

Erkenningsreglement QAEH

Datum 21 oktober 2016

Volgnummer: 4

Stichting Quality Assurance Ehealth (QAEH)
Postbus 526
2400 AM Alphen aan den Rijn

tel: 0172-242441

fax: 020-5148118

www.qaeh.nl

email: info@qaeh.nl

Kamer van Koophandel nummer: 53133919

Artikel 1, Begrippen en definities

Hierna wordt verstaan onder:

Aanmeldingsformulier

Het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende aanvraagformulier ter verkrijging van de erkende dienstverlening geldt als juridische overeenkomst tussen de aanvragende partij en QAEH.

Bestuur

Het bestuur van QAEH

Bestuurlijke maatregel

Maatregel van het bestuur van QAEH, gericht op het naleven van het voorliggende Erkenningsreglement

Bezwaar

Een door een organisatie bij het bestuur schriftelijk ingediend blijk van niet-accepteren van de weigering om de dienstverlening in te schrijven in het register, respectievelijk van het opleggen van een bestuurlijke maatregel.

Commissie Besluiten

Een door het bestuur ingesteld orgaan dat van het bestuur de gedelegeerde bevoegdheid heeft om besluiten te nemen over het verlenen van erkenningen. Deze Commissie heeft ook het recht om het bestuur ongevraagd te adviseren over de kwaliteit (van de toetsingen) en desbetreffende maatregelen.

Dienstverlening

Een dienstverlening gebaseerd op (E-)health

Erkende dienstverlening

Een dienstverlening die wordt verleend door een organisatie die voldoet aan de gestelde eisen en in het register van QAEH als erkende dienstverlening staat ingeschreven.

Erkenning

De beschikking waarbij wordt vastgesteld dat de organisatie voldoet aan de eisen in een Erkenningschema

Erkenningsembleem

Onderscheidingsteken dat aangeeft dat een erkenning is verleend

Erkenningsschema

Het schema waarin de eisen staan vermeld waaraan erkende dienstverlening bij voortdurend dient te voldoen.

Daar waar gesproken wordt over Erkenningschema wordt zowel QAEH erkenningsregeling als het WDTM – QAEH Ketenkeurmerk bedoeld.

Essentiele nonconformity

Een nonconformity die dient te worden opgelost alvorens een organisatie in aanmerking kan komen voor erkenning.

Klacht

Uiting van ontevredenheid, die schriftelijk is geuit aan QAEH en die aangeeft dat er naar de mening van de indiener iets verkeerd is gegaan bij, of fout is aan een dienstverlening van QAEH.

Non conformity

Een onvolkomenheid ten opzichte van een in het erkenningschema neergelegde eis.

Organisatie

Organisatie die de dienstverlening ter erkenning aanbiedt aan QAEH danwel organisatie waarvan de dienstverlening is erkend

Preaudit

Het door een persoon die kennis heeft van audits en het erkenningschema doorlopen van de eisen bij een organisatie die overweegt de erkenning aan te vragen. Tijdens deze preaudit worden de eisen toegelicht en de wijze waarop men aan de eisen kan voldoen,

QAEH

Stichting Quality Assurance Ehealth. Opgericht bij notariële akte op 29 juni 2011 te Bussum.

Regeling

De regeling voor erkenning van een dienstverlening, inclusief alle op deze regeling gebaseerde uitvoeringsvoorschriften.

Register

Het door QAEH beheerde register van erkende dienstverleningen

Secretariaat

Organisatorische eenheid die de dagelijkse ondersteunende werkzaamheden t.b.v. de erkenningsregeling uitvoert

Schorsing

Gedurende een bepaalde, door het bestuur vastgestelde periode, het recht ontnemen om de dienstverlening als erkend te beschouwen.

Toetsing

Controle of een dienstverlening voldoet aan de eisen van de erkenningsregeling, zoals die zijn opgenomen in het desbetreffende Erkenningsschema.

Toetsrapport

Rapport betreffende de toetsing

WDTM – QAEH Ketenkeurmerk

De erkenningsregeling die eisen bevat aan bedrijven die diensten op het gebied van woonzorgtechnologie leveren en/of ondersteunen. (De eerste module betreft persoonsgebonden alarmeringsdiensten.) De erkenningsregeling wordt uitgevoerd en beheerd door QAEH.

