

## Certificatieschema Mijn Keurmerk

- Keurmerk Zelfstandigen Zonder Personeel in de Zorg



Trust  
Quality  
Progress

## Inhoudsopgave

1.	<b>Voorwoord</b> .....	3
2.	<b>Termen en definities</b> .....	4
3.	<b>Algemene bepalingen</b> .....	5
4.	<b>Eisen te stellen aan de Certificerende Instelling</b> .....	6
5.	<b>Eisen te stellen aan de deelnemer</b> .....	7
6.	<b>Bijlage 1 - Specifieke eisen Mijn Keurmerk</b> .....	10
7.	<b>Bijlage 2 – Algemene Voorwaarden</b> .....	12
8.	<b>Bijlage 3 - Eisen gesteld aan medewerkers Kiwa Persoonscertificering</b> .....	18
9.	<b>Bijlage 4 - Overzicht Kwalificatieniveaus Mijn Keurmerk</b> .....	19
10.	<b>Bijlage 5 - Instructie overeenkomst ZZP'er – Cliënt</b> .....	25
11.	<b>Bijlage 6 - Meldingsplicht incidenten WKKGZ</b> .....	26
12.	<b>Bijlage 7 - Instructie cliëntdossier</b> .....	27
13.	<b>Bijlage 8 - Zelfverklaring Professioneel werken</b> .....	29
14.	<b>Bijlage 9 - Instructie periodiek Reflecteren</b> .....	32
15.	<b>Bijlage 10 - Format Intervisie Registratie formulier</b> .....	33
16.	<b>Bijlage 11 Instructie vervangingsovereenkomst</b> .....	34
17.	<b>Bijlage 12 - Bewijs Klachtenfunctionaris &amp; Bewijs Geschilleninstantie</b> .....	35



## 1. Voorwoord

Kiwa Mijn Keurmerk is een kwaliteitsregistratie bestemd voor Zelfstandig Ondernemers in de Zorg. Oorspronkelijk is het keurmerk in 2009 ontwikkeld om zelfstandig ondernemers in de zorg via deze weg, op basis van bewijzen, een keurmerk te verschaffen dat zij vervolgens konden gebruiken om aan derden aan te tonen dat zij getoetst waren op aspecten met betrekking tot het ondernemerschap.

In de loop der jaren heeft dit steeds meer vorm gekregen en gebruiken derde partijen Mijn Keurmerk als zijnde voldoende bewijs om de zelfstandig ondernemer te classificeren als zzp'er die jaarlijks getoetst wordt.

Door de aanpaste wet- en regelgeving van de laatste jaren is het tijd om Mijn Keurmerk aan te laten sluiten bij de huidige wet- en regelgeving. Zo is Mijn Keurmerk aangepast op basis van de WKKGZ. De zakelijke- maar ook zeker inhoudelijke relatie met de cliënt wordt steeds belangrijker, net als de continuïteit van de kwaliteit van de zzp'er.


Op het gebied van ondernemerschap houdt Mijn Keurmerk ook rekening met het ondernemerschap zelf. Het is uiteindelijk aan de zzp'er om rekening te houden met belastingtechnische regels om zodoende ook te kunnen profiteren van financiële voordelen voor zzp'ers. Voldoet men niet aan deze regels, dan blijft men een zzp'er. In mijn Keurmerk staan er zeker ook eisen vermeld die met ondernemerschap te maken hebben. Een uitgebreid contract met de cliënt is daar een mooi voorbeeld van. Maar ook is al jaren een geldende aansprakelijkheidsverzekering verplicht en geldt net als voor veel bedrijven dat men jaarlijks de tevredenheid van de cliënten dient te toetsen.

De toetsing van de zzp'ers is bij Mijn Keurmerk een continue proces. Minimaal één keer per jaar wordt het complete dossier van de zzp'er getoetst en worden er, met betrekking tot bewijslast waarvan de datum einde geldigheid verschilt per zzp'er, maandelijks controles gehouden om er voor te zorgen dat de zzp'er enkel documenten in het dossier heeft die geldig zijn.

Met deze nieuwe versie sluit Mijn Keurmerk aan bij de huidige eisen die voor een zzp'er in de zorg gelden. Zo kan de zzp'er die is aangesloten is bij Mijn Keurmerk aantonen continue getoetst te worden op de meest recente eisen.

1 februari 2019

Namens Kiwa,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Ronald Karel".

Ronald Karel  
Country Manager Assurance Nederland



## 2. Termen en definities

**Auditperiode:** de auditperiode is een periode van 12 opeenvolgende maanden.

**Certificatie:** het voortzetten van registratie met gecertificeerd deelnemerschap wanneer voldaan wordt aan de daarvoor geldende vereisten.

**Certificerende instelling:** Kiwa Nederland B.V. is de organisatie die beoordeelt of de deelnemer voldoet aan de vereisten voor het verkrijgen en/of behouden van certificatie.

**Deelnemer:** Zelfstandige Zonder Personeel (hierna ook te noemen: "ZZP'er"), die gebruik maakt van Mijn Keurmerk en voldoet aan de daaraan gestelde eisen.

**Derden inlog:** de deelnemer kan, na een verzoek van een derde, bij akkoord deze toegang geven. Na akkoord ontvangt de derde een mail met gegevens om inzage tot het dossier te verkrijgen. De inzage is voor een periode van 2 weken.

**Eerste auditperiode:** de auditperiode die begint op de datum van registratie.

**Keurmerkpas:** de pas die de deelnemer ontvangt na registratie, waarmee het deelnemerschap, met behulp van bijgevoegde codes, kan worden aangetoond en via het Keurmerkregister kan worden geverifieerd. Deze pas heeft (in verband met het bepaalde in artikel 3.8 van deze algemene voorwaarden) in beginsel een onbepaalde geldigheidsduur. Geldigheid van de geregistreerde Keurmerkpas zegt evenwel niets over het recht van de deelnemer om van de Keurmerkpas gebruik te maken. Op de pas is altijd een pasfoto aanwezig ter identificatie van de ZZP'er.

**Keurmerk:** door Kiwa afgegeven bewijs van registratie en/of certificatie van de ZZP'er als deelnemer aan een kwaliteitsregeling.

**Keurmerkregister:** het door Kiwa onderhouden register van geregistreerde en gecertificeerde ZZP'ers dat via de website [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl) geraadpleegd kan worden.

**Kiwa Nederland B.V.:** statutair gevestigd te Rijswijk (Sir Winston Churchillaan 273, 2288 EA Rijswijk). De verantwoordelijk rechtspersoon voor uitvoering van Mijn Keurmerk.

**Norm:** set toetsingsnormen met cumulatieve criteria voor de kwaliteit van de (potentiële) deelnemer.

**Overeenkomst Mijn Keurmerk:** overeenkomst tussen deelnemer en Kiwa Nederland B.V. betreffende het deelnemerschap Mijn Keurmerk.

**Registratie:** de handeling door Kiwa, na aanmelding en inschrijving door de potentiële deelnemer, waarmee de overeenkomst wordt aangegaan en de deelnemer recht krijgt op het voeren van het Keurmerk en recht krijgt op het gebruik van de Keurmerkpas.

**Website [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl):** de website die eigendom is van Kiwa Nederland B.V. en door haar ingezet wordt ter ondersteuning van de ZZP'er bij het behalen en behouden van het Keurmerk.



### 3. Algemene bepalingen

#### 3.1. Eigenaarschap

Kiwa Nederland B.V. is de eigenaar van Mijn Keurmerk. Kiwa Nederland B.V. is een Certificerende Instelling die alle vormen van certificering opzet en uitvoert, Mijn Keurmerk valt onder de Unit Mens & Zorg waar onder andere expertise in de zorg ruimschoots aanwezig is.

#### 3.2. Beheer

Het beheer wordt uitgevoerd door medewerkers van Kiwa Maatschappij & Educatie. Onder deze productgroep valt ook het certificeren van personen. Mijn Keurmerk is een vorm van persoonscertificering.

#### 3.3. Toepassingsgebieden

Mijn Keurmerk kent het volgende toepassingsgebied:

- Toepassingsgebied Zelfstandigen Zonder Personeel in de Zorg (KZZ)

#### 3.4. College van Deskundigen

Een college van deskundigen vertegenwoordigt de markt waarin Mijn Keurmerk verkeert: zelfstandige in de zorg. Het college bewaakt de kwaliteit van Mijn Keurmerk en signaleert tijdig wijzigingen die betrekking kunnen hebben op Mijn Keurmerk. Ook bewaakt het college de voortgang van de dienstverlening. Kiwa dient dan ook met regelmaat verantwoording aan het college af te leggen met betrekking tot managementinformatie. Het college kan door Kiwa worden geraadpleegd op het gebied van algemene zaken betreffende Mijn Keurmerk. De persoonlijke situatie van individuele deelnemers worden niet door het college besproken.

Minimaal één maal per jaar komt het college bij elkaar. Het college staat onder leiding van een onafhankelijk voorzitter. Kiwa is lid van het college maar heeft geen stemrecht. De officiële eisen die worden gesteld aan het college en haar leden staan beschreven in het Kiwa Reglement voor Algemeen Beleidscollege, Sectorspecifieke Beleidscolleges en Colleges van Deskundigen 2014 dat in te zien is via de website [www.kiwa.nl/reglementen](http://www.kiwa.nl/reglementen)

#### 3.5. Algemene Voorwaarden Mijn Keurmerk

De algemene voorwaarden van Mijn Keurmerk staan beschreven in het document "Algemene Voorwaarden Kiwa betreffende Mijn Keurmerk." De Algemene Voorwaarden zijn opgenomen als bijlage 2 en zijn tevens in te zien via de website [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl).



