

Waarom kwaliteitslabels en voor wie?

PROZA wordt in vele organisaties gebruikt. Het is belangrijk dat men op een goede manier ermee aan de slag gaat. Daarom bewaken we het kwaliteitsvol gebruik. Er zijn erkende PROZA-experten waarop men een beroep kan doen bij de introductie en de toepassing van het instrument.

We reiken ook labels uit aan organisaties die bewijs kunnen leveren van hun goede praktijk. Het hebben van een kwaliteitslabel kan voorwaarde zijn om als organisatie opgenomen te worden in een bestand voor gegevensvergelijking (benchmarking) en kan ook aan de organisatie bepaalde voordelen geven zoals korting op upgrades en deelname aan gebruikerscongressen. Organisaties die in het bezit zijn van een kwaliteitslabel, worden opgenomen op een consultatiesectie van de website van Prose. Er wordt ook een certificaat uitgereikt.

Een label is een erkenning van goede praktijk van kwaliteitszorg in de organisatie. Men kan het certificaat uithangen of als elektronisch label invoegen op documenten. Het heeft een positief effect naar klanten toe, maar ook naar medewerkers en naar instanties waarmee u samenwerkt.

Elke organisatie die in het bezit is van een PROZA-gebruikslicentie, kan het label aanvragen. Indien het label op niveau van een afdeling (bijv. departement, opleiding of dienst) wordt aangevraagd, dan gebeurt de beoordeling op dit niveau. Het label mag door de organisatie gedurende een bepaalde geldigheidsduur gebruikt worden, tenzij PROSE vaststelt dat er onregelmatigheden zijn gebeurd bij de dossieropmaak.

Een PROZA-kwaliteitslabel legt de nadruk op het procesaspect van kwaliteitszorg en op het bereiken van resultaten. Het is geen controle op het bereiken van een bepaald kwaliteitsniveau van producten of van dienstverlening. Er is een onderscheid tussen het beoordelen van de praktijk van kwaliteitszorg via het PROZA-instrument en anderzijds het voldoen aan criteria die (door bepaalde instanties) worden opgelegd.

Bij bepaalde vormen van externe kwaliteitszorg (bijv. accreditatie) kan het hebben van een PROZA-kwaliteitslabel een goede basis vormen, namelijk het aantonen van een goede werking van kwaliteitszorg in de organisatie. Het hebben van goede vormen van zelfevaluatie wordt door de overheid meer en meer gezien als complementair aan extern opgelegde eisen, waarbij zelfevaluatie zelfs een basisvoorwaarde kan vormen om extern opgelegde eisen op een goede manier in de organisatie in te bedden.

Soorten labels

We onderscheiden een basislabel en een label+. Het basislabel blijft drie jaar geldig; een label+ blijft 5 jaar geldig. Een basislabel legt de nadruk op goede startvoorwaarden voor kwaliteitszorg in de organisatie, op de correcte toepassing van de werkmethoden van PROZA en op het realiseren van zelfevaluatie (diagnosticeren). Een label+ legt de nadruk op verbreding en verdieping van het gebruik van PROZA in de organisatie en op de drie basisaspecten van kwaliteitszorg: verantwoording, verbetering en verankering.

Een **basislabel** kan men verkrijgen als men als organisatie of afdeling aan de volgende vereisten voldoet:

