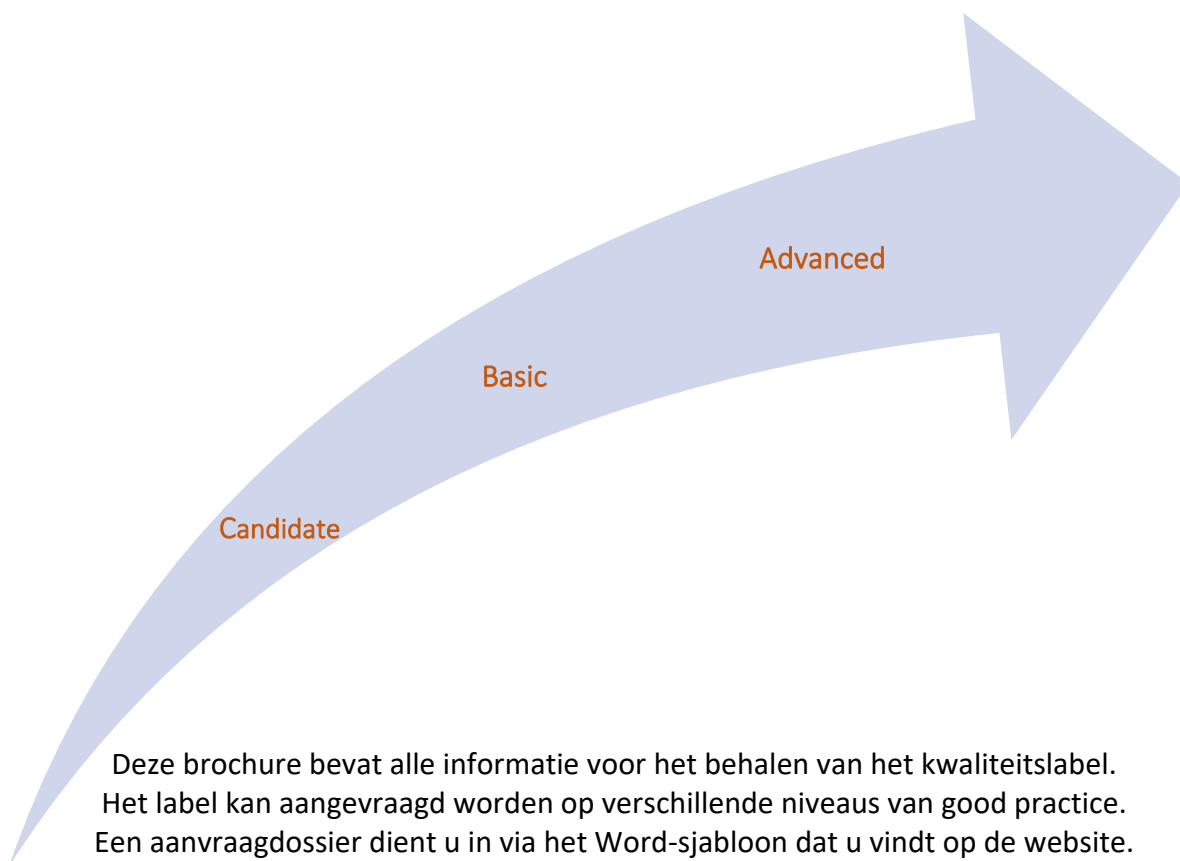


Een onafhankelijk kwaliteitslabel voor u



INFORMATIEBROCHURE



Inhoud

De kenmerken van het label	3
Wat biedt dit label?	3
Hoe lang bestaat dit label?	3
Voor welke organisaties is het label bestemd?	3
Wie beheert dit label?	3
Door wie wordt het aanvraagdossier beoordeeld?	3
Hoe is het label gestructureerd?	4
Hoeveel kost het label?	4
Hoe worden toegekende labels bekendgemaakt?	4
Beperking van de administratieve last	4
Beoordeling voor het label	6
Organisatiebreed of afdelingsspecifiek	6
Zelfevaluatie als basis	6
De 7C-toets als eerste basisvoorwaarde	7
De 4A-toets als tweede voorwaarde	8
Zelfbeoordeling: doe de test	9
Conditionele items uit de 5C-vragenlijsten	10
Conditionele items uit de 4A-vragenlijsten	11
De beoordelingsprocedure	12
Indiening van uw aanvraagdossier	12
Ontvankelijkheidsbeoordeling	12
Opstart van de beoordeling en aanstelling van experts	12
Beoordeling van uw ingediend dossier via validatie	13
Conclusie van de validatie	14
Controle van de validatie door validatiesupervisor	14
Eindbeoordeling en eventuele inlassing van bijkomende beoordeling	14
Bekendmaking	14
Aanvullende herbeoordeling	15
Kostprijs en keuzes	17

De kenmerken van het label

Wat biedt dit label?

Het sureplus label is een certificering van de goede praktijk van kwaliteitszorg. Het biedt aan organisaties (instellingen, voorzieningen, centra, bedrijven) de mogelijkheid om hun goede werkwijze extern te laten erkennen. Het sureplus label is geen certificering van een specifiek product of een proces. Het evalueert de toepassing van integratieve kwaliteitszorg, gericht op alle relevante aspecten in een organisatie, met een nadruk op menselijke factoren.

Hoe lang bestaat dit label?

Het label is een verderzetting van het PROSE kwaliteitslabel, dat reeds in 2004 werd ingevoerd voor organisaties die het PROSE instrument voor kwaliteitszorg gebruikten. Het was een van de eerste kwaliteitslabels die in Vlaanderen werden ontwikkeld en uitgereikt. Sinds 2018 is het sureplus label verkrijgbaar ook zonder het gebruik van het PROSE instrument. PROSE maakt het echter wel gemakkelijker om de vooropgestelde kwaliteitsniveaus te bereiken.

Voor welke organisaties is het label bestemd?

Het label is toepasbaar voor elke organisatie waar kwaliteitszorg op een gecoördineerde manier wordt aangestuurd. Het is vooral bedoeld voor not-for-profit sectoren, maar ook KMO's kunnen dit label aanvragen. Het label integreert kwaliteitsvoorwaarden voor dienstverleners zoals bepaald door de Vlaamse overheid binnen Werk en Sociale Economie. Sinds 2020 zijn alle niveaus van het sureplus label door de Vlaamse overheid erkend.

Wie beheert dit label?

Het sureplus label wordt beheerd door AQARTO, een autonoom agentschap voor auditing en ondersteuning van kwaliteitszorg. Dit agentschap, gelokaliseerd in België en Frankrijk, werkt met onafhankelijke experts. Het is betrokken geweest bij projecten van de Europese Commissie en heeft ook adviezen geleverd aan Vlaamse en Waalse overheidsdiensten.

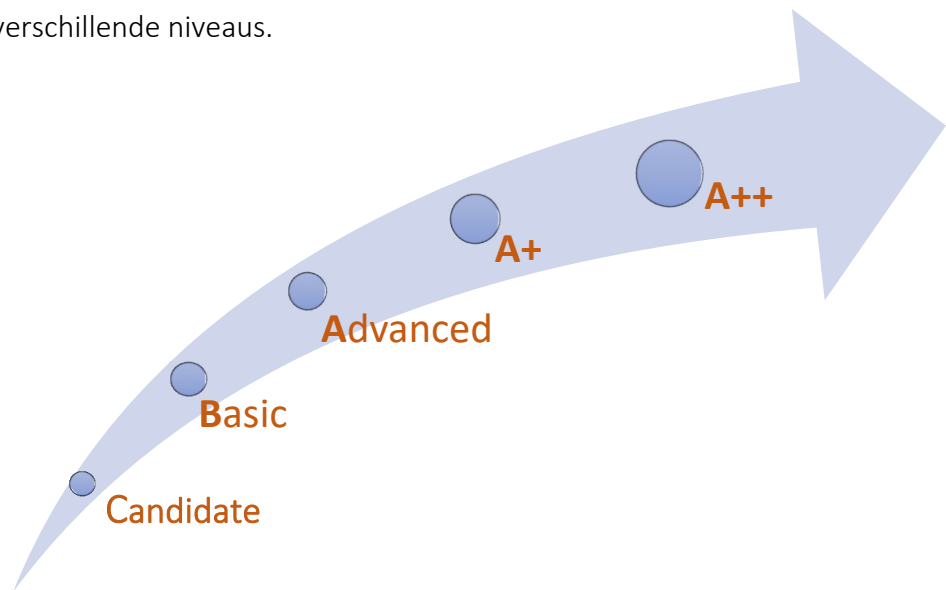
Netwerken of koepelorganisaties kunnen een overeenkomst met AQARTO aangaan waardoor het label binnen hun netwerk wordt geadopteerd. Er is dan samenwerking mogelijk in het beheer en de uitreiking, maar een onafhankelijke objectieve beoordeling blijft hierbij wel gegarandeerd.

