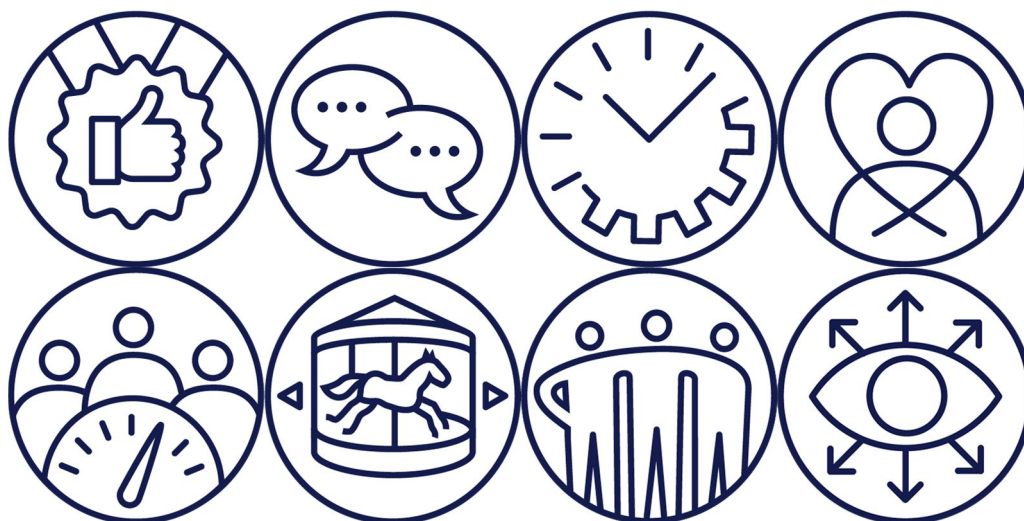


# Certificatiereglement NHG Praktijk Accreditering B.V.





## Inhoud

1.	Begripsbepalingen	3
2.	Algemeen	4
3.	Overeenkomst	4
4.	Kosten en Betaling	5
5.	Beoordeling	5
6.	Toetsing en beslissing	7
7.	Certificaat	7
8.	Certificaathouder	8
9.	Gebruik Keurmerk	8
10.	Klachten over de Certificaathouder	9
11.	Privacy	9
12.	Duur en Beëindiging	9
13.	Sancties	10
14.	Boetebeding	11
15.	Geheimhouding	11
16.	Aansprakelijkheid	11
17.	Geschillen	12
18.	Wijzigingen van het Certificatiereglement	12
	Bijlage A: Nadere gegevens NHG-Praktijkaccreditering	13
	Bijlage B: Nadere gegevens NPA-Certificering Zorggroep	14
	Bijlage C: Nadere gegevens NPA-Certificering Apotheekhoudende Huisartsenpraktijk	15
	Bijlage D: Nadere gegevens NPA-Certificering Huisartsenpost	17



## 1. Begripsbepalingen

Aanbieding	Aanbieding van NPA aan Aanvrager betreffende een of meerdere door NPA te leveren diensten
Aanvrager	Zorgaanbieder die bij NPA aanvraag doet voor één van de diensten van NPA
Bevestiging	Bevestiging door NPA aan Deelnemer van wijzigingen die deel uit maken van de Overeenkomst c.q. de Aanbieding.
Beoordelingsnorm	het geheel van de eisen waartegen de kwaliteit van de zorg in het kader van een bepaalde Certificering wordt getoetst.
Certificaat	document, uitgegeven door NPA, waaruit blijkt dat de, door een Deelnemer, verleende zorg in overeenstemming is met de Beoordelingsnorm
Certificaathouder	Deelnemer aan wie door NPA een bepaald Certificaat is verleend
Certificering	proces van evaluatie en beoordeling op grond waarvan NPA eventueel kan overgaan tot het verlenen c.q. handhaven van een Certificaat
Certificatiereglement	reglement waarin de bepalingen met betrekking tot de dienstverlening van NPA aan Deelnemer uiteengezet zijn, inclusief bijlagen
Commissie van Toekenning (afkorting: 'CvT')	commissie binnen NPA die de beslissing over het al dan niet verstrekken van het Certificaat neemt
Dienst	product dat NPA aan Deelnemer levert waarvan Certificering een onderdeel kan zijn
Deelname	het afnemen van de betreffende Dienst, waarbij de Aanvrager akkoord gaat met de inhoud van het Certificatiereglement en de daaraan verbonden financiële verplichting
Deelnemer	Zorgaanbieder die een Dienst afneemt
Kalenderjaarbedrag	Het bedrag dat jaarlijks door Deelnemer aan NPA wordt betaald voor Deelname. Dit bedrag wordt vermeld op het Machtigingsformulier.
Keurmerk	een door NPA verstrekt beeldmerk dat door een Certificaathouder, binnen de geldende voorwaarden van de betreffende Certificering, mag worden gehanteerd
Machtigingsformulier	formulier waarmee Deelnemer – d.m.v. ondertekening – aan NPA de bevoegdheid verleend de kosten voor een Dienst via automatische incasso te innen
Normafwijking	het handelen in strijd met één of meerdere eisen uit de Beoordelingsnorm of het niet (tijdig) implementeren van een van deze eisen.
NPA	de besloten vennootschap NHG Praktijk Accreditering B.V.
Opdracht	opdracht van Commissie van Toekenning aan Deelnemer tot uitvoeren van verbetermaatregelen binnen de door CvT gestelde termijn
Opmerking	observatie van een (hoofd-)auditor die kan bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg of een observatie met betrekking tot het niet voldoen aan nog niet van kracht zijnde eisen uit de Beoordelingsnorm
Overeenkomst	verbintenis tussen NPA en de Zorgaanbieder, die tot stand komt door een keuze van de Zorgaanbieder voor een Dienst. Het Certificatiereglement vormt de grondslag van de overeenkomst.
Schema	geheel van voorschriften en procedures voor het beheren en uitvoeren van Certificering voor een duidelijk omschreven onderwerp, alsmede de bijbehorende Beoordelingsnormen
Toepasselijke privacywetgeving	alle wetgeving die van toepassing is op de bescherming van persoonsgegevens, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679
Verificatie	onderzoek in de vorm van documentbeoordeling of locatiebezoek door NPA ter vaststelling of in een Opdracht gevraagde verbetermaatregelen effectief zijn doorgevoerd
Waarneming	algemene observatie van de auditor of verbetermogelijkheden die tijdens de audit naar voren zijn gekomen
Zorgaanbieder	organisatie (praktijk) die zorg aanbiedt



## 2. Algemeen

- 2.1. Dit Certificatiereglement is van toepassing op de Diensten die NPA verleent.
- 2.2. Indien bepalingen uit andere documenten tegenstrijdig zijn met bepalingen uit het Certificatiereglement prevaleren de bepalingen zoals opgenomen in het Certificatiereglement, tenzij in het andere betreffende document uitdrukkelijk en ondubbelzinnig anders is overeengekomen.
  
