

Certificatiereglement NHG Praktijk Accreditering B.V.

NHG Praktijk Accreditering B.V. (hierna: 'NPA') certificeert zorgorganisaties. Met certificering door NPA kunnen deze zorgorganisaties laten zien dat aan de kwaliteitsnormen wordt voldaan en dat zij zich blijven ontwikkelen op het gebied van kwaliteit.

In dit Certificatiereglement NHG Praktijk Accreditering is beschreven hoe het proces van certificering van deelnemende zorgorganisaties verloopt.

Artikel 1 **Begripsbepalingen**

Audit	Het door de auditor op objectieve wijze vaststellen in welke mate de zorgorganisatie voldoet aan de NPA-kwaliteitsnormen. Een audit kan zijn: <ul style="list-style-type: none">– pre-audit– initiële audit– hercertificeringsaudit– controle-audit– thema audit
Bevindingen	Verzamelnaam voor normafwijkingen, opmerkingen en waarnemingen.
Certificaat	De schriftelijke verklaring waaruit blijkt dat de deelnemer voldoet aan de NPA-kwaliteitsnormen.
Certificaathouder	De zorgorganisatie aan wie een certificaat is verleend.
Certificatieschema	Het op de zorgorganisatie toepasselijk schema van certificering en bijbehorende NPA-kwaliteitsnormen.
Certificering	Het proces van evaluatie en beoordeling op grond waarvan de Commissie van Toekenning kan overgaan tot het besluit om een certificaat toe te kennen of verlengen.



Commissie van Toekenning	De commissie die besluit of een certificaat wordt toegekend of verlengd.
Controle-audit	Audit die gericht is op een deel van de NPA-kwaliteitsnormen en eventueel gevolgd wordt door een besluit van de Commissie van Toekenning.
Deelnemer	De zorgorganisatie die deelneemt aan certificering.
Gezamenlijk certificeren	Certificering waaraan meerdere zorgorganisaties deelnemen en één certificaat kan worden toegekend.
Hercertificeringsaudit	Audit waarbij wordt beoordeeld in welke mate de zorgorganisatie voldoet aan de NPA-kwaliteitsnormen en in welke mate wordt voldaan aan de NPA-kwaliteitsnormen sinds de vorige (initiële of hercertificerings)audit, gevolgd door een besluit van de Commissie van Toekenning.
Initiële audit	Audit bij (her)nieuw(d)e deelname die bij het succesvol doorlopen gevolgd wordt door een positief besluit van de Commissie van Toekenning inhoudende de toekenning van het certificaat.
Keurmerk	Het beeldmerk dat de certificaathouder mag voeren om te laten zien dat aan de NPA-kwaliteitsnormen wordt voldaan.
Normafwijking	Vaststelling tijdens een audit dat een deelnemer niet voldoet aan (een van) de NPA-kwaliteitsnormen en verbetering eerst nodig is voor een besluit van de Commissie van Toekenning tot toekenning of verlenging van het certificaat.
NPA-kwaliteitsnormen	De normen waaraan NPA de zorgorganisatie toetst.
Opdracht	De door de Commissie van Toekenning benoemde noodzakelijke verbetering(en) om tot een positief besluit over toekenning of verlenging van het certificaat te kunnen komen.



Opmerking	Vaststelling tijdens een audit dat een deelnemer niet voldoet aan (een van) de NPA-kwaliteitsnormen, waarbij verbetering nodig is, maar een besluit van de Commissie van Toekenning tot toekenning of verlenging van het certificaat al wel mogelijk is.
Pre-audit	Audit bij een (her)nieuw(d)e deelname aan certificering voorafgaand aan een initiële audit, niet gevolgd door een besluit van de Commissie van Toekenning.
Reglementsdatum	De datum waarop een volgende audit uiterlijk moet plaatsvinden.
Thema-audit	Audit die gericht is op een specifiek onderwerp, eventueel gevolgd door een besluit van de Commissie van Toekenning.
Verificatie	Onderzoek in de vorm van documentbeoordeling of locatiebezoek ter vaststelling of de door de deelnemer doorgevoerde verbetermaatregelen effectief zijn en hebben geleid tot het voldoen aan de NPA-kwaliteitsnormen.
Waarneming	Vaststelling tijdens de audit waaruit geen verplichte verbetering volgt.
Zorgorganisatie	Een organisatie of natuurlijk persoon die actief is in de huisartsenzorg.