Door wie wordt het aanvraagdossier beoordeeld?

In de eerste plaats is er een zelfbeoordeling. Duidelijke criteria en beoordelingsnormen laten toe om af te wegen of u in aanmerking komt voor een label. In overleg binnen uw organisatie maakt u een dossier op, dat vervolgens door onafhankelijke experts in kwaliteitszorg wordt beoordeeld. Hierbij wordt bekeken of de aangeleverde informatie volstaat en de zelfevaluatie correct is. Vanaf een bepaald niveau en in geval van discussiepunten wordt een interview of een bezoek ter plaatse ingelast.

Hoe is het label gestructureerd?

We onderscheiden verschillende niveaus.



De niveaus worden bepaald op basis van het bereiken van $80+40=120$ specifieke criteria, die openbaar beschikbaar zijn. De beoordeling gebeurt via indexen die berekend worden op basis van het voldoen aan de verschillende criteria maar ook op basis van de graad van realisatie ervan. Dit wordt in het beoordelingsschema duidelijk uitgelegd.

Het label is een groeimodel, met A⁺⁺ als hoogste niveau. De periode van geldigheid wordt ook door het niveau bepaald: het B-label is drie jaar geldig, het A-label 4 en het A⁺-label 5 jaar. Organisaties worden zo aangemoedigd om een hoger niveau te behalen. Het C- en D-niveau zijn opstapniveaus. Verderop leest u de niveaukenmerken.

Hoeveel kost het label?

De kostprijs is afhankelijk van de grootte van de organisatie en het niveau waarvoor het label wordt aangevraagd. Netwerken of koepelorganisaties die het label adopteren, kunnen eventueel een overeenkomst aangaan waardoor hun leden het sureplus label aan een voordeliger tarief kunnen verkrijgen. Er zijn speciale tarieven voor organisaties die PROSE gebruiken. Via het behalen van een sureplus label kan men met PROSE werken aan gereduceerde tarieven. Er is dus een financiële incentive voor wie op een goede manier kwaliteitszorg implementeert.

Hoe worden toegekende labels bekendgemaakt?

Organisaties met een sureplus kwaliteitslabel vanaf niveau B worden bekendgemaakt op de publiek toegankelijke website, met aanduiding van het niveau van het behaalde label, de datum van toekenning en de periode van geldigheid. Meer informatie vindt u op www.sureplus.eu

Beperking van de administratieve last

Administratieve formaliteiten beperken we tot het minimum. De zelfevaluatie voert u online uit. Het dossier maakt u op in een eenvoudig sjabloon. Indien u over interne rapportages beschikt waarin zaken reeds goed zijn beschreven, voegt u deze in annex toe. Deze documenten worden steeds op een vertrouwelijke manier behandeld.

“

Mijn ervaring met de beoordeling is dat de procedure met inschakeling van onafhankelijke experts zeer eerlijk en betrouwbaar is

”



“

een heel heldere
beoordelingsprocedure zonder
overbodige administratie

”

Harry Sinke
Zaos opleiding

“

de zelftoets kwaliteitslabel gaf een
perfecte inschatting van het
niveau dat we bij de beoordeling
van experts uiteindelijk ook
haalden

”



Beoordeling voor het label

Organisatiebreed of afdelingsspecifiek

Indien een label op niveau van de organisatie als geheel wordt aangevraagd, dan wordt eerst nagekeken (op basis van de schaalgrootte en de structuur) of een beoordeling op dit niveau mogelijk is, dan wel dat de beoordeling nodig is voor de verschillende afdelingen. Indien het label op niveau van een afdeling wordt aangevraagd, dan moet deze afdeling binnen de organisatie voldoende autonomie hebben. Bij twijfel neemt u vooraf contact op.

Zelfevaluatie als basis

Zelfevaluatie is een belangrijk uitgangspunt bij kwaliteitszorg, en dat is ook zo bij de opmaak van uw dossier. U maakt vooraf een zelfevaluatie met leden van de kwaliteitsstuurgroep of de directieraad, op basis van 7C- en 4A-zelftoets. Deze zelfevaluaties voert u uit met minstens 5 medewerkers via het PROSE Online Digitaal Systeem. Indien u geen PROSE-abonnement heeft, kunt u toegang krijgen via een tijdelijk account, of u kunt een Trial-account nemen. Het online systeem genereert automatisch een rapport. Uw zelfevaluatie (met stavingsmateriaal) is onderdeel van uw aanvraagdossier. Afhankelijk van de behaalde resultaten komt u in aanmerking voor een bepaald niveau van het label. Voor een B-niveau moet u bijvoorbeeld positief scoren op minstens 70% van de criteria.

Labelniveau	Geldigheidsduur (jaren)	Betekenis *	Publieke erkenning
D - Discovery	1	U past de zelftoets toe als verkenning en u behaalt o.a. 50% op de effectiviteitsindex. Dit label kunt u slechts één keer aanvragen en dient als opstap voor verdere groei.	nee
C - Candidate	2	U behaalt o.a. een voldoende (60%) op de effectiviteitsindex, die automatisch wordt berekend via de online zelfevaluatie. Ook dit niveau kunt u in principe slechts éénmaal behalen.	nee
B - Basic	3	U behaalt o.a. een goede score op de effectiviteitsindex (minstens 70%) en toont hiermee aan dat uw kwaliteitszorg voldoet aan een basisniveau voor externe erkenning.	ja
A - Advanced	4	Door o.a. een zeer goede effectiviteitsindex, waarbij uw kwaliteitszorg op minstens 80% van de criteria positief scoort, toont u aan dat er een gevorderd niveau van kwaliteitszorg is.	ja
A ⁺	5	Door o.a. een uitmuntende effectiviteitsindex krijgen uw aanhoudende inspanningen in kwaliteitszorg een externe erkenning als modelvoorbeeld voor andere organisaties.	ja
A ⁺⁺	5	Indien uw kwaliteitszorg aan alle criteria voldoet, dan is dit een toonbeeld van duurzame integratieve kwaliteitszorg. U behaalt het sureplus label op het hoogst mogelijke niveau.	ja

* De precieze en bijkomende condities vindt u verderop vollediger verduidelijkt.

De 7C-toets als eerste basisvoorwaarde

Om aanspraak te kunnen maken op een sureplus kwaliteitslabel, dient voldaan te zijn aan de 7 basiscondities voor kwaliteitszorg:

- **Coordination:** is het helder wie coördineert en hoe er wordt gecoördineerd?
- **Competence:** hebben we de competenties om goed te werken en de zaken goed te beheren?
- **Coaching:** is het duidelijk door wie en hoe medewerkers worden begeleid en beoordeeld?
- **Cooperation/Collaboration:** is de werking gericht op onderlinge samenwerking?
- **Communication:** hebben we middelen om iedereen goed te informeren en te betrekken?
- **Client/Customer orientation:** is er een basishouding die de cliënt centraal stelt als gebruiker?
- **Cost management:** is er een degelijk financieel beheer?

In de 7C-toets zijn deze basiscondities vastgelegd in 5 lijsten met telkens 16 items:

- **Coordination** (coördinatie en leidinggeven)
- **Competence, coaching and collaboration** (HR-management)
- **Communication** (communicatie)
- **Client/Customer orientation** (klantgerichtheid)
- **Cost management** (financieel beheer)

De minimale kwaliteitsvoorwaarden voor dienstverleners binnen Werk en Sociale Economie, zoals bepaald door de Vlaamse overheid, zijn in dit kader expliciet opgenomen. Hieronder vindt u enkele voorbeelden van criteria (uit elke itemlijst een viertal items).