- 2.3. Bij dit Certificatiereglement behoren de volgende Aanvullende Documenten. Deze documenten maken integraal onderdeel uit van het Certificatiereglement.
  - 2.3.1. Document 2 – het Reglement Geschillencommissie NPA
  - 2.3.2. Document 3 – het Privacy Statement NHG Praktijk Accreditering B.V.
  - 2.3.3. Document 4 – Gebruiksvoorwaarden NPAnet
  - 2.3.4. Document 5 – het Aanmeldingsformulier
  - 2.3.5. Document 6 – de Aanbieding en Machtigingsformulier
  - 2.3.6. Document 7 – de Beoordelingsnorm
  
- 2.4. NPA publiceert de actuele versie van het Certificatiereglement en de nodige actuele informatie over haar Diensten op haar website en verstrekt aan een ieder die daar om verzoekt de nodige informatie over haar werkwijze en organisatie.
- 2.5. NPA is in beginsel bereid om aan iedere Zorgaanbieder, waarvan de kwaliteit van de zorg voldoet aan de betreffende Beoordelingsnorm, na het doorlopen van de Certificering, een Certificaat te verlenen.
- 2.6. In het kader van de Certificering worden door NPA audits en Hercertificeringsaudits afgenomen. NPA bepaalt de maand en het jaar van de (Hercertificerings-)audit c.q. bezoeken en stemt de datum in overleg met Deelnemer af.
- 2.7. NPA verklaart richting de Aanvrager c.q. Deelnemer
  - de verplichtingen na te komen die voortvloeien uit dit Certificatiereglement;
  - met betrekking tot de Diensten te allen tijde objectief c.q. onpartijdig te handelen;
  - dat, als NPA bij wet genoodzaakt is om vertrouwelijke informatie c.q. persoonsgegevens te delen, de betrokken Zorgaanbieder of persoon hiervan op de hoogte wordt gesteld.

## 3. Overeenkomst

- 3.1. In dit Certificatiereglement zijn de contractuele voorwaarden vastgelegd aangaande het afnemen van Diensten van NPA. Alle artikelen uit dit Certificatiereglement zijn van toepassing op iedere Dienst, tenzij in de bijlage over de betreffende Dienst anders wordt vermeld.
- 3.2. In dit Certificatiereglement worden de kosten en betalingstermijnen (artikel 4), verbonden aan de uitvoering van de Diensten door NPA, opgenomen.
- 3.3. Aanvrager dient te voldoen aan de wettelijke verplichtingen zoals deze gelden in het land van vestiging.
- 3.4. Zorgaanbieder kan een of meer Diensten bij NPA aanvragen.
- 3.5. Na ontvangst van de aanvraag zal NPA, na beoordeling daarvan, een Aanbieding en Machtigingsformulier ter ondertekening aan de Aanvrager toezenden. NPA behoudt zich het recht voor de aanvraag voor Deelname niet te accepteren; in dat geval zal NPA deze beslissing schriftelijk toelichten aan de Aanvrager.
- 3.6. Door ondertekening van de Aanbieding en het Machtigingsformulier verklaart de Aanvrager deze ontvangen te hebben en met de inhoud van de Aanbieding, het Machtigingsformulier en het Certificatiereglement akkoord te zijn.
- 3.7. Met het insturen van de ongewijzigde, ondertekende Aanbieding en het Machtigingsformulier komt tussen de Aanvrager en NPA een Deelname c.q. Overeenkomst voor onbepaalde tijd tot stand.
- 3.8. De voornoemde keuze van de Aanvrager voor een Dienst conform artikel 3.4 van dit



- Certificatiereglement wordt schriftelijk (per e-mail) door NPA bevestigd.
- 3.9. De inhoud van de Overeenkomst wordt bepaald door het onderhavige Certificatiereglement (incl. bijlagen) en Aanvullende documenten.
  - 3.10. Na ontvangst van de ondertekende Aanbieding en het Machtigingsformulier én na inning van de eerste betalingstermijn, zal NPA starten met de uitvoering van de Dienst.
  - 3.11. De Aanvrager stemt er uitdrukkelijk mee in dat alle correspondentie tussen NPA en Deelnemer langs elektronische weg aan haar ter beschikking worden gesteld.
  - 3.12. De Aanvrager kan te allen tijde haar aanvraag tussentijds intrekken, onverminderd haar verplichting tot betaling van de door NPA voor het onderzoek gebudgetteerde kosten.

