



Kwaliteitscheck Verpleging en verzorging

Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza)

Als (toekomstige) zorgaanbieder streeft u naar de beste kwaliteit in zorg. Maar wat zijn hiervoor de wettelijke eisen? En voldoet u daar ook aan? De Kwaliteitscheck geeft inzicht.

Bent u zzp'er?

Beantwoord vragen **1 t/m 24**

Bent u geen zzp'er?

Beantwoord vragen **1 t/m 31**

1. Heeft u zich al gemeld voor de zorg die u gaat verlenen?

Ja

Nee

Volgens de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) moeten nieuwe zorgaanbieders zich melden voordat ze starten met het bieden van zorg. U kunt zich [melden op de website van Toetreding zorgaanbieders](#).

Het maakt niet uit of u solist bent of een instelling heeft. Of dat u hoofd- of onderaannemer bent. U moet zich melden als u zorg biedt (of die laat verlenen) die onder de [Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg](#) (Wkkgz) valt.

Ook een 'lege huls' moet zich melden. Een 'lege huls' is een zorgaanbieder die zelf geen zorg verleent, maar uitsluitend zorg doet verlenen door iemand anders.

[Check of u zich moet melden met de meldplichttool.](#)

2. Werkt u met vrijwilligers, onderaannemers of zzp'ers (of wilt u dat in de toekomst gaan doen)?

Ja

Nee

Volgens de [Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg](#) (Wkkgz) moet u met onderaannemers (ook vrijwilligers en zzp'ers) afspraken vastleggen over het werk dat zij voor u gaan doen. Met de zzp'ers die u inhuurt sluit u een overeenkomst af. Met vrijwilligers sluit u een vrijwilligersovereenkomst af.

U bent niet alleen verantwoordelijk voor de kwaliteit van de hulp van eigen medewerkers, maar ook van de zorgverleners die inhuurt. Met de zorgverleners die u inhuurt, maakt u afspraken over de kwaliteit van de zorg.

Leg minimaal vast:

- > Hoe, wanneer en hoe vaak u de kwaliteit toetst van de zorg die de ingehuurde zorgverlener biedt.
- > Juist gebruik van de geldende klachtenregeling, de procedure incidenten melden, de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling, etc.

In de overeenkomst staan de wettelijke regels die op u als zorgaanbieder van toepassing zijn plus de aanvullende regels en afspraken die u eventueel zelf toevoegt. Beide partijen moeten de overeenkomst ondertekenen. Zorg dat de overeenkomst altijd actueel en op de locatie aanwezig is.

3. Is uw registratie in het Handelsregister juist, volledig en actueel?

Ja

Nee

Kijk in het [Zorgaanbiedersportaal](#) hoe u geregistreerd staat. Indien nodig kunt u een [wijziging doorgeven via de Kamer van Koophandel](#). Denk bijvoorbeeld aan een ander adres, een andere SBI-code of de registratie van commissarissen of leden van een raad van toezicht.

4. Bent u en/of zijn uw medewerkers bevoegd en bekwaam voor het uitvoeren van uw werkzaamheden?

Ja

Nee

Bevoegd en bekwaam betekent dat zorgverleners over de juiste opleiding en registratie beschikken en/of de juiste kennis en ervaring hebben. Deze eis geldt ook voor zorgverleners die worden ingezet via een uitzend- of bemiddelingsbureau.

De Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG) merkt [14 risicovolle handelingen](#) aan als 'voorbehouden handelingen'. Zorgverleners mogen deze handelingen alleen verrichten als zij op basis van de wet BIG de juiste bevoegdheid hebben.

Een bevoegde zorgverlener mag een ander de opdracht geven om een voorbehouden handeling uit te voeren, op voorwaarde dat:

- > de opdrachtgever degene aan wie hij de opdracht geeft bekwaam acht;
- > deze persoon zichzelf ook bekwaam acht;
- > geborgd is dat de opdrachtgever aanwijzingen kan geven indien nodig;
- > deze persoon die aanwijzingen opvolgt.

