

Procedure certificering: beschrijving



De procedure bestaat uit drie stappen:

1. indienen en in behandeling nemen van de aanvraag
2. uitvoeren van de audit
3. besluiten over toekennen keurmerk
4. In geval van uitreiking voorlopig keurmerk: procedure hertoetsing.

De mogelijke uitkomsten van de procedure zijn (in alle gevallen met argumenten onderbouwd):

1. geen keurmerk
2. uitreiking van het keurmerk. Dit keurmerk is drie jaar geldig.
3. uitreiking van het keurmerk met het predicaat 'optimale implementatie'. Dit keurmerk is drie jaar geldig.
4. uitreiking van een voorlopig keurmerk inclusief een overzicht van verbeterpunten zodra een verbeterplan is ingediend bij het bestuur. Dit keurmerk is één jaar geldig.

Indien het bestuur besluit tot uitreiking van een voorlopig keurmerk, dan volgt daarna een procedure om tot een keurmerk te komen. Deze wordt beschreven in het onderdeel 'Stap 4: procedure voorlopig keurmerk'.

Betrokkenen zijn:

1. Commissie Certificering: borgt en bewaakt de kwaliteit van de certificeringsprocedure
2. auditoren: voeren uit
3. bestuur: beslist over het toekennen aanvraag en toekennen keurmerk
4. bureau: ondersteunt het proces

Stap 1 Indienen van de aanvraag

Formulieren

- aanvraagformulier
- auditovereenkomst
- overeenkomst hertoetsing

De aanvraag

De teamleider dient een schriftelijke aanvraag in via het bureau bij het bestuur. De aanvraag kan ook per e-mail ingediend worden. Om het indienen van een aanvraag te ondersteunen is een checklist met minimumvereisten op de website van CCAF geplaatst. Voldoet een team niet aan twee of meer van deze minimumvereisten dan is het indienen van een aanvraag niet zinvol.

De schriftelijke aanvraag wordt gevolgd door een ingevuld aanvraagformulier dat door teamleider en de directeur is ondertekend. In het formulier staan vragen over:

- naam van het te visiteren team;
- naam, telefoonnummer en e-mailadres contactpersoon
- adres waar het team bezocht wordt;
- gaat het om een ACT of FACT team;
- adherentiegebied
- financiering van het team (tijdelijke middelen of structurele middelen)
- motivatie van verzoek
- getoetst aan minimale eisen en voldoet het team aan minimale vereisten?
- naam en e-mailadres van een door de organisatie aan te wijzen functionaris aan wie de conceptversie van het auditverslag kan worden toegezonden.

- bereidheidverklaring betaling kosten certificering
- toestemming om het gecertificeerde team in het register op te nemen
- akkoord Raad van Bestuur of Directie met certificeringsaanvraag

Schriftelijke aanvragen kunnen het hele jaar door worden ingediend bij het bestuur van de Stichting CCAF. Het bestuur beschouwt het indienen van een aanvraag als een belangrijke eerste stap. Het bestuur verzekert zich ervan dat de financiële situatie van de aanvrager voldoende solide is voor de betaling van de audit.

Besluit over aanvraag

Het bestuur besluit –gehoord advies van bureau- over al dan niet honorering van de aanvraag. In principe wordt elke aanvraag gehonoreerd, behalve in het geval dat:

- de aanvraag onvoldoende ingevuld of ondertekend is
- de auditovereenkomst niet getekend is
- garanties voor financiële bijdrage ontbreken
- samenstelling van het (F)ACT team in het geheel niet volgens voorgeschreven minimale eisen is

Indien de beschikbare informatie leidt tot de conclusie dat auditering zinloos is, gegeven de constatering dat een keurmerk in dit stadium niet haalbaar is, informeert het bestuur de aanvrager hierover.

Besluit tot niet honorering van de aanvraag wordt mondeling gemotiveerd en toegelicht. Ingeval van nieuwe informatie (bijvoorbeeld een vormfout) kan alsnog de aanvraag gehonoreerd worden. Zo niet, dan wordt het afbreken van de procedure schriftelijk gemeld aan de teamleider en de directeur van de betreffende instelling.

Het bestuur deelt zijn besluit tot honorering schriftelijk mee aan de teamleider en directeur van betreffende instelling. Het bureau stuurt een auditovereenkomst op ter ondertekening. Met het sluiten van de auditovereenkomst door de aanvrager en de Stichting CCAF wordt de aanvraag definitief.