#### **4. Kosten en Betaling**

- 4.1. De verschillende Diensten van NPA zijn opgenomen in de bijlagen bij het Certificatiereglement.
- 4.2. NPA brengt voor deze Diensten een jaarlijks bedrag (Kalenderjaarbedrag) aan Deelnemer in rekening op basis van de bedragen, die zijn opgenomen in de Aanbieding of Bevestiging. Op grond van de Overeenkomst is Deelnemer dit Kalenderjaarbedrag aan NPA verschuldigd voor afname van de Dienst(en).
- 4.3. Het Kalenderjaarbedrag is gebaseerd op de afgenomen Dienst(en) en op een aantal factoren met betrekking tot de grootte van de organisatie van Deelnemers. Deze factoren kunnen per dienst variëren. Het Kalenderjaarbedrag is indicatief en kan door NPA worden aangepast bij een wijziging van de af te nemen Dienst(en) of wijzigingen in de factoren met betrekking tot uw organisatie. NPA geeft inzicht in de tarieven en factoren op de website van NPA: [npacertificering.nl](http://npacertificering.nl)
- 4.4. Door ondertekening van het Machtigingsformulier verstrekt Aanvrager een machtiging aan NPA voor het automatisch incasseren van de in de Aanbieding of Bevestiging genoemde bedragen.
- 4.5. NPA stuurt Deelnemer periodiek een factuur toe van het automatisch te incasseren bedrag, voorafgaand aan de incassomomenten.
- 4.6. De bedragen voor deze Diensten betreffen, tenminste een licentievergoeding voor het dragen van het Keurmerk, het in behandeling nemen van de aanvraag, de zelfevaluatie, de pre-audit, de audit en de Hercertificeringsaudits.
- 4.7. In geval van een Opdracht en Verificatie en eventuele andere extra niet reguliere activiteiten kan NPA extra kosten in rekening brengen op basis van factuur.
- 4.8. In het geval een Deelnemer een gepland bezoek afzegt, kan NPA extra kosten in rekening brengen. Deze kosten bedragen 50% van het Kalenderjaarbedrag, wanneer het bezoek tot uiterlijk vier weken voor de geplande datum wordt afgezegd en 100% van het Kalenderjaarbedrag, wanneer het bezoek binnen de termijn van vier weken voor de geplande datum wordt afgezegd.
- 4.9. Indien Deelnemer in gebreke is facturen tijdig te betalen, is Deelnemer van rechtswege in verzuim zonder dat NPA Deelnemer nog in gebreke hoeft te stellen. En kan NPA de verdere uitvoering van de Dienst(en) opschorten, dan wel afbreken. Wanneer de audit reeds met succes is afgerond door Deelnemer wordt het Certificaat niet eerder verstrekt, dan na volledige betaling van de openstaande facturen.
- 4.10. NPA is gerechtigd het Kalenderjaarbedrag aan te passen per 1 januari van elk kalenderjaar en bij eventuele wijzigingen in de (fiscale) wetgeving.

#### **5. Beoordeling**

- 5.1. De beoordeling van de conformiteit van de kwaliteit van de zorg met de Beoordelingsnorm kan bestaan uit diverse onderdelen, deze kunnen per Dienst



afwijken:

- a) Zelfevaluatie;
- b) Pre-audit;
- c) Audit;
- d) Hercertificeringsaudit

Indien NPA in het kader van toezicht op haar eigen werkzaamheden verplicht is mee te werken aan bijwoning van pre-audits of audits, dient Deelnemer medewerking aan dit toezicht te verlenen.

## 5.2. Zelfevaluatie

- 5.2.1. Deelnemer ontvangt van NPA een handleiding voor het uitvoeren van een zelfevaluatie op basis van de Beoordelingsnorm. Deelnemer dient hierbij, tenzij anders overeengekomen met NPA, de te verzamelen gegevens op de door NPA voorgeschreven wijze aan te leveren.
- 5.2.2. NPA kan de verzamelde gegevens gebruiken voor het opstellen van spiegelinformatie.
- 5.2.3. Deelnemer neemt op basis van de resultaten van de zelfevaluatie maatregelen, nodig om aan de Beoordelingsnorm te gaan voldoen.

## 5.3. Samenstelling team

- 5.3.1. (Hoofd-)auditoren dienen aan NPA te verklaren vrij van enige druk, objectief, onpartijdig en onafhankelijk hun werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Tevens verklaren zij blijvende geheimhouding te zullen betrachten tegenover derden over alle gegevens, waarvan zij kennisnemen als gevolg van de uitvoering van de Diensten.
- 5.3.2. NPA stelt Deelnemer in kennis van de namen van de (hoofd-)auditor(en).
- 5.3.3. Deelnemer heeft het recht van wraking van de (hoofd-)auditoren tot 10 werkdagen na de kennisgeving.

## 5.4. Pre-audit

- 5.4.1. Na uitvoering van de zelfevaluatie meldt Deelnemer zich bij NPA aan voor de pre-audit. De auditor plant in overleg met Deelnemer de uitvoering van de pre-audit.
- 5.4.2. Deelnemer verplicht zich de pre-audit te laten plaatsvinden binnen acht (8) maanden na ondertekening van de Aanbieding en het Machtigingsformulier.
- 5.4.3. De auditor beoordeelt in welke mate de kwaliteit van de zorg, zoals verleend door Deelnemer, voldoet aan de in de bijlage(n) benoemde Beoordelingsnorm.
- 5.4.4. De auditor rapporteert de bevindingen (Normafwijkingen, Opmerkingen en Waarnemingen) aan Deelnemer en aan NPA.

## 5.5. Audit

- 5.5.1. Na de pre-audit, en eventueel uitgevoerde verbetermaatregelen, meldt Deelnemer zich bij NPA aan voor de audit.
- 5.5.2. Deelnemer verplicht zich de audit te laten plaatsvinden binnen vier (4) maanden na de pre-audit.
- 5.5.3. Voorafgaand aan de audit stelt de hoofdauditor met Deelnemer een programma op en plant in overleg met Deelnemer de uitvoering van de audit.
- 5.5.4. De audit dient plaats te vinden tijdens lopende dienstverlening bij Deelnemer.
- 5.5.5. Tijdens de audit beoordeelt het auditteam in welke mate de kwaliteit van de zorg, zoals verleend door Deelnemer, voldoet aan de Beoordelingsnorm. De hoofdauditor bespreekt de bevindingen (Normafwijkingen, Opmerkingen en Waarnemingen) met Deelnemer, die in de gelegenheid wordt gesteld verbetermaatregelen voor te stellen en/of de bevindingen te becommentariëren.

## 5.6. Hercertificeringsaudit

- 5.6.1. NPA voert driejaarlijks een Hercertificeringsaudit uit waarbij het auditteam beoordeelt in welke mate de kwaliteit van de zorg, zoals verleend door de Certificaathouder, blijvend



- heeft voldaan en voldoet aan de Beoordelingsnorm.
- 5.6.2. De hercertificeringsaudit verloopt zoals beschreven in de artikelen 5.5.3 t/m 5.5.5.

