

# Beleidslijn NKD-audit en ISO-certificering

Be-2020/001-01

Deze beleidslijn geeft inzicht in de auditprocedure naar de NKD-kwaliteitseisen en beschrijft tevens de procedure wanneer er bij een praktijk reeds sprake is van een ISO (of gelijkaardige) certificering ISO/HKZ-keurmerk.

## Inleiding

Het doel van het Nederlands Kwaliteitsinstituut Dyslexie is het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van diagnostiek en behandeling van Ernstige Dyslexie, ED, inclusief de raakvlakken zoals (een mildere vorm van) dyslexie, lees- en spellingsproblemen.

Bij het NKD is een groot aantal dyslexiezorgverleners aangesloten. Het NKD vindt het van groot belang de kwaliteit van diagnostiek en behandeling van (ernstige) dyslexie te waarborgen. Aansluiting bij het NKD betekent dat de praktijken hebben aangetoond te werken volgens de hoge kwaliteitseisen die het NKD hanteert. Het Document Kwaliteitseisen NKD-keurmerk en het Document Auditsystematiek NKD-keurmerk, die door het NKD ontwikkeld zijn, hebben als doel inzicht te verkrijgen in de mate waarin een praktijk voldoet aan de gestelde eisen.

Voor de uitvoering van de audits heeft het NKD een samenwerkingsovereenkomst gesloten met KIWA. KIWA is een onafhankelijke organisatie die een hooggekwalificeerde certificering verzorgt. De audit vindt plaats aan de hand van het Document Kwaliteitseisen NKD-keurmerk. De bevindingen worden na de audit in een rapportage vastgelegd en besproken met de praktijk.

Tijdens de audit wordt er door KIWA niet alleen gekeken of een organisatie voldoet aan de beschreven NKD-kwaliteitseisen, maar ook of een dergelijke kwaliteit geborgd is voor de toekomst en verbeterprocessen een vaste plaats hebben in de organisatie.

## Aanvullende kwaliteitseisen: HKZ - ISO

Naast de meer inhoudelijk geformuleerde kwaliteitseisen van het NKD zijn er eisen die gesteld kunnen worden aan een organisatie met betrekking tot hun kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). ISO 9001 is internationaal de meest bekende norm voor kwaliteitsmanagement.

Een kwaliteitsmanagementsysteem bevat meer dan procedures en werkinstructies en is veel meer dan een kwaliteitshandboek. Het gaat hierbij ook om strategie en tactiek, inrichting van de organisatie, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, normen en waarden, kennismanagement, houding en gedrag. Volgens ISO is een kwaliteitsmanagementsysteem meer dan een managementsysteem voor het sturen en beheersen van een organisatie met betrekking tot kwaliteit. 'Kwaliteit' heeft betrekking op zowel de producten en diensten die de organisatie levert, als ook op de gehele bedrijfsvoering<sup>1</sup>.

Aan het behalen van een ISO 9001-certificaat zijn natuurlijk verschillende eisen verbonden. Aan deze eisen moet aantoonbaar worden voldaan.

Een bedrijf of organisatie die de ISO 9001-certificering heeft behaald laat zien dat er een gedegen kwaliteitsmanagementsysteem aanwezig is. Dit wordt steeds vaker door klanten

---

<sup>1</sup> Principes die bij kwaliteitsmanagementsystemen vaak worden gehanteerd zijn o.a.: klantgerichtheid; win-win relatie met leveranciers; leiderschap; betrokkenheid van medewerkers; procesmatige benadering; systeemgerichte benadering van managen; besluitvorming op basis van feiten; continue verbetering.

(bijvoorbeeld gemeenten) en samenwerkende partijen geëist voordat zij zaken willen doen met een bedrijf. Ook de overheid eist een ISO 9001 certificaat tijdens aanbesteding. Verschillende certificeringsbureaus, waaronder KIWA, zijn gespecialiseerd in systeemcertificering zoals ISO 9001.

Het NKD onderschrijft het belang van het voldoen aan een dergelijke norm omdat dit de weg is naar continue kwaliteitsborging en onderbouwde verbeterprocessen binnen een organisatie.

## De NKD-kwaliteitseisen en kwaliteitsmanagementsysteem eisen (bijvoorbeeld ISO 9001) tijdens de audit

Indien een praktijk geen ISO 9001 of gelijkaardige certificering heeft (behaald), zal het KIWA tijdens de NKD-audit expliciet letten op de aanwezige managementprocessen die rondom de kwaliteit zijn gerealiseerd. Dit heeft tot doel vast te stellen of kwaliteit een structureel onderdeel is van ontwikkel- en verbeterprocessen en de bedrijfsvoering toekomstbestendig is. Zo is een aanvullende ISO/HKZ-certificering voor bijvoorbeeld kleinere praktijken niet noodzakelijk en worden extra kosten voor een kleine praktijk voorkomen.

