



Het belang van kwaliteitszorg voor therapeuten

INTERVIEW MET EWALD JANSEN

"Wil je meedoen aan aanbestedingsprojecten in het kader van de WMO?" Met deze vraag opende Ewald Jansen zijn presentatie tijdens Workshopoppen 2017.

Gemeenten regelen via aanbestedingsprojecten de zorg voor cliënten en sluiten hiervoor contracten af met zorgondernemingen. En een **therapie- of coachingspraktijk** is een zorgonderneming. Als je als ondernemer mee wilt doen, schrijf je je in voor een aanbestedingsproject. Voorwaarde is dat je als ondernemer een kwaliteitsmanagementsysteem - hierna: **KMS** - hebt om aan te tonen dat je goede zorg verleent.

Het gesprek met Ewald gaat over de eisen van het **KMS** en wat dit voor een therapeut of coach betekent.

Wat houdt een KMS in?

"KMS gaat over verbetermanagement, over de sterke en zwakke kanten van je onderneming." Ewald vergelijkt dit met muziek,

zijn grote hobby.

"Wat ik doe, is stemmen en afstemmen van instrumenten. De steeds wisselende omgevingsfactoren, zoals temperatuur en luchtvochtigheid beïnvloeden de zuiverheid, en het instrument moet opnieuw worden gestemd.

Zo is het ook met ondernemen. Hoe zorg je dat jouw onderneming goed afgestemd blijft op de omgeving/samenleving?

Hoe heb jij de zaken in je praktijk geregeld en hoe heb je dit vastgelegd? En wat doe je als er iets verbeterd moet worden? Hiervoor gebruik ik het principe: **'Plan - Do - check - Act'**.

Mooie en vooral beladen woorden voor wat je nu waarschijnlijk al doet. Het extra stapje is je bewust te zijn van bepaalde risico's en aantoonbaar te maken hoe je hiermee omgaat.

Een actueel voorbeeld van regelgeving is de aangepaste Wet bescherming persoonsgegevens (**Wbpo**). Deze vernieuwd

wet beschrijft wat je moet regelen om veilig persoonsgegevens te bewerken en te verwerken. Een onderdeel van de Wbpo gaat over de meldplicht Datalekken. Voorbeelden van datalekken zijn: een kwijtgeraakte USB-stick met persoonsgegevens, een gestolen laptop, een inbraak in een databestand door een hacker of een onbeveiligde website."

Onveilige websites

"Je hebt vast een website net als veel van je collega's. Als visiteur bezoek ik veel praktijken. Mijn voorbereiding is ook een bezoekje aan de website van de praktijk. Ik constateer dat veel websites van zorgondernemingen geen beveiligde verbinding hebben. Dit is te herkennen aan de 's' achter http. De 's' staat voor security. (Voorbeeld: <https://transpersoonlijk.net>). Als je website alleen informatie verstrekt, is er niets aan de hand. Maar vrijwel iedere website heeft ook een contactformulier. Het

contactformulier vraagt altijd persoonlijke en ook soms medische gegevens. Geen https betekent dat een hacker persoonlijke en medische gegevens gemakkelijk kan stelen. Als dit gebeurt, heb je een datalek en ben je als ondernemer aansprakelijk. In je **KMS** laat je zien hoe je de verplichting vanuit de Wbpo hebt geregeld en wat je doet om het te verbeteren. Een belangrijke eis is verder dat je een onafhankelijk deskundige je **KMS**-systeem laat toetsen."

Opzetten KMS

"Ik ga ervan uit dat je al lid bent van een beroepsvereniging. Via de beroepsvereniging heb je de beroepsinhoudelijke kanten goed geregeld en heb je je ook verzekerd. Dit zijn vooral persoonlijke eisen. **KMS** gaat over beheersing van organisatorische risico's.

In de gesprekken hoor ik dat therapeuten vanwege de toenemende regeldruk willen afhaken. Ik begrijp dat wel. Maar besef wel dat je het meeste al goed doet. Voor het opzetten van een **KMS** kun je externe deskundigheid inroepen.

Een voorbeeld van toegenomen regeldruk is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen-zorg (**Wkkgz**). 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.