## 6. Toetsing en beslissing

- 6.1. De Commissie van Toekenning van NPA neemt op basis van de auditrapportage en de besliscriteria, binnen 20 werkdagen na afloop van de audit, een beslissing over de toekenning van het Certificaat.
- 6.2. Deze beslissing kan zijn:
- a) toekennen c.q. verlengen van het Certificaat:  
Maximaal 3 openstaande Normafwijkingen die, naar oordeel van de Commissie van Toekenning, de kwaliteit van de zorg niet direct bedreigen en waarvoor door Deelnemer maatregelen ter verbetering zijn vastgesteld.
  - b) Opdracht tot uitvoeren van verbetermaatregelen met aansluitende Verificatie:  
Een openstaande Normafwijking die bedreigend is voor de kwaliteit van de zorg of meer dan 3 openstaande Normafwijkingen, en naar oordeel van de Commissie van Toekenning mag er, gezien de rapportage van de hoofdauditor, vertrouwen bestaan in tijdige succesvolle uitvoering van een Opdracht.
  - c) afwijzen, opschorten, intrekken van het Certificaat:  
Een openstaande Normafwijking die bedreigend is voor de kwaliteit van de zorg of meer dan 3 openstaande Normafwijkingen, en naar oordeel van de Commissie van Toekenning bestaat er, gezien de rapportage van de hoofdauditor, geen vertrouwen in een tijdige, succesvolle uitvoering van een Opdracht.
- 6.3. In geval van een Opdracht bepaalt de Commissie van Toekenning de termijn waarbinnen de verbetering en Verificatie moeten worden gerealiseerd, alsmede de wijze van Verificatie (documentbeoordeling of locatiebezoek). Op basis van de rapportage van de Verificatie neemt de Commissie van Toekenning een nieuwe beslissing.
- 6.4. NPA informeert Deelnemer schriftelijk over de genomen beslissing, inclusief eventuele Opdracht, Verificatie, termijn en hieraan verbonden kosten.
- 6.5. In geval van afwijzing, opschorting of intrekking zal NPA de beslissing met nadere redenen omkleden.
- 6.6. Deelnemer kan beroep aantekenen tegen de beslissing, in geval dat het Certificaat niet wordt verleend c.q. verlengd. Beroep is mogelijk binnen 30 dagen na de genomen beslissing conform het geldende Reglement Geschillencommissie NPA (Document 2).

## 7. Certificaat

- 7.1. Het is Deelnemer niet toegestaan de naam van NPA in verband te brengen met de kwaliteit van haar zorg of de indruk te wekken dat een Certificaat is verstrekt, voordat NPA een positieve beslissing over toekenning van het Certificaat heeft genomen.
- 7.2. NPA verleent c.q. handhaaft een Certificaat op basis van een toetsing van de rapportages van de audit c.q. Hercertificeringsaudits, zoals beschreven onder artikel 6 van dit Certificatiereglement.
- 7.3. Op het Certificaat worden vermeld:
- naam en adres van de Certificaathouder;
  - de conformiteitsverklaring;
  - de Beoordelingsnorm volgens welke de Certificering heeft plaatsgevonden;
  - datum van uitgifte;
  - periode van geldigheid.
- 7.4. De einddatum van de geldigheid van het Certificaat wordt op het Certificaat vermeld en geldt behoudens ingrijpende wijzigingen van de organisatie van de Certificaathouder en behoudens het intrekken van het Certificaat op grond van het bepaalde in dit



Certificatiereglement.

- 7.5. De Certificatiehouder verplicht zich tot het doorlopend voldoen aan de Beoordelingsnorm.
- 7.6. Verlenging van het Certificaat na het verstrijken van de geldigheidsduur is mogelijk na het succesvol doorlopen van een Hercertificeringsaudit. Indien NPA op basis van de hercertificeringsaudit besluit om het Certificaat te verlengen, zal een nieuw Certificaat (met nieuwe geldigheidsduur) worden uitgereikt.

## 8. Certificaathouder

- 8.1. De Certificaathouder verplicht zich ertoe dat de kwaliteit van haar zorg gedurende de geldigheidsduur te allen tijde zal voldoen aan de op het Certificaat vermelde Beoordelingsnorm.
- 8.2. De Certificaathouder dient NPA op de hoogte te stellen van haar voornemen tot ingrijpende wijzigingen in haar organisatie en bezetting die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de zorg; tenminste patiëntenpopulatie, namen huisartsen, locaties, ondertekeningsbevoegde, praktijkovername, associaties en dissociaties. NPA bepaalt of en welk aanvullend onderzoek noodzakelijk is om blijvende conformiteit te kunnen vaststellen. Afhankelijk van de aard van de wijzigingen kan NPA het gebruik van het Certificaat door de Certificaathouder tijdelijk, deels of geheel opschorten dan wel het Certificaat intrekken. De kosten van dit aanvullende onderzoek komen voor rekening van de Certificaathouder.
- 8.3. De Certificaathouder dient op verzoek van NPA de registraties beschikbaar te stellen van alle, door de klanten van de Certificaathouder ingediende, klachten en de naar aanleiding daarvan genomen verbetermaatregelen overeenkomstig de eisen van de Beoordelingsnorm.

