

Armelle Demmers heeft de praktijk gevisiteerd. Voorafgaand aan het bezoek heeft Patricia Aarts een vragenlijst ingevuld. Tijdens de visitatie zijn een groot aantal onderwerpen besproken. De beschrijvingen in dit rapport zijn gebaseerd op de antwoorden die Patricia Aarts zelf heeft gegeven en op de observaties door de visiteur ter plekke in de praktijk. In bijlage 1 staat een opsomming van de besproken verbeterpunten.

1. De praktijk

Algehele indruk: Patricia heeft een praktijkruimte aan huis, waar de behandelkamer zich op de begane grond bevindt.

De praktijk maakt een verzorgde en prettige indruk.

Op de vragenlijst heeft Patricia aangegeven dat ze werkzaam is op de meerdere locaties, namelijk: Ik werk een vaste dag in loondienst. Dus niet in mijn eigen praktijk.

De antwoorden in de vragenlijst en de omschrijving in dit rapport gaan met name over de bezochte locatie, deze is gelegen: aan de Vooruitstraat 105 in Purmerend.

Patricia heeft haar praktijk nu dertien jaar en is zeer tevreden over hoe het loopt. Patricia geeft over de tevredenheid van de praktijk op de vragenlijst aan dat: Goed, maar veel tegelijk op het moment. Blij dat ik mijn werk zo mag & kan doen. Tevreden cliënten.

Per week wordt gemiddeld tussen 21 en 25 uur besteed aan cliënten. Deze kunnen binnen 3 tot 4 weken in behandeling worden genomen.

Patricia geeft aan de volgende dingen recentelijk te hebben veranderd/verbeterd: Ik ben bezig met het verbeteren van website-indeling en teksten. Clientinformatie op specifieke onderdelen finetunen van formulieren Actuele info via de mediakanalen Extra lidmaatschap NFG, meer vergoedingsmogelijkheden voor mijn cliënten. Schrijffouten in vragenlijsten.

Tijdens de visitatie zijn diverse verbeterpunten besproken. Hierin is onderscheid gemaakt tussen verplichte verbeterpunten en adviezen die niet verplicht zijn.

2. Kennis van wetgeving

De WGBO (de Wet op Geneeskundige Behandeloovereenkomst) gaat over de rechten en plichten van zowel de zorgverlener als die van de cliënt. Deze wet gaat daarmee over hele praktische zaken zoals bijvoorbeeld welke informatie over en weer gegeven dient te worden, de bewaartermijn voor de dossiers en de geheimhoudingsplicht. Op internet staat heel veel informatie en op de website van Visie-tatie kan je ook heel eenvoudig belangrijke informatie vinden. Daarvoor kan je kijken op www.visie-tatie.nl.

Patricia geeft aan nog bekend te zijn met de bepalingen uit de wetgeving. De WGBO, de Wet op Geneeskundige Behandeloovereenkomst, gaat over de rechten en plichten van de therapeut en de cliënt. Diverse bepalingen uit de WGBO zijn tijdens de visitatie besproken. Op www.visie-tatie.nl zijn links

te vinden naar websites met informatie over de WGBO. Ook heeft er een makkelijk leesbaar artikel over dit onderwerp gestaan in het Vakblad voor de Natuurgeneeskundige (uitgave 4, 2014).

Cliënten hebben het recht op vergetelheid. Dat houdt in dat als men een verzoek tot vernietiging indient bij de zorgverlener, deze het dossier binnen een aantal weken dient te vernietigen. Daarmee voldoet de zorgverlener niet meer aan de Wgbo. De Wgbo stelt dat de bewaartermijn van de dossiers 20 jaar is, gemeten vanaf het laatste contactmoment. Laat dan ook de cliënt een verzoek tot vernietiging invullen en bewaar dit 20 jaar. Hiermee kan worden aangetoond waarom het dossier niet meer in het bezit van de zorgverlener is.

De Wtza (Wet toetreding zorgaanbieder) is bindend voor iedere zorgverlener die onder de Wkkgz valt.

Ben je nieuwe zorgverlener vanaf 1-1-2022, dan dien je je eerst aan te melden via de volgende website:

<https://www.toetredingzorgaanbieders.nl/melden>. Bestaande zorgverleners dienen te checken of ze met de juiste gegevens in het register staan. Hiervoor kun je kijken op: <https://zoeken.zorgaanbiedersportaal.nl/zorgaanbieder/dbt-praktijk-psychologische-hulp/58592083>.

De Wtza is een uitvoerende wet voor de Wkkgz. Daardoor is er een duidelijk kader waarop gecontroleerd kan worden door de IGJ (Inspectiedienst Gezondheidszorg en Jeugd). Op de website van Visie-tatie is duidelijke informatie te vinden over de Wtza en de onderwerpen waaraan een zorgverlener dient te voldoen. Kijk hiervoor onder het kopje 'regelgeving'. Ook bij de beroepsvereniging is informatie voorhanden en veelal ook een format werkwijze, zodat het eenvoudiger is om het een en ander op orde en overzichtelijk te krijgen.