## 4. Eisen te stellen aan de Certificerende Instelling

- 4.1. Algemeen  
Kiwa Nederland B.V. is de eigenaar van Mijn Keurmerk en treedt op als Certificerende Instelling. Waar mogelijk wordt de norm voor Persoonscertificering, de ISO 17024, gevolgd.
- 4.2. Beoordelen  
Medewerkers van Kiwa Nederland B.V. zijn gemachtigd om de dossiers van deelnemers van Mijn Keurmerk te beoordelen
- 4.3. Certificatiebeslissing  
Na het beoordelen van een dossier zijn de medewerkers van Kiwa Nederland B.V. gemachtigd om een certificatiebeslissing te nemen.
- 4.4. Overeenkomst Mijn Keurmerk  
Kiwa Nederland B.V. sluit met iedere deelnemer een overeenkomst waarin de verplichtingen zijn opgenomen.
- 4.5. Medewerkers  
Medewerkers van Kiwa Nederland B.V. beoordelen de dossiers van de deelnemers en nemen de beslissing om over te gaan tot certificeren. De hiervoor geldende eisen zijn opgenomen in het document "Eisen gesteld aan medewerkers Kiwa Persoonscertificering, Educatie & Maatschappij" en opgenomen als bijlage 3.  
Minimaal één maal per jaar wordt het dossier van een deelnemer in het geheel gecontroleerd op geldigheid van de documenten. Er zijn documenten met een einde geldigheid die per deelnemer kan verschillen. Deze documenten worden, naast de jaarlijkse audits, separaat getoetst op geldigheidsdatum.
- 4.6. Automatisering  
Mijn Keurmerk werkt via een beveiligde internet omgeving. De deelnemers dienen de verplichte documenten digitaal toe te voegen aan het dossier. Doel is dat er dagelijks 24 uur toegang is tot dossiers. Kiwa Nederland kan niet aansprakelijk gesteld worden indien er tijdelijk geen toegang is.



## 5. Eisen te stellen aan de deelnemer

### 5.1 Algemeen

Indien een ZZP'er zich wilt aanmelden voor Mijn Keurmerk, dient hij/zij zich aan te melden via de website [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl). Alle geldende voorwaarden staan vermeld in de "Algemene Voorwaarden Mijn Keurmerk". Dit document maakt onderdeel uit van deze norm en is opgenomen als bijlage 2. In dit hoofdstuk staan de vereisten vermeld waar de zzp' er aan dient te voldoen. Door middel van het uploaden van geldende documenten in het digitale dossier, toont de zzp' er per eis aan te voldoen aan de betreffende eis. In bijlage 1 staat per eis vermeld hoe lang het bewijs geldig is.

### 5.2 Identiteitsbewijs

De zzp' er dient aan te tonen dat men qua nationaliteit gerechtigd is om in Nederland te werken. Hiervoor dient men een geldig bewijs in het dossier te uploaden.

### 5.3 Opleiding

Afhankelijk van de eerder gevolgde opleiding(en) die positief is of zijn afgerond, wordt een deelnemer ingeschaald op een bepaald niveau. Mijn Keurmerk kent niveau 1 tot en met 5, waarbij bij niveau 4 en 5 nog onderscheid gemaakt wordt tussen 4 en 5 met of zonder BIG registratie. Het diploma moet van een officieel door de Overheid erkende opleiding zijn. Het specifieke overzicht van de kwalificatieniveaus is opgenomen in bijlage 4 en maakt onderdeel uit van deze norm. Het betreffende diploma of de betreffende diploma's dient men te uploaden in het dossier.

### 5.4 Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Bij de initiële aanvraag dient men een VOG toe te voegen die niet ouder mag zijn dan één jaar. Vervolgens is de geldigheid voor Mijn Keurmerk 2 jaar. Wij eisen een VOG met screeningsprofiel 45 Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier.

### 5.5 Inschrijving Kamer van Koophandel

De zzp' er dient een uittreksel van de Kamer van Koophandel te uploaden waarin de rechtsvorm staat vermeld en de volledige bedrijfsgegevens.

### 5.6 Overeenkomst tussen de zzp' er de opdrachtgever

Er zijn twee soorten opdrachtgevers: de cliënt rechtstreeks en een zorgaanbieder. Werkt u rechtstreek in opdracht van de cliënt, dan dient u per opdrachtgever een overeenkomst te hebben afgesloten waarin de volgende zaken zijn opgenomen:

- Naam van de van de klachten- en geschillencommissie waarbij de ZZP'er is aangesloten
- Beschrijving van de werkzaamheden/behandeling
- Data, tijden, aantal uren betreffende de werkzaamheden
- Vergoeding van werkzaamheden
- Wijze van communicatie tussen de ZZP'er en de cliënt betreffende de werkzaamheden
- Het vereiste niveau van de ZZP'er
- Vervanging betreffende de te leveren zorg (Vervangingsplan bij bijv. ziekte)
- De cliënt heeft recht op informatie
- De ZZP'er houdt zich aan en werkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- De vorm en inhoud van cliëntendossiers.
- Overeenkomst doorgesproken en overeengekomen

Als u als ZZP'er in opdracht van een zorgaanbieder werkt, moet er schriftelijke overeenkomst met de zorgaanbieder zijn waarin vermeld staat dat u aansluit bij bepaalde voorzieningen en



procedures van de opdrachtgever. In de bijlage 5 staat de instructie hoeveel overeenkomsten op welke wijze in het dossier jaarlijks dienen te worden geüpload.

#### 5.7 Klachtenfunctionaris

De zzp'er is verplicht er voor te zorgen dat de cliënt, mocht deze een klacht hebben, gratis terecht kan bij een erkende klachtenfunctionaris. De zzp'er dient aan te tonen dat dit is geregeld. Het bewijs daarvan dient men te uploaden in het dossier.

#### 5.8 Geschilleninstantie

De zzp'er moet aangesloten te zijn bij een door het ministerie erkende geschilleninstantie. Het bewijs daarvan dient men te uploaden in het dossier.

#### 5.9 Incidentenmelding

De zzp'er is verplicht om incidenten te melden bij de Inspectie en dit te registreren. De zzp'er dient jaarlijks aan te geven of er incidenten zijn geweest en als dit het geval uitgebreid te beschrijven wat er gebeurd is. Deze registratie dient men, geanonimiseerd, te uploaden in het dossier. In bijlage 6 staat vermeld hoe de registratie er uit kan zien.

Indien de zzp'er vermoedt dat er sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling bij de cliënten of personen die de cliënten vergezellen, dient de zzp'er bij te dragen aan snelle en adequate hulp.

#### 5.10 Aansprakelijkheidsverzekering

De zzp'er dient in het kader van het beroep verzekerd te zijn. Dit kan door middel van het afsluiten van een Beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimum dekking van € 1.250.000 per gebeurtenis. Naast de polis dient men ook ieder jaar het bewijs te uploaden dat men de premie heeft voldaan.

#### 5.11 Cliëntdossier

U dient per cliënt een dossier bij te houden met betrekking tot de zorg. In dit dossier dienen minimaal de volgende zaken te zijn opgenomen:

- Indien u Zvw- of Wlz-zorg verleent: het Burgerservicenummer van de cliënt;
- Naam en – indien beschikbaar- AGB-code van de behandelaar;
- Data en tijdstippen van de behandelingen/zorgverlening;
- Relevante feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de cliënt;
- De door u gestelde diagnoses;
- Voorkeuren en/of doelen van de cliënt;
- De door u voorgestelde behandelingen/zorgverlening;
- Verdere afstemming met de cliënt over de mogelijke behandelopties;
- De toestemming van de cliënt voor de samen gekozen behandeloptie;
- De resultaten van de behandelingen/zorgverlening;
- Indien van toepassing: klacht van de cliënt en/of melding incident
- De ervaringen van de cliënt.

In de bijlage 7 staat vermeld hoeveel dossiers (waarin de persoonlijke gegevens van de cliënt onzichtbaar zijn gemaakt) u jaarlijks dient te uploaden in het dossier.

#### 5.12 Professioneel werken

De zzp'er is een ondernemer die zich moet houden aan de regels die binnen de zorg en daarbuiten gelden. De zzp'er dient te middels een verklaring (bijlage 8) aan te geven dat hij/zij volgens deze regels werkt. Dit geldt minimaal voor de onderstaande zaken:

- De professionele standaarden zoals omschreven in de WKKGZ.
- De beroepsspecifieke normen en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).





- Incidentenmelding bij de juiste instanties en aan de cliënt/klant zelf.
- Melding volgens het "Handelingsprotocol Veilig Thuis".
- Bij gebruik van medische technologie goed onderhoud en indien van toepassing op tijd periodieke keuring. Mocht een andere gebruik maken van deze medische technologie dan dient deze ook bekwaam en bevoegd te zijn om hiermee te werken.

Kiwa heeft het recht om de deelnemer nader te bevragen indien dit gewenst is voor het behoud van Mijn Keurmerk.

#### 5.13 Reflectie/intervisie

De zzp'er dient jaarlijks met beroepsgenoten de resultaten van behandelingen, zorgverlening, klachten en/of incidenten te bespreken en dit vast te leggen. Tevens dient men waar van toepassing maatregelen ter verbetering vast te stellen en leggen en het resultaat van de uitvoering daarvan. Het verslag dient jaarlijks te worden geüpload in het dossier.

In bijlage 9 staat deze eis specifiek beschreven. Een format van verslaglegging is te vinden in bijlage 10.