## 9. Gebruik Keurmerk

- 9.1. De Certificaathouder heeft het recht om het Keurmerk, behorende bij het Certificaat, ten behoeve van haar bedrijfsuitvoering te gebruiken mits in overeenstemming met de in dit Certificatiereglement en eventueel nader door de NPA aan het gebruik te stellen voorwaarden.
- 9.2. Het Keurmerk mag uitsluitend worden gebruikt in de normale bedrijfsuitoefening van de Certificaathouder, zoals op enveloppen, briefpapier, recepten, e-mailuitingen, naamkaartjes, naamborden, website en folders. Voor ander gebruik van het Keurmerk dient de Certificaathouder expliciete toestemming van NPA te verkrijgen.
- 9.3. De Certificaathouder zal NPA desgevraagd (schriftelijk) informeren omtrent haar gebruik van het Keurmerk en meer specifiek over de wijze waarop dit gebruik plaatsvindt. Daarnaast is NPA bevoegd zich op andere wijze op de hoogte te (doen) stellen van het gebruik van het Keurmerk.
- 9.4. NPA is bevoegd om de Certificaathouder het in artikel 9.1 bedoelde recht met onmiddellijke ingang of per enig ander door NPA te bepalen tijdstip te ontzeggen respectievelijk te beëindigen, indien daartoe naar het oordeel van NPA aanleiding bestaat, bijvoorbeeld ingeval de Certificaathouder niet handelt (nalaten daaronder begrepen) overeenkomstig het in dit Certificatiereglement bepaalde. NPA kan bepalen dat de ontzegging geldt voor een door NPA te bepalen periode, dan wel voor onbepaalde tijd. De ontzegging zal geschieden door middel van een daartoe strekkende kennisgeving door NPA welke schriftelijk aan de Certificaathouder zal worden gedaan of bevestigd.
- 9.5. NPA is bevoegd tot het stellen van nadere regels en voorwaarden aangaande het Keurmerk en/of het gebruik(srecht) daarvan. Voorts is NPA bevoegd tot wijziging van deze voorwaarden (daaronder begrepen aanvulling, vervallenverklaring en/of





vervanging), eventueel onder vaststelling van een overgangsregeling.

## 10. Klachten over de Certificaathouder

- 10.1. Ingeval NPA een klacht ontvangt over de Certificaathouder, zal NPA zich met de Certificaathouder verstaan over het eventueel uit te voeren onderzoek naar de aard en de oorzaak van de klacht en toezien op de afhandeling van de klacht binnen een redelijke termijn.
- 10.2. NPA behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van een ontvangen klacht een onafhankelijk onderzoek in te stellen.
- 10.3. Indien de klacht gegrond blijkt kan dit voor NPA aanleiding zijn tot nader overleg met de Certificaathouder over uit te voeren verbetermaatregelen of tot het opleggen van een sanctie zoals bedoeld in artikel 13 van dit Certificatiereglement.

## 11. Privacy

- 11.1. NPA is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Toepasselijke Privacywetgeving voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Certificatie. NPA verwerkt persoonsgegevens zoals uiteengezet in het Privacy Statement NHG Praktijk Accreditering B.V. Hierin wordt onder meer gespecificeerd welke persoonsgegevens verwerkt worden, wat het verwerkingsdoel is, hoe de beveiliging van deze gegevens is gewaarborgd en wat de bewaartermijn van de gegevens is. Het Privacy Statement NHG Praktijk Accreditering B.V. (Document 3) is bij dit Certificatiereglement gevoegd.
- 11.2. Deelnemer garandeert dat:
  - a) de persoonsgegevens via NPAweb uitsluitend worden verstrekt volgens de gebruiksvoorwaarden NPAweb (Document 4);
  - b) uitsluitend persoonsgegevens worden verstrekt aan NPA door Deelnemer voor zover dit noodzakelijk is voor de Certificering.
- 11.3. Ten behoeve van de Certificering zal NPA persoonsgegevens van patiënten verzamelen en verwerken als verwerkingsverantwoordelijke o.a. door middel van het verzamelen en verwerken van gepseudonimiseerde informatie in de patiëntenvragenlijsten. Deze persoonsgegevens zal NPA slechts verwerken indien zij hiervoor voorafgaande toestemming heeft verkregen van de patiënt conform de Toepasselijke privacywetgeving.
- 11.4. Indien en voor zover NPA overige persoonsgegevens verwerkt van patiënten van Deelnemers zullen de NPA, alsmede Deelnemers handelen in overeenstemming met de vigerende versie van de KNMG-richtlijn 'Omgaan met medische gegevens'.
- 11.5. Partijen zullen elkaar alle redelijke medewerking verlenen die noodzakelijk is voor Partijen om te kunnen voldoen aan de Toepasselijke privacywetgeving.

## 12. Duur en Beëindiging

- 12.1. De Deelname treedt in werking op het moment dat door Aanvrager de ondertekende Aanbieding en het Machtigingsformulier retour worden gezonden en door NPA worden ontvangen en daarmee door NPA en Aanvrager een Overeenkomst wordt aangegaan. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 12.2. Partijen hebben het recht de Overeenkomst te beëindigen in de volgende gevallen:
  - 12.2.1. in de gevallen beschreven in dit artikel van het Certificatiereglement; en
  - 12.2.2. met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste zes (6) maanden. De opzegging



dient te geschieden tegen het einde van de maand.

- 12.3. De Deelname en Overeenkomst eindigen van rechtswege indien:
  - a) Deelnemer haar werkzaamheden staakt respectievelijk wordt ontbonden;
  - b) Deelnemer in staat van faillissement of surseance van betaling komt te verkeren;
  - c) Deelnemer een solopraktijk is en de enige praktijkvoerder overlijdt.
- 12.4. NPA heeft het recht de Deelname en Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen in geval:
  - 12.4.1. de Deelnemer niet aan haar verplichtingen, waaronder de verplichtingen zoals vermeld in de Beoordelingsnorm en dit Certificatiereglement, voldoet en voorts deze tekortkoming(en) niet heeft hersteld binnen een daartoe door NPA gestelde redelijke termijn;
  - 12.4.2. de Deelnemer op welke wijze dan ook NPA schade toebrengt/heeft toegebracht.
- 12.5. De Deelnemer heeft het recht de Deelname na de eerste Certificering met inachtneming van de opzegtermijn op te zeggen.
- 12.6. Na opzegging blijft de geheimhoudingsplicht van NPA gehandhaafd.
- 12.7. Indien de Deelname wordt beëindigd op grond van een aan de Deelnemer te wijten omstandigheid zal NPA een nieuwe aanvraag slechts in behandeling nemen, nadat de Zorgaanbieder (voormalige Deelnemer) heeft aangetoond, dat op de punten waarop de Deelname is beëindigd, afdoende maatregelen ter verbetering zijn genomen, dan wel de redenen voor beëindiging, hebben opgehouden te bestaan.
- 12.8. Indien een van Partijen de Deelname op grond van artikel 12.2 van dit Certificatiereglement beëindigt, is Deelnemer de overeengekomen bedragen zoals bedoeld in artikel 4.2 van dit Certificatiereglement aan NPA verschuldigd tot het moment van beëindiging van de Overeenkomst. Deelnemer is derhalve in dat geval ook over de opzegtermijn zoals opgenomen in artikel 12.2.2 en 12.5 de bedragen aan NPA verschuldigd.
- 12.9. Onverminderd artikel 9.4 van dit Certificatiereglement eindigt het recht op het gebruik van het Keurmerk van rechtswege in de volgende gevallen:
  - a) het Certificaat van de Certificaathouder verliest haar geldigheid;
  - b) de Overeenkomst met Deelnemer eindigt;
  - c) wanneer Deelnemer niet langer aan de bepalingen van dit Certificatiereglement en de Beoordelingsnorm voldoet;
  - d) indien door NPA niet tijdig, door middel van een (Hercertificerings)audit, wordt vastgesteld dat Deelnemer voldoet aan de Beoordelingsnorm.