Artikel 2, Doel

Het doel van de erkenningsregeling is meervoudig:

- het kwalificeren van dienstverlening op het gebied van (E-) health
- het bevorderen van het imago in de markt van deze dienstverlening.

Artikel 3, Secretariaat

Het secretariaat is verantwoordelijk voor de operationele activiteiten van QAEH alsmede voor de inrichting en de uitvoering van alle werkzaamheden verbonden aan de erkenningsregeling. Het secretariaat wordt uitgevoerd door het Centrum voor Certificatie, gevestigd te Alphen aan den Rijn.

Artikel 4 , Indienen aanvraag voor erkenning

1. Een aanvraag wordt ingediend bij QAEH op een daartoe vastgesteld aanvraagformulier. (Dit formulier is op aanvraag verkrijgbaar bij het secretariaat van QAEH alsmede via de website van het QAEH: www.qaeh.nl)
2. Na ontvangst van het aanvraagformulier worden per email het van toepassing zijnde Erkenningschema en het Erkenningsreglement naar de organisatie gestuurd.
3. Door het aanvragen van de erkenning verklaart de organisatie de intentie te hebben de ter keuring aangeboden dienstverlening nog minimaal een jaar aan te bieden.
4. Voor de inschrijving is geen vergoeding verschuldigd.

Indien een overeenkomst tussen organisatie en QAEH is beëindigd, kan opnieuw een aanvraag om erkenning worden ingediend.

Artikel 5 , Voorwaarden voor erkenning en vermelding in het register

QAEH zal een dienstverlening die is erkend, vermelden in het register, indien is voldaan aan de volgende voorwaarden:

1. het contract is door QAEH ontvangen;
2. de Commissie Besluiten heeft besloten de erkenning te verlenen
3. de deelnamekosten (zie onder) zijn volledig betaald.

Artikel 6 , Deelnamekosten

De deelnamekosten zijn vermeld op de Tarievenbladen op de website www.qaeh.nl

Artikel 7 , Eerste toetsing en erkenning

1. Een organisatie en QAEH maken zo spoedig mogelijk na indiening van de aanvraag een schriftelijke of telefonische afspraak met het secretariaat zodat de toetsing tijdig kan plaatsvinden.
2. Tijdens de toetsing wordt gecontroleerd of de dienstverlening voldoet aan de eisen van de erkenningsregeling, zoals opgenomen in het erkenningschema. Hierbij dient in acht te worden genomen dat niet de letter maar de geest van de eisen doorslaggevend is.
3. Wanneer bepaalde onvolkomenheden worden geconstateerd, stelt de toetsers hiervan een non conformity formulier op.
4. Van de bevindingen en resultaten van de toetsing wordt, binnen 15 dagen na de toetsing, een toetsingsrapport gemaakt en, indien van toepassing, vormt een non-conformity rapport (waarin de aangetroffen non-conformities staan) hiervan een onderdeel. De organisatie en de Commissie Besluiten ontvangen een exemplaar van het toetsingsrapport binnen 2 werkdagen nadat het rapport is opgesteld. Eén exemplaar blijft eigendom van het secretariaat.
5. Voor het corrigeren van geconstateerde non conformities heeft de organisatie, gerekend vanaf de datum de toezending van het toetsingsrapport, ten hoogste 13 weken de tijd. De toetsers

controleert de door de deelnemer ingediende corrigerende maatregel(en) schriftelijk dan wel op locatie.

6. De toetsers brengen via het Secretariaat aan de Commissie Besluiten het toetsingsrapport, waarvan eventueel een non conformity rapport onderdeel vormt, uit. De Commissie Besluiten neemt op basis van het toetsingsrapport en het non conformity rapport een besluit over de erkenning.
 - Indien dit besluit positief is, wordt aan de organisatie schriftelijk namens de Commissie Besluiten meegedeeld dat de dienstverlening is erkend met gelijktijdige toezending van het bij de inschrijving behorende certificaat.
 - Indien de erkenning wordt geweigerd wordt dit schriftelijk namens de Commissie Besluiten aan de organisatie meegedeeld.

Artikel 8 , Betalingsvoorwaarden

Betaling van de contributie- of toetsingskosten door een organisatie dient te geschieden binnen 21 dagen na de factuurdatum.