Patricia geeft met betrekking tot de registratie in het Landelijk register zorgaanbieders aan: Ik heb een KMS en ze staat geregistreerd in het landelijke register voor zorgaanbieders

Bent u als zorgaanbieder van plan een zorgverlener aan te nemen of met een zorgverlener te gaan samenwerken? Dan moet gecontroleerd worden of de nieuwe medewerker of collega geschikt is om zorg te verlenen. Dit heet de vergewisplicht. Hiervoor dient onderzoek naar het arbeidsverleden gedaan te worden. Sommige zorginstellingen zijn daarnaast verplicht om een verklaring omtrent het gedrag (VOG) op te vragen. Dit laatste geldt voor instellingen die zorg uit de wet langdurige zorg verlenen en instellingen die geestelijke gezondheidszorg verlenen die onder de zorgverzekering valt en waar cliënten blijven overnachten.

Er moet kunnen worden aangetoond dat er op een goede manier onderzoek is gedaan of een collega of sollicitant geschikt is om een samenwerkingsverband mee aan te gaan.

Patricia geeft aan dat ze op de hoogte is van de vergewisplicht (d.w.z. als iemand jou vervangt, moet diegene aantonen dat hij/zij ook voldoet aan alle kwaliteitseisen vanuit Wkkgz en WGBO.

Per 25 mei 2018 is de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) in werking getreden. Net zoals in de eerdere privacywet was bepaald, dienen persoonsgegevens goed te worden beveiligd. De beveiliging dient te worden

uitgevoerd conform de huidige technische en organisatorische mogelijkheden. Het is goed om te realiseren dat een virusscan, het maken van een back-up en het up to date houden van software daar een onderdeel van is. De AVG is een inspanningswet, wat betekent dat een onderneming aan dient te kunnen tonen dat zij aan de wet voldoet middels documentatie. Zo moet elk bedrijf een verwerkingsregister hebben. Dit is een intern document (dit document hoeft niet gecommuniceerd te worden aan cliënten) met daarin informatie over welke persoonsgegevens er bewaard worden, met welk doel en hoe er met deze gegevens wordt omgegaan (bijv. de bewaartermijn, wijze waarop, waar, hoe beveiligd, en wie er toegang hebben tot de persoonsgegevens). Wanneer er persoonsgegevens met anderen worden gedeeld, is het van belang dat er een verwerkingsovereenkomst (met andere bedrijven) of een geheimhoudingscontract (bijvoorbeeld met werknemers of meewerkende familieleden) wordt afgesloten. Denk hierbij bijv. aan de boekhouder die de facturen kan inzien, het bedrijf dat de webhosting regelt (wanneer er een contactformulier op de website staat) en de leverancier van het boekhoud- of cliëntvolgsysteem. Verder dient elk bedrijf een privacyverklaring te hebben. Deze dient duidelijk gecommuniceerd te worden met de personen van wie persoonsgegevens bewaard worden; de cliënten dus. De privacyverklaring is een document waarin een bedrijf o.a. aangeeft welke informatie verzameld wordt en wat de rechten zijn van de cliënt (bijv. het recht op inzage, aanpassing en vergetelheid). Van al de hierboven genoemde documenten zijn via de beroepsvereniging en het internet veel voorbeelden te vinden. Op de website van Visie-tatie staan ook voorbeelddocumenten die kunnen worden gebruikt.

Patricia is goed op de hoogte van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en heeft de nodige acties ondernomen om de persoonsgegevens veilig op te slaan.

Patricia heeft een uitgewerkte privacyverklaring en deze staat duidelijk vermeld op haar website, inclusief een cookieverklaring.

De Telecommunicatiewet (Cookiewet) en AVG vergen een goed cookiebeleid. Voor een goed cookiebeleid zal u moeten kijken naar de zogenoemde 'Cookiewet' (in feite een bepaling uit de Telecommunicatiewet) en de AVG. De primaire verplichtingen uit die wetgeving is op te delen in de informatieplicht en de toestemmingplicht. Maar wat houden deze verplichtingen precies in? Maakt uw website gebruik van cookies? Dan heeft u een informatieplicht. Op grond van de Telecommunicatiewet en de AVG bent u verplicht om websitebezoekers te voorzien van duidelijke en volledige informatie over de cookies die geplaatst worden. Die informatie moet bovendien in een begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm worden aangeboden. In de praktijk wordt hier vaak de cookiebalk voor gebruikt. Met een cookiebalk kunt u bezoekers er onder meer over informeren dat bepaalde cookies worden geplaatst wanneer de website wordt bezocht en om welke soorten cookies het dan gaat. Met een link verwijst u dan naar een cookieverklaring (vaak een onderdeel van de privacyverklaring) waar een uitgebreidere toelichting te vinden is van het cookiebeleid.

