



**REGLEMENT  
PLUS AUDIT 2016**

## **Reglement Plus audit 2016**

### **Inleiding**

Dit reglement is bedoeld om een overzicht te geven van de te maken afspraken, de verschillende criteria en de procedures die van toepassing zijn ten aanzien van de Plus audit Fysiotherapie 2016<sup>1</sup> en de Plus audit Oefentherapie 2016. Dit reglement heeft als doel dat de Plus audit op een uniforme en transparante wijze uitgevoerd kan worden, waarbij objectieve criteria de basis vormen.

---

<sup>1</sup> Wanneer in dit document gesproken wordt over de Plus audit dan wordt daarmee de reguliere (eerste en opvolgingsaudit), de Plus her- en Plus verkorte audit Fysiotherapie 2016 en de reguliere (eerste en opvolgingsaudit), Plus her- en Plus verkorte audit Oefentherapie 2016 bedoeld.

## **Inhoud**

Aanmeldingsprocedure Plus audit .....	4
Algemeen .....	4
Praktijkvestigingen .....	5
Motivational Paper procedure .....	6
Tijdschema Plus audit .....	7
De Plus audit procedure.....	7
Algemeen .....	7
Beoordelingssystematiek dossiertoets als onderdeel van de Plus audit .....	8
Dossiertoets op korte- en langdurige zorgtrajecten .....	8
Privacy .....	9
De beoordeling van de Plus audit .....	9
Klachtenprocedure.....	10
Onvoorziene gevallen.....	10

# Aanmeldingsprocedure Plus audit

## Algemeen

1. De praktijk (auditee) meldt zich aan voor het uitvoeren van de Plus audit via de website van het auditbureau. Aanmelden kan door het volledig invullen van het aanmeldformulier.  
Een praktijk (auditee) kan zich alléén aanmelden voor de Plus audit als zij zich niet in een beheersmodelprocedure bevindt.
2. De praktijk (auditee) maakt voorafgaand aan de Plus audit een keuze voor welke zorgverzekeraar(s) zij een Plus audit, inclusief Motivational Paper (MP) aanvraagt. Dat betekent dat bij het behalen van de Plus audit alléén voor de verzekeraars waarvoor vooraf een keuze is gemaakt en waarvan het zorgverzekeraarsspecifieke deel van het MP is goedgekeurd, het Plus audit certificaat afgegeven kan worden.
3. Indien binnen de praktijk, waarvoor een Plus audit wordt aangevraagd, één of meerdere oefentherapeuten werkzaam zijn binnen het kwaliteitssysteem van de praktijk is het mogelijk om op dezelfde dag waarop de Plus audit Fysiotherapie plaatsvindt een aparte Plus audit Oefentherapie te laten afnemen.  
Criteria 1 t/m 7 worden bij de Plus audit Fysiotherapie getoetst en voor het oefentherapie specifieke deel zullen criteria 8 en 9 van de Plus audit Oefentherapie worden getoetst. Hierover dient vooraf contact te worden opgenomen met het auditbureau.
4. Het door de praktijk gekozen auditbureau stuurt binnen 1-5 werkdagen alle relevante documenten en informatie over de Plus audit digitaal naar de bij aanmelding opgegeven contactpersoon. Dit betreft de volgende documenten:
  - documenten over het logistieke proces behorende bij de Plus audit;
  - het Motivational Paper;
  - de overeenkomst Plus audit;
  - de factuur;
  - het verzoek om een voorkeursdatum op te geven voor de Plus audit. Betreft het een Opvolgingsaudit dan dient deze voorkeursdatum voor of op de datum te liggen waarop het huidige Plus certificaat eindigt.
5. De praktijk (auditee) onderneemt de volgende stappen richting het auditbureau:
  - de overeenkomst Plus audit retourneren;
  - het voldoen van de factuur;
  - het indienen van het Motivational Paper.

## Praktijkvestigingen

1. Voor iedere praktijk (auditee) met een AGB-code en waarvoor de zorgaanbieder bij de zorgverzekeraar(s) declareert, geldt dat de Plus auditprocedure binnen de afgesproken termijn moet worden uitgevoerd. De Plus audit beslaat een periode van 2 jaar en start met een audit op locatie (datum afname dient voor of op datum afloop Plus certificaat plaats te vinden) en zal voorafgegaan worden door een Motivational Paper.
2. Voor praktijken die beschikken over behandellocaties met meerdere en verschillende AGB-codes geldt de volgende afspraak.

