



Wat betekent de Wkkgz voor NGS-masseurs[®]



Deze document is opgemaakt door het Nederlands Genootschap voor Sportmassage (NGS).

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder toestemming van het NGS.

Versie 9.0: 6-11-2021

*Door wijzigingen in het te voeren beleid vanuit het Kabinet kan dit document wijzigen.
Indien er wijzigingen zijn zullen wij dit verwerken en je een nieuw document (en eventuele
bijlagen) toesturen.*

Inleiding

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Val ik als masseur onder de wet?

Dat ligt eraan wat je doet. Behandel je cliënten met gezondheidsklachten, dan val je onder de Wkkgz.

- Losmaken van spieren door een (sport)masseur, het geven van ontspanningsmassages en de gebruikelijk door sportmassieurs/sportverzorgers uitgevoerde handelingen, gericht op blessurepreventie vallen niet onder de Wkkgz. Onder 'losmaken van spieren' vallen zowel sederende als stimulerende massages en blessurepreventie.
- Handelingen die verder gaan dan sederende en stimulerende massages en blessurepreventie, zoals behandelingen gericht op genezing of handelingen ten gevolge waarvan individuele cliënten een aanmerkelijke kans op schade lopen, vallen wel onder de Wkkgz. Komt er dus een cliënt met een zorgvraag bij je dan val je al snel onder de wet.

Een handige vuistregel is:

Kun jij met jouw behandeling lichamelijke- of geestelijke schade aanbrengen bij cliënten? Dan dien je te voldoen aan de Wkkgz. Schade klinkt als iets 'groots', maar je kunt door een klein foutje al snel iemand 'schade' toebrengen.. Je kunt denken aan een onzorgvuldige handeling, nalatigheid, onjuiste advisering en dergelijke, bij werkzaamheden die direct verband houden met de beroepsuitoefening (behandeling). Bijvoorbeeld: je mist een rode vlag, start ene behandeling en de klachten van de client worden alleen maar erger.

Meer informatie lees je op:

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/documenten/brochures/2016/12/23/val-ik-onder-de-wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg.

Ik val onder de WKKGZ. Waar moet ik aan voldoen?

In het kader van de wet moet je:

1. een klachtenregeling hebben;
2. de beschikking hebben over een klachtenfunctionaris;
3. aangesloten zijn bij een geschilleninstantie.

Het NGS biedt de mogelijkheid om je aan te sluiten bij de 'NGS Klachtenservice Wkkgz. Je leest er alles over

op: www.ngsmassage.nl/klachtenservice en www.ngsmassage.nl/klachtenservice/veelgestelde-vragen-klachtenservice.

Daarnaast dien je te voldoen aan de andere onderdelen uit de wet. We hebben ze voor je op een rij gezet in dit document.

Lockdown

Val je onder de Wkkgz dan mag je tijdens de lockdown open. Let wel op: alleen die cliënten die een zorgvraag hebben kunnen behandeld worden. Vraag jezelf dan ook kritisch af of je de cliënt in het kader van zorgverlening helpt of in het kader van ontspanning. Is de behandeling daadwerkelijk nodig, of kan deze ook wachten tot na de lockdown?

Meer informatie

Meer informatie over de wet lees je op: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg.

Onderwerp	Artikel	Toelichting	Verdere uitwerking	Betekenis voor masseurs
Reikwijdte	1	De eisen ten aanzien van het bieden van goede zorg en klachten en geschillen worden uitgebreid naar solistisch werkende zorgverleners en alle aanbieders van andere zorg, waaronder aanbieders van massages	<i>Definitie van solistisch werkende zorgverlener:</i> een zorgverlener die, anders dan in dienst of onmiddellijk of middellijk in opdracht van een instelling beroepsmatig zorg verleent.	Wkkgz geldt niet voor masseurs die ontspannings-massages geven en handelingen doen die gericht zijn op blessure-preventie (EHBO wel).
Goede zorg	2	Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau: - die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt,		Masseurs moeten goede zorg verlenen waarbij de verplichting geldt dat deze niet leidt tot schade of een aanmerkelijke kans op schade voor de gezondheid van de cliënt.
Organisatie zorgverlening	3	De zorgaanbieder moet de zorgverlening zodanig organiseren dat dit leidt tot goede zorg.	Ervoor zorgdragen dat zowel kwalitatief als kwantitatief voldoende personele en materiële middelen beschikbaar zijn, dat verantwoordelijkheden helder zijn en dat er goede afstemming is tussen zorgverleners.	
Vergewis plicht	4.1a	De zorgaanbieder moet zich vergewissen van het functioneren van de zorgverleners in het verleden.	De vergewisplicht houdt in dat zorgaanbieders verplicht zijn om te controleren of een nieuw aan te nemen zorgverlener geschikt is om deze zorg te verlenen. Hiervoor wordt onderzoek naar het arbeidsverleden van de sollicitant gedaan. Er kan op verschillende manieren na worden gegaan of een sollicitant geschikt is om met cliënten om te gaan en zorg te verlenen. Dit zijn: - navraag doen bij eerdere werkgevers;	

