

Jaarverslag 2020



De ZorgProfessional

Voor ieder van ons is 2020 een ongekend turbulent en bijzonder jaar geweest. De corona-crisis heeft het normale werk en leven overschaduwd. Voor zorgverleners is het zwaar geweest, zij ontvingen terecht applaus, maar de prijs is hoog.

Er zijn tekenen van overspanning bij doorzetters die vanuit hun passie alles geven.

In dit jaarverslag bundelen we de ontwikkelingen die zich in de coöperatie voordoen, maar ook de verwachtingen op basis van onze visie en missie.

Inhoud

Bestuursverslag	2
Het jaar van Covid-19.....	3
Onze visie	3
Financieel Jaarverslag.....	3
Bedrijfsbureau.....	4
Ledenbestand.....	4
Diversiteit.....	4
Regioteams.....	5
Gecontracteerde zorg.	5
CZ: dat kan altijd beter... ..	5
Declaraties verlopen goed.....	5
DINZ.....	5
Belangenbehartiging	6
Kwaliteit van Zorg.....	6
Nieuwe website.....	6
Cliëntenraad.....	7
Cliënt tevredenheid.....	7
Ondernemerschap.....	7
Jaarverslag Raad van Toezicht 2020	8
Verslag Klachtenfunctionaris.....	8
Verslag Geschilleninstantie	9
Verslag MIC commissie	10

Bestuursverslag

Het bestuur bestaat momenteel uit vier leden:

Karel Hoenderdos (voorzitter), Berna Sillessen (penningmeester), Marjolijn Blaauw (zorgkwaliteit) en Jens Müller (communicatie). De functie van secretaris blijft momenteel vacant.

De maandelijkse bestuursvergadering volgt alle lopende zaken, terwijl vrijwel dagelijks gezamenlijk gewerkt wordt aan de voortgang. Het bestuur heeft dus nog steeds een sterk operationeel karakter, tegen een minimale vergoeding. De fase dat het Bedrijfsbureau alle taken kan uitvoeren is nog niet bereikt, dat is een budgetkwestie.

Gezien de veelheid van onderwerpen en ontwikkelingen is in 2020 een prioriteitenlijst opgesteld:

- verdubbeling van budget bij zorgverzekeraars en zorgkantoren
- borging van de kwaliteit en de integriteit van de leden
- verstevigen van de positie van de zelfstandige en erkenning van ons collectief zorgmodel
- uitwerken plan voor zelfsturende regioteams
- vernieuwing van de website, tevens met de zorgvrager als doelgroep
- grotere betrokkenheid en inbreng van leden

Het stellen van deze prioriteiten heeft ons niet alleen focus gegeven, maar ook zichtbare resultaten die de organisatie als geheel versterken.

Het budget groeit, meer leden kunnen deelnemen in gecontracteerde zorg, diverse regioteams zijn in ontwikkeling, de nieuwe website wordt binnenkort opgeleverd en de ledeninbreng groeit in de vorm van werkgroepen en goede onderlinge communicatie.

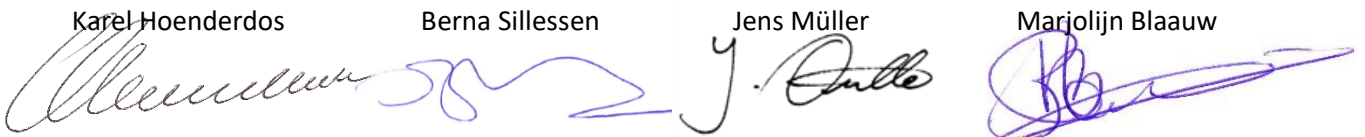
Het bestuur,

Karel Hoenderdos

Berna Sillessen

Jens Müller

Marjolijn Blaauw



Het jaar van Covid-19...