Iedere praktijk met een eigen AGB-code dient een eigen Plus audit uit te laten voeren.

### Bijvoorbeeld:

een praktijk (auditee) heeft negen behandellocaties, welke alle negen afzonderlijk bij Vektis geregistreerd staan en dus allen een eigen AGB-code bezitten en waarmee de zorgverzekeraar negen afzonderlijke overeenkomsten heeft afgesloten. In deze situatie worden alle negen behandellocaties beschouwd als afzonderlijke praktijken en dienen zij alle negen afzonderlijk een Plus audit uit te laten voeren.

Indien een praktijk (auditee) over meerdere behandellocaties beschikt, waarbij alle behandellocaties onderdeel uitmaken van een overeenkomst vallen onder één AGB-code hanteert de SKZM de zogenaamde wortelformule.

### Bijvoorbeeld:

- Alle dossiers zijn op de hoofdlocatie te toetsen, via het ICT-netwerk:
  - In het geval een praktijk (auditee) vijf behandellocaties heeft en voor deze praktijken via één praktijk AGB-code bij de zorgverzekeraar(s) declareert, dan worden deze behandellocaties, naast de hoofdlocatie, als nevenlocaties gezien. In dit geval wordt de wortelformule toegepast ( $\sqrt{5}$ , afronden naar boven=3) en dienen de hoofdlocatie en twee nevenlocaties de Plus audit te doorlopen, via een locatiebezoek, als het gaat om de beoordeling van o.a. de criteria accommodatie, inrichting, hygiëne en veiligheid.
  - Als een praktijk (auditee) 10 tot 20 nevenlocaties heeft, wordt de helft (50%) van het aantal nevenlocaties getoetst.
  - Indien een auditee meer dan 20 nevenlocaties heeft, wordt er een maatwerkoplossing gezocht door SKMZ.
- Alle dossiers zijn niet op de hoofdlocatie te toetsen, via het ICT-Netwerk:
  - De wortelformule vervalt en er zal alsnog voor iedere nevenlocatie apart een Plus audit met dossiertoets uitgevoerd moeten worden.

Bij het behalen van de Plus audit zullen op het certificaat alle nevenlocaties worden vermeld. In het auditrapport zal vermeld worden welke nevenlocaties geauditeerd zijn

3. Indien een bestaande praktijk (auditee) met een geldig Plus audit certificaat een nieuwe nevenlocatie opent (vallend onder de AGB-code van de hoofdvestiging), dan dient deze praktijk (auditee) deze nevenlocatie binnen 6-9 maanden na de opening een nieuwe Plus audit (inclusief MP) te laten uitvoeren. Indien de audituitslag (van de nieuwe locatie) negatief is, zal de praktijk (auditee) en alle nevenlocaties in zijn/ het geheel het Plus audit certificaat verliezen.

De praktijk (auditee) kan vervolgens na 12 maanden na de auditdatum opnieuw de Plus auditprocedure starten om weer in aanmerking te komen voor het certificaat behorende bij de Plus audit.

4. Indien een praktijk zonder geldig Plus audit certificaat een praktijk met een geldig Plus audit certificaat overneemt, vervalt de geldigheid van dit laatstgenoemde Plus audit certificaat. Als de nieuwe organisatie aanspraak wenst te maken op een geldig Plus audit certificaat moet er een nieuwe Plus audit (inclusief MP) procedure worden doorlopen. Dit geldt ook als er sprake is van opsplitsing binnen een praktijk met een geldig Plus audit certificaat.

### Bijvoorbeeld:

wanneer een praktijkmedewerker een deel van de praktijk overneemt en zich elders gaat vestigen. In dat geval moet de nieuwe organisatie de Plus audit procedure in z'n geheel opnieuw doorlopen en kan het traject pas starten na 6 maanden vanaf de openingsdatum van de nieuwe praktijk. .

5. Indien twee of meerdere praktijken met een geldig Plus audit certificaat fuseren en onder één (nieuwe) praktijk AGB-code gaan werken, blijft het Plus audit certificaat geldig voor de nieuwe organisatie tot de datum waarop het oudste certificaat afloopt.

### Bijvoorbeeld:



praktijk A heeft een certificaat met datum 12-12-2016, praktijk B heeft een certificaat met datum 13-03-2017. Als de praktijken fuseren per 1 november 2016 moet de Plus (opvolgings) audit voor de nieuwe organisatie uiterlijk 12-12-2016 plaatsvinden. Deze regeling is ook van toepassing als een praktijk met een geldig Plus audit certificaat een andere praktijk met een geldig Plus audit certificaat overneemt.