			<ul style="list-style-type: none"> - het BIG-register raadplegen; - navraag doen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg; een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vragen aan de sollicitant.	
Schriftelijke ovk	4.1b	De zorgaanbieder moet alleen zorg laten verlenen door zorgverleners en opdrachtnemers met wie een schriftelijke overeenkomst is gesloten.	Elke zorgaanbieder heeft per 1 januari 2017 een schriftelijke overeenkomst met alle zorgverleners die voor hem werken. In deze overeenkomst staan normen waaraan de zorgverlener moet voldoen, zodat de zorgaanbieder kan instaan voor de kwaliteit van de zorg en een goede afhandeling van eventuele klachten. Voor medewerkers in loondienst volstaat de arbeidsovereenkomst.	
VOG-plicht	4.2 en 4.3	VOG-plicht voor nieuwe medewerkers in de Wlz-zorg en intramurale GGZ-zorg. VOG plicht voor solistisch werkende zorgverleners in de Wlz-zorg.	Een aantal categorieën zorginstellingen is verplicht om een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) te hebben van nieuwe medewerkers die zij vanaf 1 januari 2016 hebben aangenomen. Deze verplichting geldt voor: <ul style="list-style-type: none"> • instellingen die zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz) verlenen; instellingen die geestelijke gezondheidszorg verlenen die onder de zorgverzekering valt en waar cliënten blijven overnachten.	De VOG-plicht geldt niet voor NGS-masseurs
Medische technologie	5	Schriftelijke vastlegging taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en bekwaamheidseisen m.b.t. toepassen medische technologie.		

Geestelijke verzorging	6	Bij zorg met verblijf moet de zorgaanbieder geestelijke verzorging beschikbaar hebben.		Niet van toepassing
Kwaliteits systeem	7	De zorgaanbieder beschikt over een kwaliteitssysteem (registreren, meten, verbeteren).	<ul style="list-style-type: none"> - Volg professionele standaarden; - Houd cliëntendossiers bij en registreer de resultaten van uw behandelingen/zorgverlening en zo mogelijk ervaringen van uw cliënten; - Registreer klachten van cliënten; - Registreer incidenten, informeer de cliënt en (zo nodig) de Inspectie voor de Gezondheidszorg - Reflecteer periodiek op resultaten/klachten/incidenten en voer verbeteringen door 	<ul style="list-style-type: none"> - Zorg voor een geldige NGS-licentie of SCAS-certificering - Werk met cliëntendossiers. Zie: www.ngsmassage.nl/clientendossiers - Werk volgens de NGS-gedragscode - Beschrijf welke cliënten u zelf kunt behandelen en in welke gevallen u doorverwijst naar meer gespecialiseerde zorgverleners. Maak daarover zo nodig afspraken met gespecialiseerde zorgverleners. - 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
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	8	De zorgaanbieder stelt een meldcode vast voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en handelt er naar.	Draag bij aan snelle en adequate hulp indien u vermoedt of vaststelt dat sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling bij uw cliënten of personen die uw cliënten vergezellen.	De Meldcode App helpt u daarbij. De App behandelt de 5 stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en biedt de mogelijkheid direct met de juiste instanties in contact te treden. Zie voor meer informatie: http://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2015/07/16/toolkit-meldcode-huiselijkgeweld-en-kindermishandeling