In maart 2020 ontstond officieel de Corona-pandemie. De economie kwam tot stilstand, de zorgvraag explodeerde, en de veiligheid van zorgmedewerkers werd zwaar onderschat. Er ontstond een acute schaarste in beschermingsmiddelen en toen deze beschikbaar kwamen werd de thuiszorg uitgesloten. In deze situatie konden we niet anders dan zelf beschermingsmiddelen inkopen voor onze leden. De eerste zending kwam rechtstreeks uit China en werd door dezelfde dag nog ons in postpakketten naar de leden verzonden. Vervolgens hielden wij een kleine noodvoorraad aan tot het moment dat er voldoende middelen beschikbaar waren in het land.

Als “aplaus” voor de zorg werd toegezegd dat elke zorgmedewerker een “coronabonus” van € 1.000,- zou ontvangen. Slechts enkele van onze leden wilden hiervan gebruik maken. Ook hier gaat veel mis en de zelfstandigen vallen weer buiten de opgetuigde randvoorwaarden. Wij hebben hiertegen bezwaar gemaakt en wachten op nader bericht.

Een ander effect is dat we niet meer fysiek kunnen vergaderen. De ledenvergaderingen vinden plaats via Zoom, een redelijk alternatief en zelfs met meer aanwezigen dan voorheen in een zaal.

Onze visie

Het is van belang om onze coöperatieve visie duurzaam voor ogen te houden. Als ledencoöperatie doen wij dat gezamenlijk en bouwen wij stap voor stap aan een goede toekomst voor kwalitatief zelfstandig zorgondernemerschap.

Zeker nu het aantal leden groeit is het niet vanzelfsprekend dat we allemaal hetzelfde doel voor ogen hebben en houden. Onze missie vatten wij als volgt samen:

1. Als leden-coöperatie is samenwerken naar een gemeenschappelijk doel de basis
2. Professioneel zorg verlenen betekent kwaliteit en de cliënt op de eerste plaats
3. Wij faciliteren: dat is de output, jouw kennis en kunde is deel van de input Deze staat hier wat cryptisch omdat er van coöperatie, bestuur, lid opeens wij en jij staat. Kunnen we hier van maken De coöperatie faciliteert en de kennis en ervaringen van de leden vormen de input daarvoor””
4. Elk lid moet de geldende normen en waarden van de “Governance Code” in de zorg zichtbaar maken.
5. Flexibel meebewegen met de ontwikkelingen in de sector is een onderdeel van goed ondernemerschap

Bij punt 4 kunnen wij melden dat een conceptversie geschreven is van een “Governance Code Zelfstandige Zorgprofessionals” Wij willen dat de komende tijd verder uitwerken. Dit hoort niet in het verslag over 2020 maar in de vooruitblik 2021 of in het jaarplan 2021.

Financieel Jaarverslag

Het financieel jaarverslag wordt separaat aan de leden verzonden voorafgaande aan de ALV van 8 april 2021. Het zal een concept zijn wat is samengesteld door de accountant, is goedgekeurd door het Bestuur en de Raad van Toezicht. Het verslag van de Rvt wordt ook separaat als bijlage bij het jaarverslag meegezonden. De definitieve vaststelling is aan de vergadering nadat ook de kascommissie inzage in de boeken heeft gehad.

Tijdens de ALV zal een toelichting worden gegeven op het jaarverslag.

Bedrijfsbureau

Het Bedrijfsbureau is ingericht om de operationele zaken te behandelen. Wim van den Berg als directeur en Margreet Vlijm voor administratieve- en ledenzaken.

Zij zijn dagelijks bereikbaar voor alle vragen en adviezen. Het is goed dat we hiermee de onderlinge contacten optimaal kunnen onderhouden, dat wordt steeds intensiever.

Een van de urgenties dit jaar was het bestellen en uitleveren van beschermingsmaterialen. Hier is veel gebruik van gemaakt in een periode van grote schaarste.

De groei van het aantal leden en de prosessen rondom de contractering leiden tot arbeidsintensieve situaties. Een deel van de werkzaamheden wordt daarom extern in opdracht gegeven, zoals de declaraties in Dinz bij Sylvia van der Laan, en de Kwaliteit van zorg bij Mirjam van Rijn.