Artikel 9 , Contractduur en beëindiging van de overeenkomst

Het contract tussen de organisatie en QAEH geldt voor onbepaalde tijd. Voor het opzeggen van het contract door de organisatie geldt een opzegtermijn van ten minste een half jaar.

1. Beëindiging van de overeenkomst vindt plaats:
 - a. Op schriftelijk verzoek van de organisatie met inachtneming van de opzegtermijn
 - b. Als de dienstverlening stopt
 - c. Bij faillissement van een organisatie.
 - d. Bij het opleggen van de bestuurlijke maatregel tot doorhaling.
2. Doorhaling uit het register vindt plaats bij:
 - beëindiging van de overeenkomst.
 - het opleggen van de bestuurlijke maatregel tot doorhaling, bedoeld in artikel 10, lid 2, onder d.

Na doorhaling uit het register vervalt het recht op het voeren van het erkenningseembleem.

Artikel 10 , Bestuurlijke maatregelen

1. Indien naar het oordeel van QAEH een organisatie niet of langer voldoet aan de eisen die de erkenningsregeling stelt, heeft gehandeld in strijd met de voorschriften of aanwijzingen, dan wel handelt in strijd met de goede naam en faam van QAEH en die van erkende dienstverlening wordt de organisatie gesommeerd de overtreding ongedaan te maken of onmiddellijk te staken en kan het bestuur daarbij een bestuurlijke maatregel opleggen. Een bestuurlijke maatregel kan alleen schriftelijk worden opgelegd en bevat de gronden daarvoor.
2. De onder lid 1 genoemde bestuurlijke maatregelen zijn:
 - a. berisping: bij ernstig in gebreke blijven respectievelijk weigeren om mee te werken aan een verzoek vanwege het bestuur in het kader van de erkenningsregeling anders dan het geval bedoeld in artikel 12, lid 4.
 - b. schorsing
Het bestuur stelt de periode van schorsing vast
 - c. beëindiging van de procedure voor erkenning van een dienstverlening.
 - d. doorhaling van de inschrijving als erkende dienstverlening uit het register, indien een organisatie:

- na afloop van de schorsing nog steeds niet aan de eisen van de erkenningsregeling voldoet
- nog steeds de medewerking als bedoeld in artikel 12, lid 1 tot en met 3 weigert
- zich zodanig gedraagt dat de goede naam en faam van QAEH wordt aangetast en het bestuur van oordeel is dat inschrijving van deze organisatie niet langer verantwoord is.

3. Onder lid 1 van dit artikel vallen in ieder geval:

- a. Het niet voldoen aan de wet.
- b. Het niet hebben kunnen plaatsvinden van een toetsing binnen een jaar na de contractdatum als gevolg van aan de organisatie toe te rekenen redenen.
- c. Het niet hebben kunnen plaatsvinden van een toetsing vóór de op het certificaat vermelde uiterste toetsingsdatum, zonder dat daarover door de organisatie overleg is gevoerd met QAEH.
- d. Het zonder gegronde redenen voor een tweede maal verschuiven van een gemaakte toetsafpraak, zonder dat daarover overeenstemming is bereikt met QAEH.
- e. Het niet tijdig afhandelen van de non conformities door de organisatie (zie artikel 7 lid 5)
- f. Het ten onrechte gebruik maken van het erkenningscertificaat of erkenningseembleem
- g. Het niet of niet tijdig voldoen van de betaling van de contributie- of toetsingskosten;
- h. Het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie tijdens de (schriftelijke) toetsing over de relevante opleidingseisen, ervaring, etc. van medewerkers dan wel op andere wijze de toetsers foutief informeren.

Artikel 11 , Bevoegdheden

Een organisatie met een erkende dienstverlening is bevoegd zich als zodanig te presenteren zowel binnen als buiten de bedrijfstak en het erkenningseembleem te voeren, op het door hem gebezigde materiaal, correspondentie en publicaties.