- Er moet vóór de diagnoses een stuurgroep gevormd zijn, die op beargumenteerde basis is samengesteld en die het gebruik van PROZA binnen het kwaliteitszorgsysteem heeft geëxpliciteerd en de modaliteiten ervan heeft vastgelegd. De modaliteiten mogen niet in tegenstrijd zijn met wat in de PROZA-handleiding staat beschreven.
- Er is in de organisatie van bij aanvang van de invoering van PROZA een coördinator aangesteld die o.a. het gebruik van PROZA superviseert.
- De medewerkers van de organisatie zijn gesensibiliseerd voor kwaliteitszorg en de sleutelpersonen in de organisatie hebben vorming gehad over kwaliteitszorg en het gebruik van PROZA vooraleer de zelfevaluaties een aanvang hebben genomen.
- Er is een zelfevaluatie gebeurd volgens de voorgeschreven methodologie op minstens drie aandachtspunten over minstens 3 verschillende aandachtsgebieden, waarvan 1 uit de 4 input-aandachtsgebieden, 1 uit de kernprocessen en 1 uit de 4 output-aandachtsgebieden. De keuze van de diagnose is evenwichtig en gefundeerd.
- De resultaten van de zelfevaluaties zijn medegedeeld aan de diverse betrokkenen en de interne overlegorganen die daarvoor zijn aangewezen.
- Er is een overzichtelijke screening gebeurd, bij voorkeur via de Quicksan, als vorm van sterkte-zwakte analyse en om de aandachtspunten voor diepgaande diagnose te bepalen. De Quicksan kan pas worden overgeslagen indien er een andere vorm van screening is geweest, indien een inventarisatie van mogelijke probleemgebieden reeds beschikbaar was, of indien een brede zelfevaluatie op alle aandachtsgebieden is georganiseerd.
- Er zijn in de laatste drie jaren minstens 3 verbeterprojecten gedefinieerd en in een actieplan uitgewerkt. De verbeterprojecten moeten volgens een beargumenteerde prioritering zijn vastgelegd. Ze zijn voldoende specifiek (aantoonbaar in beoogde doelen, vastgestelde tijdschema's, nodige middelen, aangeduide verantwoordelijken en betrokkenen bij de uitvoering) en realiseerbaar. Bovendien is de uitvoering van deze projecten opgestart.

Een **label+** legt de nadruk op verdieping en verbreding en is gericht op het uitvoeren van verbeterprojecten op basis van PROZA. Dit betekent dat de gevoerde diagnoses uitmonden in goed geformuleerde verbeterplannen (waarbij analyse en prioritering is gebeurd), dat ze deskundig zijn uitgevoerd en dat een opvolging ervan heeft plaatsgevonden. De volgende criteria gelden expliciet:

- Er moeten minstens 6 verschillende verbetertrajecten zijn gedefinieerd, waarvan 3 succesvol zijn afgerond en gerealiseerd binnen de vooropgestelde termijn.
- Verbeteringen van de afgeronde projecten zijn ook structureel verankerd in de organisatie. Dit kan bijv. door het creëren van functieverduidelijkingen, het invoeren van bijkomende verantwoordelijkheden, het delegeren van bevoegdheden, het opnemen van reglementering, het veranderen of invoeren van een procedure, het wijzigen van de infrastructuur, het invoeren van geregelde interviews enz.
- Een meerjarenplanning van kwaliteitszorg met cyclisch karakter is aanwezig. Er moet aangetoond worden dat diagnoses niet op een eenmalige basis plaatsvinden, maar dat er een cyclus van diagnose, verbetering en resultaatgerichte controle (de PDCA-cirkel) gepland en aanwezig is. De cyclus moet beschreven staan (bijv. in een kwaliteitshandboek) en de opvolging van verbeterplannen moet kunnen aangetoond worden. Gegevens van metingen zijn beschikbaar en worden gebruikt bij beleidsvoering.

Een label aanvragen via een dossier

Aanvragen worden via een dossier opgemaakt, dat door onafhankelijke PROZA-deskundigen wordt beoordeeld. Om een label te verkrijgen, stuurt een organisatie een aanvraagdossier (elektronisch) naar Prose. Voorafgaandelijk stuurt de organisatie (of afdeling) echter eerst een beschrijving van de organisationele aspecten naar Prose, waarbij door Prose beoordeeld wordt of de erkenning op niveau van de organisatie of de afdeling mogelijk is. Indien de organisatie dit nalaat, en deze dossiervoorwaarden pas bij de indiening van het beoordelingsdossier voegt, dan is het mogelijk dat Prose de aanvraag tot erkenning niet ontvankelijk verklaart. Een ontvankelijkheidsverklaring vermijdt dat organisaties nodeloos erkenningsdossiers zouden opmaken. Een ontvankelijkheidsverklaring betekent echter geenszins een garantie voor positieve beoordeling in de verdere beoordelingstappen. Het betekent enkel dat de organisatie in aanmerking komt voor beoordeling op niveau van de organisatie dan wel op niveau van een of meerdere afdelingen.