#### 5.14 Vervanging

De zzp'er dient een overeenkomst te hebben met een waarnemer. Uit deze overeenkomst dient te blijken dat de zzp'er onderzoek heeft gedaan naar de waarnemer op het gebied van:

- Opleiding en scholing
- Kwalificaties
- Bevoegd- en bekwaamheden

De zzp'er dient de van toepassing zijnde overeenkomst(en) te uploaden in het dossier. De instructie betreffende de overeenkomst is te vinden in bijlage 11.

#### 5.15 Overeenkomst tussen zzp'er en Kiwa

De van toepassing zijnde rechten en plichten zijn verwoord in een overeenkomst tussen de zzp'er en Kiwa. Deze dient ondertekend te worden geüpload in het dossier.

#### 5.16 Cliëntenenquête

Na de eerste registratie dient de deelnemer over een periode van twaalf maanden, minimaal drie ingevulde cliëntenenquête te hebben ingediend. Dit blijft iedere 12 volgende maanden verplicht.

#### 5.17 Overige zaken

In het dossier van Mijn Keurmerk kunnen uiteraard ook andere documenten worden geüpload, zoals bewijzen van bijscholingen etc. Dit zijn geen specifieke vereisten: de zzp'er kan er voor kiezen alle documenten die te maken hebben met het ondernemerschap in de zorg op één plaats te bewaren.



## 6. Bijlage 1 - Specifieke eisen Mijn Keurmerk

Om in aanmerking te komen voor Mijn Keurmerk en vervolgens het recht op deelnemerschap te behouden, zijn er specifieke eisen vastgesteld. De deelnemer dient middels bewijzen aan te tonen aan deze eisen te voldoen. In onderstaand overzicht staan deze eisen vermeld en voor welk toepassingsgebied de eis van toepassing is. Waar van toepassing is tevens opgenomen wat de geldigheidsduur van een bewijsstuk is.

Op het moment van aanmelding dient het bewijs op dat moment geldig te zijn. De deelnemer dient er voorts voor te zorgen dat als een bewijsstuk niet meer geldig is, er een nieuw, geldig exemplaar wordt toegevoegd aan het dossier.

Bewijsstukken	Benodigd m.b.t. tot	Geldigheidsduur
Kopie van een Identiteitsbewijs waaruit blijkt dat men gerechtigd is om in Nederland te werken	Identificatie	Bij aanmelding dient de kopie geldig te zijn. Voor het moment dat de geldigheid van het ID is verlopen, dient de deelnemer een geldig exemplaar te hebben toegevoegd aan het dossier
Vakdiploma. Opleiding. Kopie van een erkend diploma	Niveaubepaling	Nvt. Een diploma is voor het leven geldig
Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Specifiek screeningsprofiel 45 Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier. Kopie van de verklaring.	Basis betrouwbaarheid	Vanaf de datum van afgifte is de VOG voor Mijn Keurmerk 2 jaar geldig. Bij de eerste aanmelding mag deze niet ouder dan 1 jaar zijn.
Kamer van Koophandel. Kopie van het uittreksel.	Ondernemerschap	Bij aanmelding mag het kopie niet ouder zijn dan één jaar. Daarna blijft het bewijs geldig.
Overeenkomst tussen zzp'er en opdrachtgever	WKKGZ	Jaarlijks
Aansluitbewijs Klachtenfunctionaris	WKKGZ	Het aansluitbewijs wordt een keer per jaar afgegeven. In het betreffende kalenderjaar dient men middels een betaalbewijs, certificaat of brief aan te tonen nog steeds te zijn aangesloten bij een Klachtenfunctionaris.
Geschilleninstantie	WKKGZ	Het aansluitbewijs wordt een keer per jaar afgegeven. In het betreffende kalenderjaar dient men middels een betaalbewijs, certificaat of brief aan te tonen nog steeds te zijn aangesloten bij een geschilleninstantie.
Incidentenmelding	WKKGZ	Jaarlijks

Polis Beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV) Minimaal verzekerd bedrag van €1.250.000,-.	Ondernemerschap	Bij aanmelding dient de polis geldig te zijn. Staat er een stilzwijgende verlenging op, dan blijft deze polis geldig. Als er een einddatum op staat, dient vóór deze einddatum een nieuwe polis te worden toegevoegd.
Betaalbewijs BAV	Ondernemerschap	Ieder kalenderjaar dient te worden aangetoond dat de premie van de BAV is betaald.
Cliëntdossier	WKKGZ	Jaarlijks
Professioneel werken	WKKGZ	Jaarlijks
Reflectie/intervisie	WKKGZ	Jaarlijks
BIG Registratie		Als de deelnemer heeft aangegeven BIG geregistreerd te zijn, dan dient een geldig bewijs te worden overlegd. Als een registratie verloopt dient opnieuw een geldig bewijs te worden toegevoegd.
Zelfverklaring voorbehouden en risicovolle handelingen	WKKGZ/kwaliteit	Deze verklaring dient bij de aanmelding toegevoegd te worden. Deze blijft vervolgens geldig. Wijzigingen dienen wel doorgegeven te worden.
Vervanging	WKKGZ	Jaarlijks
Overeenkomst Mijn Keurmerk	Ondernemerschap	De overeenkomst dient ondertekend bij de inschrijving toegevoegd te worden. Deze blijft vervolgens geldig.
Cliëntenenquête	Kwaliteit	Na de eerste registratie dient de deelnemer over een periode van twaalf maanden, minimaal drie ingevulde cliëntenenquête te hebben ingediend. Dit blijft iedere 12 volgende maanden verplicht.

## **7. Bijlage 2 – Algemene Voorwaarden betreffende Mijn Keurmerk d.d. 1 februari 2019**

Dit document vervangt de Algemene Voorwaarden versie 1 november 2014.

### **Artikel 1 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op- en maken deel uit van iedere aanbieding van Kiwa tot het in aanmerking komen voor het Keurmerk en alle contacten en overeenkomsten tussen Kiwa en de (potentiële) deelnemer, alsmede alle daarop voortbouwende of daaruit voortvloeiende verbintenissen, van welke aard ook.
- 1.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, heeft Kiwa te allen tijde het recht haar werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door een derde of derden te laten uitvoeren, in welk geval deze algemene voorwaarden ook ten aanzien van de bedoelde derde(n) van kracht zijn.
- 1.3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden, alsmede van de tussen Kiwa en de deelnemer gesloten overeenkomst zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Kiwa en de (potentiële) deelnemer zijn overeengekomen. Indien op één of meer punten van deze algemene voorwaarden wordt afgeweken, blijven de overige voorwaarden onverkort van kracht.
- 1.4. Indien door de (potentiële) deelnemer algemene voorwaarden worden gehanteerd die op de overeenkomst van toepassing zouden kunnen zijn, dan prevaleren deze algemene voorwaarden Mijn Keurmerk, ook indien de voorwaarden van de (potentiële) deelnemer een soortgelijke prevalerende bepaling bevatten.
- 1.5. Indien en voor zover enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. In plaats van het (ver)nietig(d)e deel geldt dan als overeengekomen, hetgeen op wettelijk toelaatbare wijze het dichtst bij hetgeen partijen overeengekomen zouden zijn ligt, indien zij de (ver)nietig(baar)heid gekend zouden hebben. Deze algemene voorwaarden zijn dan op de relatie tussen Kiwa en de deelnemer van toepassing, inclusief de overeenkomstig het voorgaande gewijzigde bepalingen.
- 1.6. Indien een bepaling uit de tussen Kiwa en de (potentiële) deelnemer gesloten overeenkomsten en de algemene voorwaarden Mijn Keurmerk elkaar overlappen, dan prevaleren de bepalingen van de gesloten overeenkomsten.
- 1.7. De opschriften ('kopjes') boven de onderscheiden bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend toegevoegd om reden van overzichtelijkheid en hebben geen betekenis voor de interpretatie daarvan.
- 1.8. Deze algemene voorwaarden komen in de plaats van eventuele eerder geldende algemene voorwaarden en/of tussen Kiwa en de (potentiële) deelnemer geldende voorwaarden. Wanneer deze algemene voorwaarden worden gewijzigd, maakt de gewijzigde versie nadat dit aan de (potentiële) deelnemer is gesignaleerd, deel uit van ieder tussen Kiwa en de (potentiële) deelnemer bestaand contact, tenzij de (potentiële) deelnemer binnen zeven dagen na publicatie van de gewijzigde versie Kiwa schriftelijk (of per e-mail) bericht niet met de gewijzigde versie akkoord te gaan.

### **Artikel 2 - Procedure, totstandkoming en aard van een overeenkomst**

- 2.1. Een potentiële deelnemer maakt middels het invullen van het aanmeldformulier via de website [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl) kenbaar in aanmerking te willen komen voor het voeren van het Keurmerk.
- 2.2. Na aanmelding ontvangt de potentiële deelnemer een bevestiging van de aanmelding met een beschrijving van het inschrijfproces dat geldt om in aanmerking te komen voor het voeren van het Keurmerk.
- 2.3. Inschrijving dient binnen drie maanden na aanmelding plaats te vinden. Indien de potentiële deelnemer binnen deze termijn niet aan de vereisten van het keurmerk voldoet, vervalt de aanmelding.