Bij het in behandeling nemen van de aanvraag besluit door het bestuur over welke twee auditoren de certificering uitvoeren. Bij het benoemen van de auditoren wordt gelet op onafhankelijkheid en elkaar aanvullende achtergronden, kwaliteiten en expertise. Er wordt op voorstel van het bureau een eerste en tweede auditor benoemd.

Het bureau vraagt de auditoren om de audit uit te voeren en draagt zorg voor relevante informatie betreffende de audit (kopie van het schriftelijk verzoek, beoogde uiterste datum voor verslag, etc.).

De teamleider wordt door het bureau schriftelijk of per e-mail geïnformeerd over de planning, namen en bereikbaarheidsgegevens van de auditoren. Informatie over verdere procedure en de aandachtspunten zijn bijgesloten. De teamleider kan op eigen initiatief documenten (zoals protocollen, criteria, instructies, werkwijzen, verslagen van teamoverleggen, informatiebrochure voor patiënten en familie, informatie over patiënt-volgsysteem of andere automatiseringssystemen) aan de auditoren ter inzage geven.

Stap 2 Uitvoeren van de audit

Formulieren

- achtergrondinformatielijst
- programma audit CCAF
- scoreformulier
- verslag van de audit

- factuur
- evaluatieformulier in te vullen door het team
- evaluatieformulier in te vullen door de auditoren

Afspraak contactpersoon

Het bureau is verantwoordelijk voor het tot stand komen van de afspraken, alle communicatie met de instelling en het team, het verzamelen van de benodigde informatie. Het bureau stuurt ook de achtergrondinformatielijst aan het team op met het verzoek deze ingevuld te retourneren.

Het bureau informeert de auditoren over de afspraken. De eerste auditor is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van het verslag bij het bureau en de communicatie met het bureau.

Documenten / dossieronderzoek

De auditoren ontvangen tevoren de ingevulde achtergrondinformatielijst en aanvullende gegevens. De auditoren beschouwen op de auditlocatie andere documenten en relevante onderdelen van geanonimiseerde patiëntdossiers. De teamleider wordt hierover geïnformeerd.

Opstellen programma voor audit

Het bureau stelt in overleg met de teamleider en de auditoren een programma op: hoe laat wordt men verwacht, met wie wordt wanneer waarover gesproken.

Onderdeel van het programma zijn tenminste het bijwonen van een ochtendoverleg, meegaan met een hulpverlener voor interview thuis met cliënt, interview met teamleider, interview met 2 andere teamleden, patiëntendossieronderzoek. Voor het laatste worden tevoren afspraken met de teamleider gemaakt inzake privacy / toestemmingsvereiste, om de dossiers op geanonimiseerde wijze te kunnen inzien. Bij EPD's zal een ervaren deskundige van de instelling bij die inzage dienen te faciliteren.

Uitvoeren van de afspraken

De auditoren brengen een bezoek aan het team en voeren de onderdelen van het programma uit zoals overeengekomen.

De auditoren hebben dit bezoek zorgvuldig voorbereid en focussen op de informatie die zij missen of nog onvoldoende in beeld hebben gekregen.

De eerste auditor is de gespreksleider tijdens de audit. De teamleider is gastheer of gastvrouw.

Problematische situaties tijdens een audit

Als een auditor tijdens een audit stuit op zeer problematische of onverantwoorde situaties bespreekt hij/zij deze direct met de andere auditor en vervolgens gezamenlijk met de teamleider aan het eind van het auditbezoek. De eerste auditor neemt hierover altijd contact op met de voorzitter van de stichting CCAF. Ook neemt hij/zij het incident op in het auditverslag indien dit van invloed is op de DACTS- of FACTs-scores.

Opstellen van het verslag

De auditoren vullen onafhankelijk van elkaar de scores per item in.

De auditoren sturen elk afzonderlijk de scores naar het bureau van de Stichting CCAF.

Bij scores die van elkaar verschillen, overleggen de auditoren met elkaar en trachten tot consensus te komen over de score.

Indien geen consensus verkregen kan worden over de score wordt dit vermeld in het verslag, inclusief de reden.

De auditoren stellen in overleg met elkaar in het standaard format een schriftelijk verslag van de audit op. In dit verslag is opgenomen: de wijze waarop de audit is uitgevoerd en de uitkomst daarvan. De eerste auditor is verantwoordelijk voor de totstandkoming van het verslag.