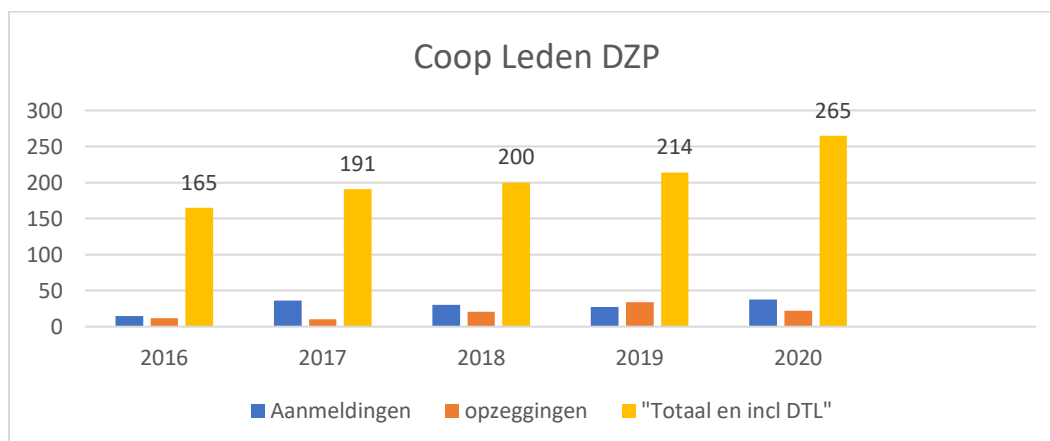
Wij hopen dat de omzetgroei ruimte gaat geven voor een derde medewerker in het Bedrijfsbureau, zodat we de cliënt- en zorgadministratie intern kunnen beheren.

Ledenbestand

In 2020 zijn 16 nieuwe coöperatieleden toegelaten, na onze bekende screening en persoonlijke kennismaking. Bovendien zijn er 22 collega's als "declarerend teamlid" toegelaten, totaal dus 38 nieuwe leden. Daarnaast zijn er 22 leden die hun lidmaatschap hebben opgezegd, meestal vanwege leeftijd of bedrijfsbeëindiging.

Het totaal van leden-eigenaren in de coöperatie is per dec. 2020 totaal 265.

De community leden nemen alleen de klachtenregeling af, dat zijn er eind 2020 totaal 647.



Diversiteit

Ons ledenbestand bestaat uit een grote diversiteit. Niet alleen qua cultuur, maar ook in beroepsniveau zijn er verschillende disciplines:

- verzorgenden en verzorgenden IG,
- verpleegkundigen niv. 4 en verpleegkundigen niv. 6
- begeleiders op niv. 3, 4 en 5.

Binnen de beroepsprofielen zijn er ook bijzondere specialisaties, zoals palliatieve zorg, kindzorg, dementiezorg, wondzorg, etc. Dit betekent dat veel expertise 'in huis' is. Het leidt tot goede informatie-uitwisseling en versterking van kennis en kunde.

Regioteams

In 2020 is een begin gemaakt om in bepaalde regio's zorgteams te begeleiden naar een structurele vorm van samenwerking. In de Algemene Ledenvergadering van oktober 2020 is hiervan een presentatie gegeven. Voor 2021 vormt dit een prioriteit in de activiteiten.

Wij ervaren een trage vooruitgang in de lokale situaties. De neiging om "bij het oude" te blijven is herkenbaar, maar de zorg blijft volop in verandering. Om solistisch zorg te blijven leveren is steeds lastiger, gezien de randvoorwaarden en de regelgeving. Wij zoeken met de leden lokaal naar een model waarbij zelfstandigheid en plezier in de eigen werkomgeving gehandhaafd blijft en toch naar meer structuur in de organisatie en het ondernemerschap.

Gecontracteerde zorg.

Het aantal leden dat deelneemt in de gecontracteerde zorg is 105, plus 13 declarerende teamleden. Wij zien dit als één van de belangrijkste ontwikkelingen in onze zorgsector: de beleidsplannen van de zorgverzekeraars wijzen op een verdere inperking van ongecontracteerde zorg.