Een selectie van beoordelingscriteria uit de toets van de 7 basiscondities

1. Via een beschreven organisatiestructuur is het duidelijk wie verantwoordelijk is voor wat.
2. Het is duidelijk wie het geheel coördineert en hoe.
3. De organisatiestructuur geeft weer wie leiding geeft aan wie.
4. Er is vastgelegd/beschreven op welke wijze besluitvorming in de organisatie gebeurt.
5. We hebben de nodige competenties voor onze gestelde doelen en werkzaamheden.
6. Medewerkers zijn deskundig en houden hun deskundigheid op peil via bijscholing.
7. Een personeelsbeleid definieert werkwijzen voor aanwerving en evaluatie van medewerkers.
8. De evaluatiecriteria van medewerkers zijn gebaseerd op hun functie/taakgebied.
9. Er is vastgelegd wie voor welke communicatieaspecten verantwoordelijk is.
10. Medewerkers worden over belangrijke aspecten van de organisatie geïnformeerd.
11. Voor belangrijke communicatie zijn er vastgelegde procedures en communicatiekanalen.
12. Er wordt informatie bijgehouden over belangrijke aspecten van de organisatie.
13. We hebben een zicht op de kenmerken en verwachtingen van onze mogelijke doelgroepen.
14. We hebben ons aanbod van dienstverlening (met kostprijs en modaliteiten) beschreven op onze website.
15. Documenten voor klanten zijn duidelijk en gebruiksvriendelijk opgesteld.
16. We peilen regelmatig de tevredenheid van klanten/gebruikers.
17. Er is een financieel beleid met een langetermijnstrategie, kengetallen, doelen en prognoses.
18. Een financieel beheer zorgt voor een budgetplanning met kosten en opbrengsten in budgetposten.
19. De werkelijke situatie van kosten en opbrengsten wordt periodiek opgevolgd.
20. Financiële boekhouding en beheer van rekeningen gebeurt volgens de boekhoudkundige regels.

De 4A-toets als tweede voorwaarde

De voorgaande basiscondities zijn een voorwaarde om op een goede manier aan kwaliteitszorg te kunnen werken. De eigenlijke kwaliteitszorg zelf omvat 4 basisassen, die in de 4A-toets zijn samengebracht in 2 lijsten (met elk 20 items):

- **Appoint & Assure: kwaliteit bepalen en verzekeren** (via o.a. een beleid, een stuurgroep, procedures, indicatoren en metingen)
- **Advancement & Accountability: kwaliteit verbeteren en rapporteren over kwaliteit** (via o.a. verbeteracties, innovatieprojecten en onderzoeks- en opvolgingsrapporten)

Hieronder vindt u de eerste 10 items uit elk van de 2 lijsten.

Een selectie van beoordelingscriteria uit de toets van de 4 basisassen

1. De kwaliteitszorg wordt op een continue manier aangestuurd vanuit een duidelijk en zichtbaar engagement van leidinggevenden, ingebed in het dagelijks beleid.
2. Het kwaliteitsbeleid, de verantwoordelijkheden, de planning van metingen en de gebruikte methoden en instrumenten zijn helder vastgelegd.
3. Er is een meerjarenplanning van kwaliteitszorg: diagnoses gebeuren in een geplande cyclus van diagnose, verbetering en resultaatgerichte controle.
4. Er is een duidelijke klantgerichtheid van de kwaliteitszorg, via o.a. tevredenheidsmetingen en een systeem van registratie en opvolging van klachten en verbeter suggesties.
5. De kwaliteitszorg richt zich in brede zin op alle relevante inputfactoren (organisationele voorwaarden), kernprocessen en outputdomeinen (resultaatgebieden).
6. De kwaliteitszorg is gebaseerd op zelfevaluatie door en (teamgericht) overleg met de direct betrokkenen.
7. Er is in de organisatie al geruime tijd (minstens 2 jaar geleden) een kwaliteitscoördinator aangesteld.
8. De kwaliteitscoördinator heeft een helder functieprofiel en de nodige basiscompetenties om deze functie goed op te nemen.
9. Voor belangrijke/kritische kernprocessen zijn procedures vastgelegd.
10. Voor belangrijke/kritische voorwaarden, processen en resultaten zijn kwaliteitsindicatoren vastgelegd.
11. Er is in de afgelopen jaren (maar minstens 2 jaar geleden) een brede zelfevaluatie of screening gebeurd over verschillende aandachtsgebieden, zodat de juiste keuze voor mogelijke verbetering kan gebeuren.
12. Er is in de afgelopen jaren op basis van een gefundeerde keuze een grondige zelfevaluatie of diagnose gebeurd op minstens drie thema's of aandachtspunten, zodat verbeteringen grondig kunnen gebeuren.
13. Zelfevaluaties zijn gebeurd via een verantwoorde samenstelling van diagnosegroepen, en zijn ook opgevolgd door besprekingen over de resultaten in functie van mogelijke verbeteringen.
14. De resultaten van de zelfevaluaties en eropvolgende besprekingen zijn op een duidelijke manier in rapporten opgenomen, met constataties en verbetermogelijkheden.
15. De resultaten van de zelfevaluaties zijn meegedeeld aan de diverse betrokkenen (participanten en de interne overlegorganen die daarvoor zijn aangewezen).
16. De medewerkers van de organisatie worden tijdig en regelmatig geïnformeerd over en gesensibiliseerd voor kwaliteitszorg (en in het bijzonder het verbeteren).
17. Relevante medewerkers worden op een actieve manier betrokken bij het evalueren van kwaliteit en het zoeken naar mogelijke verbeteringen (via bevragingen, tevredenheidsmetingen, besprekingen...).
18. Er zijn jaarlijks verbeteracties of -projecten gedefinieerd voor realisatie (op korte of middellange termijn).
19. Verbeterprojecten of -acties zijn helder gedefinieerd, waarbij de verantwoordelijken, de gewenste resultaten en de looptijden zijn aangegeven.
20. Verbeterprojecten of -acties worden overzichtelijk bijgehouden in een kwaliteitsverbeterplan.

Zelfbeoordeling: doe de test



Wilt u testen of u zou voldoen aan de criteria? Hierna vindt u de eerste helft van de vijf 7C-vragenlijsten en de eerste helft van de twee 4A-vragenlijsten. Dit zijn de zogenaamde conditionele items. Om een label op B-niveau te behalen, dienen in elke lijst 7 items positief te zijn. Voor een C-attest dienen 6 items positief te zijn. Voor een D-attest zijn het er 5.

Wilt u de volledige lijsten uitproberen en ook de twee indexen laten berekenen? Dat moet u online doen op het PROSE Online Digitaal Systeem. Als u reeds een PROSE-abonnement heeft, dan voert u de zelfevaluatie uit in uw bestaande account. Indien niet, dan krijgt u een tijdelijke toegang tot een beperkte account (kostprijs 190€) of kunt u een Trial-account nemen waarbij u toegang hebt tot de verschillende onderdelen van het PROSE-instrumentarium.

U voert de 7C- en 4A-zelftoetsen uit met minstens 5 medewerkers. Deze beantwoorden de items op een vijfpuntsschaal en kunnen bij elk item bijkomende opmerkingen leveren. De anonimiteit van de antwoorden is beschermd: u kunt niet zien welke persoon welke antwoorden heeft gegeven. U ziet wel wie de bevraging heeft beantwoord en kunt herinneringen uitzenden naar wie de bevraging nog niet heeft afgewerkt.

Het systeem berekent automatisch de resultaten en bezorgt u hiervan een rapport, op lijstniveau en op niveau van de verschillende items. Als u met grotere groepen werkt, kunt u de respondenten in deelgroepen opdelen en gemiddelden per deelgroep berekenen. De indexen die voor elke itemlijst worden berekend (op basis van het totaal aantal items), zijn eenvoudig te interpreteren: meer dan 60 is voldoende, 70 is goed, 80 zeer goed en 90 excellent.

Bij het indienen van uw dossier zult u uw zelfevaluatie zoveel mogelijk moeten onderbouwen met verwijzingen naar bestaande documenten, vastgelegde afspraken, rapporten, metingen, acties, vergaderingen, werkgroepen enzovoort. U kunt in uw aanvraagdossier bewijsmateriaal als bijlage toevoegen. Bij de validatie of bij een audit kunnen bijkomende bewijsmaterialen opgevraagd worden.

Conditionele items uit de 7C-vragenlijsten

1 Coordination

- ☐ Via een beschreven organisatiestructuur is het duidelijk wie verantwoordelijk is voor wat.
- ☐ Het is duidelijk wie het geheel coördineert en hoe.
- ☐ De organisatiestructuur geeft weer wie leiding geeft aan wie.
- ☐ Er is vastgelegd/beschreven op welke wijze besluitvorming in de organisatie gebeurt.
- ☐ De organisatiestructuur geeft weer welke personen in eenheden samenwerken.
- ☐ Er zijn functiebeschrijvingen met verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- ☐ Medewerkers worden ingelicht over genomen beslissingen.
- ☐ Medewerkers voelen zich medeverantwoordelijk voor hun eigen werkprocessen.

2 Competence, coaching & collaboration

- ☐ We hebben de nodige competenties voor onze gestelde doelen en werkzaamheden.
- ☐ Medewerkers zijn deskundig en houden hun deskundigheid op peil via bijscholing.
- ☐ Een personeelsbeleid definieert werkwijzen voor aanwerving en evaluatie van medewerkers.
- ☐ De evaluatiecriteria van medewerkers zijn gebaseerd op hun functie/taakgebied.
- ☐ Er is overleg met medewerkers over hun taakinfilling en opdrachtomschrijving.
- ☐ In de organisatie zijn medewerkers vaardig in samenwerken.
- ☐ Er is een personeelsplanning gebaseerd op noden en verwachtingen.
- ☐ Er is een professionaliserings- en bijscholingsbeleid voor de medewerkers.