Als zorgaanbieder bepaalt u de taken, bevoegdheden, competenties en verantwoordelijkheden van uw medewerkers als het om patiëntveiligheid gaat. U kunt dit op de volgende manieren doen:

1. U heeft beleid vastgesteld voor voorbehouden handelingen, scholing en aantoonbare bekwaamheid.
2. U heeft een overzicht opgesteld van voorkomende voorbehouden handelingen en de medewerkers die daarvoor bevoegd en bekwaam zijn.
3. U beschikt voor alle voorbehouden handelingen over een uitvoeringsverzoek van een bevoegde zorgverlener.

5. Registreert en declareert u de door u geleverde zorg op de juiste manier?

Ja

Nee

Alleen als u correct registreert en declareert, krijgt u betaald voor het werk dat u heeft geleverd. Daarom is het belangrijk dat u weet wat er van u wordt verwacht als het gaat om het registreren en declareren van de zorg die u levert. Dit geldt ook voor het juist en tijdig informeren van uw cliënten over het declareren van zorg en de manier waarop u uw bedrijfsvoering organiseert.

Op basis van de [Wet marktordening gezondheidszorg](#) (Wmg) heeft de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) hiervoor regels opgesteld. De NZa ziet ook toe op naleving van deze regels. U vindt deze regels onder [zorgsectoren op de website van de Nederlandse Zorgautoriteit](#). Ga naar de juiste sector en klik vervolgens op het kopje **Registreren en declareren**.

6. Bewaakt u de kwaliteit van de zorg die u levert met een kwaliteitssysteem?

Ja

Nee

Om goede zorg te blijven leveren, is het essentieel dat u een lerende professional of organisatie bent en dat u een kwaliteitssysteem opstelt en inricht.

U kunt dit doen door te zorgen voor:

- > Een kwaliteitssysteem voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van zorg (u doorloopt de Plan-Do-Check-Act-cyclus).
- > Alle wettelijk verplichte registraties in de zorg.
- > Goede en voldoende materialen en, indien van toepassing, bouwkundige voorzieningen (zoals thermostaatkranen en tilliften) die u regelmatig laat controleren.
- > Een duidelijke toedeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en afstemmings- en verantwoordingsplichten: wie kan en mag wat op welk moment.
- > Beleidsdocumenten waarin u bovenstaande zaken vastlegt, inclusief vaststellingsdatum, evaluatiedatum en (proces)eigenaar. U bundelt deze documenten en zorgt dat ze op elk moment voor alle medewerkers toegankelijk zijn.
- > Beleid, richtlijnen, protocollen en werkinstructies voor de zorgverleners met betrekking tot de kwaliteit, veiligheid en uitvoering van de zorg. Ook deze documenten hebben een vaststellingdatum, evaluatiedatum en (proces)eigenaar.

7. Reflecteert u regelmatig op de kwaliteit van de geboden zorg?

Ja

Nee

Het is belangrijk dat zorgverleners de tijd en ruimte krijgen om regelmatig samen stil te staan bij de kwaliteit van de zorg en de vraag of die voldoende persoonsgericht is. Ook is het belangrijk dat zij zich voldoende veilig voelen om open terug te kijken op de manier waarop ze zorg hebben geleverd.

8. Werkt u met de juiste richtlijnen, protocollen en werkinstructies?

Ja

Nee

Door te werken met de juiste richtlijnen, protocollen en werkinstructies, verbetert u de kwaliteit van de zorg en houdt u die continu onder de aandacht. U zorgt dat u weet hoe u deze richtlijnen, protocollen en werkinstructies moet toepassen.

9. Bent u in staat om methodisch te werken?

Ja

Nee

Het is van belang dat u methodisch werkt. Methodisch werken wordt makkelijker als u werkt volgens de Plan-Do-Check-Act-cyclus:

- > **Plan:** kijken naar de werkzaamheden en plannen hoe deze beter kunnen.
- > **Do:** de verbeteringen uitvoeren.
- > **Check:** beoordelen of het resultaat van de veranderingen het gewenste resultaat oplevert.
- > **Act:** de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.

10. Heeft u een laagdrempelige klachten- en geschillenregeling?

Ja

Nee

Elke zorgaanbieder moet een klachtenregeling hebben voor een laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, met als doel het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing. Leg in een document vast hoe u de klachtafhandeling heeft georganiseerd. Zorg dat alle medewerkers de klachtenregeling kennen en informeer cliënten op een begrijpelijke manier bij wie zij terecht kunnen en hoe klachten worden behandeld. Is er sprake van ketenzorg waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn? Dan is een afgestemde behandeling van klachten verplicht.