Het proces van zorginkoop loopt van 1 april tot eind september. Dat betekent veel onderhandelingen met zorgverzekeraars. De beschikbare budgetten worden vrijwel volledig benut, maar daardoor blijft de gewenste groei van budget ook achter.

Een belangrijke factor bij de tariefberekening is de doelmatigheid. Hiervoor zijn per verzekeraar verschillende criteria en verschillende doelen. Dit is nader uitgewerkt in de procedure om "veelzorg" eerst aan te vragen, zodra de indicatie boven de 15 uur per maand komt.

Over doelmatigheid valt veel te zeggen. Het lijkt soms weerbarstig en onwenselijk, toch zien we ook de noodzaak hiervan in. Hier wordt in 2021 extra aandacht aan besteed.

CZ: dat kan altijd beter...

Zorgverzekeraar CZ heeft moeite met ons coöperatieve model. Voor het derde jaar op rij wil CZ met ons geen contract aangaan en ook het CZ zorgkantoor weigert met ons een WLZ-overeenkomst te sluiten. Wij zijn in onderhandeling met Thuisbasis Brabant om via hen een declaratieroute te organiseren.

Declaraties verlopen goed

Het declaratiesysteem voor gecontracteerde zorg is in 2020 sterk verbeterd. Zowel de informatie vooraf als de procedure zijn daar debet aan. De uitbetalingen verlopen ook vlot, naar ieders tevredenheid.

DINZ

Vrijwel elke vergadering van het bestuur en elke ALV staat Dinz op de agenda, met een verbeterdoelstelling. En er zijn verbeteringen gerealiseerd. Helaas duurt het veel langer dan toegezegd en ook de functionaliteit is nog lang niet op orde. Wij leggen forse druk op het proces en enkele leden kijken mee in de klankbordgroep bij Dinz.

Belangenbehartiging

Hoewel het niet meer tot onze kernactiviteit behoort is belangenbehartiging toch zeker noodzakelijk. Ons lidmaatschap bij PZO-ZZP in Den Haag benutten wij als springplank voor overleg met de overheid. Ook actualiteiten volgen wij, waarbij onder andere de zorgbonus onze aandacht heeft gevraagd. Onze gesprekken met VWS verlopen traag, maar er is een kleine voortgang te melden waar het gaat om een betere waarborg voor coöperatief ondernemerschap. Ook de ontwikkeling in ZZP-regelgeving volgen wij op de voet.



Kwaliteit van Zorg

Dit onderwerp staat continu op de agenda. Niet alleen vanwege de voortdurende wijzigingen in wet- en regelgeving. Ook zorgverzekeraars zetten in op blijvende innovatie, intensiever samenwerken, en het bevorderen van een breed en compleet zorgaanbod rondom de cliënten.

De wijkverpleegkundigen zijn hierin leidend, het begint bij een professionele indicatiestelling en van daaruit een professioneel zorgplan en een accurate verwerking van de zorgverlening.

In 2020 hebben wij hiervoor Mirjam van Rijn gevraagd deze werkzaamheden te coördineren.

