



Toetsingsprocedure keurmerk Aanvullende thuis- en mantelzorgondersteuning

Om in aanmerking te komen voor het keurmerk vindt er een onafhankelijke audit plaats door Buro KliX.

- Het afgesproken principe is: *Toon aan of leg uit.*
- De audit vindt plaats op basis van objectieve toetsing en bewijsstukken
- De beoordeling vindt plaats op organisatieniveau en niet bij individuele medewerkers. Indien wordt getoetst op naleving van richtlijnen, dient de organisatie aan te tonen dat medewerkers hierover zijn geïnformeerd en, indien nodig, hiervoor zijn getraind.
- Zorgthuisnl bepaalt met de auditor op welke eisen (nadere) toetsing plaatsvindt.
- Het keurmerk wordt in beginsel elke drie jaar opnieuw getoetst en is geldig tot de eerstvolgende audit.
- Bij een licentie- of franchiseorganisatie vindt de audit plaats bij de hoofdvestiging. De licentie en/of franchisegever kan tijdens de audit aantonen op welke wijze geborgd is dat afzonderlijke vestigingen conform de eisen van het keurmerk werken en geeft deze garantie af middels een ondertekende verklaring.

Het besluit tot het verlenen, weigeren of intrekken van het keurmerk wordt genomen door Zorgthuisnl op basis van de rapportage van de onafhankelijke auditor. De auditor weegt de bevindingen naar zwaarte. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen kritieke afwijkingen, die aan toekenning van het keurmerk in de weg staan totdat zij zijn hersteld, en lichte afwijkingen, die met een aanbeveling en een hersteltermijn kunnen worden afgedaan. Zorgthuisnl en de auditor leggen vast welke eisen als kritiek (knock-out) gelden.

Als de toetsing onvoldoende is om het keurmerk te verlenen, krijgt de organisatie eerst een aanbeveling en wordt een termijn gesteld waarin een en ander moet worden aangepast, waarna alsnog het keurmerk kan worden afgegeven. Wanneer de toetsing onvoldoende blijft om het keurmerk te verlenen, wordt het keurmerk niet verleend of kan het keurmerk worden ingetrokken.

Intrekking is in ieder geval mogelijk bij het verlies of verlopen van een vereiste vergunning of het kwaliteitscertificaat, bij geconstateerde fraude of onrechtmatigheden, bij ernstige incidenten of calamiteiten, en wanneer de organisatie na de herstelperiode niet aan de eisen voldoet.

Het keurmerk wordt in beginsel elke drie jaar opnieuw getoetst en is geldig tot de eerstvolgende audit. De organisatie meldt tussentijdse, voor het keurmerk relevante wijzigingen – zoals het verlies of verlopen van de WTZa-vergunning of het kwaliteitscertificaat, een fusie of overname, of een ernstig incident of calamiteit – zo spoedig mogelijk aan Zorgthuisnl. Dergelijke wijzigingen kunnen aanleiding zijn voor een tussentijdse (her)beoordeling.



Signalen van derden – zoals cliënten, mantelzorgers, gemeenten of zorgverzekeraars – over een keurmerkhouders kunnen bij Zorgthuis.nl worden gemeld. Een gegrond signaal kan aanleiding zijn voor een tussentijdse (her)beoordeling.