Brancheorganisaties hebben vaak relevante informatie en formats beschikbaar. Gebruikt u een format, vul dit dan op zo'n manier in dat het bij uw eigen organisatie past.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris moet onafhankelijk kunnen opereren. Deze onafhankelijkheid moet goed gewaarborgd en omschreven zijn. De klachtenfunctionaris geeft de klager op verzoek gratis advies over het indienen van een klacht en helpt bij het formuleren van de klacht en het zoeken naar mogelijke oplossingen. De contactgegevens van de functionaris moeten voor cliënten eenvoudig te vinden zijn. Ook moet de klager de klachtenfunctionaris laagdrempelig en rechtstreeks kunnen benaderen. Dit moet duidelijk worden gecommuniceerd.

11. Bent u aangesloten bij een erkende geschilleninstantie?

Ja

Nee

Elke zorgaanbieder moet aangesloten zijn bij een geschilleninstantie. Op de [pagina Erkende instanties](#) vindt u de door de minister van VWS erkende geschilleninstanties in de zorg.

12. Heeft u schriftelijke procedures voor het veilig melden van incidenten en calamiteiten?

Ja

Nee

U heeft een interne werkwijze die regelt dat medewerkers veilig incidenten en calamiteiten kunnen melden. Doel is om deze meldingen te bespreken, ervan te leren en zo de zorg te verbeteren. U legt de werkwijze vast in een document en zorgt dat alle medewerkers de werkwijze kennen.

Omschrijf in de werkwijze in ieder geval:

- > Aan wie de meldingen worden gedaan.
- > Hoe u meldingen analyseert.
- > Hoe terugkoppeling plaatsvindt naar de melder en/of andere collega's.
- > Hoe u naar aanleiding van meldingen verbeteracties inzet.

Zorg ook voor een meldformulier, waarop duidelijk staat welke incidenten moeten worden gemeld. Maak dit formulier beschikbaar voor iedereen.

Leg alle (bijna) incidenten en calamiteiten vast in een overzicht. Onderstaande gebeurtenissen moet u [verplicht melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(IGJ\)](#):

- > **Calamiteiten:** ernstige gebeurtenissen waarbij de cliënt is overleden of ernstige schade heeft ondervonden.
- > **Geweld in de zorgrelatie:** geweld richting een cliënt door een zorgverlener (of een ander die in uw opdracht werkt), of geweld tussen cliënten onderling.
- > **Ontslag wegens disfunctioneren:** niet voortzetten van een overeenkomst met een voor u werkzame zorgverlener wegens ernstig tekortschieten in diens functioneren. Ongeacht wat de aard van de overeenkomst was, bijvoorbeeld een arbeidscontract, samenwerkingsovereenkomst of opdracht.

Meer informatie voor zzp'ers

In de [Handreiking Wkkgz voor zzp'ers](#) leest u welke wettelijke verplichtingen voor u gelden vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

13. Heeft u een meldcode waarin staat hoe u omgaat met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling?

Ja

Nee

Als zorgaanbieder stelt u een meldcode vast waarin u stapsgewijs aangeeft hoe u omgaat met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling. De [Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling](#) kan u hierbij helpen. De meldcode draagt eraan bij dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. Werk de meldcode op zo'n manier uit dat deze bij uw organisatie past.

U legt de meldcode vast in een document. Vervolgens informeert u alle medewerkers over de meldcode en zorgt u dat ze deskundig zijn en blijven. U kunt zelf bepalen op welke manier(en) u medewerkers informeert (bijvoorbeeld in een teamoverleg of met e-learning).

In de meldcode staat minimaal:

- > Hoe u signalen van mogelijk huiselijk geweld of kindermishandeling in kaart brengt en registreert.
- > Met wie, wanneer en hoe u signalen deelt en bespreekt. (Hierbij hoort ook het eventueel raadplegen van [Veilig Thuis bij u in de buurt](#) of een letseldeskundige.)
- > Wie de gesprekken voert met betrokkene(n), en op welke wijze.
- > Hoe u signalen weegt. (Vermeld in de meldcode altijd dat bij twijfel Veilig Thuis bij u in de buurt wordt geraadpleegd.)
- > Hoe, wanneer en door wie wordt besloten of u zelf hulp organiseert of het signaal meldt aan Veilig Thuis.

