

Tilburg 8 december 2012



Partner for progress



Uitleg Keurmerk ZOZ

(Zelfstandige Ondernemers in de Zorg)

Kiwa Prismant
Kees Verhoeckx



Doel keurmerk

- Keurmerk ZOZ geeft cliënten, zorgkantoren en andere partijen het vertrouwen dat de zzp-er zorg verleent die aan vooraf gestelde kwaliteitseisen voldoet
- Keuze informatie voor cliënt
- Koopinformatie voor zorgkantoor (voorwaarde voor contractering)
- Reflectie op kwaliteit van eigen werken voor zzp-er (verbeterinformatie)



Doel van de pilot

- **Herijken en verder professionaliseren van het bestaande Keurmerk ZOZ – uitgaan van het bestaande**
- **In opdracht van VWS**
- **In samenhang met project UVIT**



Hoe werkt de certificering

Stappen



4* Maakt geen onderdeel uit van de huidige pilot, komt later



Verificatie van zzp status

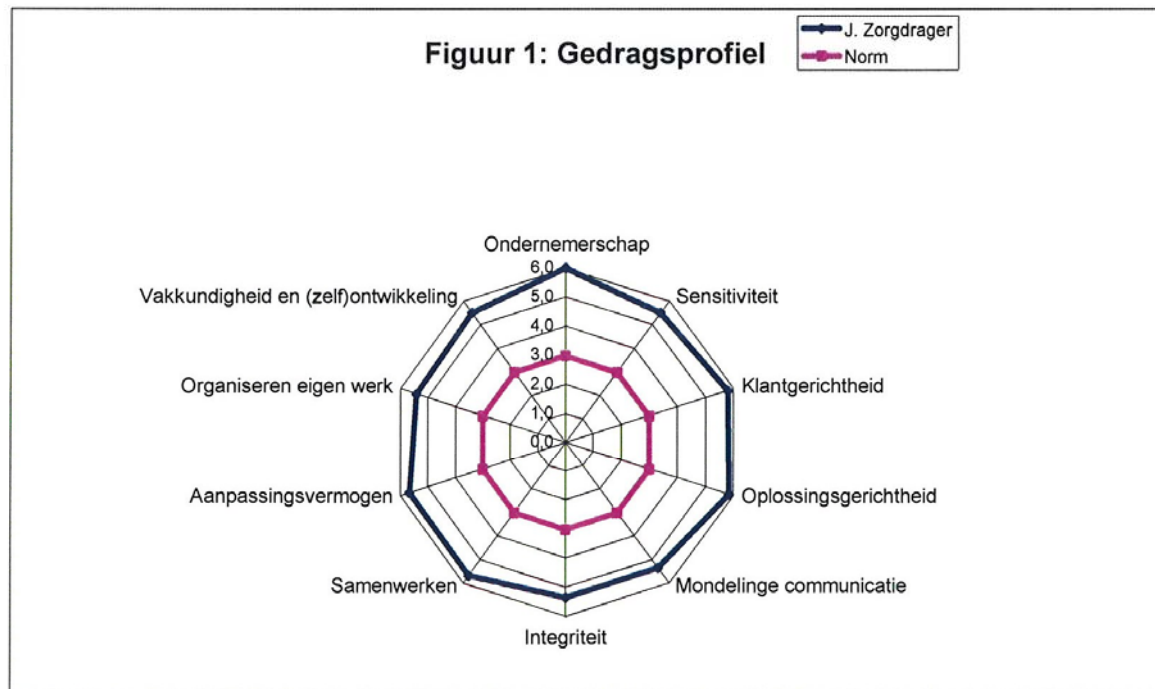
1. Nederlands identiteitsbewijs
2. Vakdiploma
3. BIG registratie
4. Aktueel overzicht kwalificaties voorbehouden handelingen
5. Verklaring omtrent gedrag
6. Inschrijving in handelsregister
7. VAR verklaring
8. Aansluitbewijs
9. Polis BAV
10. Betaalbewijs BAV
11. Vervangingsplan (24-uurszorg)



Meten cliëntervaring

Voorbeeld rapportage internetvragenlijst Keurmerk

	Rapportage Klantervaringsmetingen	Deelnemer	J. Zorgdrager
		Datum	1-5-2011
		Rapportnummer	ZOZ-1941-001




Figuur 2: Vergelijking uw score en de norm



Meten cliëntervaring

Voorbeeld rapportage internetvragenlijst Keurmerk

		Rapportage Klantervaringsmetingen		Deelnemer	J. Zorgdrager
				Datum	1-5-2011
				Rapportnummer	ZOZ-1941-001
Competentie	Gedragsskenmerken	Score	Norm		
Samenwerken	Werkt goed samen met andere hulpverleners	5,3	3,0		
	Zorgt zoveel mogelijk voor vaste vervanging	6,0	3,0		
Aanpassingsvermogen	Gaat op flexibele wijze om met nieuwe omstandigheden	5,7	3,0		
Organiseren eigen werk	Komt afspraken goed na	5,3	3,0		
	Heeft overzicht over het werk	5,7	3,0		
	Werkt zelfstandig	5,3	3,0		
	Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	5,3	3,0		
Vakkundigheid en (zelf)ontwikkeling	Is goed op de hoogte van uw ziekte/ gezondheidsproblemen	5,7	3,0		
	Kan werk en prive goed gescheiden houden	5,0	3,0		
	Houdt rekening met wat u zelf wel en niet kunt	5,3	3,0		
	Let op juist medicijn gebruik	6,0	3,0		

Toelichting bij de competenties

Hieronder vindt u uitleg over de verschillende competenties waarop u in de klantenvragenlijst wordt gemeten. De ontwikkelbaarheid geeft aan of een bepaalde competentie gemakkelijk of juist moeilijk te ontwikkelen is. Dit geeft een indicatie van de moeite die het u zal kosten om een bepaalde competentie verder te verbeteren.

Competentie	Definitie	Ontwikkelbaarheid
Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.	+
Klantgerichtheid	Onderzoeken van wensen en behoeften van cliënten en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van cliënten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.	+
Organiseren eigen werk	Effectief het eigen werk organiseren door zorgvuldig en resultaatgericht te werken	+ -
Sensitiviteit	Zich bewust tonen van andere mensen en de omgeving (en de eigen invloed hierop). Tonen belangrijke informatie op te pikken uit mededelingen en non verbale communicatie.	+ -
Integriteit	Gewetensvol handelen vanuit persoonlijke- en organisatienormen en waarden.	-



Hoe nu verder?

- Als u meedoet in de pilot in de volgende bijeenkomst **copie van documenten meenemen** →
- Na verificatie ontvangt u de keurmerkpas als bewijs van registratie
- Vervolgens wordt cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd
- Na beoordeling ontvangt u rapportage en bewijs van certificatie
- Alle gegevens zijn via webportal www.mijnkeurmerk.nl in te zien
- U bepaalt wie ze mag zien

1. Nederlands identiteitsbewijs
2. Vakdiploma
3. BIG registratie
4. Aktueel overzicht kwalificaties voorbehouden handelingen
5. Verklaring omtrent gedrag
6. Inschrijving in handelsregister
7. VAR verklaring
8. Aansluitbewijs
9. Polis BAV
10. Betaalbewijs BAV
11. Vervangingsplan (24-uurszorg)