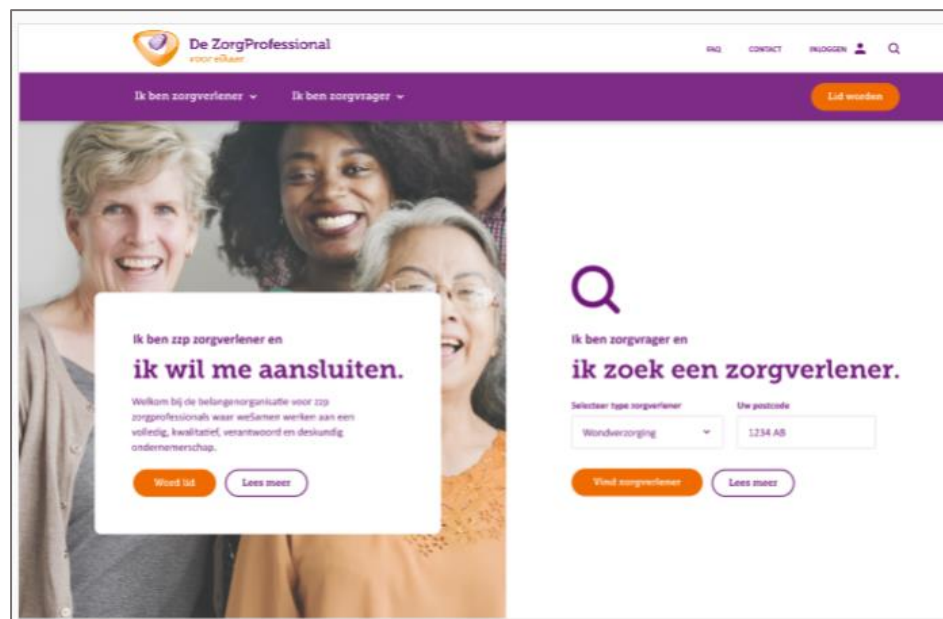
Zij heeft goede voortgang gemaakt met deskundigheidsbevordering, het opzetten van een scholingsagenda, het bundelen van praktijkervaringen, het 4-ogenprincipe, enz. enz.

Nieuwe website

Tijdens de ALV van oktober 2020 is besloten over te gaan tot het bouwen van een nieuwe website. De belangrijkste nieuwe functie is dat zorgvragers een selectie kunnen maken en contact opnemen met onze leden in hun regio.

Ook de content voor leden, zoals veel noodzakelijke documenten, vragen een update in de vorm van een 'kennisbank'. De website zal in april 2021 live gaan.

Het geeft ieder lid de mogelijkheid een goede profielpagina aan te maken, zodat de client geïnformeerd wordt van je aanbod. Ziehier een kleine preview:



Cliëntenraad

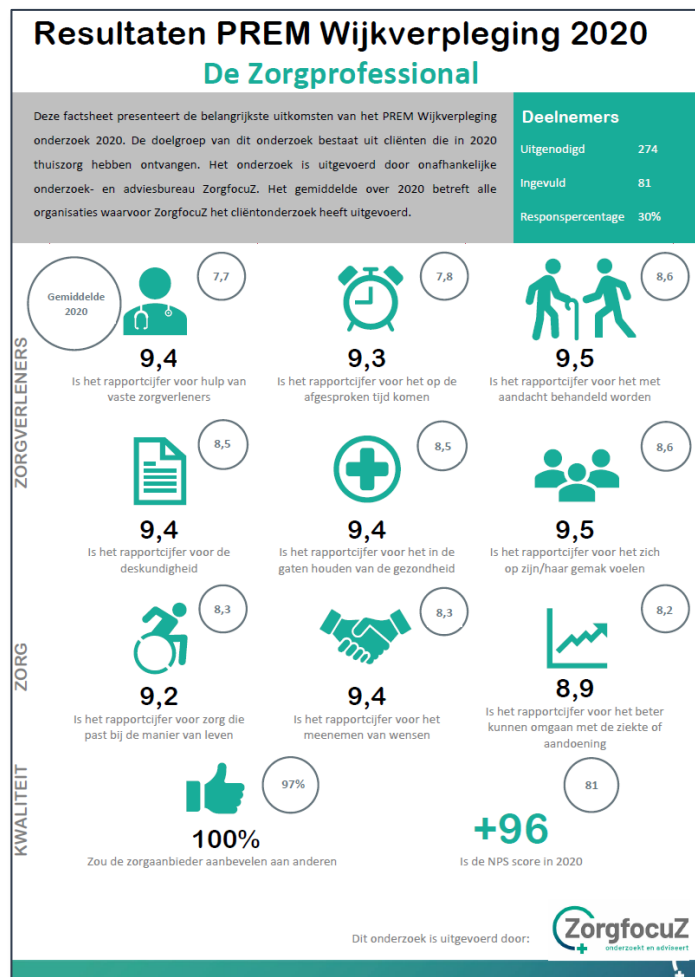
Al enkele jaren staat het vraagstuk rondom een al dan niet verplichte Cliëntenraad op onze agenda. In 2020 is officieel de Wet Cliëntenrecht en Medezeggenschap in de zorg (Wcmz) ingevoerd. Wij hebben aan de hand van deze nieuwe regelgeving nader onderzoek gedaan of, en zo ja hoe, dit dan moet worden vormgegeven.