<p>VIM</p>	<p>9</p>	<p>De zorgaanbieder heeft een systeem voor het veilig kunnen melden van incidenten</p>	<p>Een incident is: <i>een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt</i></p> <p>Een calamiteit is: <i>een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.</i></p>	<p>Alle incidenten moeten worden opgenomen in het systeem van veilig incident melden, met het doel om daarvan te leren.</p> <p>Denk dan aan het registreren van alle incidenten in een Excel- of Wordbestand, waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). - De IGJ zal niet in uw incidentenregistratie kijken, maar zal wel willen zien of u lessen uit de incidenten getrokken hebt. <p>Calamiteiten moet u melden bij de IGJ (zie artikel 11). Bespreek incidenten met andere masseurs in het kader van uw kwaliteitssysteem.</p>
<p>Keuze-informatie</p>	<p>10.1 en 10.2</p>	<p>De zorgaanbieder verstrekt de cliënt op diens verzoek (aanvullende) informatie over de aangeboden zorg (tarieven, kwaliteit, cliëntervaringen, en bewezen werkzaamheid).</p>		

Informatieplicht over incident, rechten cliënt	10.3	De zorgaanbieder is verplicht om de cliënt te informeren over incidenten en daarvan aantekening te maken in het cliëntendossier.	Cliënten hebben het recht op goede informatie als iets niet goed is gegaan in de verleende zorg.	
	10.4	Op verzoek van de cliënt informeert de zorgaanbieder de cliënt over de rechten die uit deze wet voor hem voortvloeien.		De NGS heeft een flyer/teksten die je kunt gebruiken op jouw website, praktijk etc.
Meldplichten IGZ	11	De zorgaanbieder moet calamiteiten, geweld in de zorgrelatie en ontslag van een voor hem werkzame zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren melden bij de inspectie. 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 IGJ of zij deze nader zal onderzoeken.	Na ontvangst van de melding zal de IGJ u in eerste instantie vragen om zelf de gemelde calamiteit nader te onderzoeken (De IGJ kan echter ook besluiten direct zelf tot onderzoek over te gaan). Daarbij zal de IGJ 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 IGJ 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.	Calamiteiten moet u bij de IGJ melden. Calamiteiten zijn ernstige incidenten waarbij de cliënt een ernstig schadelijk gevolg ondervindt of – in het uiterste geval – is overleden. U kunt calamiteiten, geweld of ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren melden via de website http://www.igi.nl/melden

Laagdrempelige klachtenregeling	13.1 en 13.2	De zorgaanbieder treft schriftelijk een regeling voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. De zorgaanbieder stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.		Via het NGS kun je toegang krijgen tot een klachtenfunctionaris. Masseur dient zich daarvoor aan te melden. Zie: www.ngsmassage.nl/klachtenservice
	13.4	De zorgaanbieder brengt de regeling onder de aandacht van cliënten.	Zie ook 10.4: Informatieplicht over incident, rechten cliënt	
	13.5	Bij ketenzorg waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn is een afgestemde behandeling van klachten verplicht.		
	13.5 en 15	De zorgaanbieder is verplicht om een klachtenfunctionaris beschikbaar te hebben die voldoet aan de eisen.		
Zesweken termijn	17	De masseur beslist binnen zes weken over een klacht (eenmalige verlenging van max. 4 weken).		
Aansluiting geschillen instantie/erkenning	18.1 en 19.2	De zorgaanbieder is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie	<ol style="list-style-type: none"> 1. De zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf. 2. Een geschilleninstantie is erkend door Onze Minister. 3. Bij regeling van Onze Minister worden regels gesteld over de erkenning van een geschilleninstantie als bedoeld in het tweede lid. <p>Op de website van het CIBG vindt u de aanvraagprocedure voor erkenning van de geschilleninstantie.</p>	Via het NGS kun je toegang krijgen tot een geschillencommissie. Masseur dient zich daarvoor aan te melden. Zie: www.ngsmassage.nl/klachtenservice
	18.5	De zorgaanbieder brengt de geschillenregeling onder de aandacht van cliënten.	Zie ook 10.4: Informatieplicht over incident, rechten cliënt	
	18-21	De geschilleninstantie moet voldoen aan diverse eisen (neergelegd in Uitvoeringsregeling Wkkgz).		

	18.5	De masseur brengt de geschillenregeling onder de aandacht van cliënten.	Zie ook 10.4: Informatieplicht over incident, rechten cliënt	
Geheimhouding	23	Er geldt een geheimhoudingsplicht voor iedereen die werkt met gegevens over klachten en geschillen.		