

Document Auditsystematiek en afspraken ten aanzien van het NKD-keurmerk Dyslexie

Versie 2.0

Vastgesteld 20180709

Dit document beschrijft de verschillen in audits, de verschillen in aansluiting bij het NKD en de auditsystematiek.

Audits

Initiële audit

Het doel van de initiële audit is het beoordelen van het niveau van de uitvoering van de vergoede dyslexiezorg (EED) van praktijken die willen aansluiten bij het NKD. Het gaat wat betreft de kwaliteit van de zorg om de naleving van het Protocol Dyslexie Diagnostiek & Behandeling 2.0 (PDD&B 2.0). De organisatie moet eveneens voldoen aan de eisen die gebaseerd zijn op de HKZ-norm “Kleine Organisaties” (HKZ 143).

Ook de reeds aangesloten praktijken krijgen voor de eerste keer bij KIWA een initiële audit. De auditcyclus bestaat uit 3 jaar en bevat in het eerste jaar een initiële audit en de opvolgende 2 jaar remote audits.

Remote audit

Na de eerste audit vinden er in de volgende twee jaren remote audits plaats om het NKD-keurmerk te blijven toetsen op het borgen van de dyslexiezorg op het gewenste niveau en het oppakken van continue verbetering daarvan.

De remote audit is een audit op afstand. De auditor komt niet fysiek op bezoek. Er wordt een veilige digitale omgeving gemaakt via Skype, waarin documentatie kan worden uitgewisseld en indien gewenst met elkaar gecommuniceerd.

Voor de uitvoering van de audits heeft het NKD een samenwerkingscontract afgesloten met KIWA, een geaccrediteerde onafhankelijke organisatie die hooggekwalificeerde certificering verzorgt.

Als een audit wordt afgesproken, moet de organisatie voldoen aan de beschreven kwaliteitsnormen. Deze zullen tijdens de audit onafhankelijk worden getoetst.

Zie [Stroomdiagram proces audit en toetsingsafspraken](#).

De audit door KIWA is toegesneden op de Dyslexiezorg.

Als een organisatie/praktijk al HKZ- of ISO-gecertificeerd is, kunnen met KIWA afspraken gemaakt worden over de omvang van de audit.

Actualisatie

Het PDD&B 2.0 wordt geactualiseerd aan de hand van de meest recente ontwikkelingen op het gebied van dyslexie, protocollen, wetenschappelijke ontwikkeling en toetsingsbeleid. In 2018 wordt gewerkt aan een Protocol en een Richtlijn (PDD&B 3.0 en RDD&B).

Het NKD-keurmerk wordt op basis van de nieuwe documenten aangepast.

Verschillen in aansluiting

Het NKD kent twee mogelijkheden voor aansluiting: Volwaardig en Aspirant.

Volwaardig

Een organisatie/praktijk met een volwaardige aansluiting voldoet aan alle gestelde kwaliteitseisen voor de EED-zorg, (diagnostiek, behandeling en advies) en aan de organisatorische criteria van het NKD.

Voor het verkrijgen van het NKD-Keurmerk Dyslexie voldoet de praktijk, naast een positief certificatie-advies van KIWA, ook aan de financiële verplichtingen en het leveren van data aan de Nederlandse Databank Dyslexie, NDD.

Aspirant

Een organisatie/praktijk met een aspirant aansluiting werkt volgens het PDD&B 2.0, voldoet wel aan de opleidingseisen voor de behandelaars maar nog niet aan alle kwaliteitseisen en organisatorische criteria. De praktijk krijgt wel het NKD-keurmerk bij een positief certificatie-advies en werkt vervolgens gedurende minimaal een jaar onder supervisie van een lid van de Kwaliteitscommissie van het NKD.

Indien minimaal 30 afgeronde dossiers kunnen worden overlegd kan een volwaardige aansluiting volgen.

Bij een afwijzing voor aansluiting voldoet de praktijk op veel punten niet aan de gestelde kwaliteitseisen en/of organisatorische criteria. In de afwijzingsrapportage worden de voorwaarden aangegeven waaronder de praktijk zich opnieuw kan aanmelden.

Kwaliteitscommissie

Het NKD heeft een Kwaliteitscommissie, bestaande uit vertegenwoordigers van aangesloten praktijken, die staan voor een gezamenlijke visie op het protocol, diagnostiek, behandeling en advies.