3 Communication

- ☐ Er is vastgelegd wie voor welke communicatieaspecten verantwoordelijk is.
- ☐ Medewerkers worden over belangrijke aspecten van de organisatie geïnformeerd.
- ☐ Voor belangrijke communicatie zijn er vastgelegde procedures en communicatiekanalen.
- ☐ Er wordt informatie bijgehouden over belangrijke aspecten van de organisatie.
- ☐ Er is een systeem (intranet, e-mail) voor interne berichtgeving.
- ☐ Er zijn kanalen (website, nieuwsbrief, brochures) voor externe informatieverstrekking over de organisatie/afdeling.
- ☐ Er is een systeem voor het bewaren/archiveren/consuleren van informatie.
- ☐ Administratieve (rapportage)verplichtingen naar externen (o.a. overheid) worden opgevolgd.

4 Client orientation

- ☐ We hebben een zicht op de kenmerken en verwachtingen van onze mogelijke doelgroepen.
- ☐ We hebben ons aanbod van dienstverlening helder beschreven op onze website (evt. via downloadbare documenten).
- ☐ Documenten voor cliënten zijn duidelijk en gebruiksvriendelijk opgesteld.
- ☐ We peilen regelmatig de tevredenheid van cliënten/gebruikers.
- ☐ Cliënten kunnen opmerkingen of verbeteringsuggesties geven, die ook worden geregistreerd.
- ☐ Via concrete beschrijvingen en communicatie weten (potentiële) cliënten op voorhand wat ze kunnen verwachten.
- ☐ We leven algemene modaliteiten en specifieke gemaakte afspraken over de dienstverlening met de cliënt correct na.
- ☐ Cliënten/gebruikers worden bij ons op een vriendelijke en behulpzame wijze onthaald.

5 Cost management

- ☐ Er is een financieel beleid met een langetermijnstrategie, gebaseerd op kengetallen, doelen en verwachtingen.
- ☐ Een financieel beheer zorgt voor een budgetplanning waarin kosten en opbrengsten in budgetposten zijn opgenomen.
- ☐ De werkelijke situatie van kosten en opbrengsten wordt periodiek opgevolgd.
- ☐ Financiële boekhouding en beheer van rekeningen gebeurt volgens de boekhoudkundige regels.
- ☐ Er zijn systematische tussentijdse financiële rapporteringen naar het management.
- ☐ Er is een rapportering naar bestuurs- en inspraakorganen en externe belanghebbenden (zoals overheidsdiensten).
- ☐ Het opstellen en goedkeuren van de begroting, de balans en de resultatenrekening gebeurt volgens de regelgeving.
- ☐ Er zijn regels/afspraken die budgethouders dienen toe te passen bij het doen van uitgaven.

Conditionele items uit de 4A-vragenlijsten

Kwaliteitsbepaling en -verzekering

- ☐ De kwaliteitszorg wordt op een continue manier aangestuurd vanuit een duidelijk en zichtbaar engagement van leidinggevend, ingebed in het dagelijks beleid.
- ☐ Het kwaliteitsbeleid, de verantwoordelijkheden, de planning van metingen en de gebruikte methoden en instrumenten zijn helder vastgelegd.
- ☐ Er is een meerjarenplanning van kwaliteitszorg: diagnoses gebeuren in een geplande cyclus van diagnose, verbetering en resultaatgerichte controle.
- ☐ Er is een duidelijke klantgerichtheid van de kwaliteitszorg, via o.a. tevredenheids-metingen en systeem van registratie en opvolging van klachten en verbeter-suggesties.
- ☐ De kwaliteitszorg richt zich in brede zin op alle relevante inputfactoren (organisatievoorwaarden), kernprocessen en outputdomeinen (resultaatgebieden).
- ☐ De kwaliteitszorg is gebaseerd op zelfevaluatie door en (teamgericht) overleg met de direct betrokkenen.
- ☐ Er is in de organisatie van bij de invoering van kwaliteitszorg (en de invoering van instrumenten hierbij, zoals PROSE) een kwaliteitscoördinator aangesteld.
- ☐ De kwaliteitscoördinator heeft een helder functieprofiel en de nodige basiscompetenties om deze functie goed op te nemen.
- ☐ Voor belangrijke/kritische kernprocessen zijn procedures vastgelegd.
- ☐ Voor belangrijke/kritische voorwaarden, processen en resultaten zijn kwaliteitsindicatoren vastgelegd.

Kwaliteitsverbetering en -rapportering

- ☐ Er is in de afgelopen jaren (maar minstens 2 jaar geleden) een brede zelfevaluatie of screening gebeurd over verschillende aandachtsgebieden, zodat de juiste keuze voor mogelijke verbetering kan gebeuren.
- ☐ Er is in de afgelopen jaren op basis van een gefundeerde keuze een grondige zelfevaluatie of diagnose gebeurd op minstens drie thema's of aandachtspunten, zodat verbeteringen grondig kunnen gebeuren.
- ☐ Zelfevaluaties zijn gebeurd via een verantwoorde samenstelling van diagnosegroepen, en zijn ook opgevolgd door besprekingen over de resultaten in functie van mogelijke verbeteringen.
- ☐ De resultaten van de zelfevaluaties en eropvolgende besprekingen zijn op een duidelijke manier in rapporten opgenomen, met constataties en verbeter-mogelijkheden.
- ☐ De resultaten van de zelfevaluaties zijn meegedeeld aan de diverse betrokkenen (participanten en de interne overlegorganen die daarvoor zijn aangewezen).
- ☐ De medewerkers van de organisatie worden tijdig en regelmatig geïnformeerd over en gesensibiliseerd voor kwaliteitszorg (en in het bijzonder het verbeteren).
- ☐ Relevante medewerkers worden op een actieve manier betrokken bij het evalueren van kwaliteit en het zoeken naar mogelijke verbeteringen (via bevestigingen, ervarings- en tevredenheidsmetingen, besprekingen...).
- ☐ Er zijn jaarlijks verbeteracties of -projecten gedefinieerd voor realisatie (op korte of middellange termijn).
- ☐ Verbeterprojecten of -acties zijn helder gedefinieerd, waarbij de verantwoordelijken, de gewenste resultaten en de looptijden zijn aangegeven.
- ☐ Verbeterprojecten of -acties worden (met hun looptijd) overzichtelijk bijgehouden in een kwaliteitsverbeterplan.

De beoordelingsprocedure

Indiening van uw aanvraagdossier

Uw aanvraag gebeurt door het invullen van het dossierformulier ter validatie en erkenning van goede praktijk in kwaliteitszorg. U voegt de resultaten van de 7C- en 4A-zelfevaluaties toe als pdf-bijlage bij het dossier. Het dossier (max. 20 blz. excl. max. 20 bijlagen) wordt digitaal in Word-formaat bij AQARTO ingediend door de directeur, de kwaliteitscoördinator of de verantwoordelijke kwaliteitszorg. De volledigheid, correctheid, duidelijkheid en overtuigende waarde van uw beschrijvingen zijn van belang. U voegt verwijzingen in naar verifieerbare elementen (die eventueel bijkomend kunnen worden opgevraagd). U mag alle elementen aanbrengen die uw aanvraag kunnen staven en die u belangrijk vindt om de beoordeling correct te kunnen doen, doch let erop dat hierdoor de essentie en de structuur niet verloren gaan. Het is beter om het dossier helder en beknopt te houden.

Dossier ter validatie en erkenning van goede praktijk in kwaliteitszorg via het verkrijgen van een **SUREPLUS kwaliteitslabel**

ingediend tot het verkrijgen van het label op het niveau van:
(plaats een kruisje in het passende vakje)

Niveau	
D - Observer	
C - Candidate	
B - Basic	
A - Advanced	
Ar - Ar	
Aut - Aut	

Voor de organisatie:
NAAM IN HOOFDLETTERS

(in voorkomend geval) voor de afdeling(en):
AFDELINGSNAMEN IN HOOFDLETTERS

Opgemaakt op datum van:
DAG MAAND JAAR

Door:
VOORNAAM NAAM

Dit dossier baseert zich op de kwaliteitszorg in de afgelopen (3 tot max. 6) jaren:
20XX - 20XX

Ontvankelijkheidsbeoordeling

De voorafgaandelijke ontvankelijkheidsbeoordeling gebeurt door AQARTO binnen de week na ontvangst van het ingediende dossier. Deze beoordeling gebeurt op basis van de criteria inzake organisatiestructuur, de structuur van het dossier en de volledigheid en leesbaarheid van de bijlagen. Indien een dossier onvoldoende informatie bevat of slecht is gestructureerd, wordt het geweigerd. In dit geval wordt aangegeven welke elementen onvoldoende zijn en wordt de vaste dossierkost aangerekend. De kandidaat ontvangt binnen een paar weken na ontvangst het resultaat van deze ontvankelijkheidsbeoordeling. Indien het dossier niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt de reden verduidelijkt en krijgt de kandidaat de gelegenheid om het dossier te vervolledigen of te herstructureren. De vaste dossierkost wordt aangerekend voor elk dossier dat wordt ingediend.

