



De Wkkgz in een notendop

versie 2022

Wat is de Wkkgz?

De Wet kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) is in januari 2016 van gestart gegaan en geldt niet alleen voor zorginstellingen, maar ook voor zzp'ers. De Wkkgz omschrijft waar kwalitatief goede zorg aan moet voldoen en hoe omgegaan moet worden met klachten en incidenten.

Door de zorgaanbieder te verplichten een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten in te richten, zorgt deze wet ervoor dat de positie van de cliënt versterkt wordt.

Doel van de Wkkgz

Het doel van de Wkkgz is: "openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren". (**Bron:** Rijksoverheid)

Verplichtingen Wkkgz

Om kwalitatief goede zorg te bevorderen en de positie van de cliënt te versterken, wordt de zzp'er op de volgende 4 gebieden verplichtingen opgelegd:

1. Omgaan met klachten

De Wkkgz zorgt ervoor dat een cliënt op een laagdrempelige manier zijn/haar onvrede over de zorgverlening kan uiten wanneer dit gewenst is. Daarom ben jij als zzp'er verplicht om aangesloten te zijn bij een *erkende geschilleninstantie* en moet je beschikken over een (externe) erkend klachtenfunctionaris. Daarnaast ben je verplicht jouw cliënten te voorzien van duidelijk informatie over *hoe jij invulling geeft aan jouw klachtenregeling*.

2. Erkende geschilleninstantie

Als zzp'er moet je aangesloten zijn bij een door de overheid erkende geschilleninstantie. Klik [hier](#) voor een lijst erkende geschilleninstanties van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & sport.

3. Erkend klachtenfunctionaris

Voordat de cliënt een formele klacht indient bij een geschillencommissie, moet de cliënt de mogelijkheid krijgen om de klacht bij een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris te leggen. Deze klachtenfunctionaris neemt dan namens jou de klacht in behandeling.

Erkende Klachtenfunctionarissen voor zorg en welzijn zijn:

- [Solopartners](#) (beschikt ook over een erkende geschilleninstantie - tevens de brancheorganisatie)
- [de Zorgprofessional](#) (beschikt ook over een erkende geschilleninstantie)
- [Klachtenportaal Zorg](#) (beschikt ook over een erkende geschilleninstantie)
- [Zorg & Co](#)
- [Coöperatie Dichtbij U.A.](#) (beschikt ook over een erkende geschilleninstantie)
- [Stichting inzet voor zorg](#)
- [NBPO](#)
- [Quasir](#) (beschikt ook over een erkende geschilleninstantie)
- [Klachtconsult](#)
- [Zorg voor Zzp](#) (beschikt ook over een erkende geschilleninstantie)

Erkende Klachtenfunctionarissen en geschillencommissies voor de alternatieve zorg zijn:

- De Geschillencommissie Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen. Voor zorgaanbieders aangesloten zijn bij de Stichting Complementaire en Alternatieve Geneeswijzen (SCAG).
- Geschillencommissie Complementaire Behandelvormen. Voor leden van een van de beroepsverenigingen die deelnemen aan de Coöperatie Complementary Alternative Medicine.
- Geschilleninstantie Koepel Alternatieve Behandelwijzen (KAB). Voor homeopaten, acupuncturisten en natuurgeneeskundigen.
- Stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT). Voor alternatieve/complementaire therapeuten/genezers aangesloten bij een door Stichting GAT erkende beroepsorganisatie

4. Eigen invulling klachtenregeling

Je bent verplicht om op een professionele wijze invulling te geven aan jouw klachtenregeling. *Wat moet de cliënt doen om bij jou een klacht te kunnen indienen? en hoe ga jij hiermee om?*

Leren van incidenten

Als zzp'er moet je kunnen aantonen dat je een 'lerende solist' bent. Dat betekent dat je continu bezig bent met jouw kwaliteit te verbeteren en te leren van fouten in de zorgverlening zodat dit niet in het vervolg nogmaals gebeurt. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) inspecteert of je aan deze eis voldoet.

Registratieplicht

Om te kunnen leren is het noodzakelijk om incidenten te registreren. Je verzamelt de benodigde informatie en gaat na wat, waar, hoe en waarom een incident heeft kunnen plaatsvinden. Op basis van de bevindingen pas je daar waar nodig jouw beleid aan.

Cliënt op de hoogte stellen van gemaakte fouten

Wanneer er iets fout gaat in de zorgverlening, ben je verplicht om de cliënt hierover te informeren. Wat ging niet goed? en waarom ging het niet goed? Hiervan moet een verslag/notitie gemaakt worden en toegevoegd worden aan het cliëntendossier.

Werken volgens een kwaliteitssysteem

Een kwaliteitssysteem houdt in dat je op een 'systematische' wijze werkt en handelt volgens de geldende beroepsnormen en kwaliteit- en veiligheidsstandaarden. In zo'n (digitaal) kwaliteitssysteem leg je alle processen en procedures die te maken hebben met jouw organisatie en zorg- en dienstverlening vast zodat de kwaliteit en veiligheid geborgd en continu verbeterd kunnen worden.

Overige wet- en regelgeving

Afhankelijk van welke zorg je precies verleent, moet je voldoen aan een aantal aanvullende wet- en regelgeving. Zo omschrijft de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hoe je om moet gaan met persoonsgegevens. Ben je BIG-geregistreerd? dan heb je te maken de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG). Ben je verloskundige of (wijk)verpleegkundige? dan heb je te maken met de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Deze wet omschrijft de rechten en plichten van een cliënt.

Val ik onder de Wkkgz?

In de [Wkkgz handreiking voor zzp'ers](#) van het Ministerie VWS, lees je welke zzp'ers moeten voldoen aan de eisen van de Wkkgz. SoloPartners heeft een eenvoudige [zelftest](#) ontwikkeld om direct te bepalen of jij onder de Wkkgz valt.

NB: het kan zijn dat je je bij de Kamer van Koophandel (kvK) ingeschreven hebt, onder een SBI-code die wel onder de Wkkgz valt. In de [brochure van de Rijksoverheid](#) lees je wanneer je uitgezonderd bent. Zorg ervoor dat je op papier beargumenteert waarom jij onder de uitzonderingsregel valt. Zo toon je bij controle aan waarom je niet verplicht bent om aan de Wkkgz te voldoen.

Wil jij ook aantoonbaar kwalitatiever werken? Lees meer over ons [KMS ZZP excellent](#).

Disclaimer

Dit document is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld, maar kan desondanks mogelijke onjuistheden bevatten of onvolledig zijn. AEQT aanvaardt op geen enkele wijze enig aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan door, of voortvloeit uit het gebruik van dit document. Aan de inhoud van de website kunnen geen rechten ontleend worden. Alle teksten in dit document zijn auteursrechtelijk beschermd en eigendom van AEQT voor zover deze niet aan derden toebehoren.