- 2.4. Inschrijving vindt plaats door een verzoek per e-mail aan Kiwa.
- 2.5. De overeenkomst tussen Kiwa en de deelnemer komt tot stand tijdens de inschrijving zijnde een verplicht onderdeel van de inschrijving. De deelnemer ontvangt vervolgens de Keurmerkpas en is vanaf het moment van registratie gerechtigd het Keurmerk te voeren. Registratie vindt altijd plaats op de eerste dag van een maand.
- 2.6. De op de registratie volgende certificatie wordt uitsluitend verkregen indien Kiwa oordeelt dat de deelnemer voldoet aan de voor de betreffende deelnemer geldende norm. De certificatie wordt in de opvolgende auditperioden behouden indien Kiwa oordeelt dat de deelnemer nog steeds voldoet aan de voor de betreffende deelnemer geldende norm.
- 2.7. De certificatie dient door de deelnemer *binnen de eerste auditperiode* te zijn verkregen. Indien de termijn van de eerste auditperiode wordt overschreden door toedoen van Kiwa of de door haar ingeschakelde derde(n), wordt deze termijn verlengd met de dienovereenkomstig voor rekening van Kiwa komende termijn. Indien in eerste instantie de certificatie binnen voormelde (verlengde) termijn niet is verkregen, dan wel naar het oordeel van Kiwa niet wordt voldaan aan de criteria die gelden voor certificatie en derhalve als gevolg daarvan de certificatie niet wordt verkregen, wordt er door Kiwa een laatste termijn vastgesteld waarin de deelnemer de mogelijkheid krijgt de ingebrekestelling alsnog te herstellen. Indien deze termijn is verstreken en certificering niet kan worden gecontinueerd, zal Kiwa de deelnemer uitschrijven en per e-mail dit mededelen. Tevens is vanaf dat moment de Keurmerkpas ongeldig.
- 2.8. De deelnemer dient er telkens voor zorg te dragen dat certificatie in elk van de opvolgende auditperioden, *vóór afloop van de desbetreffende auditperiode*, wordt behouden door aan de betreffende keurmerkeisen te voldoen. Indien certificatie niet *vóór* afloop van het desbetreffende auditperiode wordt behouden als gevolg van het handelen van Kiwa of de door haar ingeschakelde derde(n), wordt de termijn verlengd met de dienovereenkomstig voor rekening van Kiwa komende termijn. Indien in eerste instantie de certificatie binnen voormelde (verlengde) termijn niet is verkregen, dan wel naar het oordeel van Kiwa niet wordt voldaan aan de criteria die gelden voor certificatie en derhalve als gevolg daarvan de certificatie niet wordt verkregen, wordt er door Kiwa een laatste termijn vastgesteld waarin de deelnemer de mogelijkheid krijgt de ingebrekestelling alsnog te herstellen. Indien deze termijn is verstreken en certificering niet kan worden gecontinueerd, zal Kiwa de deelnemer uitschrijven en per e-mail dit mededelen. Tevens is vanaf dat moment de Keurmerkpas ongeldig.
- 2.9. De overeenkomst tussen Kiwa en de deelnemer betreft een overeenkomst die ziet op het onder voorwaarden mogen gaan of blijven voeren van het Keurmerk en het gebruik maken van de direct daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen. Op geen enkele wijze ontstaat tussen Kiwa en de deelnemer een verdergaande relatie dan in de vorige zin beschreven. Expliciet geldt dat op geen enkele wijze sprake kan zijn van werkgeverschap van Kiwa ten opzichte van de deelnemer.

### **Artikel 3 - Looptijd overeenkomst**

- 3.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

### **Artikel 4 - Einde overeenkomst door opzegging door deelnemer**

- 4.1. De overeenkomst kan door de deelnemer tijdens een kalenderjaar per brief of e-mail worden opgezegd met inachtneming van tenminste één maand opzegtermijn voor het einde van het jaar. Een eerdere opzegging geeft de deelnemer geen recht op terugbetaling van de bijdrage over de resterende maanden van het kalenderjaar.
- 4.2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 van dit artikel is de deelnemer verplicht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen binnen 14 dagen na de datum waarop feitelijk niet meer wordt voldaan aan de norm. In dit geval heeft de deelnemer geen recht op terugbetaling van de bijdrage over de resterende maanden in de auditperiode.
- 4.3. Vanaf de datum van het einde van de overeenkomst is de deelnemer niet meer gerechtigd het Keurmerk te voeren. Tevens is vanaf dat moment de Keurmerkpas ongeldig.



- 4.4. Optioneel gekozen diensten kunnen door de deelnemer tijdens een kalenderjaar per brief of e-mail worden opgezegd met inachtneming van tenminste één maand opzegtermijn voor het einde van het jaar. Een eerdere opzegging geeft de deelnemer geen recht op terugbetaling van de bijdrage voor de gekozen dienst.

#### **Artikel 5 - Einde overeenkomst door andere reden dan opzegging door deelnemer**

- 5.1. Indien het proces van certificatie wel wordt aangevangen, maar niet binnen de in artikel 2.3. genoemde termijn met succes wordt afgerond, eindigt de overeenkomst tussen Kiwa en de deelnemer van rechtswege na de periode van geregistreerd deelnemerschap.
- 5.2. Indien de deelnemer na het aanvankelijk voldoen aan de voor de deelnemer toepasselijke Norm, gedurende een van de opvolgende auditperioden, naar het oordeel van Kiwa, niet meer aan de Norm voldoet en de deelnemer op verzoek van Kiwa binnen de door die Kiwa gestelde termijn geen zorg draagt voor aanvulling van de benodigde kwalificaties en/of tot toezending van de gevraagde stukken overgaat, beëindigt Kiwa bij constatering hiervan het deelnemerschap en derhalve de overeenkomst met een kennisgeving op schrift of per e-mail. Kiwa gaat echter niet tot die beëindiging over voordat Kiwa de deelnemer middels een brief of e-mail in de gelegenheid heeft gesteld het verzuim binnen de door Kiwa te bepalen termijn te herstellen.
- 5.3. Indien op andere dan de in de leden 1 en 2 van dit artikel genoemde gronden in redelijkheid niet meer van Kiwa kan worden gevergd het deelnemerschap te laten voortduren, kan Kiwa het deelnemerschap met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder inachtneming van een opzegtermijn en zonder dat terugbetaling van (een deel van) de betaalde bijdrage plaatsvindt. Deze kennisgeving van beëindiging geschiedt middels een brief of e-mail.
- 5.4. Een deelnemer van wie het deelnemerschap ingevolge artikel 6.1. of 6.2. is beëindigd, kan binnen één maand na kennisgeving daarvan, onderbouwd bezwaar indienen bij Kiwa. Kiwa beslist of het bezwaar van de deelnemer wordt gehonoreerd en het deelnemerschap dientengevolge alsnog zal voortduren.
- 5.5. De overeenkomst eindigt bij overlijden van de deelnemer.
- 5.6. De overeenkomst eindigt indien de deelnemer na schriftelijke aanmaning daartoe, niet binnen de in de aanmaning gestelde termijn voldoet aan zijn of haar verplichting de bijdrage voor de auditperiode te voldoen. De betalingsverplichting van de deelnemer blijft ondanks de beëindiging van de overeenkomst echter in stand.

#### **Artikel 6 - Ongeldigheid en Fraude:**

- 6.1. Een verstrekt certificaat kan onder meer ongeldig worden verklaard door Kiwa om de volgende redenen:
- Bij misbruik van een certificaat, zoals vervalsing;
  - Bij ernstige tekortkomingen die als zodanig door Kiwa worden benoemd en die door de certificaathouder niet binnen de door Kiwa gestelde termijn kunnen worden gecorrigeerd;
  - Indien niet tijdig adequate maatregelen ter verbetering zijn genomen door de certificaathouder van door Kiwa gevonden tekortkomingen;
  - Indien de certificaathouder zich niet houdt aan de Wet- & regelgeving gerelateerd aan de werkzaamheden waarop deze van toepassing zijn.
- Kiwa zal de ongeldigverklaring schriftelijk meedelen aan de betrokkenen.
- 6.2. Wanneer er vermoeden is van fraude heeft Kiwa het recht om aan de deelnemer een nieuwe VOG te vragen.

#### **Artikel 7 - Rechten en verplichtingen**

- 7.1. De geregistreerde of gecertificeerde deelnemer is tijdens de looptijd van de overeenkomst gerechtigd het Keurmerk te voeren. De deelnemer ontvangt hiertoe de persoonlijke Keurmerkpas met daarop een pasfoto van de deelnemer ter identificatie.