Belangrijk om te weten is dat iedere verwerkingsverantwoordelijke en verwerker een overzicht moet hebben van welke verwerkingen van persoonsgegevens zij uitvoeren. Dit kunnen verwerkingen zijn die een wettelijke grondslag hebben maar ook verwerkingen waarvoor toestemming is

gegevens door de betrokkene, zoals de cliënten in de praktijk dat doen door middel van een behandelovereenkomst of door akkoord te gaan met de algemene voorwaarden en dat wat in de privacyverklaring beschreven staat. Het register dient ook bijgehouden te worden en wanneer er een nieuwe verwerkersactiviteit bijkomt moet deze in het register worden verwerkt.

Patricia heeft een overzichtelijk register van verwerkingsactiviteiten opgezet en heeft tijdens de visitatie aangegeven dat wat is beschreven in het register van verwerkingsactiviteiten ook in de praktijk zo is geregeld. Tijdens de visitatie is niet inhoudelijk op het register ingegaan. Daar blijft de therapeut/arts/ondernemer zelf verantwoordelijk voor.

Als je als (zelfstandig) ondernemer/therapeut andere partijen inschakelt om persoonsgegevens voor jou te verwerken moet je met deze partijen een verwerkersovereenkomst afsluiten. Met een verwerkersovereenkomst sluit je uit dat de andere partij de persoonsgegevens voor eigen doelen mag verwerken. Met deze overeenkomst leg je een paar belangrijke zaken vast, o.a.: instructies verwerking, geheimhoudingsplicht, beveiliging, subverwerkers, privacyrechten, bewaartermijn, gegevens verwijderen na afloop van de verwerkersactiviteiten, audits, etc.

Patricia heeft verwerkersovereenkomsten afgesloten met de volgende verwerkers:
- Accountant

Patricia heeft een virusscanner van McAfee. De virusscanner wordt niet eens per week geüpdatet want ze kan de techniek van McAfee niet beïnvloeden. Ze maakt eens per week een back-up op een separate schijf.

Ze geeft aan dat het wachtwoord van de computer waar de persoonsgegevens (gegevens voor de cliëntendossiers/facturatie) van de cliënten op staan: toegang heeft via vingervorm, andere laptop toegang via gezichtsherkenning en vingerafdruk.

Let daarbij op dat de laatste vier tekens/cijfers het laatste half jaar niet zijn gebruikt. Neem deze werkwijze m.b.t. het wachtwoord van de computer ook op in het register van verwerkingsactiviteiten.

Sinds 2013 is het een wettelijke verplichting in het bezit te zijn van een uitgewerkte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, inclusief het bijgewerkte Afwegingskader (per 1-1-2019). Dit is een stappenplan dat een therapeut ondersteunt in het geval van vermoedens van huiselijk geweld. Op de websites van Visie-tatie, de Rijksoverheid of Veilig Thuis kan meer informatie worden gevonden. Tijdens de visitatie is er ook gesproken over de signalenkaart m.b.t. huiselijk geweld, die te vinden is op de website van onder andere Kadera.

Let er wel op dat de Meldcode toegespitst wordt op de eigen praktijk. Dit houdt in dat je weet waar je informatie vandaan kan halen, waar je een melding kan doen en wat de verschillende instanties voor jou als therapeut kunnen betekenen.

De praktijk heeft een uitgewerkte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

Patricia heeft alles hierover uitgeprint en opgeborgen op een makkelijk bereikbare plek in haar praktijkruimte.

Tijdens de visitatie is er ook gesproken over Veilig Thuis, of een regionale instelling, waar contact mee opgenomen kan worden in het geval van een vermoeden van huiselijk geweld. Patricia is daar bekend mee en heeft hierover informatie opgenomen in haar samenwerkingsovereenkomst welke de client krijgt bij aanvang van de therapie.

Patricia heeft ervaring met een vermoeden van huiselijk geweld en is hier als volgt mee omgegaan: Besproken met cliënten en huisarts. Besproken met Veilig Thuis om informatie in te winnen.

Ook is er gesproken over VIM. VIM (Veilig Incidenten Melden) is een onderdeel van de Wkkgz. Het doel van deze wetgeving is om te leren van potentiële gevaarlijke situaties (incidenten). Een (bijna-)incident hoeft niet gemeld te worden bij een overheidsinstantie, zolang het niet tot ernstige consequenties heeft geleid bij de cliënt. Een (bijna-)incident dient wel genoteerd en besproken te worden met collega's.

Patricia heeft een werkwijze om (bijna-)incidenten vast te leggen en te bespreken.

Patricia heeft in het verleden al eens een incident in haar praktijk besproken met collega's.

Vele gemeenten hanteren sinds 2015 de regel dat je als vaktherapeut alléén deelbehandelaar mag zijn in samenwerking met hoofdbehandelaars. Voor Patricia is dit niet van toepassing.

Verbeterpunten

- Vul het KMS in.
- Geef in de privacyverklaring aan dat het bewaren van dossiers 20 jaar is i.p.v. 15.