Artikel 2 Organen

1. De NPA kent de navolgende organen:
 - College van Deskundigen die tot taak heeft het vaststellen van de certificatieschema's en NPA-kwaliteitsnormen. In het reglement College van Deskundigen is de werkwijze van dit college geregeld. Het reglement kan worden geraadpleegd op de website van NPA, www.npacertificering.nl.
 - Commissie van Toekenning (zie artikel 3 certificatiereglement)
 - Beroepscommissie. De beroepsprocedure is beschreven in een apart reglement dat kan worden geraadpleegd op de website van NPA, www.npacertificering.nl



- NPA-Deelnemersraad die tot taak heeft de directie en het College van Deskundigen gevraagd en ongevraagd te adviseren. De werkwijze van de raad is geregeld in het reglement NPA-deelnemersraad. Het reglement kan worden geraadpleegd op de website van NPA, www.npacertificering.nl.
2. De kantoororganisatie van NPA ondersteunt de organen bij het uitvoeren van de taken.

Artikel 3 Commissie van Toekenning

1. De NPA kent een Commissie van Toekenning.
2. De leden van de Commissie van Toekenning zijn werkzaam voor NPA op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht.
3. De Commissie van Toekenning is een onafhankelijke commissie. Dit houdt in dat de leden ten aanzien van het nemen van een besluit over de toekenning of verlenging van een certificaat onafhankelijk functioneren van het management en directie van NPA, het College van Deskundigen, de auditoren en deelnemers.
4. De Commissie van Toekenning besluit over het toekennen of verlengen van een certificaat aan een zorgorganisatie.

Artikel 4 Certificatieschema's en audit

1. NPA kent verschillende certificatieschema's. Het certificatieschema dat op een deelnemer van toepassing is wordt door NPA aan de zorgorganisatie verstrekt.
2. NPA benoemt per audit één of meer auditoren.
3. De auditor(en) verklaart aan NPA de werkzaamheden vrij van enige druk, objectief, onpartijdig en onafhankelijk te kunnen uitvoeren.
4. NPA informeert de deelnemer voorafgaand aan de datum waarop de audit aanvangt wie de auditor is die de audit gaat uitvoeren. Als de deelnemer zwaarwegende redenen heeft tegen de auditor, kan de deelnemer hiertegen bezwaar maken. Het bezwaar moet gemotiveerd en binnen veertien dagen na datum kennisgeving bij NPA worden ingediend. NPA beslist over het bezwaar.
5. De audit dient plaats te vinden in de zes maanden voorafgaand aan de, door NPA vastgestelde, reglementsdatum (zie certificatieschema's in bijlage). Uitgezonderd zijn de pre-audit en initiële-audit, deze moeten uiterlijk vierentwintig maanden na start van de deelname plaatsvinden.
6. De deelnemer kan schriftelijk met redenen onderbouwd om uitstel van de audit verzoeken tot na de reglementsdatum. NPA beslist over het verzoek en bepaalt hoe lang uitstel wordt gegeven. Uitstel met behoud van de geldigheid van het certificaat is mogelijk tot maximaal zes maanden na de reglementsdatum. Bij uitstel langer dan zes maanden na de reglementsdatum worden de geldigheid van het certificaat en het recht tot het voeren van



het keurmerk opgeschort. De maximale termijn voor opschorting is twaalf maanden na de reglementsdatum.

7. De auditor en deelnemer komen de auditdatum overeen, binnen de gestelde termijnen. Een audit vindt plaats gedurende de openingstijden van de deelnemer. De auditor maakt, in overleg met de deelnemer, een programma voor de audit.
8. De auditor beoordeelt in welke mate de deelnemer en de kwaliteit van de geboden zorg voldoen aan de NPA-kwaliteitsnormen. De auditor bespreekt zijn bevindingen (normafwijkingen, opmerkingen, waarnemingen) met de deelnemer, legt deze vast, en rapporteert deze aan de deelnemer en aan NPA.
9. De deelnemer neemt zodanige verbetermaatregelen dat de normafwijkingen en opmerkingen worden weggenomen. Bij een opmerking kan worden volstaan met een directe correctie. Bij een normafwijking maakt de deelnemer daarnaast een oorzaakanalyse en neemt de deelnemer een structurele verbetermaatregel. De directe correcties, oorzaakanalyses en structurele verbetermaatregelen dienen binnen tien werkdagen na de audit door de deelnemer, op de wijze die NPA aangeeft, te worden aangeleverd.