Het verslag wordt opgestuurd naar het bureau van de Stichting CCAF. Dat ziet erop toe dat de gebruikte terminologie in het verslag conform de standaardbeoordelingen is van alle verslagen.

De scorelijst wordt teruggekoppeld aan de teamleider en een tweede, door het team / de instelling aan te wijzen functionaris, die ten aanzien van eventuele feitelijke onjuistheden correcties binnen 2 weken kunnen voorstellen. Ook ontvangt de teamleider hierbij een evaluatieformulier.

Na beoordeling van de scores door de teamleider, stellen de auditoren hun advies op:

- met argumenten onderbouwd geen keurmerk
- toekennen van het keurmerk
- toekennen van het keurmerk met het predicaat 'optimale implementatie'
- toekennen van een voorlopig keurmerk. Hierbij geven de auditoren een overzicht met verbeterpunten aan: dit zijn de items met scores 1 en 2 en overige bevindingen van de auditoren.

Het advies is op de volgende scores gebaseerd:

Uitkomst DACTS	Uitkomst FACTs	Eindoordeel
1,0 – 3,2	0 – 3,0	Geen keurmerk
3,3 – 3,6	3,1 – 3,3	Voorlopig keurmerk
a. 3,7 – 4,0 DACTS OF b. 3,7 – 3,9 DACTS + addendum + GOI	3,4 - 4,0	Keurmerk
a. 4,1 of hoger op de DACTS EN b. 4,0 of hoger op DACTS + addendum + GOI	4,1 – 5,0	Keurmerk optimale implementatie

Indien de auditoren twijfelen over resultaten en conclusies dan nemen zij dit op in het verslag.

De auditoren sturen hun verslag en advies naar het bureau ten behoeve van behandeling in de Commissie Certificering.

Auditoren vullen na afloop van de audit een evaluatieformulier in waarin zij onder andere opmerkingen kwijt kunnen over problemen met invulling van de scoreformulieren.

Facturering

De dag na de audit stuurt het bestuur (de penningmeester) een factuur naar het team.

Stap 3 Besluitvorming en afhandeling

Formulieren

- verslag auditoren
- advies Commissie Certificering aan het bestuur in de vorm van een conceptbrief aan het team

- brief van bestuur aan het team met besluit over toekenning keurmerk
- certificaat

Voorbereiding advisering door de Commissie Certificering

Het bureau stelt ten behoeve van de Commissie Certificering een conceptbrief op aan het team over toekenning van het keurmerk. Deze brief is gebaseerd op het verslag van de auditoren en heeft als bijlage het ingevulde scoreformulier.

Beoordeling verslag

De Commissie Certificering beoordeelt het verslag van de auditoren op:

- de zorgvuldigheid waarmee de procedure is uitgevoerd
- de inhoud van de bevindingen
- de geldigheid van de conclusie

Bespreking van het verslag kan leiden tot wijzigingen in het verslag. Het bureau voert deze wijzigingen, in overleg met de auditoren door. De Commissie stelt het verslag na bespreking definitief vast, onder de voorwaarde dat de besproken wijzigingen zijn doorgevoerd in het verslag. Bij interpretatieverschillen tussen de auditoren en de certificeringcommissie bemiddelt in eerste instantie het bureau en indien nodig kan de Commissie Certificering de auditoren uitnodigen om mondeling toelichting te geven.

De commissie certificering past de conceptbrief aan op de uitkomsten van zijn beraadslaging en stuurt deze aan bestuur:

- advies inzake aanvraag tot keurmerk:
 - met argumenten onderbouwd geen keurmerk
 - uitreiking van het keurmerk
 - uitreiking van het keurmerk met het predicaat 'optimale implementatie'
 - uitreiking van een voorlopig keurmerk incl. een overzicht met verbeterpunten. De commissie kan aan de verbeterpunten die door de auditoren zijn aangegeven, zelf verbeterpunten toevoegen.
- oordeel over kwaliteit uitgevoerde procedure

Gezien de vastgestelde doorlooptijden van de procedure en de beperkte vergaderfrequentie van de Commissie Certificering kan de voorzitter van de Commissie middels telefonisch overleg met de leden tot een advies te komen. De leden van de Commissie ontvangen voorafgaand hieraan alle benodigde stukken per e-mail.

Besluitvorming

Het bestuur besluit over de aanvraag:

- met argumenten onderbouwd geen keurmerk
- uitreiking van het keurmerk
- uitreiking van het keurmerk optimale implementatie
- uitreiking van een voorlopig keurmerk inclusief een overzicht met verbeterpunten.