Adviespunten

- Geen

3. Bereikbaarheid

De praktijk is via de telefoon, sms, e-mail, WhatsApp en een contactpagina op de website bereikbaar. De website is beveiligd met een (SSL) beveiligingscertificaat.

Het is mogelijk een voicemail in te spreken. In het bericht wordt tevens gemeld wanneer de praktijk bereikbaar is. Het bericht dat bellers op de voicemail horen bij geen gehoor, maakt duidelijk dat men gebeld heeft met de praktijk.

Tijdens het plannen van de visitatie was de praktijk makkelijk telefonisch bereikbaar. De voicemail is niet gehoord, dus daarover kan geen feedback gegeven worden. Desgevraagd laat Patricia weten dat de voicemail duidelijk aangeeft dat men gebeld heeft met de praktijk.

De praktijk is gemakkelijk te bereiken met het OV (minder dan 10 minuten lopen vanaf een trein, tram of bushalte).

Voor de cliënten is er voldoende parkeergelegenheid op straat.
Door de cliënten dient er in de straat betaald te worden voor het parkeren.

De praktijk van Patricia is 4 dagen per week geopend.

De behandelkamer is niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers of voor mensen die slecht ter been zijn.

Patricia heeft een waarnemingsregeling met een collega die ook lid is van Vaktherapie Nederland. Aan de hand van de regelgeving van Vaktherapie Nederland dient de waarnemer te voldoen aan de Wkkgz. Vaktherapie Nederland geeft het dringende advies om een waarnemingsovereenkomst af te sluiten met een waarnemer. Deze waarnemer is aangesloten bij een geschilleninstantie en bij een klachtenfunctionaris. Haar mail blijft Patricia tijdens afwezigheid lezen. Tijdens haar afwezigheid blijft Patricia (bijna) dagelijks haar voicemail afluisteren en belt terug indien nodig.

In geval van waarneming worden de dossiers alleen overgedragen aan de waarnemer na schriftelijke toestemming van de cliënt. Wanneer een cliënt ermee instemt dat de behandeling overgenomen wordt door een andere zorgverlener, mag er volgens de privacywetgeving/WGBO vanuit gegaan worden dat de cliënt ook instemt met het overdragen van het dossier. De overdracht mag dan voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door de waarnemer uit te voeren werkzaamheden.

Uitzondering hierop is indien de cliënt daar bezwaar tegen heeft gemaakt. De specifieke toestemming om dossiers over te dragen bij waarneming kan heel goed worden opgenomen in de behandelovereenkomst welke wordt ondertekend door de cliënt.

Verbeterpunten

- Geen

Adviespunten

- Geen

4. Praktijkinrichting (de regelgeving op dit gebied)

De behandelkamer ziet er prettig en professioneel uit.

De praktijk is van buitenaf herkenbaar d.m.v. een eigen bord van de praktijk.

Patricia legt bijna nooit huisbezoeken af. Wanneer ze op locatie van de cliënt werkt is de privacy af en toe zodanig geborgen zodat anderen het gesprek niet kunnen horen.

De tarieven zijn zichtbaar aanwezig in de praktijk.

In de praktijk is een mogelijkheid aanwezig voor de cliënt en Patricia om te zitten voor het intakegesprek.

De praktijk heeft geen wachtruimte. Dit is in orde zolang er voldoende tijd wordt gepland tussen twee afspraken. Patricia heeft aangegeven dat ze 15 minuten tijd plant tussen afspraken. Evalueer voor jezelf of dit voldoende is en of het niet met een bepaalde regelmaat voorkomt dat cliënten moeten

wachten voordat de behandeling kan beginnen. Indien dat vaker voorkomt, zullen de afspraken ruimer ingepland moeten worden.

Het toilet voor de cliënten bevindt zich:
- op dezelfde verdieping als de behandelruimte

De praktijkkamer kan visueel goed afgeschermd worden tegen inkijk. De praktijkkamer is goed afgeschermd qua gehorigheid.

In de behandelruimte komt voldoende daglicht naar binnen. Patricia heeft aangegeven dat er een rookverbod geldt in de praktijk.
Patricia geeft aan dat het nooit voorkomt dat iemand zich moet omkleden of uitkleden tijdens de behandeling.

Op de vraag of de (sport)zaal voldoet aan de richtlijnen en aandachtspunten geeft Patricia de volgende opties aan:

- dit is niet relevant voor het soort therapie dat ik geef

Verbeterpunten

- Geen

Adviespunten

- Geen

5. Hygiëne

De praktijk en het toilet zagen er tijdens de visitatie schoon en netjes uit.

Patricia geeft aan de behandelruimte drie maal per week schoon te maken. Patricia geeft aan het toilet elke werkdag schoon te maken.

Patricia geeft aan de volgende maatregelen te treffen met betrekking tot hygiëne:

- dagelijks een schone handdoek bij het toilet

Verbeterpunten

- Geen

Adviespunten

- Geen

6. Veiligheid

In het kader van brandveiligheid is er een draagbare brandblusser en een branddeken aanwezig in de praktijk.