- 7.2. De deelnemer is gehouden jaarlijks de bijdrage te betalen voor het deelnemerschap van Kiwa conform de bepalingen in artikel 8 van deze algemene voorwaarden.
- 7.3. De deelnemer is verplicht te (blijven) voldoen aan de voor de betreffende deelnemer geldende norm. De gecertificeerde deelnemer is bovendien gehouden te (blijven) voldoen aan het gestelde in de overeenkomst Mijn Keurmerk. Kiwa bepaalt of de deelnemer voldoet, dan wel blijft voldoen aan de betreffende geldende norm en het gestelde in de overeenkomst Mijn Keurmerk.
- 7.4. De deelnemer is verplicht de voor de betreffende Norm voorgeschreven bewijsstukken up-to-date te houden door deze te registreren in het 'eigen dossier' op de website [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl). Voor bewijsstukken waarvan de geldigheid beperkt is door een daarop aangegeven einddatum geldt dat de einddatum door de deelnemer dient te worden geregistreerd bij het bewijsstuk. De deelnemer geeft Kiwa de bevoegdheid om de geldigheid van bewijsstukken (bij de desbetreffende instanties) te verifiëren en verleent indien nodig al de ter zake benodigde medewerking.
- 7.5. Indien een wijziging van de Norm plaatsvindt die nieuwe bewijsstukken vereist, wordt de deelnemer hierover per e-mail of schriftelijk en middels vermelding op de website [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl) geïnformeerd. Uit die informatie blijkt dan tevens binnen welke termijn de deelnemer aan de gewijzigde norm dient te voldoen.
- 7.6. Onder het up-to-date houden van de bewijsstukken, als bedoeld in artikel 7.4., wordt verstaan dat de deelnemer de vereiste stukken uiterlijk binnen één maand na het verkrijgen van het bewijsstuk, dan wel binnen één maand na het door Kiwa verzonden bericht over de aangepaste Norm, aanmeldt en uploadt, zulks onverminderd de verplichting van de deelnemer om ervoor zorg te dragen dat de bewijsstukken met een houdbaarheidsdatum worden vervangen met een geldig bewijsstuk vóórdat deze houdbaarheidsdatum verstrijkt
- 7.7. Het deelnemerschap Mijn Keurmerk geeft tevens recht op:
- Toegang tot de website [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl) inclusief het inloggedeelte voor deelnemers met onder andere de tekst van de Norm, nieuwsberichten, keurmerkregister, protocollen, modeldocumenten en een kennisforum. Kiwa is niet aansprakelijk voor enige (gevolg)schade die voortvloeit uit (het gebruik van) genoemde documenten. Het gebruik van genoemde documenten geschiedt voor eigen rekening en risico van de deelnemer.
  - Toegang tot het 'eigen dossier' op [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl) middels persoonlijke inloggegevens met de mogelijkheid tot het (verplichte) onderhoud van het 'eigen dossier';
  - Hulp bij het behalen en gebruiken van het Keurmerk op basis van e-mail correspondentie via [info@mijnkeurmerk.nl](mailto:info@mijnkeurmerk.nl) onder vermelding van het registratienummer;
  - Initiële-, tussentijdse- en jaarlijkse toetsing van stukken door Kiwa, één en ander zoals overeengekomen middels de overeenkomst Mijn Keurmerk;
  - Het voeren van het Keurmerklogo op correspondentie, foldermateriaal en dergelijke.
  - De beschikking over een Derden wachtwoord om, met toestemming van de deelnemer, derden inzage te geven in het dossier.
- 7.8. Het account op [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl) dat beschikbaar wordt gesteld aan deelnemers is strikt persoonlijk, het is niet toegestaan dit aan anderen beschikbaar te stellen. Het registratienummer en bijbehorend wachtwoord zijn strikt persoonlijk en dienen vertrouwelijk te worden behandeld. Alle informatie die via de website [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl) beschikbaar wordt gesteld aan de deelnemer is voor persoonlijk gebruik van die deelnemer en bedoeld ter ondersteuning van diens dagelijkse beroepsuitoefening. Het is niet toegestaan die informatie aan anderen beschikbaar te stellen in welke vorm dan ook.
- 7.9. Het forum is bedoeld als medium voor het uitwisselen van kennis en ervaring tussen deelnemers. Zij kunnen dit gebruiken onder een zelfgekozen naam anders dan de eigen naam (alias). Alle informatie op het forum is zichtbaar voor alle deelnemers. Het is niet toegestaan het forum te gebruiken voor andere dan beroepsinhoudelijke informatie. Het is niet toegestaan om informatie omtrent personen of bedrijven via het forum te communiceren. Misbruik van het forum, naar het oordeel van het bestuur van het Keurmerk, kan leiden tot uitsluiting van de



deelnemer van forumgebruik. Geconstateerd misbruik van het forum dient te worden gemeld aan Kiwa via [info@mijnkeurmerk.nl](mailto:info@mijnkeurmerk.nl).

- 7.10. Zonder voorafgaande toestemming van de deelnemer worden geen gegevens over de deelnemer verstrekt aan derden. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemer aan wie hij of zij middels het verstrekken van de daartoe benodigde codes inzage geeft in het 'eigen dossier' op [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl).
- 7.11. Tijdelijke onbereikbaarheid van [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl) en het 'eigen dossier' door reguliere of noodzakelijke werkzaamheden aan de website of door overmacht, waaronder begrepen storingen in het computernetwerk en andere stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen Kiwa of de organisatie van de door Kiwa ingeschakelde derde(n), geeft de deelnemer geen recht op terugbetaling van (een deel van) de bijdrage, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

### **Artikel 8 - Bijdrage en betaling**

- 8.1. Alle bedragen zijn in euro's, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.
- 8.2. De deelnemer is gehouden jaarlijks bij vooruitbetaling de bijdrage voor een kalenderjaar te betalen voor het deelnemerschap en optioneel gekozen diensten aan Mijn Keurmerk.
- 8.3. De hoogte van de jaarbijdrage wordt bepaald door Kiwa. Kiwa behoudt zich het recht voor de hoogte van de bijdrage te wijzigen. De bijdrage kan door Kiwa in ieder geval jaarlijks gewijzigd worden overeenkomstig het CPI-indexcijfer "Alle huishoudens". Op de website [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl) wordt de hoogte van de jaarbijdrage van het actuele kalenderjaar vermeld.
- 8.4. De bijdrage voor een kalenderjaar wordt door Kiwa via een post verstuurd factuur aan de deelnemer in rekening gebracht.
- 8.5. Indien de factuur van de bijdrage als bedoeld in lid 4 van dit artikel op de benodigde datum niet betaald is, stuurt Kiwa de deelnemer een aanmaning tot het alsnog binnen de in die aanmaning genoemde termijn betalen van de bijdrage. Indien de deelnemer in gebreke blijft is Kiwa gerechtigd incassomaatregelen te treffen. Alle met de incasso verband houdende kosten komen voor rekening van de deelnemer.

### **Artikel 9 - Risico en aansprakelijkheid**

- 9.1. Het (potentiële) deelnemerschap van Mijn Keurmerk betekent niet dat Kiwa enige aansprakelijkheid op zich neemt voor de kwaliteit van de door de (potentiële) deelnemer verleende zorg of de eventuele onjuistheid van de door de (potentiële) deelnemer aangeleverde informatie. De (potentiële) deelnemer vrijwaart Kiwa, behoudens in geval van grove schuld of opzet door Kiwa, van alle aanspraken van opdrachtgever(s) van (potentiële) deelnemers of derden, waaronder begrepen vordering(en) tot schadevergoeding, uit welke hoofden dan ook.
- 9.2. Alle modeldocumenten op de website worden beschikbaar gesteld ter ondersteuning van de deelnemer. Deze documenten worden met uiterste zorgvuldigheid opgesteld en geëvalueerd. Kiwa is echter niet aansprakelijk voor enige (gevolg) schade die voortvloeit uit (het gebruik van) de documenten en protocollen die Mijn Keurmerk middels haar website of op andere wijze beschikbaar houdt voor de deelnemers en eventuele derden. Het gebruik van genoemde documenten en protocollen geschiedt voor eigen rekening en risico van de deelnemer en de eventuele derde.

### **Artikel 10 - Overige bepalingen**

- 10.1. Het voeren en vermelden van het Keurmerk is voorbehouden aan Kiwa en de geregistreerde en gecertificeerde deelnemers van Mijn Keurmerk. De rechten van intellectuele eigendom van Mijn Keurmerk berusten bij Kiwa. Kiwa kan, indien daartoe aanleiding bestaat, aanvullende voorwaarden stellen aan het mogen voeren en vermelden van het Keurmerk.





- 10.1.1. Indien de deelnemer in strijd met zijn verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden of overeenkomsten handelt, is hij of zij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is hij of zij voor iedere dag dat de overtreding voortduurt aan Kiwa een terstond opeisbare boete verschuldigd van € 500,- per dag, onverminderd het recht van Kiwa om in plaats daarvan volledige schadevergoeding plus kosten en interesten te vorderen voor zover de werkelijk geleden schade de bedongen boete te boven gaat.
- 10.2. Op alle aanbiedingen, verbintenissen, overeenkomsten en overige contacten tussen Kiwa en een (potentiële) deelnemer, is het Nederlands recht van toepassing, ongeacht de plaats waar de contacten daadwerkelijk plaatsvinden.
- 10.3. Geschillen over aanbiedingen, verbintenissen, overeenkomsten en overige contacten tussen Kiwa en de deelnemer worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in de feitelijke vestigingsplaats van Kiwa.
- 10.4. Deze algemene voorwaarden Mijn Keurmerk zijn na te lezen op de website [www.mijnkeurmerk.nl](http://www.mijnkeurmerk.nl).
- 10.4.1. De verwerking van persoonlijke gegevens van de (potentiële) deelnemers door Kiwa is, op grond van de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming, gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens onder nummer m1397045.



## 8. Bijlage 3 - Eisen gesteld aan medewerkers Kiwa Persoonscertificering

### Taken/verantwoordelijkheden

#### **Administratief medewerker:**

- Verwerkt post/mail
- Beantwoordt de telefoon
- Behandelt certificatie-aanvragen en archiveert deze
- Neemt, mits anders bepaald, certificatiebeslissingen en koppelt deze terug
- Beheert de klantgegevens
- Maakt certificaten
- Heeft contact met de examenorganisatie
- Stelt factuurinformatie op

#### **Certificatiedeskundige:**

- Idem als Administratief medewerker
- Is het aanspreekpunt voor de administratief medewerker
- Zorgt voor een duidelijk overzicht en voortgangsbewaking van de werkzaamheden bij de afdeling

#### **Manager:**

- Idem als Administratief medewerker
- Verantwoordelijk voor de medewerkers Educatie & Maatschappij
- Verantwoordelijk voor de omzet en resultaten van de afdeling
- Verantwoordelijk voor relatiebeheer
- Ontwikkelt nieuwe producten/diensten
- Verantwoordelijk voor review van rapportages
- Verantwoordelijk voor onderhoud van de normen en College van Deskundigen
- Onderhoudt contacten met externe (branche)partijen

#### **Functie eisen**

##### **Administratief medewerker:**

- Minimaal 1 jaar ervaring met administratieve processen
- Minimaal 1 jaar ervaring met office programma
- MBO niveau

##### **Certificatiedeskundige:**

- Minimaal 3 jaar ervaring met administratieve processen
- Minimaal 3 jaar ervaring met office programma
- HBO niveau
- Lead Auditor Diploma

##### **Manager:**

- Minimaal 3 jaar ervaring met administratieve processen
- Minimaal 3 jaar ervaring met office programma
- HBO opleiding afgerond
- Lead Auditor Diploma
- Minimaal 3 jaar ervaring met leidinggeven



## 9. Bijlage 4 - Overzicht Kwalificatieniveaus Mijn Keurmerk

Dit document bevat een overzicht van keurmerkeisen en kwalificatieniveaus, ten behoeve van bepaling van het zelfstandig ondernemerschap en bepaling van het kwalificatieniveau van de zzp'er. Kwalificatie is de aard en het niveau van de bekwaamheden en bevoegdheden. Bovendien geldt te allen tijde dat alléén die handelingen mogen worden uitgevoerd waarvoor men op basis van de vakdiploma's, bijscholing en praktische ervaring bevoegd en bekwaam is.