Indien bestuur besluit tot uitreiking van voorlopig keurmerk

In het geval dat het bestuur besluit tot uitreiking van een voorlopig keurmerk, wordt dit keurmerk pas toegekend zodra het bestuur een verbeterplan van het team heeft ontvangen. Hierin moet staan hoe het team de verbeterpunten aan zal pakken. Het verbeterplan wordt niet getoetst door het bestuur.

Communicatie over de besluitvorming

Het bestuur draagt zorg voor het communiceren van zijn besluit aan de teamleider en de directeur. In het besluit wordt gemeld dat verzoeken om nadere informatie of klachten aan het bestuur moeten worden gericht.

Het bestuur geeft een keurmerk uit, inclusief de geldigheidsduur van het keurmerk. Dit keurmerk wordt pas uitgereikt als de factuur van de audit door (de instelling van) het team is betaald.

Het bestuur draagt zorg voor opname in het keurmerkregister en het bureau publiceert dit op zijn website.

Stap 4. Procedure voorlopig keurmerk

Formulieren

- overeenkomst hertoetsing
- verslag hertoetsing

Bepalingen omtrent het voorlopig keurmerk

Het voorlopig keurmerk is maximaal één jaar geldig. Een team kan maar één keer een voorlopig keurmerk krijgen.

Aanmelden voor hertoetsing

Het team met het voorlopig keurmerk dient binnen één jaar na het besluit van het bestuur tot toekenning ervan, het bestuur te berichten dat het team klaar is voor hertoetsing. Doet het team dit niet, dan vervalt het voorlopig keurmerk.

Hertoetsing enkel op verbeterpunten

Het team kan voor een normaal/optimaal keurmerk in aanmerking komen door een hertoetsing. Twee auditoren scoren hierbij alléén op items uit de DACTS/FACTs die zijn gerelateerd aan de aangemerkte verbeterpunten.

De uitvoering van de hertoets is conform stap 1 en 2 van de procedure zoals hierboven beschreven.

Besluitvorming na hertoetsing

De besluitvorming van deze hertoetsing is conform de procedure zoals hierboven beschreven in stap 3.

Het bestuur besluit over de aanvraag:

- met argumenten onderbouwd geen keurmerk
- uitreiking van het keurmerk
- uitreiking van het keurmerk met het predicaat 'optimale implementatie'

Ingangsdatum van het keurmerk is de datum waarop het voorlopig keurmerk is verleend. Dit keurmerk wordt pas uitgereikt als de factuur van de hertoets door (de instelling van) het team is betaald.



Procedure certificering: schema

Stap 1 Indienen van de aanvraag

Wie	Wat	Opmerkingen
Teamleider van het team	Schriftelijke aanvraag aan de hand van een standaard aanvraagformulier	Formulier is ondertekend door teamleider en directeur (bovenliggende echelon) Aanvragen kunnen het hele jaar door worden ingediend.
Bureau	Toets op vormvereisten Toets op garantie financiële bijdrage	Bureau stelt pre-advies op (inzake wel of niet in behandeling nemen aanvraag) voor het bestuur
Bestuur	Besluit over in behandeling nemen aanvraag	
Bestuur	Indien niet in behandeling nemen: schriftelijk en mondeling motiveren aan aanvrager en aan bestuur CCAF	Wordt voorbereid door bureau en ondertekend door voorzitter bestuur
Bestuur	Indien in behandeling nemen: Besluit schriftelijk meedelen aan aanvrager en bestuur	Wordt voorbereid door bureau
Bureau	Opstellen en versturen auditovereenkomst	
Commissie Certificering	Adviseert over het voorstel van het bureau inzake de auditoren die de audit uitvoeren en bepaalt welk commissielid aanspreekpunt is voor de auditoren en bureau	Wordt voorbereid door bureau: voorstel over de in te zetten te auditoren en wie eerste en tweede auditor is. Bestuur is verantwoordelijk voor toewijzing.
Bureau	Informereren en aanzoeken beoogde auditoren	Inplannen van de certificering en het maken van de afspraken gebeurt door bureau
Bureau	Informereren van aanvrager, maken van de afspraken voor datum audit, verzamelen van de informatie	Versturen achtergrondinformatielijst aan aanvrager tbv voorbereiding auditoren