De blusmiddelen zijn geplaatst op een goed zichtbare en makkelijk bereikbare plaats in de praktijk. Daarnaast houdt Patricia de houdbaarheid van de blusmiddelen in de gaten.

In het gebouw zijn rookmelders aanwezig.

De vluchtroute is duidelijk te vinden maar wordt niet vrijgehouden van obstakels.

Ten behoeve van eerste hulp is er een EHBO-set aanwezig in de behandelkamer, die alléén door Patricia gebruikt wordt. Het is belangrijk om altijd eerste hulp te verlenen en daarom dient een EHBO set in de behandelkamer aanwezig te zijn die alleen gebruikt wordt voor de praktijk

	zelf. Meer informatie hierover is te vinden op onder andere de website van het Oranje Kruis.
Verbeterpunten	Patricia heeft geen geldig EHBO diploma. • Geen
Adviespunten	• Geen

7. Het consult (de regelgeving op dit gebied)

Patricia geeft aan in de vragenlijst dat de therapievorm die voor vergoeding in aanmerking komt uit hoofde van het lidmaatschap bij Vaktherapie Nederland beeldende therapie is.

Patricia biedt daarnaast ook nog de volgende behandelvormen en/of - technieken aan: coaching, mindfulness en relatietherapie. Daarnaast geeft Patricia ook cursussen en workshops.

Tijdens de visitatie is besproken dat de discipline zoals geleerd bij een geaccrediteerde drie- of vierjarige HBO opleiding, voor vergoeding in aanmerking komt.

Indien een therapeut naast deze drie- of vierjarige HBO opleiding nog een andere geaccrediteerde opleiding heeft gevolgd kan er een extra discipline worden aangevraagd bij Vaktherapie Nederland.

Welke disciplines geregistreerd staan en dus, vergoed kunnen worden, is altijd na te lezen op de website van Vaktherapie Nederland. Een werkvorm geleerd in een bij- of nascholing kan geïntegreerd worden in de discipline die vergoed kan worden.

De behandeling blijft dan gewoon voor vergoeding in aanmerking komen. Een bij- of nascholing leidt niet tot een extra discipline.

De vorm van vergoeding die het vaakst voorkomt is:

- géén; cliënten betalen de sessies zelf
- vergoeding vanuit de Aanvullende Verzekering van de zorgverzekeraar
- vergoeding via Jeugdzorg

Patricia controleert de identiteit van elke cliënt bij de eerste afspraak.

Patricia geeft cliënten adviezen mee over oefeningen.

Patricia werkt met een schriftelijke behandelovereenkomst welke door cliënten ondertekend wordt.

Een schriftelijke behandelovereenkomst kan ook gebruikt worden om toestemming van de cliënt te verkrijgen voor bijvoorbeeld 'overdracht van dossiers bij waarneming' en 'toestemming gebruik e-mailadres voor bijvoorbeeld het versturen van nieuwsbrieven, facturen of andere informatie'.

Wanneer Patricia minderjarigen behandelt, vraagt ze schriftelijk toestemming van beide ouders/tekenbevoegden.

Patricia begint een behandeltraject altijd met een intake gesprek.

Patricia geeft aan zowel mondeling als schriftelijk informatie te verstrekken over de behandelwijze.

Ze geeft alleen uitleg over de risico's en/of bijwerkingen van de behandelwijze wanneer dit van toepassing is. Patricia werkt met een behandelplan, welke ze mondeling bespreekt met de cliënt.

Patricia werkt met een behandelplan, waarvan ze een schriftelijk exemplaar meegeeft aan de cliënt.

Patricia stelt geen diagnose.

Patricia geeft aan dat het volgende een reden is om een cliënt niet in behandeling te nemen: Actieve psychose, geen motivatie om te veranderen.

Patricia geeft aan samen te werken met andere zorgverleners, bijvoorbeeld voor doorverwijzen of samen behandelen. Ze geeft hierover aan dat: intervisie groepen, school, POH-ers, GD-er, systeemtherapeut, etc.

Patricia geeft aan de volgende werkwijze te hanteren bij het informeren van verwijzers (zorgverleners die naar jou hebben doorverwezen):

- ik informeer verwijzers als men hierom vraagt
- ik informeer verwijzers altijd na afloop van het behandeltraject
- ik vraag altijd aan de cliënten of zij het op prijs stellen als ik de doorverwijzers op de hoogte hou

Patricia evalueert op de volgende manier de resultaten van de behandelingen met de cliënt:

- ik vraag de cliënt bij elke sessie hoe het hem/haar vergaan is n.a.v. de afgelopen keer
- na een aantal sessies evalueer ik de voortgang mondeling met mijn cliënten
- na afronding van het traject evalueer ik de effecten mondeling
- na afronding vraag ik cliënten een evaluatieformulier in te vullen

Patricia maakt altijd gebruik van een evaluatieformulier dat ze laat invullen door de cliënten en deze komt meestal retour.