Opstart van de beoordeling en aanstelling van experts

Indien het dossier ontvankelijk wordt verklaard, wordt de beoordelingsfase opgestart. Voor dossiers waarbij een beperkt label wordt aangevraagd op niveaus D of C, wordt een beperkte beoordeling uitgevoerd. Bij dergelijke beperkte beoordeling wordt één expert ingeschakeld; deze beoordeling gebeurt binnen 2 tot 4 weken na de beslissing van ontvankelijkheid. Bij een beoordeling voor niveaus A en B wordt het dossier gevalideerd door twee onafhankelijke experts. Voor hogere niveaus wordt een bijkomende derde expert als validatiesupervisor aangesteld.

Vereisten voor experts

Net als de beoordelaars worden validatiesupervisors geselecteerd op basis van hun expertise in kwaliteitszorg (en bij voorkeur duurzame integratieve kwaliteitszorg). Experts worden ingeschakeld die geen familieverband, partner- of vriendschapsrelatie of professionele band hebben met bestuurlijke personen uit de organisatie die het dossier heeft ingediend. Experts die menen dat hun beoordeling niet voldoende objectief kan gebeuren omwille van het bestaan van dergelijke band, dienen dit bij aanvang te melden wanneer zij hiervoor worden aangezocht. Indien een expert met voorafgaandelijke kennis toch nalaat dit te doen, wordt de expert geschrapt als erkende validatie-expert.

Beoordeling van uw ingediend dossier via validatie

De experts gaan na of de zelfevaluatie in het dossier coherent is, beantwoordt aan de criteria en in voldoende mate gestaafd is door bewijsmateriaal. De validatie is dus vooral gericht op de correctheid en de overtuigingskracht van een ingediend dossier, op basis van dezelfde criteria als bij de zelftoets.

De experts gaan na of de criteria voor het aangevraagde niveau in voldoende mate zijn beantwoord, of de inhoudelijke argumentering in het dossier volledig en overtuigend is, en of de toegevoegde bijlagen relevant en overtuigend stavingsmateriaal vormen. Er moet voor de verschillende lijsten voldaan zijn aan de normen van de performantie- en effectiviteitsindex. Bovendien moet men positief scoren op een minimumaantal van de zogenaamde conditionele items (dit zijn de eerste helft van de items in elke lijst). Bij de 7C-toets vormen de eerste 8 van de 16 items en bij de 4A-toets vormen de eerste 10 van de 20 items de conditionele items in de lijsten. Het aantal items waarop men telkens een voldoende moet behalen varieert volgens het niveau van het label: bijvoorbeeld voor het B-niveau dienen 7 van de 10 conditionele 4A-items positief zijn, voor het A⁺ label 9 van de 10.

Het aantal experts die betrokken worden bij de validatie hangt af van het labelniveau en de consensus onder experts. Een online gesprek of een bezoek ter plaatse wordt ingelast, afhankelijk van het labelniveau, de kwaliteit van het ingediende dossier en de consensus onder beoordelaars. Bij een A⁺ of A⁺⁺ label wordt validatie via een online interview of bezoek ter plaatse steeds voorzien.

Label-niveau	Periode van geldigheidsduur	Aantal experts die beoordelen	Validatie ter plaatse of online	Vereiste performantie-index	Vereiste effectiviteits-index	Conditionele 7C-items positief	Conditionele 4A-items positief
D	1	1	nee	40	50	5/8	5/10
C	2	1	nee	50	60	6/8	6/10
B	3	2	optioneel	60	70	7/8	7/10
A	4	2	optioneel	70	80	8/8	8/10
A ⁺	5	3	standaard	80	90	8/8	9/10
A ⁺⁺	5	3	standaard	90	100	8/8	10/10

De performantie-index (max. 100) wordt berekend op basis van de schaalscores die op de items zijn gegeven; de effectiviteitsindex is het proportioneel aantal items die als voldoende zijn beoordeeld (max. 100%).

Bij de 7C-toets zijn de indexen wat lastiger te berekenen, aangezien deze lijsten uit 16 items bestaan. De berekening gebeurt in het online systeem automatisch. Hieronder zijn voorbeelden van omzetting:

Labelniveau	Performantie-index (op 100)	Totaalscore (op max. 80)	Effectiviteitsindex (% items positief)	Aantal positieve 7C-items (van 16)
B	>60	>48	>70	12 of meer
A	>70	>56	>80	13 of meer
A ⁺	>80	>64	>90	15 of meer
A ⁺⁺	>90	>72	>100	16 van de 16

Conclusie van de validatie

De conclusie van de validatie wordt geformuleerd in heldere bewoordingen en bevat waardering van bepaalde elementen of (bij negatieve beoordeling) aanduiding van aspecten die onvoldoende overtuigend zijn. De conclusie wordt oor experts binnen 2 tot 4 weken na ontvangst van het dossier via e-mail bezorgd aan AQARTO.

Controle van de validatie door validatiesupervisor

Vanaf niveau A⁺ worden de conclusies van experts samen met het ingediende dossier (en bijlagen) aan een onafhankelijke validatiesupervisor bezorgd. Deze ontvangt ook de gegevens (naam, functie en expertise) van de betrokken experts. De supervisor controleert of de validatie is verlopen conform de procedure, of de beoordeling door experts op een correcte manier tot stand is gekomen, of de conclusie op een heldere en onderbouwde wijze is geformuleerd, en of er voldoende overeenstemming is in de beoordelingen. In de eindconclusie oordeelt de supervisor of de validatie correct is en of dit leidt tot een eenduidige conclusie.

Eindbeoordeling en eventuele inlassing van bijkomende beoordeling

Bij een positieve eindbeoordeling worden de conclusies aan de kandidaten bezorgd. Dit kan door de beoordelingen afzonderlijk bij elkaar te voegen of door ze redactioneel te integreren.

Bij de eindbeoordeling kunnen tekorten in uitzonderlijke omstandigheden aanleiding geven tot deliberatie waarbij een label alsnog kan worden toegekend. Deze mogelijkheid wordt voorzien als de norm op max. 2 thema's niet is bereikt maar het bereikte niveau toch voldoende dicht bij deze norm ligt. Concreet is dit mogelijk wanneer volgens het oordeel van de experten de performantie-index en/of de effectiviteitsindex op max één thema max. 10 punten onder de minimumnorm ligt (voor het vooropgestelde niveau) of op max twee thema's elk max. 5 punten onder deze norm ligt, en wanneer het aantal conditionele items waaraan niet is voldaan bij max. 2 thema's met slechts één ervan de vooropgestelde maximumnorm overschrijdt. Bij deze deliberatie wordt rekening gehouden met de gemiddelde prestatie op de indexen en met het totaal aantal conditionele items waaraan is voldaan.

In het geval van niet-overeenstemming van beoordeling wordt overlegd of dit kan opgelost worden door uitklaring via discussie met de experts binnen een termijn van 2 weken, dan wel of een bijkomende beoordeling nodig is via een online overleg of een overleg ter plaatse met AQARTO of een bijkomende onafhankelijke expert. Deze extra beoordelingsmogelijkheid wordt eerst voorgelegd aan de kandidaat, aangezien dit een verhoging van de beoordelingskost inhoudt. Een bijkomende beoordeling wordt afgewerkt binnen uiterlijk 2 maanden.

Bekendmaking

De toekenning van een label wordt door AQARTO aan de kandidaat bekendgemaakt binnen 2 weken na de ontvangst van de eindbeoordeling. De gehonoreerde organisatie kan het label aanbrengen op eigen communicaties (digitaal of op papier), steeds vergezeld van de geldigheidsperiode en het niveau.

Anonimiteit, geheimhouding en discretie

De namen van de oorspronkelijke beoordelaars worden niet aan de kandidaten of aan een bijkomende beoordelaar bekendgemaakt. Deze werkwijze is bedoeld om een objectieve beoordeling zoveel mogelijk te verzekeren. Indien een kandidaat niet akkoord gaat met het resultaat van een beoordeling, heeft deze wel de gelegenheid om contact op te nemen met de validatiesupervisor, die de kandidaat uitleg kan geven over de gegrondheid van de beoordelingen zonder de namen van experts bekend te maken.