### 13. Sancties

- 13.1. NPA kan, indien daartoe gereede aanleiding is, besluiten tot het opleggen van sancties aan Certificaathouders. Deze sancties worden schriftelijk bekendgemaakt aan de Certificaathouder en kunnen bestaan uit (een combinatie van):
  - een formele waarschuwing;
  - extra controles met bijbehorende financiële consequenties;
  - opschorting, beperking of intrekking van het Certificaat.
- 13.2. Ingeval NPA tekortkomingen in de nakoming van de verplichtingen van de Certificaathouder constateert, kan NPA besluiten tot opschorting, beperking of intrekking van het recht van de Certificaathouder gebruik te maken van het Certificaat en Keurmerk. Een dergelijk besluit van NPA wordt van kracht zodra dit besluit met redenen omkleed bij aangetekende brief aan de Certificaathouder is medegedeeld.
- 13.3. De opschorting, beperking of intrekking wordt door NPA opgeheven indien ten genoegen van NPA door Certificaathouder wordt aangetoond dat de eerder geconstateerde tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen van de Certificaathouder blijvend zijn



tenietgedaan.

- 13.4. NPA is ertoe gerechtigd genoemde besluiten die ertoe leiden dat de Certificaathouder (tijdelijk) geen gebruik kan maken van haar Certificaat en Keurmerk, te publiceren in de media die zij daartoe geëigend acht.
- 13.5. Beroep tegen de genoemde beslissingen is mogelijk binnen 30 dagen na de genomen beslissing conform het geldende Reglement Geschillencommissie NPA.

## 14. Boetebeding

- 14.1. Indien en voor zover door een Zorgaanbieder zonder daartoe gerechtigd te zijn een Certificaat en/of Keurmerk wordt gevoerd, althans de suggestie wordt gewekt dat een Certificaat en/of Keurmerk is verkregen, is die Zorgaanbieder aan NPA een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,- onverminderd het recht van NPA op schadevergoeding.

## 15. Geheimhouding

- 15.1. Alle medewerkers en opdrachtnemers van NPA, betrokken bij de uitvoering van de Certificering, hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend ten aanzien van de omgang met (persoons)gegevens en informatie van Deelnemers. Deze verklaring blijft ook van toepassing nadat de arbeidsovereenkomst of opdracht is beëindigd. Medewerkers en opdrachtnemers van NPA nemen uitsluitend kennis van (persoons)gegevens en informatie ontvangen van Deelnemers voor zover deze voor de uitvoering van hun taak noodzakelijk zijn.
- 15.2. Het is aan Deelnemer niet toegestaan, onder welke benaming of titel ook, functionarissen van NPA en andere door NPA betrokken functionarissen die vanwege hun functie kennis kunnen hebben van gegevens als gevolg van de uitvoering van de Diensten van NPA, in de betreffende zorgsector te bewegen of trachten te bewegen als haar adviseur te fungeren, dan wel hen, in geval van beëindiging van hun dienstverband met NPA, binnen 2 volle jaren nadien als haar adviseur te benoemen.

## 16. Aansprakelijkheid

- 16.1. NPA is niet aansprakelijk voor enige schade voor Deelnemer verband houdende met de uitvoering van de Diensten of met de beëindiging daarvan. Indien er sprake is van een aan NPA verwijtbare tekortkoming in de uitvoering van haar verplichtingen, dan is NPA uitsluitend aansprakelijk voor directe schade voor Deelnemer tot ten hoogste het bedrag dat Deelnemer in het kader van de Diensten heeft betaald.
- 16.2. NPA is in geen geval aansprakelijk voor enige vorm van gevolgschade, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, schade als gevolg van vertraging, winst- en/of omzetsderving of schade als gevolg van storing in de te gebruiken software of internetverbindingen.
- 16.3. Deelnemer vrijwaart NPA tegen alle aanspraken en schadevorderingen van derden ter zake van (vermeende) ondeugdelijkheid van door Deelnemer geleverde diensten en/of producten. Indien derden naar aanleiding van het verstrekte Certificaat en/of het gebruik van het Keurmerk een bepaald niveau respectievelijk een bepaalde inhoud van dienstverlening verwachten, aan welke verwachting vervolgens niet wordt voldaan, is NPA niet aansprakelijk voor enige schade die de derden (mogelijk) lijden. Deelnemer vrijwaart NPA ter zake.
- 16.4. Deelnemer garandeert NPA dat de door haar aan NPA opgedragen werkzaamheden rechtmatig zijn en vrijwaart en stelt NPA schadeloos ter zake van (i) alle schade; en (ii) aan Verwerker of Verantwoordelijke opgelegde boetes door toezichthouders in verband met een tekortkoming in de nakoming van één of meer verplichtingen van Deelnemer uit



artikel 11 (Privacy) en 15 (Geheimhouding) of uit hoofde van toepasselijke wetgeving inzake verwerking van persoonsgegevens, waaronder de AVG.

## 17. Geschillen


- 17.1. Dit Certificatiereglement alsmede de in het kader van de Certificering te sluiten Overeenkomsten worden uitsluitend door Nederlands recht beheerst. Een eventueel geschil uit hoofde van dit Certificatiereglement en/of bedoelde Overeenkomsten zal worden voorgelegd aan de Geschillencommissie als bedoeld in het Reglement Geschillencommissie NPA (Document 2).
- 17.2. Indien een deel van dit Certificatiereglement nietig of vernietigbaar is, dan laat dit de geldigheid van de overige artikelen onverlet. In plaats van het vernietigde of nietige deel geldt dan als overeengekomen hetgeen op wettelijk toelaatbare wijze het dichtst komt bij hetgeen partijen overeengekomen zouden zijn indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben.