6. Indien een praktijk met een Plus certificaat, maar nog niet in aanmerking komt voor het EffectiviteitsTraject Fysiotherapie, een praktijk met een geldig EffectiviteitsTraject Fysiotherapie certificaat overneemt, vervalt de geldigheid van dit laatstgenoemde EffectiviteitsTraject Fysiotherapie certificaat.

De nieuwe organisatie kan het EffectiviteitsTraject Fysiotherapie pas inzetten als de nieuwe organisatie in haar geheel met succes twee Plus audits opeenvolgend heeft laten uitvoeren.

## Motivational Paper procedure

Het Motivational Paper (MP) maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Plus audit. Dat betekent dat het MP altijd voorafgaand aan de Plus audit bij het auditbureau\* aangevraagd en uitgevoerd dient te worden. In de Plus audit is er sprake van één Motivational Paper welke geldt voor alle verzekeraars aangesloten bij SKMZ die auditproducten ten uitvoer brengen.

Naar aanleiding van de beoordeling van het MP zullen de auditoren tijdens de audit nader ingaan op de uitkomsten. De uitkomsten zullen worden vastgelegd in criterium 1 van de Plus audit.

\*Het MP wordt door hetzelfde auditbureau uitgevoerd als waarbij het totale Plus audit product wordt uitgevoerd. Het MP is niet uitwisselbaar tussen de verschillende auditbureaus. De Motivational Paper procedure wordt pas gestart als de overeenkomst voor de Plus audit getekend retour is ontvangen en de factuur is voldaan aan het auditbureau.

1. Minimaal 2 maanden voorafgaand aan de geplande Plus auditdatum dient de praktijk (auditee) de het MP volledig ingevuld en voorzien van alle gevraagde informatie (in de vorm van bv. bijlagen) bij het auditbureau ingediend te hebben.
2. Het ingediende MP wordt beoordeeld door het auditbureau. In de beoordeling wordt weergegeven in welke mate er voldaan wordt aan de zorgverzekeraar specifieke voorwaarden. De beoordeling van het MP kent een voorlopig karakter. De door het auditbureau geplaatste opmerkingen moeten hierdoor gezien worden als een weergave van verbeter- en aandachtspunten, waarmee de praktijk (auditee) voorafgaand aan de Plus audit aan de slag gaat. Tijdens de Plus audit worden de onderdelen van het MP getoetst op aantoonbaarheid en dienen deze voldoende te zijn.
3. De (voorlopige)uitslag van de MP beoordeling wordt binnen uiterlijk 10 werkdagen na beoordeling (inclusief eventuele verbeter- en aandachtspunten) en uiterlijk binnen 1 maand voorafgaand aan de geplande datum voor de Plus audit geretourneerd naar de praktijk (auditee) en verzonden naar de zorgverzekeraar(s) waarvoor de Plus audit is aangevraagd.
4. Nadat het MP is beoordeeld, kan het voorkomen dat de zorgverzekeraar(s) contact opneemt met de praktijk (auditee) naar aanleiding van de ontvangen beoordeling van het MP. Op de praktijk (auditee) rust de verantwoordelijkheid om de verbeter- en aandachtspunten in orde te maken vóórdat de Plus audit plaatsvindt.
5. De beoordeling van het MP is onlosmakelijk verbonden met de Plus audit. Dit betekent dat indien het MP definitief negatief beoordeeld is, terwijl de Plus audit positief is er géén Plus auditcertificaat voor de betreffende zorgverzekeraar(s) wordt verstrekt. De verzekeraar en de praktijk(auditee) kunnen in een dergelijke geval wel met elkaar in overleg treden en afspraken maken op welke wijze en in welk tijdsbestek de in het MP geconstateerde afwijkingen kunnen worden opgeheven.
6. Het MP heeft een geldigheidsduur van maximaal 6 maanden, gerekend vanaf de datum waarop het auditbureau de voorlopige uitslag van de beoordeling aan de contractant heeft verstuurd. Dat betekent dat de Plus audit binnen de gestelde termijn van 6 maanden, na de voorlopige beoordeling van het MP, dient plaats te vinden.
7. Het is niet mogelijk om na het behalen van de Plus audit alsnog een MP aan te vragen voor een zorgverzekeraar(s), die bij aanvang van de Plus auditprocedure niet vermeld is in auditovereenkomst tussen de praktijk (auditee) en het auditbureau.