Verbeterpunten

- Geen

Adviespunten

- Geen

8. Dossiervorming

Patricia houdt digitale dossiers bij in een Word document.

Er is een dossier ingezien.

Patricia geeft in de vragenlijst aan dat in het dossier de volgende items worden vastgelegd: naam van de cliënt, adres van de cliënt, telefoonnummer, geboortedatum, verzekeringsnummer/verzekeraar, hulpvraag, omschrijving van de klacht, gebruik van natuurmiddelen en/of medicatie, diagnose/hypothese, behandeldoelen, behandelplan, alle behandeldata met verrichtingen (sessieverslagen), correspondentie met de cliënt over de inhoud van de behandeling, verwijzer, toestemming van de cliënten t.b.v. contact met de verwijzer of de huisarts, behandelovereenkomst, toestemming van beide ouders of tekenbevoegden (bij minderjarigen), doorverwijzingen naar een andere zorgverlener, tussentijdse evaluatie, eindevaluatie en fotomateriaal.

Patricia geeft aan dat haar cliënten op de hoogte zijn dat ze een dossier bijhoudt.

Dossiers dienen conform de WGBO 20 jaar te worden bewaard. Na afloop van deze bewaartermijn dienen de dossiers ook daadwerkelijk vernietigd te worden (gerekend vanaf de laatste wijziging in het dossier over de behandeling of het overlijden, voor minderjarigen gaat de bewaartermijn pas in na het bereiken van de 18 jarige leeftijd). Bewaren mag dan alléén indien er voor die specifieke cliënt reden is om het dossier langer te bewaren, bijvoorbeeld bij chronische klachten, bij de verwachting dat iemand terugkomt of bij erfelijkheidsinformatie. Het is dan te adviseren de motivatie om een dossier langer te bewaren vast te leggen in het betreffende dossier. De dossiers worden conform de WGBO 20 jaar bewaard. Tot nu toe heeft Patricia alle dossiers nog bewaard.

De bewaartermijn blijft ook van kracht in het geval dat de therapeut zelf komt te overlijden.

De volgende informatie is met betrekking tot dit onderwerp heel interessant: De verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van de bewaarplicht ligt op grond van de Wgbo bij de praktijkeigenaar of de zorginstelling. De bewaarplicht rust dus niet op de zorgprofessional die in loondienst is of in opdracht van een praktijk of instelling werkt. Bij het neerleggen van de praktijk moet de zorgprofessional ervoor zorgen dat de dossiers die hij nog onder zich heeft, volgens genoemde regelgeving bewaard worden. Zorgprofessionals uit iedere beroepsgroep hebben hiermee te maken. De bewaarplicht eindigt niet op het moment dat de zorgprofessional niet meer als zodanig werkzaam is. De zorgprofessional kan ervoor kiezen de dossiers zelf te blijven bewaren. Dit is mogelijk, maar zorgt er wel voor dat hij technische en organisatorische maatregelen moet treffen om de dossiers veilig te bewaren. Daarnaast zal hij een regeling moeten treffen voor het geval hij plotseling niet meer in staat is de dossiers te beheren, bijvoorbeeld door ziekte of overlijden. Als u niets regelt voor het bewaren van uw dossiers, handelt u in strijd met uw bewaarplicht van de Wgbo. Ook handelt u in strijd met uw verplichting op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) om uw praktijk zo te organiseren, dat goede zorg is geborgd. (De volledige tekst van dit artikel, geschreven door Jasmijn de Bree en Annemarie Smilde voor Arts en Auto, kan via de volgende link gevonden worden: <https://www.artsenauto.nl/bewaarplicht-dossiers-nu-regelen>).

Patricia heeft in geval van overlijden geregeld dat de dossiers bewaard blijven.

Een cliënt heeft recht op inzage van het dossier, indien hij of zij daar om vraagt. Patricia biedt de cliënt deze mogelijkheid. Zowel personen die niet betrokken zijn als ook zorgverleners die wel betrokken zijn bij de behandeling kunnen geen inlichtingen over de cliënt ontvangen zonder toestemming van deze cliënt.

De digitale dossiers worden op de volgende wijze beveiligd:

- op een computer die beveiligd is met een wachtwoord
- Patricia maakt regelmatig een back-up van de dossiers.
- De back-up van de digitale bestanden is beveiligd doordat
- Patricia de back-up bewaart in een afsluitbare kast.

Patricia heeft een stappenplan voor het geval er een datalek is. Goed om te weten: Vanaf januari 2016 is de wet Meldplicht datalekken van kracht geworden. Dit houdt in dat bij een ernstig datalek van persoonsgegevens een ondernemer verplicht is dit direct (binnen 72 uur na de ontdekking) te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen College Bescherming Persoonsgegevens). Voorbeelden van datalekken zijn bijvoorbeeld wanneer een usb of laptop met dossiers erop kwijt of gestolen is. Of de datalek ernstig is hangt onder andere af van of het bijzondere persoonsgegevens waren (bijvoorbeeld informatie over de gezondheid) en hoeveel informatie er gelekt is. Indien je een datalek ontdekt en je twijfelt of het een ernstig datalek is, is het te adviseren om juridisch advies in te winnen alvorens je contact opneemt met de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien de Autoriteit Persoonsgegevens na onderzoek concludeert dat de persoonsgegevens onvoldoende beveiligd waren, dan kunnen zij een boete opleggen.