Artikel 5 Toekenningsbeslissing

1. De Commissie van Toekenning neemt, voor de audit waar dit van toepassing is, op basis van de auditrapportage en, indien aan de orde, de door de deelnemer voorgestelde verbetermaatregel(en) binnen twintig werkdagen na de audit een schriftelijk besluit over de toekenning of verlenging van het certificaat. Deze beslissing kan zijn:
 - a. Toekennen of verlengen van het certificaat als er geen openstaande normafwijkingen zijn.

De verbetermaatregelen bij eventuele opmerkingen worden door de deelnemer op zo kort mogelijke termijn uitgevoerd, echter de effectiviteit van die maatregelen wordt pas bij de volgende audit geverifieerd.
 - b. Opdracht tot uitvoeren van verbetermaatregelen met aansluitende verificatie als er één of meer openstaande normafwijkingen zijn. Voor de openstaande normafwijkingen formuleert de Commissie van Toekenning een opdracht. De Commissie van Toekenning bepaalt de termijn waarbinnen de opdracht moet worden gerealiseerd. Bepalend voor de termijn zijn het oordeel van de Commissie van Toekenning over de mate waarin de normafwijking directe invloed heeft op de kwaliteit en veiligheid van de zorg en het oordeel over de door de deelnemer voorgestelde verbetermaatregelen. De Commissie van Toekenning bepaalt de wijze waarop de verificatie plaats zal vinden. De effectiviteit van de doorgevoerde verbetermaatregelen wordt eerst geverifieerd voordat een definitief toekenningsbesluit wordt genomen. Daarnaast voert de deelnemer voor eventuele openstaande opmerkingen op zo kort mogelijke termijn de verbetermaatregelen uit, de effectiviteit van die maatregelen wordt bij



de volgende audit geverifieerd. Gedurende de opdrachtperiode behoudt de deelnemer het certificaat, voor zover de deelnemer al certificaathouder is, en mag het keurmerk gevoerd worden. De maximale termijn voor een opdracht is zes maanden na de auditdatum. Bij overschrijding van de maximale opdrachttermijn volgt opschorting van de geldigheid van het certificaat en de licentie voor het voeren van het keurmerk.

- c. Opschorten van de geldigheid van het certificaat en daarmee het recht om het keurmerk te mogen voeren. Een besluit tot opschorting kan direct na een audit worden genomen of na de opdrachtperiode wanneer er één of meer openstaande normafwijkingen zijn, waarbij de Commissie van Toekenning oordeelt dat de kwaliteit en veiligheid van de zorg in het geding zijn en er geen vertrouwen bestaat in voldoende verbetering binnen een passende termijn. Binnen de opschorttermijn kan de deelnemer, in overleg met NPA, een nieuwe audit inplannen. Na een audit bij een deelnemer met opgeschort certificaat kan het toekenningsbesluit alleen toekennen of verlengen opschorting zijn. De maximale termijn voor een opschorting is twaalf maanden na de reglementsdatum.
2. De Commissie van Toekenning motiveert de beslissing.
3. NPA informeert de deelnemer schriftelijk over de beslissing van de Commissie van Toekenning.
4. De deelnemer kan binnen tien werkdagen nadat het besluit van de Commissie van Toekenning bekend is gemaakt, beroep aantekenen tegen het besluit. De secretaris van de Beroepscommissie gaat in overleg met de deelnemer en de voorzitter van de Commissie van Toekenning om te trachten alsnog tot een gedeelde visie en gedragen besluit te komen. Indien dit overleg niet succesvol is, zal het beroep worden voorgelegd aan de Beroepscommissie. De beroepsprocedure is beschreven in een apart reglement. Gedurende een beroep blijft de toekenningsbeslissing gehandhaafd.
5. Wanneer het certificaat is toegekend, ontvangt de deelnemer van NPA het certificaat.

Artikel 6 Verplichtingen certificaathouder

1. De certificaathouder is verplicht te blijven voldoen aan de toepasselijke kwaliteitsnormen. Indien NPA vaststelt dat de certificaathouder niet langer voldoet aan de kwaliteitsnormen, kan NPA de certificaathouder hierop aanspreken en verlangen dat verbetermaatregelen worden genomen. Mocht de certificaathouder na herhaald verzoek in gebreke blijven, kan NPA besluiten om het certificaat in te trekken of op te schorten. Dit besluit wordt schriftelijk en gemotiveerd genomen.
2. NPA en de certificaathouder zijn samen verantwoordelijk voor het uitvoeren van de audits binnen de gestelde termijnen. De certificaathouder geeft de auditor inzage in alle documentatie, mogelijkheid tot het interviewen van medewerkers van de



zorgorganisatie en toegang tot de locatie, een en ander voor zover dit relevant en noodzakelijk is voor de audit.