8. Het beoordeelde MP is alleen geldig behorende bij dezelfde auditprocedure. Bijvoorbeeld: het MP in september 2015 laten beoordelen, audit gepland in december 2015, audit uitgesteld naar maart 2016, dan is het MP niet meer geldig aangezien een andere auditprocedure gevolgd wordt.

## Tijdschema Plus audit

De Plus audit bestaat uit twee onderdelen, te weten:

- Het Motivational Paper t.b.v. de Plus audit
- de Plus audit

Reguliere audit en her audit

0 t/m 5 FTE	10 dossiers	5 uur
> 5 FTE*	15 dossiers	6 uur

\*Let op! Indien er meer fysiotherapeuten zijn dan het aantal Fte dient er minimaal één dossier per therapeut te worden getoetst (per 5 dossiers telt u één uur bij de hierboven genoemde tijdsduur op).

De reguliere Plus audit kent de volgende indeling:

Ontvangst, rondleiding en uitleg werkwijze audit;	30 minuten
Toetsen van de criteria 1 t/m 7;	120 minuten
Dossiertoets (criterium 8 en 9);	90 - 150 minuten (afhankelijk van aantal dossiers)
Auditrapportage en nabespreking;	60 minuten

Verkorte plus audit

0 t/m 5 FTE	10 dossiers	3 uur
> 5 FTE*	15 dossiers	4 uur

\*Let op! Indien er meer fysiotherapeuten zijn dan het aantal Fte dient er minimaal één dossier per therapeut te worden getoetst (per 5 dossiers telt u één uur bij de hierboven genoemde tijdsduur op).

De verkorte Plus audit kent de volgende indeling:

Ontvangst, rondleiding en uitleg werkwijze audit;	30 minuten
Toetsen van criteria 1 t/m 3;	30 minuten
Dossiertoets (criterium 4 en 5);	90 - 150 minuten (afhankelijk van aantal dossiers)
Auditrapportage en nabespreking;	30 minuten

## De Plus audit procedure

### Algemeen

1. De Plus audit kent drie varianten te weten de reguliere Plus audit, de verkorte Plus- en de her Plus audit. De verkorte Plus audit is van toepassing indien de praktijk op praktijkniveau (dus geen multi-site) HKZ-gecertificeerd is. Voor zowel de reguliere- als verkorte Plus audit dient dezelfde procedure te worden doorlopen. De her Plus audit is van toepassing indien de praktijk een reguliere dan wel verkorte audit met negatief resultaat heeft afgesloten en besluit binnen een termijn van 6 tot 9 maanden een her audit te laten afnemen.
2. Tijdens de Plus audit wordt verwacht dat de (meermans)praktijk zich door tenminste twee en maximaal drie hiervoor verantwoordelijk gestelde medewerkers laat vertegenwoordigen.