<b>Tabel A Persoon en Onderneming</b>  In deze tabel moet aan élke aangevinkte regel per kwalificatie worden voldaan.	<b>Kwalificatie:</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
A1 - De deelnemer beschikt over een geldig Identiteitsbewijs in de vorm van paspoort of identiteitskaart en heeft dit aangetoond bij inschrijving.	√	√	√	√	√
A2 - De deelnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) Specifiek screeningsprofiel 45 Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier niet ouder dan 1 jaar, welke steeds binnen 2 jaar na uitgiftedatum zal worden vernieuwd en heeft dit aangetoond bij inschrijving.	√	√	√	√	√
A3 - De deelnemer beschikt over een geldige inschrijving bij de Kamer van Koophandel.		√	√	√	√
A5 - De deelnemer is verzekerd tegen Beroepsaansprakelijkheid met een minimum dekking van € 1.250.000 per gebeurtenis en heeft bij inschrijving een verzekeringspolis getoond. Daarnaast wordt jaarlijks een bewijs van verzekering of betaling van de premie voor de lopende periode aangetoond.	√	√	√	√	√
A6 – De deelnemer beschikt over een geldige inschrijving in het BIG Register en heeft dit aangetoond bij inschrijving (geldt alleen voor de diploma's waarbij BIG registratie verplicht is, zie de individuele diploma's in tabel B).				√	√
A7 - De deelnemer is aangesloten bij een Klachtenfunctionaris en heeft dit aangetoond bij inschrijving middels een bewijs van aansluiting, certificaat, brief of betaalbewijs. Daarnaast wordt jaarlijks een bewijs van aansluiting, certificaat, brief of bewijs van betaling van de Klachtenfunctionaris voor de lopende periode aangetoond.	√	√	√	√	√
A8 - De deelnemer is aangesloten bij een geschilleninstantie en heeft dit aangetoond bij inschrijving middels een bewijs van aansluiting, certificaat, brief of betaalbewijs. Daarnaast wordt jaarlijks een bewijs van aansluiting, certificaat, brief of bewijs van betaling van de geschilleninstantie voor de lopende periode aangetoond.	√	√	√	√	√
A9 – De deelnemer voert een bedrijfsboekhouding en doet jaarlijks aangifte inkomstenbelasting.	√	√	√	√	√
A10 – De deelnemer regelt zelfstandig haar/zijn vervanging bij ziekte en vakanties. De deelnemer beschikt hiervoor over een vervangingsovereenkomst. Zie bijlage 11 in het certificatieschema.	√	√	√	√	√

A11 – De deelnemer beschikt over de Verklaring Professioneel werken waarin de voorbehouden en risicovolle handelingen zijn verwerkt. Zie bijlage 8 in het certificatieschema.	√	√	√	√	√
A12 – De deelnemer sluit een overeenkomst met elke cliënt/opdrachtgever. Zie bijlage 5 in het certificatieschema.	√	√	√	√	√
A13 – De deelnemer beschikt over een incidentenmelding. Zie bijlage 6 in het certificatieschema.	√	√	√	√	√
A14 – De deelnemer zorgt er voor dat er voor elke cliënt een cliëntdossier aanwezig is. Zie bijlage 7 in het certificatieschema.	√	√	√	√	√
A15 – De deelnemer heeft regelmatig reflectie en intervisie met derden. Zie bijlage 9 en 10 in het certificatieschema.	√	√	√	√	√
A16 – De deelnemer overhandigt elke cliënt, of diens vertegenwoordiger, na afloop van de zorg of de hulp bij het huishouden, maar uiterlijk na 12 maanden indien de zorg langer duurt, een uitnodiging voor deelname aan de cliëntervaring vragenlijsten.	√	√	√	√	√
A17 – De deelnemer gaat ermee akkoord dat de resultaten van de cliëntervaring vragenlijsten worden geregistreerd in het persoonlijk dossier in het Keurmerkregister.	√	√	√	√	√
A18 - De deelnemer interpreteert de resultaten van de cliëntervaring vragenlijsten en ontwikkelt zich actief en aantoonbaar op de gebieden die onder de norm zijn gescoord.	√	√	√	√	√
A19 – De deelnemer werkt mee aan registratie voor de Inspectie Gezondheidszorg op basis van zorginhoudelijke indicatoren en/of kwaliteitskader.			√	√	√
A20 – De deelnemer verplicht zich tot herregistratie in het BIG register (geldt alleen voor de diploma's waarbij dat is vermeld).				√	√



<b>Tabel B Bevoegdheden en Bekwaamheden</b>  De deelnemer beschikt over één of meer diploma's of een verzilverd werkervaringscertificaat in de betreffende kwalificatie en heeft dat aangetoond bij inschrijving.  Z = Zorg  W = Welzijn  O = Onderwijs	Kwalificatie:					
	1	2	3	4	5	
B1 - Praktische ervaring in thuiszorg en/of thuiszorg certificaten	√					Z
B2 - Thuishulp A	√					Z
B3 - Zorghulp (kwalificatieniveau 1)	√					Z
B4 - Hulp bij het huishouden met relevante werkervaring, aangetoond met schriftelijke verklaring(en) van cliënten en/of bemiddelingsbureau(s)	√					Z
B5 - Ervaringscertificaat Niveau 1	√					Z
B6 – Bejaardenhelpende		√				Z
B7 - Helpende-B/verzorgende B		√				Z
B8 - Helpende thuiszorg (kwalificatieniveau 2)		√				Z
B9 – MDGO-VZ kort		√				Z
B10 - MBO helpende		√				Z
B11 - Diploma Calibris (voorheen OVDB)		√				Z
B12 - KMBO-VZ (helpende)		√				Z
B13 - MHNO INAS/INTAS		√				Z
B14 - Verzorgingsassistent / Zorgassistent		√				Z
B15 - Helpende thuiszorg in opleiding		√				Z
B16 – MBO-verpleging/verzorging in opleiding (BBL-BOL)		√				Z
B17 – Een verzilverd Ervaringscertificaat Niveau 2		√				Z
B18 – Ziekenverzorgende			√			Z
B18a - Helpende zorg en welzijn		√				Z
B18b - SPW-2		√				W
B18c - Helpende welzijn		√				W



B18d - Helpende breed		√				W
B18e - Helpende sociaal agogisch werk		√				W
B18f - KVJV (kinderverzorging en jeugdverzorging, 2 JARIG)		√				Z
B19 – VIG			√			Z
B20 – GGV			√			Z
B21 - Verzorgende-E			√			Z
B22 - Bejaardenverzorgende (+)			√			Z
B23 - Verzorgende C/D			√			Z
B24 – Kraamverzorgende			√			Z
B25 – MBO-VZ			√			Z
B26 – MBO-VP(lang)			√			Z
B27 - MDGO-VZ (lang)			√			Z
B27a - MDGO-VP			√			Z
B28 - MHNO/MSPO			√			Z
B29 - Gezinsverzorging (met aantoonbare werkervaring)			√			Z
B30 - Verzorgende Thuiszorg			√			Z
B31 - Verzorgster Zwakzinnigenzorg (diploma Z)			√			Z
B31a - SPW-3			√			W
B31b - MDGO-VZ			√			Z
B31c - Pedagogisch werker 3 kinderopvang			√			W
B31d - SPW-3 Kinderopvang			√			W
B31e - VIG met deelcertificaat 304			√			Z
B31f – MBO-SD (Sociale Dienstverlening)			√			W
B31G – Thuisbegeleider			√			Z
B31H – Begeleider Gehandicaptenzorg			√			Z
B31I – Begeleider specifieke doelgroepen			√			Z
B32 – HBO afgeronde Propedeuse.				√		Z W O
B33a - A-inservice (BIG registratie is verplicht)				√		Z