De Kwaliteitscommissie wordt ingezet om (nieuwe) auditoren van KIWA te voorzien van dyslexie-inhoudelijke kennis, om desgewenst een praktijk in een verbetertraject actief te ondersteunen en om als supervisor een startende praktijk minimaal het eerste jaar te begeleiden.

De basis voor bovenstaande activiteiten van de Kwaliteitscommissie is het Document Kwaliteitseisen.

Auditoren

Een KIWA-auditor heeft zowel kennis op het terrein van kwaliteitsbeleid en processen van zorg in het algemeen als voldoende inhoudelijke kennis om te kunnen beoordelen of er sprake is van EED-zorg conform de uitgangspunten van het PDD&B 2.0 en om de kwaliteit van de uitvoering van de praktijk te kunnen beoordelen. Auditoren voldoen aan de kwalificatie-eisen zoals deze zijn vastgesteld binnen KIWA vanuit HKZ en ISO.

Ter ondersteuning van de KIWA-auditoren draagt de Kwaliteitscommissie zorg voor de overdracht van kwalitatief goede inhoudelijke kennis en zal de auditor ondersteunen in de uitvoering van zijn werk. De Kwaliteitscommissie is tevens beschikbaar voor vervolgtaken zoals het beantwoorden van inhoudelijke vragen die tijdens de (remote) audit naar voren komen of het beoordelen van (geanonimiseerde) aanvragen of verbeterplannen waarbij sprake is van inhoudelijke twijfelpunten.

Toetsingsafspraken NKD-keurmerk Dyslexie

NKD-keurmerk

Het NKD is eigenaar van het NKD-keurmerk. Het zal samen met de eigen Kwaliteitscommissie de inhoud van de norm bewaken. De Kwaliteitscommissie is tevens beschikbaar voor inhoudelijke vragen ten behoeve van het beoordelen van de normen. Het NKD informeert zowel KIWA als de aangesloten praktijken over de normen en eventuele wijzigingen (zie ook Document Kwaliteitseisen).

Verloop van de procedure voor een audit (zie ook Stroomdiagram)

Aanmelding

Het secretariaat van het NKD heeft een lijst met alle aangesloten praktijken. Deze lijst is leidend voor de volgorde van de uitnodigingen voor een audit en staat op de NKD-website. De lijst is ook bij KIWA bekend, zodat gecontroleerd kan worden dat alleen aangesloten praktijken geaudit worden.

Het NKD stuurt de praktijken, minimaal 3 maanden van tevoren, een bericht dat zij in aanmerking komen voor een audit en zich binnen 2 weken moeten aanmelden bij KIWA. Als dit niet gebeurt, stuurt het NKD een herinnering. Als hier geen gevolg aan wordt gegeven wordt het NKD-bestuur ingelicht.

Offerte

Na aanmelding van de praktijk neemt KIWA contact op en stelt binnen 3 weken een offerte op. De offerte is geldig gedurende 1 maand.

Er zijn 2 toepassingsgebieden mogelijk, namelijk:

- Dyslexiezorg bestaande uit diagnostiek en advies
- Dyslexiezorg bestaande uit diagnostiek, advies en behandeling

De auditprijs per dag is € 1.350,- (all-in) waarbij € 50,- extra wordt gerekend aan licentiekosten. Deze kosten zullen door KIWA worden afgedragen aan het NKD. Het NKD streeft naar een budgetneutrale certificeringsprocedure..

Het bepalen van de audittijd wordt conform de geldende richtlijnen (ISO/HKZ) uitgevoerd op basis van aantal FTE en vestigingen. Bij meerdere vestigingen worden de regels conform "multisite" toegepast.

Dit betekent dat alle vestigingen vallen onder het kwaliteitssysteem van de organisatie. Daardoor hoeven niet alle vestigingen te worden bezocht maar ongeveer 1/3 van de vestigingen.

Multisite bij veel nevenvestigingen

Indien een organisatie bestaat uit 1 of geen vestigingen maar er wel sprake is van meerdere kleine nevenlocaties c.q. schoollocaties, wordt 1 locatie als hoofdlocatie gezien en van de overige wordt 5% meegerekend. Hierbij geldt wel een minimum van 1 locatie bij enkele nevenvestigingen. Uit de actuele opgave van de nevenvestigingen worden at random 5% gekozen voor een bezoek tijdens de audit.

Audittijd

In de offerte wordt de audittijd voor de initiële audit opgenomen, evenals de tijd voor remote audits.