Verbeterpunten • Geen

Adviespunten • Geen

9. Facturatie / financiële administratie

De voorbeeld factuur welke gezien is tijdens de visitatie zag er netjes uit.

Patricia maakt de facturen geheel op de computer.

Als omschrijving van de behandelvormen gebruikt Patricia de volgende omschrijvingen:

- vaktherapie
- beeldende therapie

Een aantal zorgverzekeraars werkt met landelijke prestatiecodes waarbij elke behandelvorm een eigen code (nummer) heeft. De beroepsvereniging waar men is aangesloten heeft prestatiecodes toegewezen gekregen van de zorgverzekeraars. Informeer bij twijfel bij de beroepsvereniging welke prestatiecodes dat zijn.

Patricia geeft aan dat indien een cliënt te laat afzegt of niet op komt dagen, dat deze cliënt dan een factuur ontvangt die hetzelfde eruit ziet als wanneer de sessie wel gewoon door zou zijn gegaan, aangevuld met de omschrijving 'te laat afgezegd' of 'niet nagekomen afspraak'.

In het geval van een workshop, cadeaubon of behandelvorm die niet vergoed kan worden gebruikt Patricia de volgende beschrijvingen:

- past de omschrijving aan namelijk: niet nagekomen sessie b.v.

De facturen dienen minimaal 7 jaar bewaard te worden voor de Belastingdienst. Deze hoeven dus niet 10 jaar bewaard te worden, zoals was beantwoord in de vragenlijst.

Het is mogelijk dat een cliënt vraagt of de datum aangepast kan worden in verband met de vergoedingen. Patricia heeft aangegeven dat ze niet op dit soort verzoeken ingaat.

Verbeterpunten • Zet op de factuur dat het bedrag vrijgesteld is van btw.

- Adviespunten
- De Belastingdienst neemt met een bewaartermijn voor de financiële administratie (incl. agenda's) van 7 jaar genoeg.

10. Klacht- en tuchtrecht

Per januari 2017 dienen alle werkzame therapeuten een klachtenfunctionaris te hebben en aangesloten te zijn bij een geschillencommissie. Dit is opgenomen in de Wkkgz (de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg). Deze verplichting geldt ongeacht of de behandelingen van een therapeut wel of niet vergoed kunnen worden.

Patricia is voor de klachtenfunctionaris aangesloten bij het NIBIG. En voor de geschillencommissie ook aangesloten bij het NIBIG. Informatie over het klacht- en tuchtrecht is te vinden via de website en de factuur. Tevens staat dit ook in haar algemene voorwaarden of op de behandelovereenkomst. Deze informatie is duidelijk en makkelijk te vinden.

Vanuit de Wkkgz is het belangrijk om duidelijk te communiceren hoe het klacht- en tuchtrecht is georganiseerd. Geef bijvoorbeeld op de website of in de algemene voorwaarden een duidelijke omschrijving van het klacht- en tuchtrecht waar je onderhevig aan bent en de klachtenfunctionaris en de geschillencommissie waar je bij bent aangesloten. Beschrijf ook duidelijk de route die cliënten kunnen bewandelen als ze het ergens niet mee eens zijn of vragen hebben.

- Verbeterpunten
- Geen

- Adviespunten
- Geen

11. Website

Patricia heeft een website,
<https://www.debeeldendtherapeut.nl/psychologische-hulp/>.

Op de website staat duidelijke informatie over de tarieven en de vergoedingsmogelijkheden.

De wet heeft een aantal bepalingen over wat er op een website hoort te staan. Zo hoort de naam van de praktijk (zoals deze staat ingeschreven bij de KvK), het adres van de praktijk, het e-mailadres, het btw (id) nummer en het KvK nummer op een duidelijke manier vermeld te staan. Op de website dienen verder gegevens voor te komen zoals de behandelvorm die voor vergoeding in aanmerking komt, de namen van de beroepsvereniging, koepel, en eventueel de bijbehorende logo's. Ook dient de bereikbaarheid van de praktijk duidelijk te zijn omschreven (denk aan bereikbaarheid via telefoon, e-mail, parkeren, routebeschrijving, dagen dat de praktijk geopend is, etc.). Verder is het van belang dat alle informatie die op de website staat vermeld duidelijk en juist is, zeker wat betreft welke behandelingen wel en niet vergoed worden. Ook mogen er geen gezondheidsclaims op staan.

Wegens het risico op fraude wordt geadviseerd om geen AGB codes en registratienummers op de website te vermelden. Op de website van Patricia staat het KvK nummer vermeld.