De conclusie is dat de wet niet voor ons van toepassing is, omdat wij geen eigen cliënten hebben en de cliëntrelatie met de zelfstandige zorgprofessional van toepassing is. Ook uit juridisch advies blijkt deze zelfde conclusie.

Cliënt tevredenheid

De cliënt op nummer 1, dat is onze missie. Het is dan ook van groot belang te weten hoe de cliënt onze zorgverlening ervaart.

In 2020 is voor het eerst een landelijk onderzoek gedaan naar de cliënt tevredenheid. Met een 9,4 scoren we fantastisch en komen we ook op de “Zorgkaart Nederland” te staan. Voor het komend jaar willen we dit onderzoek uitsplitsen naar regio’s en mogelijk zelfs naar individueel lid. Het kan dan ook gebruikt worden voor de Kiwa en HKZ keurmerken.



Ondernemerschap.

Al vijf jaar faciliteren wij de ‘Opleiding Ondernemerschap’ die door Karel Hoenderdos en Willeke Verwoerd wordt aangeboden. Het aantal deelnemers bleef jaarlijks klein, terwijl de noodzaak steeds groter wordt. Zij ervaren het als “onbewust onbekwaam”: je weet niet wat je niet weet. Ook de prijs van de intensieve jaargang was een drempel. Daarom is ingezet op een modulair aanbod en een digitale leeromgeving. Zij hebben een forse investering gedaan om dit breed aan te bieden, onder andere via webinars. Zie meer info op: www.ondernemerschapindezorg.nl

Jaarverslag Raad van Toezicht 2020

Na de start in 2019 heeft de Raad van Toezicht van De Zorgprofessional (hierna de RvT) in 2020 vier keer vergaderd met een afvaardiging van het bestuur en de directeur en één keer als RvT. Twee leden van de RvT zijn aanwezig geweest bij de ALV van 23 april 2020. Voorts is de voorzitter van de RvT aanwezig geweest bij de ALV van 29 oktober 2020.

Vanwege corona was ook voor De Zorgprofessional en diens leden 2020 een bijzonder jaar. De vergaderingen van de RvT met het bestuur hebben vanwege de maatregelen deels online plaatsgevonden, evenals de ALV. De organisatie blijkt hierin flexibel en de overleggen hebben op deze wijze op een goede manier doorgang kunnen vinden.

De statuten van DZP zijn begin 2020 gereviseerd en vastgesteld. De RvT heeft haar rol/visie op toezicht uitgewerkt in een toezicht visie en het reglement RvT vastgesteld. De RvT heeft begin 2020 nader kennis gemaakt met het voltallig bestuur. Naast het verder leren kennen van de organisatie, heeft de RvT (opnieuw) uitgesproken behoefte te hebben aan een (globaal) jaarplan, waarin de focus voor het komende jaar is uitgewerkt evenals een toekomstvisie. Dit blijft een belangrijk punt om doelstellingen concreet te maken en gedurende het jaar de voortgang te kunnen toetsen.

De belangrijkste onderwerpen in 2020 betroffen het bevorderen van de kwaliteit van de zorgaanbieders, stimuleren van teamontwikkeling, vergroten van budgetten in de contractering met zorgverzekeraars en de toekomstvisie met o.m. een groeiscenario. Daarnaast is na afstemming met de RvT en instemming door de ALV besloten tot het investeren in een nieuwe website. Dat zal in 2021 worden uitgerold.