14. Houdt u van elke cliënt een dossier bij? En voldoet dat dossier aan de wettelijke eisen?

Ja

Nee

U gebruikt standaarddocumenten/formulieren om voor elke cliënt een zorgdossier samen te stellen. In dit dossier (digitaal of op papier) staat alle informatie die voor de behandeling of begeleiding van de cliënt belangrijk is.

Onderstaande onderwerpen kunnen onderdeel zijn van het dossier (voor zover ze van toepassing zijn op de cliënt):

- > Persoonsgegevens cliënt.
- > Zorgovereenkomst.
- > Diagnose(s).
- > Zorgplan/zorgafspraken.
- > Indien van toepassing: toestemming van cliënt of diens vertegenwoordiger voor de uitvoering van het zorgplan.
- > Verslag evaluatiegesprekken.
- > Rapportage.
- > Naam behandelend (huis)arts en eventueel andere behandelaars.
- > Eventuele vrijheidsbeperkingen.
- > Actueel medicatieoverzicht, wanneer de zorgaanbieder (een deel van) het medicatieproces overneemt.
- > Een door de apotheker geleverd en actueel medicatieoverzicht met soort medicatie, dosering, tijdstippen van verstrekking, naam voorschrijvend arts, naam leverend apotheker.
- > Uitvoeringsverzoeken indien sprake is van voorbehouden handelingen.

Vermeld in het dossier ook incidenten die merkbare gevolgen voor de cliënt hebben gehad, inclusief de aard en toedracht, het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van betrokkenen.

Het medisch dossier, waaronder de verpleegkundige en verzorgende verslaglegging, voldoet uiteraard aan de geldende richtlijnen:

- > Het dossier (papier of digitaal) is te allen tijde beschikbaar voor de arts/waarnemer.
- > Papieren dossiers zijn beveiligd opgeborgen in een afsluitbare ruimte.
- > Digitale dossiers zijn alleen te raadplegen door bevoegde medewerkers met unieke inloggegevens.

U bewaart dossiers 20 jaar na de laatste wijziging, tenzij sprake is van [uitzondering om een medisch dossier langer te bewaren](#).

15. Houdt u zich aan de wettelijke bewaartermijn van dossiers?

Ja

Nee

De wet vraagt van u dat u zich houdt aan de [wettelijke bewaartermijn van medische dossiers](#). Ook moet u zorgen voor een goede beveiliging en overdracht van deze dossiers.

16. Sluit de zorg aan bij de behoeften van uw cliënt?

Ja

Nee

De zorg die u biedt, moet aansluiten bij de behoeften van uw cliënt. De zorgvraag, zorgdoelen en afspraken moeten zijn vastgelegd, en de zorgbehoeften moeten voortdurend in beeld zijn. Als er risico's zijn, signaleert u deze tijdig.

Zodra de situatie van uw cliënt of zijn/haar zorgbehoeften veranderen, past u de zorg hierop aan. U legt deze veranderingen vast in het zorgplan. Als u zorg levert op basis van een persoonsgebonden budget (pgb), dan hoeft u geen zorgplan te hebben. Maar u moet de afspraken met uw cliënt wél vastleggen.

17. Heeft uw cliënt inspraak in de doelen van de zorg en zijn/haar behandeling en ondersteuning?

Ja

Nee

Uitgangspunt is dat iedere cliënt met enige regelmaat inspraak heeft in de zorg die hij/zij krijgt. U moet bijvoorbeeld aan het volgende voldoen:

- > Betrek uw cliënt (of diens vertegenwoordiger) bij het opstellen van het zorgplan.
- > Vraag uw cliënt dit zorgplan te ondertekenen.
- > Evalueer het zorgplan zo vaak als nodig, maar minimaal één keer per jaar in een Multidisciplinair overleg (MDO) en nodig uw cliënt (of diens vertegenwoordiger) daarvoor uit.
- > Houd rekening met de wensen van uw cliënt en leg deze vast in het cliëntdossier, zorg- of behandelplan.
- > Zorg dat uw cliënt (en mantelzorgers of vertegenwoordigers, indien nodig of gewenst) inzage hebben in het cliëntdossier.