Artikel 12, Verplichtingen

De ingeschreven organisatie is steeds verplicht:

1. Nieuwe vestigingen door te geven aan het secretariaat. Het secretariaat beslist vervolgens of een tussentijdse toets noodzakelijk is.
2. Mee te werken aan aanvullende toetsing op locatie, indien de eerdere toetsing daartoe aanleiding geeft.
3. Mee te werken aan een extra tussentijdse toetsing op locatie op grond van door QAEH ontvangen meldingen of andere signalen over leveranties, handelingen of gedragingen van de organisatie. Bij het maken van de afspraak voor deze toetsing zal de reden daarvoor aan de organisatie worden meegedeeld. De kosten voor een extra toetsing zijn voor rekening van QAEH. Bij weigering van een organisatie tot medewerking aan deze extra tussentijdse toetsing is het bestuur bevoegd tot het direct opleggen van de bestuurlijke maatregel , bedoeld in artikel 10, lid 2, onder b
4. Zich te houden aan een termijn van maximaal 13 maanden voor het inleveren van corrigerende maatregelen.

Artikel 13 ,Bezwaar van een organisatie

1. Een organisatie kan binnen dertig dagen na datum van verzending van een weigering tot erkenning van de dienstverlening als bedoeld in artikel 7 , lid 6 bij het Bestuur van QAEH bezwaar aantekenen tegen deze weigering. Het Bestuur inventariseert op basis van het toetsrapport, het advies van de toetser, het besluit van de Commissie Besluiten en het bezwaar de casus en informeert de organisatie over haar bevindingen.
2. Een organisatie waarvan de dienstverlening is erkend, kan binnen dertig dagen na datum na het opleggen van een bestuurlijke maatregel, of de verzending door QAEH van een ernstige ingebrekestelling bij de uitvoering van opgelegde verplichtingen vanwege het erkenningsreglement, bezwaar aantekenen bij het bestuur van QAEH.
3. Een bezwaar dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend.

Artikel 14 , het register

1. QAEH beheert het register van erkende dienstverleningen.
2. Indien een dienstverlening volledig voldoet aan de voorwaarden voor erkenning, bedoeld in artikel 7, lid 6, schrijft QAEH deze in als erkend.
3. Het register bevat de volgende gegevens:
 - de naam van de organisatie dat de dienstverlening levert;
 - de naam van de erkende dienstverlening;
 - het telefoonnummer en eventueel emailadres van de organisatie.
4. Het register wordt door QAEH gepubliceerd op internet. De lijst is daardoor permanent te raadplegen.

Artikel 15 ,Inwerkingtreding

1. Het bestuur kan bepalen dat, wanneer een nieuwe versie van Erkenningsregeling of Erkenningsreglement is vastgesteld, onderdelen van de Erkenningsregeling of het erkenningsreglement op een later tijdstip in werking treden. Tevens kunnen de eisen voor erkenning en de erkenningsschema's worden gewijzigd.
2. Een besluit als bedoeld in lid 1 zal worden bekendgemaakt aan zowel erkende bedrijven als aan bedrijven die het proces voor erkenning nog niet hebben afgerond.
3. Met inachtneming van een redelijke overgangstermijn zullen eisen, waarvan de wijzigingen van te voren kenbaar zijn gemaakt, worden opgenomen in het Erkenningsreglement, dan wel de Erkenningsregeling, dan wel een of meer Erkenningschema's.

Artikel 16 , de Commissie Besluiten

1. De Commissie Besluiten bestaat uit niet-bedrijfsgebonden adviseurs die van het bestuur de gedelegeerde bevoegdheid hebben om besluiten te nemen over het verlenen van erkenningen.
2. Tevens heeft de Commissie Besluiten de taak signalen in te brengen in het Bestuur voor het up to date houden van de erkenningsschema's en stelt zonodig veranderingen voor aan het Bestuur.
3. De Commissie Besluiten wordt ingelicht over lopende en afgedane bezwaren.

Artikel 17 , het Bestuur

Het bestuur houdt toezicht op de Commissie Besluiten en het secretariaat, alsmede op de algemene gang van zaken met betrekking tot de erkenningsregeling. Ook is het bestuur gerechtigd in uitzonderlijke gevallen afwijkingen van de regels in het onderhavige reglement toe te staan.

Artikel 18, Aansprakelijkheid

Elke aansprakelijkheid van QAEH en de leden van haar Commissie Besluiten en Bestuur, en secretariaat terzake van de uitvoering van hun taken, daaronder begrepen de toepassing van dit reglement, de toetsing danwel het Ketenkeurmerk, is uitdrukkelijk uitgesloten.