Experts en supervisors zijn gebonden aan geheimhouding en discretie. Ontvangen dossiers en bijlagen worden niet verder verspreid. Zowel de digitale versies als uitgeprinte versies worden binnen 2 weken na de beoordeling verwijderd uit persoonlijke informatiedragers. Een expert die een dossier valideert, communiceert niet rechtstreeks met de kandidaat over het dossier, de beoordeling of de betrokkenheid hierin. Een validatie-supervisor kan wél met de kandidaat communiceren over de beoordeling en de gevolgde procedure, zonder hierbij de namen van beoordelaars te vermelden.

Doorlooptijd

Een schematisch overzicht van de beoordelingsprocedure vindt u op de volgende bladzijde. De totale doorlooptijd, van indiening tot eindbeoordeling, bedraagt vanaf het B-niveau normaliter 2 maanden. Bij inlassing van extra beoordelingen en/of bezoeken ter plaatse kan dit oplopen tot (max.) 4 maanden.

Aanvullende herbeoordeling

In uitzonderlijke omstandigheden bestaat de mogelijkheid tot een aanvullende herbeoordeling na 6 maanden en binnen het jaar na evaluatie van een vorige dossieraanvraag. Deze mogelijkheid wordt geboden aan organisaties die het label op het aangevraagde niveau niet hebben behaald doordat de voorgeschreven norm op max. 2 thema's niet is bereikt maar het bereikte niveau toch voldoende dicht bij deze norm ligt. Dit is mogelijk wanneer volgens het oordeel van de experten de performantie-index en/of de effectiviteitsindex op max één thema max. 20 punten onder de minimumnorm ligt (voor het vooropgestelde niveau) of op max twee thema's elk max. 10 punten onder deze norm ligt, of wanneer het aantal conditionele items waaraan niet is voldaan bij max. 2 thema's met max. twee tekorten de vooropgestelde maximumnorm van tekorten overschrijdt. Deze mogelijkheid wordt gebaseerd op het oordeel van de experten maar kan door de organisatie ook op eigen initiatief worden aangevraagd. De kostprijs van deze beperkte herbeoordeling bedraagt de vaste dossierkost plus de helft van de standaardbeoordelingskost.

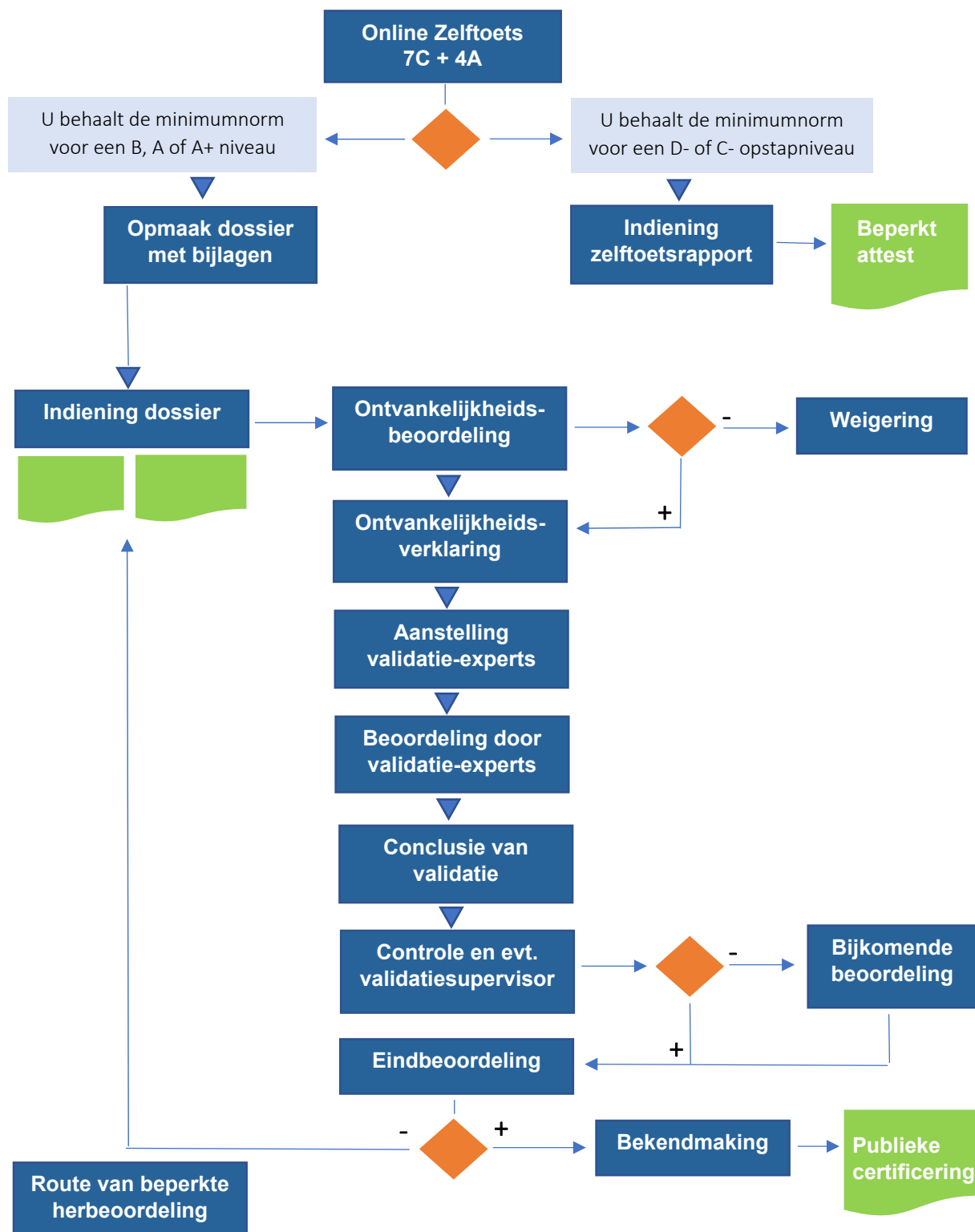
Bijvoorbeeld:

Een organisatie heeft een aanvraag gedaan op het A-niveau. Op 6 van de 7 thema's (via de 7C- en 4A-vragenlijsten) wordt de minimumnorm voldoende bewijskrachtig behaald: er is telkens een performantie-index van minstens 70 en een effectiviteitsindex van minstens 80. De meeste indexen liggen zelfs ruim boven de vereiste norm. Op één van de thema's wordt echter een effectiviteitsindex van 72 en een performantie-index van 58 behaald, waarbij ook tekorten zijn vastgesteld bij conditionele items. Er wordt conform de beoordelingsprocedure dan geen A-label toegekend maar wel een label op een lager niveau. De tekorten zijn te groot om op basis van deliberatie een A-label te bekomen, maar zijn goed remedieerbaar.

In de normale route kan de organisatie aan de verbeterpunten werken om over enkele jaren een nieuwe aanvraag in te dienen op het A-niveau. De beoordeling gebeurt dan op basis van de situatie op dat moment en de acties die ondernomen zijn in de jaren voor de nieuwe aanvraag. Als het A-label dan wordt toegekend, loopt de geldigheidsduur van dit label (4 jaren) vanaf de maand van toekenning zoals normaal vastgelegd.

De organisatie kan er echter ook voor kiezen om binnen het jaar na de eerste beoordeling een herbeoordeling te laten doen op basis van gerichte remediëring van tekorten. De beoordeling wordt dan enkel hernomen voor het thema waarvoor een tekort is vastgesteld en wordt uitgevoerd op basis van indiening van bijkomend stavingsmateriaal. De uitkomst van de beoordeling wordt geïntegreerd in de reeds bestaande beoordeling. Bij toekenning van het nieuwe label wordt de looptijd ervan met één jaar gereduceerd t.o.v. de normale geldigheidsduur. Als er een B-label was toegekend met een geldigheidsduur van 3 jaren, wordt dit na herbeoordeling het jaar nadien vervangen door een A-label met dezelfde geldigheidsduur (3 jaren i.p.v. de normale 4 jaren).