Een label kan uitgereikt worden aan de organisatie als geheel, of aan een afdeling (bijv. departement) binnen de organisatie. Indien het label op niveau van een afdeling wordt aangevraagd, moet de afdeling binnen de organisatie voldoende autonomie hebben. Alle aandachtsgebieden moeten binnen de afdeling beheerd worden door een leidinggevende, waarbij weliswaar de organisatie op centraal niveau beheersprincipes heeft vastgelegd en bepaalde taakgebieden kunnen zijn gedelegeerd naar medewerkers. Indien een label op niveau van de organisatie als geheel wordt aangevraagd, wordt eerst nagekeken (op basis van de schaalgrootte, de organisatiestructuur en de kernprocessen), of een beoordeling onmiddellijk op dit niveau kan, dan wel dat er labels nodig zijn voor de onderliggende organisatie-eenheden.

Men kan als organisatie tegelijkertijd een basislabel en een label+ aanvragen, ook al heeft men nog geen basis label. In dit geval wordt wel eerst een beoordeling gedaan van de criteria voor een basis label. Pas indien hierover een positieve beoordeling is, wordt de procedure voor toekenning van een advanced label verdergezet.

Dossierbeoordeling

Het ingediende dossier bestaat uit een ingevuld formulier, een argumentatie van voldoen aan de gestelde voorwaarden en bewijsstukken ter staving van de argumentatie. De kwaliteitscoördinator bewijst het voldoen aan de vereisten via (kopieën of elektronische versies van) concrete documenten. De graad van vertrouwelijkheid van documenten wordt hierbij duidelijk aangegeven. Samen met het dossier wordt ook een verkorte beschrijving gegeven van het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitszorgsysteem in de organisatie of afdeling, in elektronisch tekstbestand op 1 bladzijde. Deze informatie wordt op de Prose-website geplaatst indien het kwaliteitslabel wordt uitgereikt.

Het aanvraagdossier voor een basislabel wordt beoordeeld door twee erkende PROZA-experten die niet verbonden zijn aan de aanvragende organisatie. Het wordt mee beoordeeld door de manager van Prose. Een audit ter plaatse door een derde expert kan door Prose noodzakelijk geacht worden indien er geen overeenkomst is in beoordeling tussen de PROZA-experten en indien er in overleg met de manager niet tot een positieve consensus wordt gekomen.

Bij een aanvraag van een label+ gebeurt een dossierbeoordeling door twee experts. Bij verdeeld advies wordt een derde expert ingeschakeld. Op basis van een positieve beoordeling van het dossier gebeurt vervolgens een audit ter plaatse door een expert, die op het einde van zijn bezoek mondeling al een voorlopige uitspraak doet.

De organisaties die een label verkrijgen, worden op de website geplaatst, met een eventuele link naar hun eigen website. Er wordt ook een certificaat uitgereikt. Het basislabel blijft 3 jaar geldig; het label+ 5 jaar.

Kostprijs

De kostprijs van het beoordelingsproces voor het verkrijgen van een basislabel bedraagt voor een kleine organisatie (tot 50 VTE medewerkers) 363 euro (incl. BTW); deze voor een label+ bedraagt 726 euro (incl. BTW, excl. verplaatsingskosten). Indien de dossierbeoordeling voor een label+ negatief is, wordt 605 euro aangerekend. De beoordeling van een label+ kan samen gebeuren met deze van een basislabel; in dit geval bedraagt de totale kostprijs 968 euro. Voor een audit bij een basislabel wordt een kost aangerekend van 200 euro plus verplaatsingskosten (bij een label+ is dit een standaardonderdeel van de erkenningsprocedure en in de prijs begrepen).