## 18. Wijzigingen van het Certificatiereglement

- 18.1. Door NPA is een College van Deskundigen ingesteld, welk college dient ter vaststelling en wijziging van de Schema's, bewaking van de kwaliteit van de Certificering en de onpartijdigheid van NPA.
- 18.2. De leden van het College van Deskundigen worden benoemd door de directie van NPA en werken zonder last of ruggespraak en geven gevraagd en ongevraagd advies aan de directie van NPA. Het college komt daartoe minimaal tweemaal per jaar bijeen.
- 18.3. NPA heeft het recht eenzijdig wijzigingen in dit Certificatiereglement aan te brengen. De Beoordelingsnorm kan eveneens gewijzigd worden, zulks evenwel uitsluitend op grond van een beslissing daartoe door het College van Deskundigen.
- 18.4. Deze wijzigingen zullen na de doorvoering en publicatie onmiddellijke werking hebben.
- 18.5. NPA zal Deelnemer van wijzigingen van dit Certificatiereglement op de hoogte stellen.
- 18.6. Het bepaalde in artikel 3.11 is onverkort van toepassing op het door NPA gewijzigde Certificatiereglement.



## Bijlage A: Nadere gegevens NHG-Praktijkaccreditering

Naam schema	NHG-Praktijkaccreditering	
Onderwerp	Huisartskundige geneezorg binnen een huisartsenpraktijk	
Beoordelingsnorm	<p>Actuele versie van: Kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk, NHG-Praktijkaccreditering</p> <p>De actuele versie van de beoordelingsnorm en eventuele overgangsregeling is beschikbaar op de website van NPA.</p>	
Conformiteitsverklaring, zoals opgenomen op Certificaat	<p>“NHG Praktijk Accreditering B.V. verklaart dat het managementsysteem van &lt;naam huisartsenpraktijk&gt; voldoet aan de eisen “Kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk, NHG-Praktijkaccreditering, versie 2.1”</p> <p>Daarmee is er een gerechtvaardigd vertrouwen dat de praktijk verantwoorde reguliere huisartsgeneeskundige zorg levert. De praktijk is verantwoordelijk voor het leveren van goede en verantwoorde zorg.”</p> <p>Het certificaat is alleen geldig als de Certificaathouder blijvend aan de voorwaarden voldoet.</p>	
Keurmerk	<p>“NHG PRAKTIJKACCREDITERING” (figuratief), geregistreerd als collectief merk bij het Benelux Merkenbureau met depotnummer 1370795 en depot-dagtekening 27 februari 2018.</p>	
Gegevensverzameling	Zie “Actuele Informatie” op website van NPA.	
Pre-audit	Locatiebezoek met beoordeling van resultaten zelfevaluatie en documentatie. Alleen bij eerste aanmelding.	
Initiële audit	Locatiebezoek met beoordeling van resultaten zelfevaluatie, documentatie en implementatie van genomen maatregelen. Alleen bij eerste aanmelding.	
Hercertificeringsaudit	Locatiebezoek met beoordeling van resultaten zelfevaluatie, documentatie en implementatie van genomen maatregelen. Driejaarlijks na het initieel verkrijgen van het Certificaat.	
Facultatieve aanvulling op NHG-Praktijkaccreditering	<p>(2) Driejaarlijkse NHG-Praktijkaccreditering plus thematische ontwikkeling</p> <p>(3) Jaarlijkse NHG-Praktijkaccreditering met ondersteuning op maat</p>	
Facultatief aanbod (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>NPA biedt een aantal thema's aan</li> <li>locatiebezoek met bespreking van het door Deelnemer gekozen thema</li> <li>een keer per jaar in het 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> tussenjaar voor de Hercertificeringsaudit</li> <li>na het doorlopen van het thema wordt hiervoor een Kwaliteitsverklaring verstrekt</li> </ul>	
Facultatief aanbod (3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>praktijkbezoek een keer per jaar in het 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> tussenjaar voor de Hercertificeringsaudit</li> <li>het is mogelijk een door NPA aangeboden thema te bespreken</li> <li>hiervoor wordt een Kwaliteitsverklaring verstrekt.</li> </ul>	
Niet van toepassing	Voor het aanvullend aanbod zijn de artikelen 5 (Beoordeling) t/m 9 (Gebruik Keurmerk) niet van toepassing	




## Bijlage B: Nadere gegevens NPA-Certificering Zorggroep

Naam schema	NPA-Certificering Zorggroep	
Onderwerp	Organisatie van de randvoorwaarden voor verantwoorde ketenzorg.	
Beoordelingsnorm (geldigheid)	"Normdocument NPA-Certificering Zorggroep"	
Conformiteitsverklaring, zoals opgenomen op Certificaat	<p>"NHG Praktijk Accreditering B.V. verklaart dat</p> <p>Naam zorggroep Voorbeeldstraat 1 0000 XX Voorbeeldorp</p> <p>systematisch werkt aan verbetering van de organisatie van de ketenzorg. De zorggroep heeft aangetoond aan de randvoorwaarden voor de organisatie van verantwoorde ketenzorg te voldoen.</p> <p>De randvoorwaarden voor de organisatie van verantwoorde ketenzorg zijn getoetst en gebaseerd op de Kritische Kwaliteits Kenmerken (vermelding actuele versie)."</p>	
Keurmerk	<p>"NPA CERTIFICERING ZORGGROEP" (figuratief), geregistreerd als collectief merk bij het Benelux Merkenbureau met depotnummer 1370796 en depot-dagtekening 27 februari 2018.</p>	
Audit	<p>Bezoek aan de zorggroep met beoordeling van resultaten zelfevaluatie, documentatie en organisatorische implementatie.</p> <p>Rondetafelgesprek met vertegenwoordiging van zorggroep en zorgverleners.</p>	
Hercertificeringsaudit	<p>Bezoek zorggroep met beoordeling van resultaten geactualiseerde zelfevaluatie, documentatie en organisatorische implementatie. Jaarlijks na het initieel verkrijgen van het Certificaat.</p>	