Een minimale richtlijn voor de audittijd (geldt voor 3 jaren) van een praktijk is:

- 1,5 auditdag voor een praktijk met het toepassingsgebied dyslexiezorg diagnostiek en advies (1 dag voor initiële audit inclusief rapportage en 0,25 dag per remote audit, dus voor de 2 remote audits in de opvolgende jaren is dat 0,5 dag)
- 2 dagen voor een praktijk met het toepassingsgebied dyslexiezorg diagnostiek, advies en behandeling (1,5 dag voor initiële audit inclusief rapportage en 0,25 dag per remote audit, dus voor de 2 remote audits in de opvolgende jaren is dat 0,5 dag)

Audittijd praktijken met een of meerdere nevenlocaties

Het aantal berekende locaties wordt bezocht waarbij er 0,5 dag inclusief rapportage per nevenlocatie wordt berekend.

Audittijd kleine praktijken

Voor kleine praktijken met minder dan 3 fte gelden de richtlijnen van HKZ kleine organisaties, zijnde 1,25 auditdag voor 3 jaar. Dat betekent voor de initiële audit 0,75 dag inclusief rapportage en 0,25 dag per remote audit dus voor de 2 remote audits in de opvolgende jaren is dat 0,5 dag.

Planning en uitvoering

Na ontvangst van de ondertekende offerte, bij voorkeur binnen 1 week, wordt de audit gepland bij auditoren met het aandachtsgebied Dyslexiezorg. De planning van de auditdagen wordt binnen 3 weken bevestigd aan de praktijk.

De auditplanning wordt door de auditor minimaal een maand voor de audit aan de praktijk toegestuurd.

Als de ondertekende offerte niet binnen twee weken door KIWA is ontvangen, wordt het NKD-bestuur hiervan op de hoogte gesteld.

De auditor stuurt vervolgens het auditplan, waarin concreet staat aangegeven wat er gaat gebeuren (agenda) en welke informatie en documenten worden verwacht.

De audit wordt uitgevoerd en beëindigd met een eindgesprek waarin het certificatieadvies wordt benoemd. Binnen 2 weken na de audit stuurt KIWA de rapportage naar het NKD en op verzoek in cc ook naar de praktijk.

Na een positief besluit van het NKD, gestreefd wordt binnen twee werkweken, stuurt het NKD-secretariaat het certificaat met het Keurmerk Dyslexie per post en de KIWA-rapportage (pdf) digitaal via Mijn NKD naar de praktijk.

Voor het verloop van de uitvoering van de audits houden het NKD en KIWA nauw contact met elkaar.

Bij een beargumenteerd verzoek tot uitstel van de audit wordt door KIWA overleg gevoerd met het NKD. Het NKD bepaalt de maximale periode.

Beoordeling initiële audit

De initiële audit vindt plaats op basis van het Document Kwaliteitseisen. Voor de beoordeling van de NKD-audit gelden de zelfde richtlijnen als voor HKZ of ISO audits.

Er kan sprake zijn van aandachtspunten, tekortkomingen en kritische tekortkomingen.

- Bij aandachtspunten dient men in de remote audit aan te geven wat men verbeterd heeft.
- Bij tekortkomingen maakt de praktijk binnen 2 weken een plan van aanpak om deze op te lossen. Dit plan wordt voorgelegd en door de auditor beoordeeld. In de remote audit van het volgende jaar zal dit aantoonbaar gemaakt moeten worden.

- Bij een kritische tekortkoming dient men een plan van aanpak te maken voor verbetering. Binnen 3 maanden vindt er een remote audit plaats waarin beoordeeld wordt of de kritische tekortkoming is opgelost. Deze termijn kan met 3 maanden verlengd worden.

Aspirant aansluiting

Toelating

Als men de audit van het NKD-keurmerk zonder kritische tekortkomingen heeft afgerond. Bij tekortkomingen in de initiële audit volgt er een remote audit na 1 jaar, waarbij de genomen maatregelen aantoonbaar tot verbetering moeten hebben geleid.

Supervisie

De praktijk werkt minimaal het eerste jaar onder supervisie van een lid van de Kwaliteitscommissie. Beide partijen maken hiervoor samen een plan. Bij tekortkoming(en) in de initiële audit worden aan de supervisie voorwaarden gesteld. Supervisie kan ook op eigen verzoek van de praktijk. De praktijk krijgt een aspirant aansluiting.

Afwijzing

De praktijk voldoet op veel punten niet aan de toelatingseisen.