Indien bij het NKD aangesloten dyslexiepraktijken een ISO 9001 (of gelijkaardige) certificering bij een geaccrediteerde certificerende instantie hebben behaald, zullen zij hun kwaliteitsmanagementprocessen veelal op orde hebben. Zij zullen kwaliteitsborging en verbeterprocessen een vaste plaats hebben gegeven in de organisatie. Het is dan ook niet nodig dat er op deze kwaliteitsmanagementprocessen nog geaudit wordt. Wel zal door het KIWA worden nagegaan of bij de bestaande ISO/HKZ-certificering de landelijk vastgestelde indicatoren/normen voor de sector, in dit geval het Document Kwaliteitseisen NKD-keurmerk, als uitgangspunt voor de audit is gebruikt. Indien dit niet het geval is, wordt de bestaande documentatie nagelopen met betrekking tot de specifieke NKD-kwaliteitseisen en kan een aanvullende audit nodig zijn. Inschatting van het KIWA is dat voor een dergelijk proces maximaal 4 tot 6 uur nodig zijn.

## Audit procedure bij bestaand ISO/HKZ-keurmerk

Indien een te auditen partij reeds in het bezit is van een ISO/HKZ-keurmerk door een geaccrediteerde certificerende instantie anders dan KIWA, wordt de volgende procedure voor de audit van de NKD-kwaliteitseisen gevolgd:

1. De te auditen partij stelt het auditrapport van de ISO/HKZ-normen ter beschikking van KIWA.
2. Eventuele ISO/HKZ-verbeterpunten/tekortkomingen die gesignaleerd worden in het rapport, blijven uiteraard opgevolgd worden door de ISO/HKZ auditerende partij.
3. KIWA checkt in het verslag of de landelijk vastgestelde indicatoren/normen voor de sector Dyslexiezorg, in dit geval het Document Kwaliteitseisen NKD-keurmerk, als uitgangspunt voor de audit zijn gebruikt. Wanneer dit het geval is, worden geen extra kosten in rekening gebracht door het KIWA.
4. Indien het Document Kwaliteitseisen NKD-keurmerk niet als uitgangspunt voor de audit is gebruikt, wordt de bestaande documentatie inhoudelijk nagelopen met betrekking tot de specifieke NKD-kwaliteitseisen.
5. Het lezen van het rapport kost tijd, maar levert ook tijdwinst op. Er zullen hierbij geen zaken dubbel geaudit worden en dubbele kosten zullen daarmee voorkomen worden. Door het KIWA zal een billijke doorrekening van de effectieve tijd kunnen worden gefactureerd voor praktijken die ISO/HKZ/NEN-gecertificeerd zijn door geaccrediteerde certificerende instanties en indien de documentatie van de ISO/HKZ-audit kwalitatief in orde is.

6. De resterende NKD-specifieke onderdelen worden door KIWA geaudit. KIWA informeert hierover de praktijk en info@nkd.nl. De verwachting is dat dit proces maximaal 4 tot 6 uur in beslag zal nemen.
7. De verwachte aanvullingen op een ISO/HKZ-audit zullen veelal een inhoudelijke specificering van bepaalde kwaliteitseisen met betrekking tot dyslexiezorg betreffen.
  - a. Zie bijlage 1 Overeenkomsten NKD-kwaliteitseisen en ISO 9001
8. Indien de bestaande ISO/HKZ-documentatie onvoldoende is voor een beoordeling door KIWA met betrekking tot de NKD-kwaliteitseisen, wordt dit door KIWA aan de te auditen praktijk en aan de raad van bestuur van het NKD (via info@nkd.nl) teruggekoppeld. In het geval dat de documentatie onvolledig blijft, zal een volledige NKD-audit plaatsvinden en vervalt de tijdwinstkorting.
9. Indien de documentatie voldoende is en het KIWA op de openstaande NKD-kwaliteitseisen audit, wordt dit gezien als een initiële audit.

## Procedure na een audit op de NKD-kwaliteitseisen door KIWA

KIWA stuurt de eindrapportage, met een certificeringsadvies, naar de raad van bestuur van het NKD. De raad van bestuur neemt een besluit:

1. Als de geaudite praktijk volledig voldoet aan de NKD-eisen vindt NKD-aansluiting plaats. De praktijk ontvangt een certificaat met het NKD-keurmerk. Bij twijfel, of als de praktijk niet aan alle eisen voldoet, overlegt KIWA met de Kwaliteitscommissie van het NKD. Hierna volgt het advies aan de raad van bestuur.
2. Voor het verkrijgen en continueren van het NKD-keurmerk voldoet de praktijk, naast een positief certificatie-advies van KIWA, ook jaarlijks aan:
  - a. correcte registratie op de NKD-website (check hiervan door de praktijk zelf)
  - b. het invullen en uploaden van de aansluitingsovereenkomst in Mijn NKD
  - c. de financiële verplichtingen aan het NKD
  - d. het leveren van data aan de Nederlandse Databank Dyslexie, NDD
  - e. het gebruik van de CQ-index dyslexie van het NKD
3. Na een geslaagde initiële audit kunnen de jaarlijkse vervolgaudits, eventueel gedeeltelijk, middels een remote audit worden gedaan. Dit is afhankelijk van afspraken tussen de praktijk en KIWA. Een remote audit is een audit op afstand, waarbij de auditor niet fysiek aanwezig is. Een dergelijke audit verloopt via documenten en een veilige digitale omgeving. Zie bijlage 2 voor een overzicht van de informatie die KIWA tijdens deze audit vraagt.

Versie 20220414

## Bijlage 1 Overeenkomsten tussen NKD-kwaliteitseisen en ISO-9001 norm

*De informatie in deze bijlage is gebaseerd op informatie afkomstig van KIWA*

Grootste verschil tussen beide is dat het NKD zijn eisen in het Document Kwaliteitseisen NKD-keurmerk inhoudelijk benoemt terwijl deze in de ISO 9001 meer algemeen benoemd staan.

Wanneer het KIWA een ISO 9001-audit uitvoert, wordt gekeken naar **de landelijk vastgestelde indicatoren/normen voor de sector** en of de organisatie daaraan voldoet. Bij een ISO 9001 audit in een organisatie waar dyslexiezorg gegeven wordt, zou dus altijd moeten worden gekeken of zij zich, met betrekking tot die productgroep, houden aan de richtlijnen van het NKD.

Alle rubrieken uit het Document Kwaliteitseisen NKD-keurmerk zijn onder te brengen in de hoofdstukken van de ISO 9001.

Bijvoorbeeld:

- Rubriek 3 NKD beschrijft het professioneel handelen. In de ISO 9001 komt dit o.a. aan bod in H7 (ondersteuning) en H8 (uitvoering), hier komen namelijk het professioneel handelen, kennis en competenties ruimschoots aan de orde.
- Rubriek 4 NKD gaat over de kenmerken van de praktijk. In de ISO komt dit naar voren in de context van de organisatie (H4).
- Rubriek 5 NKD gaat specifiek over de doorlooptijden en aanverwante onderwerpen, indien noodzakelijk nemen wij dit in de ISO 9001 mee in hoofdstuk 8, en dan met name onder het kopje 'Productie en leveren van diensten (aanmelding, uitvoering, evaluatie, nazorg)'.  
Etc.
- Rubriek 6 NKD komt in de ISO-norm ook specifiek naar voren in hoofdstuk 8 (uitvoering).
- Rubriek 7 NKD zit in de ISO ook weer in hoofdstuk 8.

**Conclusie:** Wanneer een organisatie dyslexiezorg biedt, zullen zij, bij een positieve ISO 9001 certificering, ook voldoen aan de NKD-kwaliteitseisen, mits als uitgangspunt voor de audit de landelijk vastgestelde indicatoren/normen voor de sector, dus het Document Kwaliteitseisen NKD-keurmerk, is gebruikt.

## Bijlage 2 Overzicht gevraagde informatie voor NKD remote audit door KIWA

Bij de organisatiebeoordeling wordt in ieder geval aandacht besteed aan de volgende punten:

- Op welke wijze worden de resultaten van de behandeling geëvalueerd en gebruikt voor nieuw kwaliteitsbeleid? Beschrijf dit, met name t.a.v. verbetermaatregelen.
- Op welke wijze worden de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek gebruikt om de behandeling te optimaliseren? Beschrijf dit met name t.a.v. verbetermaatregelen.
- Op welke wijze worden de uitkomsten van de tevredenheidsmeting van ketenpartners en/of evaluaties van samenwerkingsafspraken gebruikt om de behandeling te optimaliseren? Beschrijf dit.
- Vinden evaluaties van professioneel handelen op basis van functioneringsgesprekken plaats? Ja/Nee, zo ja, wat zijn de uitkomsten van de evaluatie?
- Vinden evaluaties van kennisoverdracht plaats? Beschrijf dit.
- Vindt analyse van feedback naar de scholen plaats? Heeft de analyse tot verbeteracties geleid?
- Vindt analyse van signalen, (bijna) klachten plaats? Wat zijn hier de gevolgen van?
- Vindt eventueel een analyse van interne audits plaats?
- Worden naar aanleiding van de beoordeling verbetermaatregelen doorgevoerd? Ja/Nee, zo ja, welke zijn dit?
- Wat is er gedaan met de aandachtspunten uit de initiële audit, zie rapportage?