- Verbeterpunten
- Zet het btw (id) nummer op de website. (btw: belasting toegevoegde waarde) Als er twijfel bestaat over of er enkel btw vrijgestelde diensten worden aangeboden, overleg dan met de beroepsorganisatie.

- Adviespunten
- Geen

12. Communicatie

Voorafgaand aan de behandeling dient de cliënt informatie te hebben ontvangen over diverse onderwerpen. Dit kan mondeling worden besproken tijdens het intakegesprek. Het is voor de cliënt prettig indien deze informatie schriftelijk is na te lezen. Denk bijvoorbeeld aan de website, de behandelovereenkomst of een standaard mail die aan alle nieuwe cliënten wordt gestuurd.

Algemene voorwaarden is een belangrijk document om veel informatie over de praktijk op een eenvoudige wijze aan de cliënt te kunnen communiceren. Denk daarbij aan annuleringen, WGBO, Klacht- en tuchtrecht, waarnemingsregeling, de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, etc. Deze algemene voorwaarden kunnen op de website worden geplaatst waar iedereen deze kan lezen of in de praktijk worden gelegd ter inzage. Ook kunnen deze worden gedeponereerd bij de KvK. Hier zijn wel kosten aan verbonden en het is niet verplicht.

Patricia heeft nog geen algemene voorwaarden opgesteld.

Patricia gebruikt de volgende folder(s):

- een eigen folder.

Deze folder is helder en duidelijk.

Patricia promoot actief haar praktijk op de volgende manieren

- mond tot mond
- eigen website
- geeft presentaties of lezingen
- geeft workshops en cursussen
- verzorgt open dagen of inloopdagen
- is aanwezigheid op netwerkbijeenkomsten
- haar folder ligt bij een huisartsenpraktijk
- haar folder ligt bij andere zorgverleners
- praat vaak over mijn werk op sociale gelegenheden
- verstuurt nieuwsbrieven
- sociale media

De praktijk van Patricia wordt meestal gevonden op de volgende manieren

- doorverwezen door een huisarts
- via mijn website (bv door te googelen)
- via mond tot mond reclame

- Verbeterpunten
- Geen

- Adviespunten
- Geen

13. Overige onderwerpen

Patricia heeft via haar beroepsvereniging een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringen zijn afgesloten bij Covermij. Ook heeft ze een zakelijke rechtsbijstandsverzekering afgesloten.

Patricia is op grond van de volgende beroepsopleiding lid geworden van Vaktherapie Nederland: Creatieve Therapie, HU.
Patricia geeft aan in de vragenlijst dat ze voldoet aan de eisen met betrekking tot Psychosociale Basiskennis (PsBK), want ze heeft vrijstelling gekregen o.b.v. een eerdere opleiding.

Ten behoeve van de bevordering van de vakbekwaamheid onderneemt Patricia de volgende stappen:

- ik neem deel aan het aantal noodzakelijke bijscholingsdagen
- ik hou de vakliteratuur bij
- ik blijf op de hoogte van de maatschappelijke ontwikkelingen in de gezondheidszorg
- ik deel kennis en ervaring met collega's (intercollegiaal overleg)
- ik doe aan intervisie
- ik neem deel aan supervisie

Patricia heeft de gevolgde nascholingen doorgegeven aan het register van Vaktherapie Nederland.

Patricia is aangesloten bij een intervisiegroep en komt vaker dan 4x per jaar bij elkaar.

Patricia heeft nog de volgende plannen voor verbetering: Zelf ervaar ik mijn website als onduidelijk, verbetering Ik ben mij aan het focussen voor nascholing; polyvagaal theorie bv Ik ben continue clientinfo aan het verbeteren Ik heb een goede samenwerking met GD-er gelegd.

Patricia ziet zichzelf als volgt in de toekomst als therapeut werkzaam: Ik ervaar als bijzonder om met systemen te werken. Ik zou dit wel willen uitbreiden. Ik zou ervaringsgerichte therapie meer toegankelijker willen maken, duidelijker.

Patricia geeft aan de volgende items tijdens de visitatie te willen bespreken: Vaste cyclus ontwikkelen om alle wat er is na te lopen op de houdbaarheid. Mee kijken of er dingen zijn die ik over het hoofd zie. Zaken die ik anders zou kunnen indelen. Tips voor een EPD. Tips voor anders boekhouden.

Verbeterpunten

- Geen

Adviespunten

- Geen

Bijlage 1: Overzicht verbeterpunten

Verbeterpunten die **verplicht** zijn:

1. Vul het KMS in.
2. Plan voldoende tijd tussen de afspraken zodat cliënten nooit hoeven te wachten.
3. Zet op de factuur dat het bedrag vrijgesteld is van btw.
4. Geef in de privacyverklaring aan dat het bewaren van dossiers 20 jaar is i.p.v. 15.

Verbeterpunten die **geadviseerd** worden (niet verplicht):

1. De Belastingdienst neemt met een bewaartermijn voor de financiële administratie (incl. agenda's) van 7 jaar genoegen.