B33b - B-inservice (BIG registratie is verplicht)				√		Z
B33c - Z-inservice (BIG registratie is verplicht)				√		Z
B34 – SPW				√		W
B35 - MBO-AB (lang)				√		W
B36 - MBO-V (BIG registratie is verplicht)				√		Z
B37 - MDGO-MBO-SPW (lang)				√		Z
B38 - Activiteiten begeleiding				√		W
B39 - SPW-4				√		W
B40a - MDGO-AW (agogisch werk)				√		W
B40b - MDGO-IW (inrichtingswerk)				√		W
B40c – Gespecialiseerd pedagogisch medewerker kinderopvang 4				√		W
B40d - MBO-AB lang (activiteitenbegeleider)				√		W
B40e - MBO-SCW (sociaal cultureel werk)				√		W
B40f - Onderwijsassistent PO/SO (primair onderwijs of speciaal onderwijs)				√		O
B40G – Doktersassistent				√		Z
B40H – Persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg				√		Z
B40I – Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen				√		Z
B41 - HBO-V (BIG registratie is verplicht)					√	Z
B42 – SPH					√	W
B43 - HBO-IW					√	W
B44 - HBO-MW					√	W
B45 - Diploma A met vervolgopleiding (BIG registratie is verplicht)					√	Z
B46 - Diploma B met vervolgopleiding (BIG registratie is verplicht)					√	Z
B47 - HBO-Logopedie					√	W
B48 - Universiteit; Pedagogische wetenschappen					√	O
B49 - HBO-sociale studies maatschappelijk werk en dienstverlening					√	W
B50 - HBO-Orthopedagogiek					√	W
B51 - HBO-IAG (intensieve ambulante gezinsbegeleiding)					√	W
B52 - PABO					√	O



B53 - HBO-IW,CW,MW						√	W
B54 - HBO -Creatieve therapie en Kunstzinnige therapie						√	W
B55 - HBO-EMGZ (extramuraal gezondheidszorg)						√	Z
B56 - HBO-IQ Coaches						√	w

Wanneer u een afgerond erkend HBO diploma (CROHO-register) heeft maar deze niet valt onder Zorg, Welzijn of Educatie dan dient u de volgende bewijsstukken aan te leveren om recht te hebben op niveau 5:

- 2 jaar aantoonbare werkervaring in de zorg middels een werkgeversverklaring.





## 10. Bijlage 5 - Instructie overeenkomst ZZP'er – Cliënt

Een ZZP'er is verplicht vanuit verschillende wet- en regelgeving schriftelijke afspraken te maken met de opdrachtgever(s). Deze afspraken worden vastgelegd in een overeenkomst.

### De volgende zaken dienen in de overeenkomst te zijn opgenomen:

- Naam van de van de klachten- en geschillencommissie waarbij de ZZP'er is aangesloten
- Beschrijving van de werkzaamheden/behandeling
- Data, tijden, aantal uren betreffende de werkzaamheden
- Vergoeding van werkzaamheden
- Wijze van communicatie tussen de ZZP'er en de cliënt betreffende de werkzaamheden
- Het vereiste niveau van de ZZP'er
- Vervanging betreffende de te leveren zorg (Vervangingsplan bij bijv. ziekte)
- De cliënt heeft recht op informatie
- De ZZP'er houdt zich aan en werkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- De vorm en inhoud van cliëntendossiers.
- Overeenkomst doorgesproken en overeengekomen

In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) mogen wij in het bezit komen van deze overeenkomst(en), mits deze geanonimiseerd zijn.\*

Hieronder staat aangegeven hoeveel geanonimiseerde overeenkomsten u dient te uploaden mocht u voor meerdere zorginstellingen/cliënten werken:

Aantal zorginstellingen/cliënten:	Aantal overeenkomsten per jaar:
1-10	3
11-20	4
21-30	5
31 – en meer	6

**Wij verzoeken u het voor u van toepassing zijnde aantal overeenkomsten in Mijn Keurmerk te uploaden.**

\* Geanonimiseerd houdt in dat alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon. Deze dient u dan ook onzichtbaar te maken.



## 11. Bijlage 6 - Meldingsplicht incidenten WKKGZ

(jaarlijks actualiseren en uploaden naar het digitaal dossier)

Onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) is het verplicht gesteld om incidenten te melden. De wettelijke definitie van een incident is: "een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of nog zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt" (artikel 1.1 van het uitvoeringsbesluit WKKGZ).

Zijn er incidenten geweest? Ja / nee \*

**Bij Ja: gebruik het formulier "Melding (bijna) incidenten cliënten (MIC)", te downloaden bij "templates"; of registreer dit zelf in een Word of Excel bestand waarbij:**

Uitsluitend persoonsgegevens worden genoteerd als dat noodzakelijk is voor de analyse van het incident. Deze persoonsgegevens worden verwijderd zodra dat voor de analyse niet meer noodzakelijk is.

In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) mogen wij in het bezit komen van deze overeenkomst(en), mits deze geanonimiseerd zijn.\*\*

\* Als er geen incidenten zijn geweest volstaat een schriftelijke verklaring hiervan te uploaden in uw dossier.

**Wij verzoeken u het formulier waarin het incident is beschreven, in Mijn Keurmerk te uploaden.**

\*\* Geanonimiseerd houdt in dat alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon. Deze dient u dan ook onzichtbaar te maken.



## 12. Bijlage 7 - Instructie cliëntdossier

(jaarlijks actualiseren en uploaden naar het digitaal dossier)

Onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) bent u verplicht cliëntendossiers bij te houden en de resultaten van uw behandelingen/zorgverlening te registreren.

De volgende gegevens moeten in een cliëntendossier worden vastgelegd:

- Indien u Zvw- of Wlz-zorg verleent: het BurgerServiceNummer van de cliënt;
- Naam en – indien beschikbaar- AGB-code van de behandelaar;
- Data en tijdstippen van de behandelingen/zorgverlening;
- Relevante feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de cliënt;
- De door u gestelde diagnoses;
- Voorkeuren en/of doelen van de cliënt;
- De door u voorgestelde behandelingen/zorgverlening;
- Verdere afstemming met de cliënt over de mogelijke behandelopties;
- De toestemming van de cliënt voor de samen gekozen behandeloptie;
- De resultaten van de behandelingen/zorgverlening;
- Indien van toepassing: klacht van de cliënt en/of melding incident
- De ervaringen van de cliënt.

Steekproefsgewijs kunnen wij hele dossiers opvragen. Wanneer wij deze dossiers opvragen dient u rekening te houden met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij mogen in het bezit komen van cliëntendossiers, mits deze geanonimiseerd zijn.\*

Van alle diverse soorten cliëntdossiers waar u gebruik van maakt dient u een voorbeeld toe te voegen aan uw dossier ter controle.

Hieronder volgen een aantal opties die kunnen voorkomen:

**U maakt gebruik van het cliëntdossier van een zorginstelling.** In Nederland dient een zorginstelling te voldoen aan wettelijke bepalingen. Dit staat in de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi.) Omdat de WTZi ook eisen stelt betreffende de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) en dus ook aan het cliëntdossier, is het duidelijk dat een cliëntdossier van een erkende zorginstelling voldoet aan de eisen. Of een zorginstelling erkend is kunt u zien op de website van WTZi ([www.wtzi.nl/toegelaten-instellingen](http://www.wtzi.nl/toegelaten-instellingen).) U hoeft dan alleen de overeenkomst tussen u en de zorginstelling in het dossier van Mijn Keurmerk onder B40 te plaatsen. Werkt u via meerdere instellingen dan dient u van alle instellingen de overeenkomst toe te voegen.

**U maakt gebruik van het cliëntdossier van een medisch specialist.** De meest van toepassing zijnde medisch specialist voor ZZP'ers in de zorg is de huisarts. De medisch specialist moet zich houden aan wettelijke eisen waaronder de eisen betreffende een cliëntdossier. Mocht u gebruik maken van het cliëntdossier van een medisch specialist dan volstaat het om een verklaring in het dossier van Mijn Keurmerk te plaatsen waaruit blijkt dat u gebruik maakt van het cliëntdossier van de medisch specialist dat voldoet aan de eisen uit de WKKGZ.



**U maakt gebruik van een Elektronisch Cliënten Dossier.** Het Elektronisch Cliënten Dossier dat u gebruikt moet dan ook voldoen aan de eisen uit de WKKGZ. Er zijn verschillende pakketten in Nederland. Op onze website staan de pakketten die door ons zijn getoetst en waarvan is geconstateerd dat deze voldoen aan de eisen. Het is aan de ZZP'er zelf om het ECD in te richten: de ZZP'er bepaalt zelf welke onderdelen daar in staan. Als bewijs vragen wij dan ook aan te tonen dat u een pakket heeft. Dit kan bijvoorbeeld een factuur met betaalbewijs zijn waar het merk van het pakket op staat of een screenshot (zonder persoonlijke gegevens van de cliënt) waar te zien is dat u een bepaald merk pakket gebruikt. Als aanvulling voegt u een verklaring toe dat alle verplichte onderdelen in het pakket zitten dat u gebruikt en u deze in de praktijk ook gebruikt. Maakt u gebruik van meerdere verschillende ECD dan dient u van allemaal een bewijs toe te voegen.

**U heeft zelf een cliëntdossier ontwikkeld.** U kunt dan een blanco format uploaden waarin de verplichte onderdelen te zien zijn. Als aanvulling voegt u een verklaring toe dat u dit format in de praktijk gebruikt.

**Wij verzoeken u de voor u van toepassing zijnde verschillende dossiers in Mijn Keurmerk te uploaden.**

\* Geanonimiseerd houdt in dat alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon. Deze dient u dan ook onzichtbaar te maken.