: van zelftoets tot erkenning



Hebt u nog vragen? Consulteer de website www.sureplus.eu

Kostprijs en keuzes



U kiest vooraf op welk niveau u uw dossier indient, aangezien het tarief hierop is gebaseerd. U betaalt éénmaal een vaste dossierkost en een beoordelingskost. Tijdens de periode van geldigheid zijn er geen jaarlijkse bijkomende kosten. Bij een beoordeling wordt de dossier- en beoordelingskost aangerekend volgens het labelniveau dat wordt aangevraagd, ook indien het resultaat niet leidt tot erkenning met een label. Indien een ingediend dossier wordt geweigerd voor beoordeling, wordt enkel de vaste dossierkost aangerekend. Indien bijkomende beoordelingen of bezoeken noodzakelijk zijn, worden bijkomende kosten en eventuele verplaatsingskosten aangerekend die vooraf worden afgesproken.

Normale tarieven 2025		Beoordelingskost volgens grootte van de organisatie							
Label	vaste kost	< 10 VTE	< 25 VTE	< 50 VTE	< 100 VTE	< 250 VTE	< 500 VTE	< 1000 VTE	< 2500 VTE
D - Discovery	400	200	300	400	500	600	700	800	1000
C - Candidate	500	300	400	600	750	900	1250	1750	2500
B - Basic	600	450	600	750	900	1250	1750	2500	3000
A - Advanced	700	600	750	1000	1250	1750	2500	3000	3500
A+	800	750	1000	1250	1750	2250	2750	3250	3750
A++	900	1000	1250	1750	2000	2500	3000	3500	4000

Tarieven uitgedrukt excl. 21% btw. De zelfevaluatie gebeurt online via een tijdelijke toegang tot het PROSE Online Digitaal Systeem. Hiervoor wordt 190€ extra aangerekend. Men kan ook opteren voor een Trial account voor 1 jaar.

Tarieven 2025 voor PROSE-abonnees		Beoordelingskost volgens grootte van de organisatie							
Label	vaste kost	< 10 VTE	< 25 VTE	< 50 VTE	< 100 VTE	< 250 VTE	< 500 VTE	< 1000 VTE	< 2500 VTE
D - Discovery	300	150	200	250	300	400	500	600	800
C - Candidate	400	200	300	450	600	750	900	1250	2000
B - Basic	500	300	450	600	750	1000	1500	2000	2500
A - Advanced	600	450	600	750	1000	1500	2000	2500	3000
A+	700	600	750	900	1500	2000	2500	3000	3250
A++	800	750	900	1250	1750	2250	2750	3250	3500

Tarieven uitgedrukt excl. 21% btw. Dit tarief is toepasbaar na 3 jaar PROSE Entry-abonnement.

Indien het sureplus label wordt geadopteerd door een netwerk of koepelorganisatie, kunnen voordelige tarieven worden afgesproken. PROSE-abonnees genieten van voordelige tarieven. Omgekeerd leidt het behalen van een sureplus label tot sterk verlaagde tarieven voor een abonnement op het PROSE-instrumentarium. Zo wordt de wisselwerking van een goed instrument en een goede praktijk benadrukt.

Meer informatie vindt u op de website www.sureplus.eu

Wat is voor u de interessantste optie?

Uw keuze hangt af van de huidige situatie en werking van uw organisatie, uw ambitie en uw duidelijke keuze voor integratieve kwaliteitszorg.

- **Situatie A:** u hebt reeds een kwaliteitszorgsysteem en u wil dit verder optimaliseren. Als er een toegewijde kwaliteitscoördinator is en een gedreven kwaliteitscultuur, dan zou u in staat moeten zijn om het kwaliteitslabel binnen 1 tot 2 jaar te behalen op A-niveau, of in elk geval het B-niveau.
- **Situatie B:** u hebt al aspecten van een kwaliteitszorgsysteem uitgewerkt. In dit geval doet u er best aan om geen tijd te verliezen en zo snel mogelijk een zelftoets te doen. U kunt het PROSE-systeem gebruiken om uw kwaliteitszorgsysteem op integratieve kwaliteitszorg te oriënteren. U moet in staat zijn om het sureplus-label op niveau B te halen binnen 1 tot 2 jaar. Dit blijft 3 jaar geldig, zodat u binnen die periode uw kwaliteitszorg verder op punt kunt stellen en het label vervolgens op niveau A kunt behalen. Dit blijft dan 4 jaar geldig.
- **Situatie C:** u bent overtuigd van kwaliteitszorg maar staat nog aan het begin. Veel hangt in dit geval af van de aanwezige dynamiek in uw organisatie en de competentie bij de personen die instaan voor kwaliteitszorg. Het ontbreken van een kwaliteitszorgsysteem kunt u ook bekijken als een gelegenheid om het meteen te richten op integratieve kwaliteitszorg. Als u gebruik maakt van het PROSE-systeem, wordt dit gemakkelijker. Bovendien kunt u via deze weg training en ondersteuning krijgen.

Een concreet voorbeeld voor een grote organisatie met 800 VTE personeelsleden

- **U hebt reeds een PROSE-abonnement** om met dit instrumentarium uw kwaliteitszorgsysteem op te bouwen. U doet meteen een 7C- en 4A-zelftoets. U stelt vast dat u eigenlijk al het niveau C haalt en u weet nu precies wat er nog ontbreekt om door te groeien. U dient uw dossier in voor het behalen van een voorlopig attest van het C-opstapniveau. Dit kost u 1650€ maar door het behalen van dit opstapniveau wordt de kost van uw PROSE-abonnement in hetzelfde én het eropvolgende jaar gereduceerd met 500€/jaar. Uw investering wordt al voor 60% gecompenseerd. Doordat u van de experts concrete feedback ontvangt, kunt u dankzij gerichte inspanningen twee jaar later het A⁺-niveau behalen. Deze erkenning kost u (als PROSE-abonnee) 3700€, maar dit labelniveau blijft 5 jaar geldig. In die periode hebt u op basis van dit label bovendien bijna 50% reductie op uw PROSE-abonnement, wat op 5 jaar tijd een financieel voordeel oplevert van 4000€. Door een goede toepassing van kwaliteitszorg hebt u dus eigenlijk de kost van het label helemaal terugverdiend.
- **U hebt nog geen PROSE-abonnement** en beslist om in te stappen in een Entry-formule. De kwaliteitscoördinator volgt (samen met een directielid) ondertussen de opleiding *Werken aan kwaliteit* en past de principes en methodes doelgericht toe. U haalt na 3 jaar het sureplus B-label en betaalt door uw PROSE-abonnement slechts 2500€ i.p.v. 3100€. Doordat u al een eerste maal het label hebt behaald en hebt geleerd uit de feedback van experts, slaagt u erin om 3 jaar later het prestigieuze A⁺ niveau te behalen, waardoor u 5 jaren lang erkenning geniet. Bovendien hebt u via het label na 3 jaar abonnement ook recht op een verlaagd PROSE-tarief, waardoor u hiervoor jaarlijks slechts 800€ betaalt i.p.v. 1600€. Op 5 jaar tijd betekent dit een voordeel van 4000€.

Vragen die u mogelijk nog heeft

- **Moeten we slechts één keer betalen voor het kwaliteitslabel?** Inderdaad: per erkenning betaalt u éénmalig, niet jaarlijks. Er zijn geen terugkerende kosten. Op het einde van de geldigheidsperiode kunt u het label vernieuwen door een nieuwe aanvraag aan de dan geldende tarieven.
- **Als we gaan voor het label op niveau A, en het blijkt dat we A niet halen maar wel B. Wat dan?** Dan krijgt u het label op niveau B, maar u betaalt wel voor het niveau waarvoor u het label hebt aangevraagd. Het is dus van belang dat u bij de zelfevaluatie voldoende zelfkritisch bent.
- **Zijn er verborgen kosten?** Nee. Enkel indien er een bijkomende beoordeling dient te gebeuren of indien er een online interview of bezoek wordt ingelast, worden bijkomende kosten aangerekend die op voorhand worden afgesproken. Deze kost bedraagt normaliter 300€ voor een sessie van 2 tot 3 uren, plus eventuele verplaatsingskosten.
- **We hebben reeds ervaring met een ander model. Is het makkelijk om over te schakelen?** Dat hangt af van het model. Als u bijvoorbeeld reeds met een EFQM-afgeleid model werkt, dan zal u moeiteloos kunnen overschakelen. U dient zich wel te oriënteren naar integratieve kwaliteitszorg.
- **Kunnen we ons voorafgaandelijk laten screenen?** Dat kan, op basis van een zelfevaluatie die vanuit de organisatie wordt georganiseerd onder begeleiding van AQARTO. Een screening met advies dient minstens een half jaar vóór de aanvraag van een label te gebeuren, zodat er geen vermenging is met het later beoordelingsproces. De kost voor een screening met concrete adviezen voor interpretatie en verbeterpunten bedraagt 800€ (of 400€ voor PROSE-abonnees, excl. btw).
- **Kunnen we een beroep doen op vorming en ondersteuning bij AQARTO?** Dat kan, maar niet in de aanloop naar of gedurende de beoordeling. Er moet vermeden worden dat er interferentie zou zijn tussen ondersteuning en beoordeling. Vanuit AQARTO worden opleidingssessies georganiseerd in kwaliteitszorg. Het is aangewezen om ruim op voorhand een dergelijke opleiding te volgen.
- **We zijn een team met minder dan 5 medewerkers. Kunnen wij het label verkrijgen?** Het label is vooral gericht naar organisaties met minstens 5 medewerkers, maar in bepaalde situaties kan het ook voor zeer kleine organisaties. In de standaardwerkwijze voeren 5 personen uit de organisatie in een eerste stap de zelfevaluatie online uit. Dit kunnen ook personen zijn die op zelfstandige basis in de organisatie zijn ingeschakeld. Wanneer er geen 5 personen zijn, dan kan een specifieke werkwijze worden afgesproken, die op papier wordt uitgevoerd met drie of vier personen samen. De consensuscore vormt dan de basis voor het dossier. De aanvragende organisatie meldt dit op voorhand of bij de aanvraag, zodat het dossier ontvankelijk kan verklaard worden.