18. Werkt u samen met andere zorgverleners om integrale zorg te leveren?

Ja

Nee

Bij de uitvoering en organisatie van de zorg is het de bedoeling dat u de zorg voor uw cliënt afstemt met andere zorgverleners en dat uw cliënt integrale zorg ontvangt.

Dit betekent dat:

- > U weet welke andere zorgverleners bij uw cliënt betrokken zijn.
- > U de zorg afstemt met andere zorgverleners, zowel binnen uw eigen team als met andere disciplines.

Het is belangrijk dat de afstemming tussen de verschillende zorgverleners wordt vastgelegd, zodat zij de zorg aan de cliënt kunnen evalueren en bijstellen. Een actueel zorgdossier bevordert de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners.

19. Krijgt de cliënt deskundige en veilige zorg?

Ja

Nee

De wet schrijft voor dat u cliënten deskundige en veilige zorg biedt en dat u werkt volgens de [professionele standaarden en richtlijnen die voor zorgaanbieders van toepassing zijn](#). Denk bijvoorbeeld aan de protocollen voor verpleegtechnische handelingen en de richtlijnen voor hygiëne, infectiepreventie, medicatie, etc.

Ook moet u een [Meldcode huiselijk geweld](#) hebben en de veilige relatie tussen zorgverlener en cliënt bewaken. Hiervoor maakt u beleid volgens de [Leidraad Veilige zorgrelatie](#). Zorgverleners moeten dit beleid kennen en ernaar handelen.

20. Verstrekt u medicatie aan uw cliënt op een veilige manier?

Ja

Nee

Als u de zorg voor de medicatie (gedeeltelijk) van de cliënt overneemt, gebruik dan altijd de toedienlijst van de apotheker. Voer een dubbele controle uit bij risicovolle medicatie.

In het medicatiebeleid omschrijft u in ieder geval de taken, verantwoordelijkheden en afspraken over het gehele medicatieproces. U brengt het medicatiebeleid in lijn met de [richtlijn Veilige principes in de medicatieketen](#) en zorgt dat alle medewerkers dit beleid kennen.

Verder neemt u in uw medicatiebeleid in ieder geval de volgende zaken op:

- > **Medicatieoverzicht:** Wanneer u (een deel) van het medicatieproces op u neemt, omschrijft u wie wat doet, wanneer en hoe. Alle verstrekte medicatie wordt afgetekend en/of geparafeerd op door de apothek verstrekte toedienlijsten.
- > **Uitzetten en toedienen:** Omschrijving van de wijze waarop het uitzetten en toedienen is geregeld, bijvoorbeeld met een Geneesmiddel distributiesysteem (GDS).
- > **Bewaring:** Waar en hoe medicatie veilig wordt bewaard, en hoe en wanneer medicatie retour gaat naar de apothek.
- > **Scholing:** Gerichtte scholing over de (bij)werking van medicatie (als onderdeel van uw opleidingsplan), in het bijzonder voor personeel dat met de medicatie is belast.
- > **Omgaan met fouten:** Hoe fouten met medicijnen worden gemeld, afgehandeld, teruggekoppeld en geregistreerd. Dit is onderdeel van uw beleid op [Veilig Incident Melden](#).

In de [Richtlijn overdracht medicatiegegevens](#) is ook de rol van toedieners opgenomen.

21. Past u verplichte zorg alleen toe als dat is toegestaan onder de Wet zorg en dwang (Wzd) en/of de Wet verplichte ggz (Wvggz)?

Ja

Nee

De zorg voor ouderen met dementie en mensen met een beperking moet zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaatsvinden. De [Wet zorg en dwang](#) (Wzd) staat onvrijwillige zorg of dwang alleen toe als het echt niet anders kan. Dat wil zeggen: zonder zorg of behandeling ontstaat ernstig nadeel voor de cliënt of mensen in diens omgeving. U mag onvrijwillige zorg alleen toepassen als alle alternatieven zijn onderzocht en uitgesloten en u voldoet aan de voorwaarden uit de Wet zorg en dwang.

Als u zorg levert aan mensen die onder de Wzd vallen, zoals mensen met dementie, dan moet u zorgen dat uw zorgverleners kennis hebben van de Wzd. Zij moeten in staat zijn om situaties te herkennen waarin de Wzd van toepassing is en weten wat er allemaal valt onder onvrijwillige zorg.