### 13. Bijlage 8 - Zelfverklaring Professioneel werken

Hierbij verklaar ik bekwaam en bevoegd te zijn voor de volgende voorbehouden- en risicovolle handelingen:

Voorbehouden of risicovolle handeling	Voorbe houden	Risico vol	Niveau 3/4/5	Datum laatste werkervaring	Datum laatste scholing	Bekwaam ja/nee	Geplande scholing
<b>Indiceren</b>							
<b>Indicatie maken</b>		X					
<b>Injecteren / Injecties</b>							
<b>Subcutaan</b>	X						
<b>Intracutaan</b>	X						
<b>Intramusculair</b>	X						
<b>Intraveneus</b>	X						
<b>Heelkundige handelingen</b>							
Wondspoelen via katheter	X						
Verzorgen of verwijderen wonddrain of redonsedrain; verwisselen opvangfles		X					
Verzorgen van een tracheotomie-wond		X					
Verwijderen wondtampon	X						
Verwijderen hechtingen of agrafen		X					
Verwijderen exudrain	X						
<b>Katherisaties</b>							
<b>Infuusbehandeling</b>							
Inbrengen perifere canule voor infuus (toedieningssysteem)	X						
Verwisselen infuuszak, verwijderen perifere canule		X					
Toedienen medicatie via perifere infuus		X					
Verwisselen afsluitdopje van (en heparine doorspuiten in en verzorgen van) centraal veneuze katheter (CVK)		X					
Toedienen medicatie via CVK infuus		X					
Epiduraal en intrathecaal (poort): aanprikken spinaal poortstelsel, verwisselen naald	X						
Verwijderen epiduraalkatheter, verwijderen naald spinaal poortstelsel		X					
Inbrengen hypodermoclyse	X						
Verwijderen hypodermoclyse		X					
Inbrengen subcutane canule, verwisselen	X						
Toedienen van medicatie via subcutaan infuus		X					
Verwijderen subcutane naald en		X					

Voorbehouden of risicovolle handeling	Voorbe houden	Risico vol	Niveau 3/4/5	Datum laatste werkervaring	Datum laatste scholing	Bekwaam ja/nee	Geplande scholing
inфуustoedienings-systeem							
<b>Sondevoeding</b>							
Inbrengen/verwijderen neus-maag sonde, verwisselen PEG-sonde of jejunostomiesonde	X						
Toedienen sondevoeding mbv spuit of voedingspomp		X					
Toedienen van medicatie via sonde		X					
<b>Nier- en blaaskatheterisatie</b>							
Inbrengen van blaaskatheter (eenmalig of verblijfs-)	X						
Verwijderen verblijfskatheter		X					
Blaasspoelen bij ingebrachte katheter		X					
Verwisselen van suprapubische katheter	X						
Nefrostomiekatheter spoelen		X					
Urinstoma (UP) – katheteriseren van urinereservoir, spoelen	X						
CAPD spoeling		X					
<b>Colostoma</b>							
Spoelen colostoma (AP)		X					
Toedienen medicijnen		X					
<b>Darmspoelen/toedienen hoogopgaand klysma</b>	X						
<b>Maaginhoud hevelen</b>	X						
<b>Spoelen galdrain</b>		X					
<b>Zuurstof toedienen</b>		X					
<b>Uitzuigen van monden keelholte</b>		X					
<b>Uitzuigen van tracheacanule/van trachea via tracheacanule</b>	X						
<b>Puncties</b>							
Venapunctie	X						
Ascitespunctie	X						
Spoelen ascitesdrain		X					
<b>Eigen aanvulling op de lijst van handelingen:</b>							
•							
•							
•							
•							
•							

**In het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ), verklaar ik het volgende:**

- Ik werk volgens de professionele standaarden zoals omschreven in de WKKGZ.
- Ik werk volgens de beroep specifieke normen en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Ik maak melding van incidenten bij de juiste instanties en aan de cliënt/klant zelf.
- Ik meld volgens het "Handelingsprotocol Veilig Thuis".
- Als ik gebruik maak van medische technologie zorg ik er voor dat deze goed onderhouden is en indien van toepassing op tijd periodiek gekeurd wordt. Tevens zorg ik er voor dat de (ingehuurde) zorgverlener die met deze medische technologie werkt bekwaam en bevoegd is om hiermee te werken; denk hierbij aan opleiding, ervaring, instructies voor gebruik en risico's.

**Ik ga tevens akkoord dat Kiwa het recht heeft op nadere bevraging indien dit gewenst is voor behoud van Mijn Keurmerk.**

Naam:	Handtekening:	Datum:	Registratienummer:



## 14. Bijlage 9 - Instructie periodiek Reflecteren

(jaarlijks actualiseren en uploaden naar het digitaal dossier)

Onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) is het verplicht gesteld om periodiek te reflecteren op resultaten/klachten/incidenten en verbeteringen door te voeren:

- Bespreek minimaal één keer per jaar de resultaten van uw behandelingen/zorgverlening, alsook de eventuele incidenten en klachten die zich hebben voorgedaan. Doe dit periodiek, geanonimiseerd, met beroepsgenoten. Bijvoorbeeld via uw beroepsorganisatie of sluit u aan bij een intervisiegroep. Kijk of er lessen uit de geregistreerde resultaten, incidenten en klachten te trekken zijn.
- Leg de bespreking vast. U kunt hiervoor het Kiwa "interview registratie formulier" voor gebruiken (te downloaden bij "templates"). Noteer de getrokken conclusies en de voorgenomen maatregelen ter verbetering.
- Voer de voorgenomen maatregelen ter verbetering uit. Check na verloop van tijd of de maatregelen effect hebben en leg dit vast.
- Zorg ervoor dat u de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd desgevraagd kan laten zien dat u heeft gereflecteerd en verbeteringen heeft doorgevoerd. Het gaat om het toezicht op uw kwaliteitssysteem, niet om inzage in de incidenten zelf.

In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) mogen wij in het bezit komen van een verslag van het periodiek reflecteren, mits deze geanonimiseerd is.\*

**Wij verzoeken u het voor u van toepassing zijnde aantal interview registratie formulieren in Mijn Keurmerk up te loaden.**

\* Geanonimiseerd houdt in dat alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon. Deze dient u dan ook onzichtbaar te maken.





## 15. Bijlage 10 - Format Intervisie Registratie formulier

Datum:

Tijdstip: van        uur tot        uur

Plaats:

Deelnemers		
Naam	Beroep	Functie
Eventuele toelichting op samenstelling intervisiegroep:		

Intervisie (casus 1)
Van welke deelnemer uit de intervisiegroep werd een resultaat/klacht/incident uit het verleden besproken?
Welk(e) resultaat/klacht/incident werd besproken?
Wat was haar/zijn dilemma/leerpunt/vraagstelling aan de intervisiegroep?
Op welke wijze heeft de intervisiegroep vragen gesteld of feedback gegeven?
Wat was het gezamenlijke leereffect voor alle leden van de intervisiegroep?

Intervisie (casus 2; optioneel)
Van welke deelnemer uit de intervisiegroep werd een resultaat/klacht/incident uit het verleden besproken?
Welk(e) resultaat/klacht/incident werd besproken?
Wat was haar/zijn dilemma/leerpunt/vraagstelling aan de intervisiegroep?
Op welke wijze heeft de intervisiegroep vragen gesteld of feedback gegeven?
Wat was het gezamenlijke leereffect voor alle leden van de intervisiegroep?

Persoonlijke leerdoelen / maatregelen ter verbetering
Mijn vooraf gestelde leerdoel was:
Mijn leereffect was:
Mijn voorgenomen maatregelen ter verbetering:

Plaats en datum:	Naam:
------------------	-------



## **16. Bijlage 11 Instructie vervangingsovereenkomst**

(jaarlijks actualiseren en uploaden naar het digitaal dossier)

Eén van de eisen uit de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) is de zogenaamde Vergewisplicht (hiervoor doet u onderzoek naar het arbeidsverleden van de waarnemer) en de daaruit voortkomende schriftelijke overeenkomst wanneer u een waarnemer/zorgverlener inhuurt.

U bent verplicht u te houden aan de vergewisplicht en een schriftelijke overeenkomst af te sluiten met de waarnemer. In deze overeenkomst dient u te hebben vastgesteld of de waarnemer de juiste opleiding, scholing, kwalificatie, bevoegd- en bekwaamheden heeft om uw werkzaamheden uit te voeren.

In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) mogen wij in het bezit komen van de overeenkomst(en) met de vervanger.

Wij verzoeken u het voor u van toepassing zijnde aantal schriftelijke overeenkomsten in Mijn Keurmerk te uploaden.



## 17. Bijlage 12 - Bewijs Klachtenfunctionaris & Bewijs Geschilleninstantie

In het kader van de WKKGZ dient u een samenwerking te hebben met een klachtenfunctionaris en aangesloten te zijn bij een geschillencommissie. In het kader van Mijn Keurmerk dient u dan ook **jaarlijks** het bewijs aan uw dossier toe te voegen dat u aangesloten bent bij een klachtenfunctionaris en geschillencommissie. Wij werken uitsluitend met erkende instanties. Dit zijn:

**Erkende klachtenfunctionarissen** die voldoen aan de wet WKKGZ, (bewijsstuk erkende Klachtenfunctionaris):

- [Solopartners](#) (beschikt ook over een erkende geschilleninstantie)
- [de Zorgprofessional](#) (beschikt ook over een erkende geschilleninstantie)
- [Klachtenportaal Zorg](#) (beschikt ook over een erkende geschilleninstantie)
- [Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht](#) voorheen LKGZ (landelijke klachtencommissie Gezondheidszorg) ook wel genoemd Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg.
- [Zorg & Co](#)
- [Coöperatie Dichtbij U.A.](#) (beschikt ook over een erkende geschilleninstantie)
- [Stichting inzet voor zorg](#)
- [NBPO](#)
- [Quasir](#) (beschikt ook over een erkende geschilleninstantie)
- [Klachtconsult](#)

**Erkende Geschilleninstanties**; Op onderstaande link vindt u **alle Erkende Geschilleninstanties** die erkend zijn door **het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport** (bewijsstuk erkende Geschilleninstantie):

<https://www.geschilleninstantieszorg.nl/erkende-instanties>

Let op dat er naast prijsverschil ook een verschillend eigen risico is. Vergelijk dus alle bedragen goed om uit te zoeken welke voor u het beste uit de bus komt.

