

## Bericht van de medewerker Kwaliteitsbeheer

De afgelopen periode ontstond bij ons soms het vermoeden dat voor cliënten belangrijke informatie niet goed door de therapeut wordt gecommuniceerd. Wij hebben hier een onderzoek naar gedaan en geven jullie hierbij graag een overzicht van onze bevindingen. Ook andere punten waar onze visiteurs regelmatig tegenaanlopen, worden hieronder besproken.



**Lees deze informatie goed door en kijk waar jij nog verbeterpunten kunt doorvoeren.**

### Wkkgz

Uit de uitkomsten van onze Mystery-callers en Visiteurs blijkt dat een grote groep registerleden op hun website geen informatie geeft over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht door de cliënt volgens de [Wkkgz](#).

De Wkkgz gaat uit van de individuele verantwoordelijkheid van de zorgverlener: jij dus. De wet geeft een aantal zaken aan die geregeld moeten zijn: 1. Geschillencommissie, 2. Klachtenreglement, 3. Klachtenfunctionaris, 4. VIM-register. Het kan zijn dat je de klachtenregeling via de NFG laat lopen (genoemde punten zijn dan allemaal zeker in orde), maar het kan ook zijn dat je dit elders hebt geregeld. Je bent hoe dan ook verplicht om dit geregeld te hebben én je cliënten hierover te informeren. Heb je de Wkkgz-regeling via de NFG? Link dan [deze pagina](#) aan jouw site zodat je cliënten goed worden geïnformeerd wat te doen bij een klacht, o.a. via een duidelijk stappenplan.

Krijg jij onverhoopt te maken met een klacht, dan hebben wij ook een stappenplan beschikbaar voor jou. Je vindt deze op je persoonlijke NFG-pagina onder het blauwe tabblad "Downloads".

### Waarnemingsovereenkomst

Wat verder een aandachtspunt blijkt te zijn is de waarnemingsovereenkomst bij ziekte en overlijden/beëindiging praktijk. Wij constateren zeer regelmatig dat dit niet schriftelijk is vastgelegd of zelfs helemaal niet is geregeld. Cliënten hebben het recht te weten bij wie zij terecht kunnen in een dergelijke situatie. Hiervoor zijn overeenkomsten (enkelzijdig en wederzijds) te vinden onder de knop "Downloads". Het betreffen voorbeeld-overeenkomsten, aanpassing hiervan naar de eigen situatie is dus zeker mogelijk. De waarnemingsovereenkomst is een zaak tussen het NFG-registerlid en zijn/haar waarnemer. Geef je cliënten tijdig informatie over een eventuele waarneming/vervanging. Bij een visitatie zal dit onderdeel altijd worden besproken.

### Vastlegging BSN (Burgerservicenummer)

Vaak constateren wij dat registerleden het BSN van cliënten registreren in het dossier. Dit kan en mag alleen in situaties wanneer sprake is van contracten met overheidsinstellingen in het kader van de WMO of Jeugdwet, aangezien hun administraties werken met het BSN. In alle andere situaties mag het BSN juist niet vermeld staan.

## **Vernietiging dossier / bewaartermijn dossier**

Cliënten kunnen een verzoek indienen tot het vernietigen van hun dossier. Dat is een recht. Wanneer een cliënt hier een verzoek toe doet, moet dit verzoek hiertoe wél bewaard worden. De wettelijke bewaartermijn van dossiers is 20 jaar. Voorheen was dit 15 jaar en wij constateren dat nog steeds veel registerleden dossiers na 15 jaar vernietigen. Ook is het niet de bedoeling dat hulpverleners gaan lobbyen bij hun cliënten om dossiers eerder te mogen vernietigen.

## **Veiligheid / preventie**

Tijdens visitaties wordt met regelmaat opgemerkt dat er geen rookmelder en/of brandblusser in de praktijkruimte aanwezig is. Officieel is dit (nog) niet verplicht, maar voor de veiligheid van de cliënten en zorgverleners adviseren wij sterk om hier wel voor te zorgen.

Heb je nog vragen of opmerkingen? Neem dan contact op met onze medewerker Kwaliteitsbeheer, Ben de Kuijer via [kwaliteitsbeheer@de-nfg.nl](mailto:kwaliteitsbeheer@de-nfg.nl)