Als u onvrijwillige zorg toepast, gebeurt dit altijd alleen na een weloverwogen besluitvormingsproces in multidisciplinair verband en met instemming van de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt. U legt dit besluit vast in het cliëntdossier en evalueert het periodiek. Onvrijwillige zorg mag alleen worden verleend door deskundige zorgverleners, die heldere instructies hebben ontvangen. Als u onvrijwillige zorg in een ambulante setting levert (bijvoorbeeld bij de cliënt thuis), dan moet u [aan extra zorgvuldigheidseisen voldoen](#).

Meer informatie

Meer informatie over de regels rondom onvrijwillige zorg vindt u op [dwanginzorg.nl](#). Voor cliënten met een psychische stoornis is de [Wet verplichte ggz](#) (Wvggz) van toepassing. Meer informatie over de regels rondom de Wvggz vindt u ook op [dwanginzorg.nl](#).

22. Werkt u samen met het informele netwerk van uw cliënt?

Ja

Nee

Soms neemt het informele netwerk van uw cliënt (familie, vrienden, kennissen, etc.) mantelzorg op zich. Bij de uitvoering van deze zorg is het belangrijk dat u oog houdt op de kwaliteit en tijdig opschaalt als het niet goed gaat.

Bij de uitvoering en organisatie van de zorg houdt u rekening met de wensen en mogelijkheden van de informele zorgverleners. Dit houdt bijvoorbeeld in dat u een vinger aan de pols houdt. Als u bijvoorbeeld signaleert dat het informele netwerk overbelast wordt, dan is het aan u om dit met het informele netwerk te bespreken. En zo nodig op te schalen, om de informele zorgverleners te ontlasten.

23. Stelt de wijkverpleegkundige een zorgplan op voor de cliënten en wordt dit vastgelegd in het cliëntdossier?

Ja

Nee

Niet van toepassing, ik bied geen wijkverpleging

Wanneer u wijkverpleging levert aan cliënten die zorg krijgen gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw), dan indiceert, herindiceert en organiseert de wijkverpleegkundige de zorg voor deze cliënten.

De wijkverpleegkundige vertaalt de indicatie naar een individueel zorgplan. In dit plan staat in ieder geval:

- > Wat de doelen zijn van de zorgverlening, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.
- > Op welke concrete wijze en binnen welke periode wordt geprobeerd om deze doelen te bereiken.
- > Wie verantwoordelijk is voor de verschillende onderdelen van de zorg.
- > Op welke manier afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners.
- > Wie aanspreekpunt is voor de cliënt.
- > Hoe vaak, wanneer en onder welke omstandigheden de zorg en de doelen samen met de cliënt dienen te worden geëvalueerd. De uitkomsten van deze evaluatie neemt de wijkverpleegkundige op in het zorgplan.

Het zorgplan (ook wel behandelplan, leefplan, zorgbeschrijving, ondersteuningsplan of begeleidingsplan) moet gereed zijn binnen zes weken na de start van uw zorgverlening. De wijkverpleegkundige maakt het zorgplan altijd in overleg met de cliënt. Uw organisatie beschikt over standaarddocumenten en formulieren om voor elke cliënt een zorgdossier samen te stellen (digitaal of op papier). Verder kan uw organisatie duidelijk maken dat de cliënt instemt met het zorgplan.

24. Bespreekt u met uw cliënten de mogelijke risico's in hun woonomgeving?

Ja

Nee

Niet van toepassing, ik bied geen wijkverpleging

U signaleert en bespreekt risico's voor de cliënt in diens woonomgeving. Hieronder valt alles wat een cliënt nodig heeft om veilig te kunnen wonen. Als er risico's zijn, helpt u de cliënt om een weloverwogen keuze te maken hoe met deze risico's om te gaan. De uiteindelijke keuze ligt bij de cliënt zelf.

Bent u zzp'er?

U hoeft de overige vragen niet te beantwoorden.

Bent u geen zzp'er?

Ga door naar vraag 25.

25. Heeft u een cliëntenraad?

Ja

Nee

Volgens de [Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen](#) (Wmcz) moeten cliënten als groep invloed kunnen uitoefenen op de manier waarop zaken voor hen zijn geregeld. Denk aan de zorg zelf, maar ook aan het dagelijkse reilen en zeilen in de instelling (zoals maaltijden, huisregels, inrichting, etc.).