De Wkkgz regelt het volgende:

- **Betere/snelle aanpak van klachten**
Mensen kunnen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Escaleert het geschil dan biedt de wet ook een laagdrempelige alternatief: de onafhankelijke geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.
- **Cliënt krijgt sterkere positie**
De cliënt heeft het recht op goede informatie als er in de zorgverlening iets niet goed is gegaan. De cliënt heeft recht op informatie over de kwaliteit van de zorg wanneer hij daarom vraagt.
- **Meldplicht zorgaanbieders**
Voortaan moeten zorgaanbieders alle vormen van geweld in de zorgrelatie melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting.

Voor leden heeft de NFG een klachtenprocedure met een onafhankelijke klachtenfunctionaris en een Wkkgz-proof geschillencommissie geregeld.

Werk je in de complementaire of alternatieve zorg als psychosociaal therapeut, dan kun je voor de klachtenregeling ook terecht bij de Stichting complementaire en alternatieve gezondheidszorg (SCAG). Terug naar **KMS**. Je bent als zorgondernemer vrij om klachtenregelingen en kwaliteitssystemen te maken die passen binnen je organisatie. Wel gelden er regels.

De **aanbestedingseisen** gaan verder dan de eisen van de beroepsvereniging. Het gaat over:

- Een **KMS**: hiermee laat je zien dat jij als professional je onderneming goed op orde hebt.
- Een onafhankelijke toetsing door een deskundige partij; dat is een eis uit het aanbestedingsreglement.

Laat je door deze eisen niet afschrikken."

Wat heb je geleerd van je laatste traject?

"Door een traject ontstaat er bij de therapeuten zelf meer begrip en bewustzijn en dus minder weerstand tegen het feit dat ze ondernemer zijn.

Wat ik terugkrijg is, dat ik door mijn bedrijfskundige achtergrond een andere visie inbreng. Dit helpt mijn gesprekspartners zelf na te denken en alles in een breder perspectief te zien. Een **KMS** vinden ze dan zelfs leuk om op te zetten en te onderhouden.

Inzichtgevende vragen bleken:

- Wie zijn stakeholders (belanghebbenden) bij je onderneming?
- Welke invloed hebben ze?

De opsomming van 'stakeholders' begon met: gemeente en vervolgens cliënt. Daarna stopte de opsomming. Later bleek er veel meer te zijn: allerlei persoonlijke netwerken, de belastingdienst, de beroepsvereniging... Dit vind ik heel inspirerend om mee te maken."

Wat is je boodschap voor de lezers?

"Ben je ondernemer? Gebruik dan de weerstand die je tegen de toenemende regeldruk voelt voor verder onderzoek. Wat betekent het precies? Wie kan mij helpen? Draag bij aan de kwaliteit van zorg."

Dienstverlening via Qention:

Qention staat voor (Q) kwaliteit en (at-tention) aandacht. Aandacht voor wat jouw onderneming nodig heeft. Ewald Jansen is coachend adviseur en begeleidt ondernemingen o.a. met het opzetten van **KMS**. Verder begeleidt hij zorgondernemers. Daarbij is hij gericht op eenvoud en praktisch toepassen van managementsystemen. Zijn missie is vanuit eenvoud en aandacht een praktische toepassing creëren in een omgeving van wet- en regelgeving.

Voor meer informatie: www.qention.nl



Over Ewald Jansen

- Qention: coachend adviseur voor (zorg)ondernemers
- Auditor, adviseur en coach in het bedrijfsleven sinds 1995
- Gecertificeerd kunstzinnig dynamisch coach,
- Gecertificeerd jobcoach en psychosociaal hulpverlener
- Visitator bij de NVP
- Leadauditor KMS bij Keurmerk Instituut voor Zorgsector

Transpersoonlijk.net, netwerk voor zorgprofessionals
Transpersoonlijk.net (TPnet) is hét netwerk voor de coach, counselor & therapeut

Lid worden

Word lid en je ontvangt een webpagina. Voor nog meer voordelen zie: www.transpersoonlijk.net/info-lidmaatschap/