij bepaalde voorzieningen en procedures van uw opdrachtgevers. De keuze die u hierin maakt heeft mogelijk ook consequenties voor de beoordeling die de Belastingdienst maakt van uw zelfstandig ondernemerschap.

Momenteel wordt door NEN/HKZ een keurmerk uitgewerkt voor ZZP-ers in de zorg. Dat keurmerk combineert enerzijds eisen ten aanzien van het verlenen van zorg en de kwaliteit van zorg- en dienstverlening (onder andere uit de Wkkgz), en anderzijds indicaties die wijzen op zelfstandig ondernemerschap (die tezamen met alle (overige) feiten en omstandigheden, relevant zijn voor de toetsing door de Belastingdienst of sprake is van zelfstandig ondernemerschap).

Het keurmerk houdt dus rekening met meer eisen dan alleen die uit de Wkkgz. Het keurmerk kan u helpen bij uw afweging om Wkkgz-eisen zelfstandig te regelen danwel te regelen door aansluiting bij voorzieningen en procedures van uw opdrachtgevers.

Het keurmerk van NEN/HKZ wordt overigens door VWS of de IGZ niet verplicht gesteld.



Dit is een uitgave van
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Bezoekadres
Parnassusplein 5 | 2511 vx Den Haag

Postadres
Postbus 20350 | 2500 EJ Den Haag
Telefoon 070 340 79 11
Telefax 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

augustus 2017