Stap 2 Uitvoeren van de audit

Wie	Wat	Opmerkingen
Bestuur	Benoemen eerste auditor	Deze auditor is verantwoordelijk voor het ordelijk laten verlopen van het proces en de communicatie naar alle actoren incl. de Commissie Certificering en het bureau.
auditoren	Documenten / dossieronderzoek	Deze wordt ter plekke uitgevoerd
Bureau in overleg met auditoren en teamleider	Opstellen afspraken schema in overleg met teamleider Opstellen programma voor audit en bespreking van de uitvoering programma met teamleider.	Onderdeel van het programma is de keuze van het meetinstrument: DACTS of FACTs. Als sprake is van een hertoetsing (bij een voorlopig keurmerk), is onderdeel van de voorbereiding dat gekeken wordt op welke items uit de DACTS of FACTs het team geauditeerd wordt en dus welke consequenties dat heeft voor invulling van het programma
auditoren	Uitvoeren van het programma	
Bureau	Biedt ondersteuning in de zin van regelen afspraken en bewaking deadlines	Deadlines zijn relevant: Commissie Certificering vergadert maar vier keer per jaar
auditoren	Opstellen van verslag: 1. Onafhankelijk van elkaar score invullen 2. Quick scan invullen 3. Overleg bij verschil 4. Opstellen schriftelijk verslag (nog zonder conclusies/keurmerk) 5. Toets schriftelijk verslag door teamleider en tweede contactpersoon team op feitelijke onjuistheden 6. Aanpassen verslag, conclusies trekken en advies opstellen aan Commissie Certificering 7. Opsturen verslag en advies aan bureau tbv bespreking in de Commissie Certificering	Advies is: ➤ Met argumenten onderbouwd geen keurmerk ➤ Uitreiken keurmerk ➤ Voorlopig keurmerk met verbeterpunten zodra er een verbeterplan is ingediend Indien auditoren twijfelen: contact opnemen met het bureau
Bestuur	Factureren van team	De dag na de audit. Team krijgt uitslag nadat betaling binnen is.

Stap 3 Besluitvorming

Wie	Wat	Opmerkingen
Bureau	Opstellen conceptbrief aan aanvrager	Wordt gebaseerd op verslag auditoren; bijlage is het scoreformulier
Commissie Certificering	Beoordelen en vaststellen verslag	Verslag wordt beoordeeld op: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zorgvuldigheid procedure ➤ Inhoud bevindingen ➤ Geldigheid conclusies <p>Auditoren kunnen uitgenodigd worden om toelichting te geven</p>
Commissie Certificering	Neemt uitkomsten van beraadslaging op in de conceptbrief en stuurt deze aan het bestuur. De uitkomst is: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Advies inzake keurmerk (niet, voorlopig, wel, wel met predicaat) ➤ Oordeel over kwaliteit uitgevoerde procedure 	Bureau biedt ondersteuning
bestuur CCAF	Besluit inzake keurmerk (wel, niet, voorlopig)	
bestuur CCAF	Communicatie inzake besluit en verdere afwikkeling naar aanvrager, dwz: bestuurder van de instelling, directeur en teamleider	Vorbereid door bureau, voorzitter bestuur ondertekent
bureau	Controle of audit betaald is, en zo ja: registratie van het keurmerk in het keurmerkregister en op www.ccaf.nl	
bureau	Afhandeling richting auditoren	Declaratieformulier tbv reiskosten. Vacatiegelden worden rechtstreeks met werkgever auditor geregeld
<i>Bij toekenning van een voorlopig keurmerk</i>		
Teamleider	Opsturen van verbeterplan aan bestuur	Verbeterplan wordt niet getoetst door het bestuur of de Commissie.

Stap 4 Hertoets bij voorlopig keurmerk

Wie	Wat	Opmerkingen
Teamleider	Aanmelden team voor hertoets bij bestuur	
Bureau	Organisatie hertoets conform stappen 1 en 2 uit procedure certificering	Bij voorkeur wordt de hertoetsing gedaan door één auditor die ook bij de eerste audit aanwezig was en één nieuwe auditor. Dit is echter geen vereiste.
Auditoren	Uitvoering hertoets: toetsing op de items die zijn gerelateerd aan de verbeterpunten en het verbeterplan.	Auditoren kijken expliciet of er sprake is van structurele verbeteringen.
Commissie certificering	Beoordeling en vaststelling verslag, advisering bestuur conform stap 3.	
Bestuur	Besluit uitreiking keurmerk conform stap 3	
Bestuur en bureau	Afhandeling procedure conform stap 3.	