3. De certificaathouder is verantwoordelijk voor het tijdig formuleren van verbetermaatregelen bij gemaakte bevindingen.
4. De certificaathouder dient NPA op de hoogte te stellen van een (voornemen tot) ingrijpende¹ wijziging van de organisatie die van invloed kan zijn op de kwaliteit van de zorg. De Commissie van Toekenning bepaalt naar aanleiding van de wijziging wat nodig is om het certificaat te kunnen behouden.
5. De certificaathouder is verplicht om door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) vastgestelde ernstige tekortkomingen in de zorg te melden bij NPA. Deze vaststelling van de IGJ kan leiden tot opschorting, en in een uiterst geval tot het intrekken, van het certificaat en daarmee het recht om het keurmerk te mogen gebruiken.

Artikel 7 Certificaat en keurmerk

1. De certificaathouder heeft het recht om het keurmerk, behorende bij het certificaat, ten behoeve van de bedrijfsuitvoering te gebruiken. Het gebruik van het keurmerk dient in overeenstemming te zijn met de in dit certificatiereglement en eventueel nader door NPA aan het gebruik te stellen voorwaarden.
2. Het keurmerk mag uitsluitend worden gebruikt in de normale bedrijfsuitoefening van de certificaathouder, zoals vermelding op de website, enveloppen, briefpapier, recepten, e-mailberichten, naamkaartjes, naamborden en folders. Voor gebruik van het keurmerk voor andere doeleinden heeft de certificaathouder voorafgaande schriftelijke toestemming van NPA nodig.
3. De certificaathouder informeert NPA desgevraagd (schriftelijk) over het 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 door de certificaathouder.
4. NPA bewaakt het rechtsgeldig gebruik van het keurmerk en neemt alle maatregelen die nodig zijn om inbreuk door derden te voorkomen dan wel ongedaan te maken.
5. NPA heeft de bevoegdheid om het certificaat en het recht op het gebruik van het keurmerk met onmiddellijke ingang of per enig ander door NPA te bepalen datum op te schorten, indien daartoe naar het oordeel van de Commissie van Toekenning een (objectieve) zwaarwegende reden² is. De certificaathouder wordt schriftelijk op de hoogte gesteld.

De certificaathouder neemt binnen vijf werkdagen na de kennisgeving door NPA zodanige maatregelen dat het keurmerk (tijdelijk) niet meer wordt gebruikt,

¹ Ingrijpende wijzigingen kunnen bijvoorbeeld zijn: praktijkovername, verhuizing, vertrek huisartsen, associatie, dissociatie, nieuwe huisartsen.

² Zwaarwegende reden kan bijvoorbeeld zijn: duidelijke inbreuk op dit reglement of niet voldoen aan de kwaliteitsnormen.



6. NPA publiceert op de website www.npacertificering.nl welke zorgorganisaties een certificaat hebben evenals opschortingen.

Artikel 8 Klachten over de certificaathouder

1. Ingeval NPA een klacht ontvangt over de certificaathouder, treedt NPA met de certificaathouder in overleg over een eventueel uit te voeren onderzoek naar de aard en de oorzaak van de klacht. NPA handelt de klacht binnen een redelijke termijn af.
2. NPA heeft het recht om naar aanleiding van een klacht tegen de certificaathouder een onafhankelijk onderzoek in te stellen.
3. Als blijkt dat een klacht tegen de certificaathouder gegrond is, kan dit voor NPA aanleiding zijn om de Commissie van Toekenning te vragen verbetermaatregelen op te leggen.

Artikel 9 Wijziging

1. NPA kan het certificatiereglement alleen wijzigen als het College van Deskundigen daartoe heeft besloten. Het College van Deskundigen besluit tevens wanneer een wijziging inwerking treedt en of een overgangsregeling geldt.
2. NPA stelt de deelnemer tijdig op de hoogte van een (voornemen tot) het wijzigen van het certificatiereglement en informeert de deelnemer over de gevolgen hiervan.

Het reglement is door NPA vastgesteld in overeenstemming met het besluit van het College van Deskundigen op 6 april 2022 en treedt in werking per 31 mei 2022.