De relatie van de RvT tot het bestuur is dit jaar verder uitgediept en besproken aan de hand van de toezicht visie. Het spanningsveld tussen toezichthouden en medebesturen wordt door de RvT gevoeld en door het bestuur erkend. De RvT blijft hierover met het bestuur in gesprek. Daarnaast heeft de RvT uitgesproken op de hoogte te willen zijn van bijzonderheden voor de organisatie. Met elkaar hebben we verkend welke onderwerpen hiervoor kwalificeren en ook erkend dat er geen harde scheidslijn is.

Per november 2020 heeft Reinier Boerman zijn functie als lid van de RvT neergelegd. Er zal gezocht worden naar een nieuw lid voor de RvT met portefeuille financiën.

Namens de Raad van Toezicht

Anja Evers (voorzitter)

Nicole Arendsen (secretaris)

Verslag Klachtenfunctionaris

Over geheel het jaar 2020 zijn in totaal drie klachten gemeld. Twee klachten werden gedaan door verwanten. Eén klacht is opgelost door bemiddeling. De andere klacht had betrekking op zaken die buiten de Wkkgz liggen en kon niet in behandeling worden genomen. Opmerkelijk was dat de betrokken zelfstandig zorgverlener geen toegang had tot een klachtenregeling. Daarover is advies

uitgebracht. De derde klacht is in behandeling genomen door de waarnemend klachtenfunctionaris Harald Zegers en is voorgelegd aan de Geschilleninstantie.

Daarnaast is de klachtenfunctionaris een aantal keer benaderd door leden van de Coöperatie met vragen rondom het lidmaatschap en de administratie.

Het heeft niet geleid tot aanbevelingen aan de organisatie.

Ik kan een aanbeveling geven vanuit mijn bevindingen:

Bij samenwerkingsvormen met meerdere zzp'ers moet het duidelijk zijn dat elke zorgverlener zelf verantwoordelijk is voor toepassing van de Wkkgz. Het kan niet worden verlegd naar collega's.

Willeke Verwoerd,

Klachtenfunctionaris Coöperatie De Zorgprofessional

Verslag Geschilleninstantie

De Geschilleninstantie is een door VWS erkende geheel DZP-eigen geschilleninstantie. Wij kopen dit dus niet extern in, waardoor de kosten overzichtelijk blijven. Alle leden van de coöperatie zijn kosteloos aangesloten, dit is inclusief bij de leden-contributie.

De Geschilleninstantie is als volgt samengesteld:

Luuk Arends – jurist bij Dirkszwager Legal & Taks

Lisette Sloots - kwartiermaker cliëntenvertrouwenspersoon bij Adviespunt Zorgbelang

Evelien van Bokhorst – wijkverpleegkundige, lid van De Zorgprofessional

Zij melden over het jaar 2020 de volgende samenvatting van hun werkzaamheden:

De Geschilleninstantie heeft in 2020 één geschil behandeld en in die zaak vervolgens uitspraak gewezen, zoals te raadplegen op de website van De Geschilleninstantie.

Daarnaast is De Geschilleninstantie zoals gebruikelijk twee keer bijeengekomen in aanvulling op de bijeenkomsten ten behoeve van de geschilbehandeling, één keer fysiek in februari en één keer digitaal in oktober. Belangrijk agendapunt daarbij is deskundigheidsbevordering en actualiseren van de regelgeving. De Geschilleninstantie zal deze werkwijze ook in 2021 voortzetten.

Meer info op de website: www.geschilleninstantie.dezorgprofessional.nl

Verlag MIC commissie

In de periode 01-01 t/m 31-12-2020 zijn er 24 incidenten gemeld. Dit is één (1) melding meer dan in 2019.

De incidenten zijn gemeld door 15 leden, waarvan 9 nieuwe melders, die 2019 geen melding hebben gedaan. In 2019 waren er ook 15 melders. Dat betekent dus ook dat 9 melders uit 2019 geen nieuwe melding hebben gedaan in 2020. Ook hebben er 8 melders slechts eenmalig een melding gemaakt. Van gemaakte meldingen gingen er 15 over voorgevallen incidenten (2019: 15), 8 over risicovolle situaties (2019: 7) en 1 over een bijna incident (2019: 1).