Als u zorg verleent met **meer dan 10 zorgverleners**, is het verplicht om een cliëntenraad te hebben. Een grens van **25 zorgverleners** geldt als cliënten niet gedurende ten minste een etmaal bij uw instelling kunnen verblijven en u bovendien geen zorg door medisch specialisten of persoonlijke verzorging, begeleiding of verpleging verleent, als omschreven in de [Wet langdurige zorg](#).

Als u een cliëntenraad moet hebben, moet u ook een schriftelijke medezeggenschapsregeling hebben. Hierin legt u vast hoe de medezeggenschap van cliënten bij u is geregeld.

U verstrekt de cliëntenraad tijdig alle inlichtingen die zij nodig heeft voor de vervulling van de medezeggenschap. Ook stelt u de cliëntenraad in staat gebruik te maken van voorzieningen die redelijkerwijs nodig zijn voor de vervulling van haar werkzaamheden en betaalt u de kosten die voor die werkzaamheden nodig zijn (denk aan scholing en onafhankelijke ondersteuning).

Voor bepaalde onderwerpen heeft de cliëntenraad adviesrecht. Voor andere onderwerpen – vooral onderwerpen die dichtbij de cliënt staan – heeft de cliëntenraad wettelijk instemmingsrecht. De medezeggenschapsregeling is een voorbeeld van een onderwerp waarvoor instemmingsrecht geldt.

Als uw instelling is ingericht om cliënten langdurig te laten verblijven, dan moeten zij volgens de wet naast hun formele medezeggenschap via de cliëntenraad ook inspraak kunnen uitoefenen in zaken die direct van invloed zijn op hun dagelijks leven. In de [handreiking Inspraak in de Wmcz 2018](#) leest u hoe u dit kunt doen.

26. Staan de functies en het aantal uren van uw medewerkers in verhouding tot de soort zorg die u verleent of wilt verlenen?

Ja

Nee

Goede zorg betekent dat u tijdig, doelmatig en deskundig voorziet in de zorg- en ondersteuningsbehoeften van uw cliënten. Daarvoor heeft u voldoende medewerkers beschikbaar, afhankelijk van de soort zorg die u biedt. U zorgt voor 'de juiste professional' (vakbekwaam en toegerust) op 'de juiste plek'.

27. Heeft u een opleidingsplan voor uw zorgverleners?

Ja

Nee

U heeft een actueel diploma- en bevoegdheidsoverzicht van alle zorgverleners. Daarnaast heeft u een opleidingsplan voor (bij)scholing dat past bij de zorg die u biedt aan uw cliëntgroepen. Leg elk jaar in een document vast welke verdieping, herhaling of aanvullende scholing uw personeel nodig heeft om de juiste zorg te kunnen blijven verlenen.

Zijn er in uw organisatie BIG-geregistreerden werkzaam en worden er voorbehouden en risicovolle handelingen verricht? Dan moet u hun bekwaamheid regelmatig toetsen en zorgen voor (bij)scholing.

Maak regelmatig tijd voor zaken als reflectie op eigen gedrag, het veilig melden van incidenten, het medicatiebeleid en de [Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling](#). Bespreek deze onderwerpen bijvoorbeeld in een werkoverleg of aparte bijeenkomst.

Leg de aanpak, planning en afspraken over de zaken die hierboven worden genoemd, vast in een opleidingsplan en deel dit met de betrokken medewerkers.

28. Heeft u onderzocht of het eerdere functioneren van uw zorgverleners geen bezwaar vormt voor het verlenen van zorg aan cliënten?

Ja

Nee

Als zorgaanbieder moet u controleren of het eerdere functioneren van uw zorgverleners geen bezwaar vormt voor het verlenen van zorg aan cliënten. Dit heet de [vergewisplicht](#). U moet deze controle ook uitvoeren voor alle zzp'ers en vrijwilligers die met cliënten in contact komen.

Vraag alle zorgverleners (ook solisten) om een [Verklaring Omtrent het Gedrag](#) (VOG) aan te leveren. Daarnaast kunt u het arbeidsverleden van uw zorgverleners controleren door:

- > Navraag te doen bij eerdere werkgevers.
- > [Navraag te doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(IGJ\)](#) over eerder disfunctioneren.
- > De lijst [zorgverleners met een maatregel](#) in het BIG-register te raadplegen.