3. De Plus audit Fysiotherapie 2016 en de Plus audit Oefentherapie 2016 zal met ingang van 01-01-2016 uitgevoerd gaan worden. De Plus audit vindt plaats op de praktijklocatie. Het auditteam van het auditbureau bestaat uit twee auditoren: een lead auditor en een materiedeskundige. De materiedeskundige is altijd een fysiotherapeut voor de Plus audit Fysiotherapie en een oefentherapeut voor de Plus audit Oefentherapie en deze materiedeskundige voert de dossiertoets uit.
4. Het aantal te toetsen dossiers bij de Plus audits afhankelijk van het aantal werkzame Fte's\*, aantal fysiotherapeuten binnen de praktijk en de nevenvestigingen.  
\*1 Fte staat voor 40 uur fysiotherapeutische zorg.  
Indien er t/m 5 Fte werkzaam zijn in de organisatie worden er 10 dossiers getoetst en indien er meer dan 5 Fte werkzaam zijn worden er 15 of meer dossiers getoetst (afhankelijk van het aantal werkzame Fte's)
5. Er dient altijd minimaal per fysiotherapeut (FT) 1 dossier getoetst te worden.
6. De dossiertoets wordt uitgevoerd over alle beschikbare dossiers\* welke behoren tot de toetsperiode van 6 maanden voorafgaande aan de auditdatum van de Plus audit.  
\*De praktijk (auditee) kiest in de getekende overeenkomst voor één van de drie onderstaande mogelijkheden waarop de dossiertoets wordt uitgevoerd:
  - de praktijk laat de patiëntendossiers toetsen van alle zorgverzekeraars (in Nederland);
  - de praktijk laat de dossiers toetsen van de (audit)zorgverzekeraars Achmea, CZ/Delta Lloyd/OHRA, De Friesland en Menzis (inclusief de aan deze zorgverzekeraars gekoppelde labels);
  - de praktijk laat alléén de dossiers toetsen van de zorgverzekeraar(s) (inclusief de aan deze zorgverzekeraar(s) gekoppelde labels) voor welke de Plus audit wordt aangevraagd.
7. De dossiertoets kent een representativiteitspercentage van 100%, d.w.z. alle dossiers behorende bij de toets periode van iedere werkzame fysiotherapeut en/of oefentherapeut dienen beschikbaar te zijn. Aan de dossiertoets kan slechts een beoordeling worden toegekend als aan dit representativiteitspercentage is voldaan.
8. Bij een onvoldoende representativiteitspercentage wordt de dossiertoets wel uitgevoerd, doch zal er geen finale beoordeling door het auditbureau plaatsvinden. De auditdocumenten zullen naar de betreffende zorgverzekeraar(s) worden gestuurd en er zal een definitieve uitspraak over de beoordeling van de audit worden gedaan door de zorgverzekeraar(s).
9. De dossiertoets zal worden uitgevoerd door gebruik te maken van de agenda's van de werkzame fysiotherapeuten/oefentherapeuten. Uit deze agenda's zullen steekproefsgewijs de dossiers worden gekozen binnen de aangegeven toets periode.
10. Tevens dient de praktijk een lijst aan te leveren waarin ten behoeve van de dossiertoets inzicht wordt gegeven in het aantal kortdurende, dan wel langdurige zorgtrajecten (maak onderscheid tussen >12 behandelingen en >6 maanden), het aantal lopende en afgesloten trajecten en een overzicht van de behandelindicaties waarbij een KNGF-richtlijn/ VvOCM richtlijn van toepassing is.

### **Beoordelingssystematiek dossiertoets als onderdeel van de Plus audit**

In de Plus auditcriteria staat per criterium de beoordelingssystematiek benoemd.

1. De dossiertoets (criteria Richtlijnen en Methodisch handelen Fysiotherapie en Oefentherapie) kent een 'horizontale' beoordelingssystematiek. Er is tijdens de dossiertoets sprake van een zogenaamde conformiteitscheck. De beoordeling kent daarom een drietal varianten, te weten Conformity (C), Non Conformity (NC) of Niet van toepassing (NVT).
2. Bij sommige items kan het voorkomen dat er een NVT wordt gescoord. Deze NVT heeft geen positieve/negatieve invloed op de uiteindelijke uitkomst van dit item.

### **Dossiertoets op korte- en langdurige zorgtrajecten**

1. Bij de dossiertoets wordt er een onderscheid gemaakt tussen korte- en langdurige zorgtrajecten. Een kort zorgtraject is een zorgtraject van ≤ 12 behandelingen terwijl een langdurig zorgtraject een traject is van tenminste >12 behandelingen.
2. Bij de dossiertoets worden ook een aantal langdurige zorgtrajecten getoetst. Bij deze toets van langdurige zorgtrajecten zullen er in ieder geval dossiers getoetst worden waarbij het zorgtraject langer dan zes maanden duurt . Dit aantal is afhankelijk van het aantal te toetsen dossiers (bij 10 dossiers: 3





dossiers, bij 15 dossiers: 5 dossiers, bij 20 dossiers: 7 dossiers, etc). De overige langdurige zorgtrajecten, welke onderdeel vormen van de totale dossiertoets zullen gekozen worden uit zorgtrajecten >12 behandelingen.

## Privacy

1. Ten aanzien van de privacy van patiëntgegevens worden vooraf afspraken gemaakt in de overeenkomst met het betreffende auditbureau. De Plus audit zal altijd op locatie plaatsvinden.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de praktijk (auditee) dat hij ten aanzien van de Plus audit voldoet aan de vereisten van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Binnen de Wbp mogen in beginsel géén tot de patiënt herleidbare gegevens aan derden worden verstrekt. De praktijk (auditee) is derhalve verantwoordelijk voor het informeren van zijn patiënten en het verkrijgen van toestemming voor het aanleveren van de patiëntendossiers bij de auditoren van het auditbureau ofwel de patiëntendossiers worden geanonimiseerd aan de auditoren van het auditbureau aangeleverd.. De wijze waarop dit gebeurt, is vormvrij en kan door de praktijk (auditee) zelf worden ingevuld rekening houdend met de geldende wet- en regelgeving.