De meest voorkomende incidenten waren zoals in de voorjaren valincidenten (2020: 8, 2019: 11, 2018: 14). Dat is 33,33% van alle meldingen, 14,5% minder dan in 2019.

Daarna zien we medicatie- incidenten (2020: 4, 2019: 5, 2018: 7). Dat is 16,67% van alle meldingen, ruim 5% minder dan in 2019.

En daarna wederom zien we incidenten van agressie tegen zorgverleners (2020: 2, 2019: 2 bij dezelfde cliënt, 2018: 2). Dat is 8,33% van alle meldingen, evenveel als in 2019.

Maar er valt wel op te merken dat het een keer ging om agressie door familieleden.

Vervolgens zien we ne nog enkele andere incidenten

- Stoten/ Knellen/ Botsen (2020: 1, 2019: 1, 2018:1)
- Brand (2020: 1, 2019:1, 2018:0)
- Voeding (2020: 1, 2019: 0, 2018: 1)
- Anders (2020: 7, 2019: 2, 2018: 8)

De onder "Anders" beschreven incidenten gingen over niet geleverde zorg omdat de zorgverlener niet kwam, niet gecommuniceerde besmetting met COVID-19 van de cliënt bij ontslag uit het ziekenhuis, problematische samenwerking met andere zorgverleners, problemen met de katheter, ontbrekend materiaal en een dwalende cliënt.

- Vermissing kwam in 2020 niet voor (2019:1, 2018: 2 bij 1 cliënt).

Samenvatting

Er is in 2020 één melding meer binnengekomen dan in 2018. 9 leden die in 2019 meldingen hebben gedaan hebben dat in 2020 niet meer gedaan. Maar er waren ook 9 leden die 2020 voor het eerst een meldingen hebben gedaan.

De meest voorkomende incidenten zijn met name valincidenten (8), medicatie incidenten (4) en agressie tegen zorgverleners (2).

Er is geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om contact op te nemen met de MIC- commissie om te overleggen over incidenten of hulp te vragen met het verbeterplan.

Over het algemeen is te zien dat het aantal incidenten afneemt. Dat is op zich een goed teken met betrekking tot de kwaliteit van de geleverde zorg. Dat het aantal meldingen per soort incident in 2020 vrijwel in elke categorie lager uitvalt dan in 2019 is te verklaren, doordat er een relatief groot aantal "andere" incidenten zijn gemeld, die eigenlijk niet gemeld hoeven te worden (zie toelichting bij "Anders").

Deelname kan omhoog

Echter is het aantal meldingen en aantal melders (15) in verhouding tot het aantal leden (265) te klein (5.6%) om een valide uitspraak over het gehele ledenbestand te doen.

Het blijft dan ook het voornamelijk doel van de MIC- commissie om het aantal leden die ook daadwerkelijk gebruik maken van het formulier om incidenten te melden te vergroten. Wij hopen dit te bereiken door opnieuw aandacht te vragen voor het nut en de noodzaak van het melden van incidenten en hoe dit ook de gehele vereniging helpt verbeteren. Ook het houden van een enquête

biedt de mogelijkheid om meer inzicht te krijgen in het meldgedrag van leden en hun redenen om al dan niet gebruik te maken van ons formulier.

Wkkgz-plicht

Zeker onder de leden die ook meedoen in de contractering lijkt het een zinvol doel om beter inzicht te krijgen welke incidenten er voorkomen en tot welke verbetering dit leidt. Dit is onder andere noodzakelijk voor de individuele leden in het algemeen en de coöperatie in het bijzonder, mede omdat de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de gezondheidszorg (WKKGZ) vereist, dat iedere solistische zorgverlener beschikt over een kwaliteitssysteem. Dit houdt onder andere in dat incidenten geregistreerd, periodiek geëvalueerd en nodige verbeteringen doorgevoerd worden. De zorgverlener moet dit kunnen aantonen bij cliënten, zorgverzekeraars en/of de inspectie voor de gezondheidszorg en jeugd (IGJ).