Leg in een overzicht of het personeelsdossier vast welke controles u per zorgverlener heeft uitgevoerd.

Voorkom diplomafraude

Als werkgever kunt u sollicitanten en werknemers vragen om een gratis digitaal uittreksel uit Mijn diploma's. Dit digitale uittreksel is een officieel bewijs van het behaald diploma. Zo weet u zeker dat het diploma is behaald en voorkomt u diplomafraude.

Meer informatie

- > [Uittreksel Mijn diploma's controleren](#)
- > [Uittreksel Mijn diploma's downloaden](#)

29. Heeft u een procedure om het (dis)functioneren van medewerkers te beoordelen?

Ja

Nee

Als zorgaanbieder heeft u een vastgelegde procedure om het (dis)functioneren van medewerkers te beoordelen. In deze procedure staat ook hoe u ontbinding of niet-voortzetting van de overeenkomst regelt als gevolg van dit disfunctioneren.

Ontslaat u een zorgverlener die ernstig tekort is geschoten in zijn functioneren? Dan moet u dit [melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#) (IGJ).

30. Kan de bestuurder of praktijk eigenaar van uw organisatie zijn/haar werk goed doen?

Ja

Nee

Als er problemen zijn met het besturen van een instelling kan dit ten koste gaan van de kwaliteit en continuïteit van de zorg. Bijvoorbeeld omdat er gedwongen ontslagen vallen of de bestuurder en interne toezichthouder niet in staat zijn samen een koers uit te zetten. Met goed bestuur zorgt u voor goede en veilige zorg.

Meer informatie

> [Goed bestuur](#)

31. Voldoet uw informatiebeveiliging aan de wettelijke norm NEN 7510?

Ja

Nee

Niet van toepassing, ik maak geen gebruik van elektronische gegevensverwerking

Als zorgaanbieder moet u uw informatiebeveiliging op orde hebben. Dit is van belang voor de vertrouwelijkheid van gezondheidsgegevens. Ook zorgt u daarmee dat de informatiesystemen waarvan u als zorgaanbieder afhankelijk bent, veilig blijven draaien. In de zorg is de NEN 7510 hiervoor de wettelijke norm.

De NEN 7510 is gebaseerd op een kwaliteitscyclus (plan-do-check-act). U begint met het uitvoeren van een risicoanalyse om vast te stellen met welke bedreigingen u te maken heeft. U besluit vervolgens welke maatregelen nodig zijn (plan). Vervolgens richt u passende beheersmaatregelen in (do). U controleert regelmatig of de maatregelen werkelijk worden uitgevoerd en effectief zijn (check). Vervolgens brengt u zo nodig verbeteringen aan (act).

Onafhankelijke beoordeling

De NEN 7510 schrijft voor dat u regelmatig zorgt voor een onafhankelijke beoordeling van uw informatiebeveiliging door een onafhankelijke deskundige, bijvoorbeeld een interne auditor, onafhankelijke manager of externe gespecialiseerde organisatie. Het resultaat van de onafhankelijke beoordeling kunt u gebruiken om uw informatiebeveiliging verder te verbeteren. Ook kunt u ermee aantonen dat u voldoet aan de wettelijke norm. Dat laatste kan natuurlijk ook met een certificaat, maar dat is niet verplicht.

Het is niet voldoende als uw ICT-leveranciers aangeven dat zij voldoen aan NEN 7510. U blijft als zorgaanbieder zélf verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging. Immers, ook uw eigen handelen en dat van uw medewerkers heeft invloed op de informatieveiligheid. Ook moet u de eisen voor informatiebeveiliging opnemen in de contracten met uw leveranciers en hun dienstverlening daarop beoordelen.

Meer informatie

De [NEN 7510 is gratis beschikbaar](#). Veel koepels van zorgaanbieders hebben extra informatie over informatiebeveiliging op hun website geplaatst. Ook kunnen sommige zorgaanbieders zich aansluiten bij Z-CERT, het expertisecentrum voor cybersecurity in de zorg. Ook adviesbureaus kunnen u ondersteunen.