Steevliet behaalde in 2018 als eerste het sureplus-label op A-niveau. Het werd uitgereikt door de administrateur-generaal van het agentschap Jongerenwelzijn van de Vlaamse overheid.



In 2021 behaalde vzw Reset als maatwerk-bedrijf het sureplus A-label, wat hen voor 4 jaren WSE-certificering opleverde.



Twijfelt u nog?

Een **sureplus**-kwaliteitslabel betekent een erkenning van de inspanningen om een kwaliteitscultuur binnen uw organisatie effectief te realiseren. Het betekent niet alleen een publieke erkenning die voordelig kan zijn bij doorlichtingen of inspecties en het opbouwen van partnerschappen, maar ook een waardering van inspanningen van alle medewerkers. Het **sureplus** kwaliteitslabel is gericht op de toepassing van duurzame integratieve kwaliteitszorg, gericht op alle relevante aspecten in uw organisatie, met een nadruk op menselijke factoren. U doet dus best een aanvraag tot erkenning als u echt met overtuiging ook kiest voor kwaliteitszorg die hierdoor gekenmerkt is.

Het **sureplus** kwaliteitslabel laat u toe om te groeien in duurzame integratieve kwaliteitszorg. Duidelijke criteria en beoordelingsnormen laten toe om af te wegen of u in aanmerking komt voor het label. U weet dus op voorhand waar u aan toe bent en u kunt verbeteren in kwaliteitszorg omdat u weet waaraan u moet werken om naar een hoger niveau te klimmen. Hoe steviger de kwaliteitszorg bij u is uitgebouwd, des te hoger het niveau en de duurtijd van erkenning. U kunt bijvoorbeeld starten in een opstapniveau C en binnen twee jaar doorgroeien naar een B- of zelfs A⁺ niveau, dat 5 jaren geldig is. Hebt u een PROSE-abonnement, dan hebt u van bij de aanvang meteen ook alle tools om een kwaliteitszorgsysteem op te bouwen.

Maak gerust zelf de vergelijking met andere labels aan de hand van de onderstaande 12 criteria:

Doe de vergelijkende test	sureplus label	ander label
Krijg ik bij aanvang volledige informatie over de kostprijs van het label?	✓	☐
Is er een goede prijs/kwaliteit verhouding?	✓	☐
Is de certificatieprocedure gebaseerd op zelfevaluatie?	✓	☐
Vergt het indienen van een dossier weinig administratief werk?	✓	☐
Krijg ik een duidelijk zicht op de concrete beoordelingsaspecten?	✓	☐
Krijg ik heldere informatie over de beoordelingsprocedure?	✓	☐
Bezit het label verschillende niveaus en de mogelijkheid om door te groeien?	✓	☐
Heeft de organisatie affiniteit met de sector en onze doelgroep?	✓	☐
Heeft het label al erkenning en een reputatie opgebouwd?	✓	☐
Biedt het label de mogelijkheid tot benchmarking?	✓	☐
Zijn criteria of erkenningskaders van de overheid herkenbaar ingebouwd?	✓	☐
Gaat het label voor een brede erkenning van goede kwaliteitszorgpraktijk?	✓	☐

U kunt het **sureplus**-label behalen zonder gebruik te maken van het PROSE-instrumentarium. In de praktijk zal het gebruik van PROSE normaliter wel leiden tot een hoger niveau van kwaliteitszorg, en zal het behalen van het label dus ook meer vanzelfsprekend zijn. Meer info vindt u op de websites www.sureplus.eu en www.prose.eu

Digitaal, doorzichtig en doenbaar.

Het beoordelingskader, de beoordelingsprocedure en de kost van het **sureplus**-kwaliteitslabel vindt u volledig uitgelegd in deze brochure, zodat er geen verrassingen of misverstanden zijn. Hebt u toch nog vragen? We beantwoorden ze graag. Wilt u de zelftoets online vrijblijvend uitproberen? We geven u graag tijdelijk toegang.

We streven naar kwaliteitszorg die effectief en efficiënt is. We vermijden administratieve last en houden de kostprijs laag. Goede kwaliteitszorg moet immers ook goed doenbaar zijn voor alle betrokken partijen. Tegelijkertijd biedt het label ruimte voor ambitie en groei: u kunt stapsgewijs klimmen naar een hoger niveau van erkenning.

We vermijden verplaatsingen en maken zoveel mogelijk gebruik van digitale communicatie en online overleg. Sinds 2020 werken we volledig papierloos. Hopelijk print u deze brochure niet op papier. U kunt immers steeds de meest actuele versie downloaden. U mag deze brochure in pdf-vorm doorsturen naar collega's, maar wel steeds met de vermelding om de website www.sureplus.eu te consulteren.

Contacteer ons voor bijkomende info op info@prose.be



Nood aan specifieke dienstverlening?

U kunt bij het agentschap AQARTO terecht voor volgende diensten:

Opleiding & advies. Wij trainen uw medewerkers in kwaliteitszorg en geven advies en hulp bij het ontwikkelen en optimaliseren van uw kwaliteitszorgsysteem. Wij verzorgen trainingen en organiseren coaching voor organisaties zoals scholen, ziekenhuizen en instellingen voor hulpverlening of begeleiding. Wij leveren beleidsadvies voor Europese agentschappen en netwerkorganisaties.

Auditing & assessment. Wij voeren audits uit op beleid, processen en procedures in uw organisatie en beoordelen de effectiviteit en efficiëntie van uw kwaliteitszorgsysteem. We zijn betrokken geweest bij accreditatieactiviteiten voor nationale en Europese organisaties zoals ENQA, AEQES en EADTU. We zijn betrokken geweest bij auditactiviteiten van onderwijsinstellingen en nationale agentschappen.

Operationele ondersteuning. Als u specifieke hulp nodig heeft bij het opbouwen of verbeteren van uw kwaliteitszorgbeleid of uw kwaliteitsmanagementsysteem, of als uw organisatie een systeem helemaal opnieuw moet ontwikkelen of herzien, kunnen wij u helpen bij de implementatie hiervan. We hebben kwaliteitshandleidingen en raamwerken ontwikkeld voor instellingen zoals universiteiten, openbare instanties en nationale instanties in Europa, Afrika en Amerika.

Teamcoaching. Een specifiek expertisedomein heeft betrekking op teamcoaching, en specifiek op interprofessioneel teamwerk, in de context van de gezondheidszorg, hulpverlening, onderwijs en opleiding. We hebben raamwerken en hulpmiddelen ontwikkeld die interprofessionele samenwerking ondersteunen, samenwerkingscompetenties en interpersoonlijke vaardigheden bij teamleden beoordelen en teamcoaching ondersteunen.

Communicatiemanagement. Communicatie is een belangrijke pijler in iedere organisatie. We onderzoeken de sterke en zwakke punten van interne en externe communicatie en wijzen op mogelijkheden voor verbetering. Wij richten ons op de uitvoering van formele communicatie, documentbeheer, communicatieplatforms, en het functioneren van vergaderingen en teams.

Meer info op www.aqarto.agency



© AQARTO bv, alle rechten voorbehouden

Wielewaalstraat 1, BE-9820 Merelbeke, België
Route des Peyses 2021, F-07190 Issamoulenc, France

SUREPLUS en PROSE zijn merknamen beheerd door AQARTO bv.
Gehanteerde prijzen in deze brochure zijn excl. btw en kunnen wijzigen.
De geldende tarieven zijn raadpleegbaar op www.sureplus.eu en www.prose.eu

Contacteer ons via
info@aqarto.agency
info@prose.be