## De beoordeling van de Plus audit

1. Na afloop van de audit wordt de uitslag, wel/niet behaald, direct gecommuniceerd aan de praktijk (auditee) \*.  
\*Mits er is voldaan aan alle voorwaarden die zijn gesteld in de Plus audit overeenkomst en het Reglement Plus audit.
2. Na afloop van de audit wordt het auditrapport voor akkoord getekend door de vertegenwoordiger van het audit bureau en een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de ge-auditen praktijk.
3. Een exemplaar van het auditrapport wordt door het auditbureau binnen 3 werkdagen verzonden naar de zorgverzekeraar(s) waarvoor de Plus audit is afgenomen.
4. Bij een positieve audituitslag ontvangt de auditee binnen 5 werkdagen van het auditbureau een Plus audit certificaat, met een geldigheidsduur van 2 jaar.
5. De auditee is zelf verantwoordelijk voor het versturen van het certificaat naar de betreffende zorgverzekeraar(s).
6. Bij een negatieve audituitslag kan de praktijk binnen 6 tot 9 maanden na de eerste audit een Plus heraudit<sup>2</sup> laten uitvoeren door hetzelfde auditbureau. Hetzelfde aantal dossiers zal worden getoetst als bij de 1<sup>ste</sup> Plus audit.
7. Bij een negatieve Plus heraudit kan de praktijk 12 maanden, na de auditdatum van de Plus heraudit opnieuw de Plus audit procedure starten.
8. Indien de hoofdlocatie in de tussenliggende periode tussen de Plus audit en de Plus heraudit van locatieadres veranderd, dient de gehele audit opnieuw uitgevoerd te worden tijdens de Plus heraudit.
9. Indien de praktijk niet wil opgaan voor een Plus heraudit kan de praktijk 24 maanden na de auditdatum van de Plus audit opnieuw de procedure voor de Plus audit starten.
10. Indien de hoofdlocatie in de tussenliggende periode tussen de Plus audit en de Plus heraudit van locatieadres verandert, dient de gehele audit opnieuw uitgevoerd te worden tijdens de Plus heraudit.
11. Indien een bestaande organisatie met meerdere behandellocaties en meerdere AGB-codes in de periode tussen de Plus audit en de Plus heraudit overgaat op één AGB-code kan worden volstaan met één Plus heraudit voor deze nieuwe organisatie hierbij wordt er opnieuw gekeken naar het aantal te toetsen locaties en dossiers volgens de geldende regels.
12. Indien de praktijk (auditee) in de tussenliggende periode tussen de Plus audit en de Plus heraudit een nieuwe locatie heeft geopend, geldt dat deze als extra locatie wordt bezocht en er 5 dossiers bij het aantal getoetste dossiers van de Plus audit worden opgeteld.

---

<sup>2</sup> Bij de Plus heraudit geldt dat de dossiers van de langdurige zorgtrajecten per de datum van de 1<sup>e</sup> praktijkaudit dienen te voldoen aan de gestelde auditcriteria.

13. Indien de praktijken met een geldig Plus audit certificaat tussen de Plus audit en de Plus opvolgingsaudit van meerdere AGB-codes naar één AGB-code overgaan, wordt het certificaat van de praktijk met het Plus audit certificaat dat als eerste afloopt, gehanteerd. Vanaf die datum moet de Plus (opvolgings)audit worden uitgevoerd.
14. Indien een praktijk een HKZ audit en een Plus audit bij hetzelfde bureau aanvraagt dient een scheiding van audits te worden gehanteerd: de HKZ audit wordt uitgevoerd op een andere dag dan waarop de Plus audit plaatsvindt.

## **Klachtenprocedure**

Het kan voorkomen dat een praktijk (auditee) niet tevreden is over de geleverde dienstverlening van een auditbureau. In eerste instantie dient dit gemeld te worden bij het betreffende auditbureau om zo tot een oplossing te komen. Indien dit na aantoonbare inspanning niet gelukt is, kan de praktijk (auditee) dit melden bij SKMZ via het contactformulier op [www.skmz.nl](http://www.skmz.nl)

## **Onvoorziene gevallen**

In onvoorziene gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Stichting Kwaliteitsmonitoring Zorg.