## Bijlage C: Nadere gegevens NPA-Certificering Apotheekhoudende Huisartsenpraktijk

Naam schema	NPA-Certificering Apotheekhoudende Huisartsenpraktijk
Onderwerp	Het leveren van farmaceutische patiëntenzorg aan de eindgebruiker
Beoordelingsnorm	<p>“Farmaceutische zorgverlening door de apotheekhoudende huisartsen” LHV-norm – versie 2014</p> <p>Aanvullende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Praktijk beschikt over een geldig certificaat NHG-Praktijkaccreditering. <i>(De praktijk kan alleen deelnemen aan de NPA-Certificering Apotheekhoudende Huisartsenpraktijk in aanvulling op haar deelname aan de Jaarlijkse NHG-Praktijkaccreditering met ondersteuning op maat.)</i></li><li>• Aanvulling bij artikel 9: Risicoanalyse: “De praktijk bepaalt periodiek wat de risico’s zijn die consequenties hebben voor de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Zij doet dit in relatie tot:<ul style="list-style-type: none"><li>– De verwachtingen en behoeften van de patiënt</li><li>– De verwachtingen van belangrijke stakeholders</li><li>– De context van de praktijk</li><li>– De beschikbare en benodigde diensten en middelen</li></ul>De praktijk bepaalt welke risico’s opgepakt moeten worden zodat de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening beheerst kan worden en voldaan kan worden aan de verwachtingen van de patiënt en belangrijke stakeholders.<p>De praktijk bepaalt welke maatregelen moeten worden genomen en plant deze. De praktijk zorgt dat de maatregelen geïntegreerd worden in de processen van de organisatie, en zorgt voor borging hiervan. De omvang van de maatregelen staan in verhouding tot het effect dat het risico heeft op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. De praktijk evalueert regelmatig de effectiviteit van de maatregelen en stelt deze zo nodig bij met toepassing van de PDCA cyclus.</p></li></ul>
Conformiteitsverklaring, zoals opgenomen op Certificaat	<p>“NHG Praktijk Accreditering B.V. verklaart dat het managementsysteem van</p> <p>[naam praktijk]</p> <p>voldoet aan de eisen van LHV-norm “Farmaceutische zorgverlening door apotheekhoudende huisartsen”</p> <p>Daarmee is er een gerechtvaardigd vertrouwen dat de praktijk verantwoorde farmaceutische zorg levert. De praktijk is verantwoordelijk voor het leveren van goede en verantwoorde farmaceutische zorg.</p>
Aanvullende verklaring in toekenningsbrief	[naam praktijk] voldoet aan de aanvullende norm artikel 9 zoals vastgelegd in bijlage C van het NPA-Certificatiereglement.
Keurmerk	<p>“NPA CERTIFICERING APOTHEEKHOUDENDE HUISARTSENPRAKTIJK” (figuratief), geregistreerd als collectief merk bij het Benelux Merkenbureau met depotnummer 13070784 en depot-dagtekening 27 februari 2018</p> 




<b>Naam schema</b>	<b>NPA-Certificering Apotheekhoudende Huisartsenpraktijk</b>
Aanmeldingsformulier	Aanmeldingsformulier NPA-Certificering Apotheekhoudende Huisartsenpraktijk
Gegevensverzameling & zelfevaluatie	Zelfevaluatielijst NPA-Certificering Apotheekhoudende Huisartsenpraktijk
Pre-audit	Locatiebezoek met beoordeling van resultaten zelfevaluatie en documentatie. Alleen bij eerste aanmelding.
Audit	Locatiebezoek met beoordeling van resultaten zelfevaluatie, documentatie en implementatie van genomen maatregelen. Alleen bij eerste aanmelding.
Hercertificeringsaudit	Locatiebezoek met beoordeling van resultaten zelfevaluatie, documentatie en implementatie van genomen maatregelen. Jaarlijks na het initieel verkrijgen van het Certificaat.





## Bijlage D: Nadere gegevens NPA-Certificering Huisartsenpost

Naam schema	NPA-Certificering Huisartsenpost	
Onderwerp	Huisartsgeneeskundige zorg, geleverd door de huisartsenpost	
Beoordelingsnorm	"Kwaliteitsnormen NPA-Certificering Huisartsenpost" Vastgesteld door College van Deskundigen 27 maart 2018.	
Conformiteitsverklaring, zoals opgenomen op Certificaat	<p>"NHG Praktijk Accreditering B.V. verklaart dat het managementsysteem van [huisartsenpost] voldoet aan de eisen van het "Normdocument NPA-Certificering Huisartsenpost"</p> <p>Daarmee is er een gerechtvaardigd vertrouwen dat de huisartsenpost verantwoorde huisartsenzorg zorg levert.</p> <p>De huisartsenpost is verantwoordelijk voor het leveren van goede en verantwoorde huisartsenzorg."</p>	
Keurmerk	<p>"NPA CERTIFICERING HUISARTSENPOST" (figuratief), geregistreerd als collectief merk bij het Benelux Merkenbureau met depotnummer 13070790 en depot-dagtekening 27 februari 2018.</p>	
Gegevensverzameling & zelfevaluatie	Zelfevaluatielijst NPA-Certificering Huisartsenpost	
Pre-audit	<p>Locatiebezoek met beoordeling van resultaten zelfevaluatie en documentatie. Alleen bij eerste aanmelding.</p> <p>Vrijstelling pre-audit mogelijk op basis van eerdere certificering op basis van HKZ-norm of ISO-norm. Aanvraag in te dienen bij NPA.</p>	
Audit	<p>Locatiebezoek met beoordeling van resultaten zelfevaluatie, documentatie en implementatie van genomen maatregelen. Alleen bij eerste aanmelding.</p>	
Hercertificeringsaudit	<p>Locatiebezoek met beoordeling van resultaten zelfevaluatie, documentatie en implementatie van genomen maatregelen. Jaarlijks na het initieel verkrijgen van het Certificaat.</p>	