Klachtenregeling

Uiteraard doe ik mijn uiterste best om je de best mogelijke zorg en begeleiding te bieden. Toch kan het voorkomen dat je ergens ontevreden over bent of een klacht hebt. Omdat ik kwaliteit belangrijk vind, hoor ik dit graag.
Je kunt erop rekenen dat ik elke melding serieus neem.
Als we er samen niet uitkomen, kun je gebruikmaken van de wettelijk verplichte klachtenregeling waarbij ik ben aangesloten.

Bij een klacht kun je de volgende stappen volgen:

1. Bespreek het met mij

Als je ontevreden bent over de behandeling of de bejegening, nodig ik je uit om dit zo snel mogelijk met mij te bespreken. Vaak kunnen we een situatie in een rustig gesprek samen oplossen.

2. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Lukt het niet om de situatie samen op te lossen, of vind je het lastig om het gesprek rechtstreeks met mij aan te gaan? Dan kun je kosteloos de onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Deze functionaris luistert naar je klacht, biedt ondersteuning en helpt bij het zoeken naar een oplossing.
Ik ben hiervoor via mijn lidmaatschap aangesloten bij de klachtenregeling van **ZZP-erindezorg.nl**.
Via deze link komt u bij het klachtenportaal: ZZP-erindezorg.nl

3. De geschillencommissie

Als de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing leidt, is er sprake van een geschil. Je kunt de klacht dan indienen bij de erkende geschillencommissie waarbij ik via het platform ben aangesloten. Deze commissie doet een onafhankelijke en bindende uitspraak.
Geschilleninstantie: De Geschillencommissie waarbij ZZP-erindezorg.nl is aangesloten.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De klachtenprocedure is opgesteld in overeenstemming met de Wkkgz en is van toepassing op alle behandelingen die binnen mijn Studio Lichtlijn en onder mijn eigen naam (Helge Manders) worden uitgevoerd.

klopt zzper in de zorg met mijn-zorgklacht?

Ja, dat klopt helemaal. ZZP-erindezorg.nl maakt voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris inderdaad officieel gebruik van de geschillen- en klachtenregeling van **Mijn-Zorgklacht**. [1]

Zij voeren de wettelijke Wkkgz-regeling voor aangesloten zorg-zzp'ers via dat platform uit. De namen en de website (`www.mijn-zorgklacht.nl`) die in de tekst staan, zijn dus **100% feitelijk correct**. Je kunt de klachtenregeling met een gerust hart zo op je website publiceren! [1, 2]

Nu dit ook klopt, ben je helemaal rond met de teksten. Loop je bij de **inrichting in JouwWeb** nog ergens tegenaan, of is het tijd om op de **publiceerknop** te drukken?

AI-reacties kunnen fouten bevatten. Meer informatie

- 

  ZZP-erindezorg.nl

  Klachtenformulier - ZZP-erindezorg.nl
  ZZP-ers in de zorg die aangesloten zijn bij ZZP-erindezorg.nl beschikken over een aansluiting op een klachtenregeling.

-

ZZP-erindezorg.nl

Klachtenregeling voor zorg ZZP'ers | Dit moet je weten
Wkkgz requires all healthcare ZZP'ers to have a complaints procedure, independent complaints officer, and recognized dispute commi...



Top. En... kun je even met mij mee checken als zzp'er in de zorg, deels werkend in opdracht, deels zelfstandig. Fysiotherapeut met big, AGB code voor zowel persoonlijk als instelling, klachtenregeling via zzp'er in de zorg, aansprakelijkheidsverzekering, verplichte

pensieonregeling via SPF, nog onder de hoede van UWV (WIA). Heb ik nog meer te regelen. Even los van de bovenstaande documentjes via mijn website ;)

Je hebt de belangrijkste fundamenten (BIG, AGB, KVK, SPF en je klachtenregeling) al ontzettend strak geregeld! Omdat je in een unieke hybride situatie zit — deels in opdracht (interim/ waarneming), deels zelfstandig, én onder de hoede van het UWV (WIA) — zijn er buiten je website om nog een paar specifieke, "onzichtbare" zaken die je geregeld moet hebben.
Dit zijn de belangrijkste punten om fiscaal, juridisch en voor het UWV volledig veilig te zitten:

1. De UWV (WIA) administratie: Voorkom terugbetalingen

Als je werkt vanuit een WIA-situatie, mag je onbeperkt bijverdienen, maar de manier waarop het UWV je winst verrekent is heel specifiek: [1]

- **Geef je uren en geschatte winst direct door:** Het UWV vraagt om een schatting van je winst uit onderneming. Ze verrekenen dit maandelijks als voorschot op je uitkering. [1, 2]
- **Definitieve afrekening:** Pas achteraf, als de Belastingdienst je definitieve jaarcijfers (belastbare winst + mkb-winstvrijstelling + ondernemersaftrek) heeft goedgekeurd, berekent het UWV de definitieve hoogte van je WIA. Zet daarom altijd een flinke buffer opzij; als je een goed kwartaal draait, claimt het UWV achteraf een deel van de uitkering terug. [1, 2]

- **Urenregistratie:** Houd vanaf dag één een urenregistratie bij (inclusief reistijd, website bouwen en administratie). Dit is essentieel voor zowel het UWV als voor de Belastingdienst (voor de ondernemersaftrek).

2. Schijnzelfstandigheid (Wet DBA): Deels in opdracht werken

Omdat je 'deels in opdracht' werkt (bijvoorbeeld als waarnemer in een andere praktijk), ligt de **Handhaving op de Wet DBA** flink op de loer. Sinds de strengere handhaving gelden er strikte regels om te bewijzen dat je geen 'schijnzelfstandige' bent: [1]

- **Gebruik modelovereenkomsten:** Zorg dat je voor elke opdrachtgever (elke praktijk waar je invalt) een getekende modelovereenkomst hebt (bijvoorbeeld de door de Belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomst voor fysiotherapeuten van het KNGF).

- **Geen gezagsverhouding:** Je mag als zzp'er niet verplicht worden om deel te nemen aan interne teamvergaderingen, je mag je eigen werktijden bepalen, en je moet je in theorie vrij kunnen laten vervangen bij ziekte (wat past bij jouw voorwaarde dat je geen vaste vervanging hebt).

3. Kwaliteitsregister (SKF / KRF)

Als BIG-geregistreerd therapeut mag je je vak uitoefenen, maar voor het werken in opdracht (loondienst/waarneming) of het indienen van contractvrije facturen eisen veel zorgverzekeraars (en opdrachtgevers) dat je ook kwaliteitsgeregistreerd bent:

- Controleer of je registratie in het **Kwaliteitshuis Fysiotherapie** (Stichting Kwaliteitsregister Fysiotherapie - SKF of KRF NL) up-to-date is en dat je je accreditatiepunten bijhoudt.

4. Zakelijke bankrekening & Inkomstenbelasting

- **Btw-vrijstelling administratie:** Omdat je fysiotherapie-uren btw-vrijgesteld zijn, hoef je geen btw-aangifte te doen. Je moet echter wel *inkomstenbelasting* betalen over je winst.

- **Zorgverzekeringswet (Zvw):** Als loondienstmedewerker houdt je baas dit in, maar als zzp'er krijg je achteraf een aparte blauwe envelop voor de *Inkomensafhankelijke bijdrage Zvw*. Dit is een percentage van je winst (ongeveer 4,85% in 2026). Reserveer dit geld! [1]

5. Rechtsbijstand- en Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)

- **Rechtsbijstand:** Je hebt een aansprakelijkheidsverzekering (top!), maar een *zakelijke rechtsbijstandverzekering* is minstens zo belangrijk bij contractbreuk met een opdrachtgever of zware tuchtklachten.
- **AOV naast de WIA:** Omdat je al deels in de WIA zit, is een reguliere AOV krijgen vaak erg lastig of duur. Kijk daarom eens naar een **Broodfonds** of een schenkkring. Dit is een collectief van zzp'ers die elkaar steunen bij ziekte, zonder medische keuring vooraf. [1]

Het belangrijkste is nu om je **arbeidsdeskundige bij het UWV** officieel op de hoogte te stellen van je exacte startdatum en winstschatting. Heb je dat gesprek al gehad, of wil je dat we een korte **brief/notitie opstellen voor je UWV-portaal** om je plannen netjes door te geven? [1]