In de afwijzing worden de voorwaarden aangegeven waaronder de praktijk zich weer opnieuw kan aanmelden.

Volwaardige aansluiting

Bij de initiële audit worden alle normen getoetst.

Bij praktijken zonder behandeling worden de normen welke gericht zijn op behandeling uitgesloten voor de audit.

Beoordeling Remote audit

Voor de remote audit, c.q. audit op afstand, in de jaren 2 en 3 van de auditcyclus wordt aan de praktijken gevraagd informatie aan KIWA toe te sturen, zodat op basis daarvan een beoordeling gedaan kan worden over het kwaliteitsmanagementsysteem en functioneren van de praktijk.

De documenten die hiervoor overlegd worden zijn:

- Informatie over wijzigingen in de organisatie en het toepassingsgebied (informatie over de praktijk).
- Beleid en innovatie.
- Organisatiebeoordeling.
- Gebruik database (aanleveren data en afwijkingen in de data).
- Stand van zaken met betrekking tot eventuele tekortkomingen en aandachtspunten.
- Bij een aspirant-aansluiting wordt gevraagd om aan te geven wanneer men 30 dossiers heeft zodat dit teruggekoppeld kan worden aan het NKD (zie voorwaarden lidmaatschap).

De uitkomst van de beoordeling wordt aan de praktijk en het bestuur van het NKD teruggekoppeld in een remote rapportage welke als bijlage bij de rapportage gevoegd kan worden.

Indien er sprake is van een combinatieaudit ISO/HKZ-NKD-keurmerk zullen de opvolgaudits vanuit de ISO gezien worden als remote audits.

Heraudit

De volgende auditcyclus is een inhoudelijke kwaliteits- en organisatiegeoriënteerde audit en heeft daarnaast tot doel om het certificaat van het NKD te behouden en als kennisintensieve instelling te werken aan een doorgaande verbetercyclus. De volgende auditcyclus vindt na 3 jaar plaats. KIWA neemt hiertoe het initiatief.

Beoordeling audit en certificatiebesluit

Het bestuur van het NKD beoordeelt, gestreefd wordt binnen 2 werkweken na ontvangst van de rapportage, de initiële en/of de remote audit en neemt het certificatiebesluit.

Daarbij kan het bestuur ook een extra erkenning geven aan de organisatie in de vorm van een P, B,O of W. Deze staan voor excellente praktijk (P), innovatief beleid (B), actief in onderwijs en/of overdracht (O), aandacht voor wetenschappelijk onderzoek (W). De criteria hiervoor worden door de Kwaliteitscommissie opgesteld en door het bestuur vastgesteld.

Certificering

Het NKD bestuur geeft het certificaat uit.

Het certificaat is door het NKD opgesteld.

Het template van het certificaat is in overleg met KIWA vastgesteld.

Wijzigingen in het template worden ter kennisgeving of ter goedkeuring aan KIWA voorgelegd, afhankelijk van de aard van de wijziging.

Tijdens de audit wordt getoetst hoe men met het NKD-keurmerk en logogebruik omgaat.

Schorsing/intrekking

Het NKD zal de certificatie schorsen in gevallen waarin:

- het managementsysteem van de aangesloten praktijk aanhoudend of wezenlijk niet voldoet aan de certificatie-eisen, met inbegrip van de eisen aan de doeltreffendheid van het managementsysteem;
- de gecertificeerde praktijk er niet mee instemt dat remote audits met de vereiste frequentie worden uitgevoerd;
- de gecertificeerde praktijk vrijwillig verzoekt om een schorsing.

Bij een schorsing is de certificatie (tijdelijk) niet geldig. Dit wordt ook vermeld op de website in het Praktijkenregister.

Het NKD zal de geschorste certificatie herstellen indien het probleem dat tot de schorsing heeft geleid, verholpen is. Wanneer dit probleem niet is opgelost binnen 6 maanden zal dat intrekking van de certificatie binnen 2 weken tot gevolg hebben.

Dit besluit zal gepubliceerd worden op de website van het NKD.

De mogelijkheid bestaat dat na de audit het advies aan het bestuur wordt gegeven om de praktijk niet te certificeren.

Tevens kan het bestuur van het NKD de praktijk de status van aspirant of volwaardige aansluiting ontnemen vanwege zeer ernstige tekortkomingen, zoals malversaties, betalingsachterstand, onethische handelswijze of een werkwijze die niet conform de beroepscode van de beroepsvereniging NIP/NVO is.

Vastgesteld op 20180709