



# Kwaco of wacko?

Muriel De Ryck

EPC

Arbeidstijd

HACCP

Registraties

veiligheidsconsulent

Q-DECREET

EMK

DRN

Integrale jeugdhulp



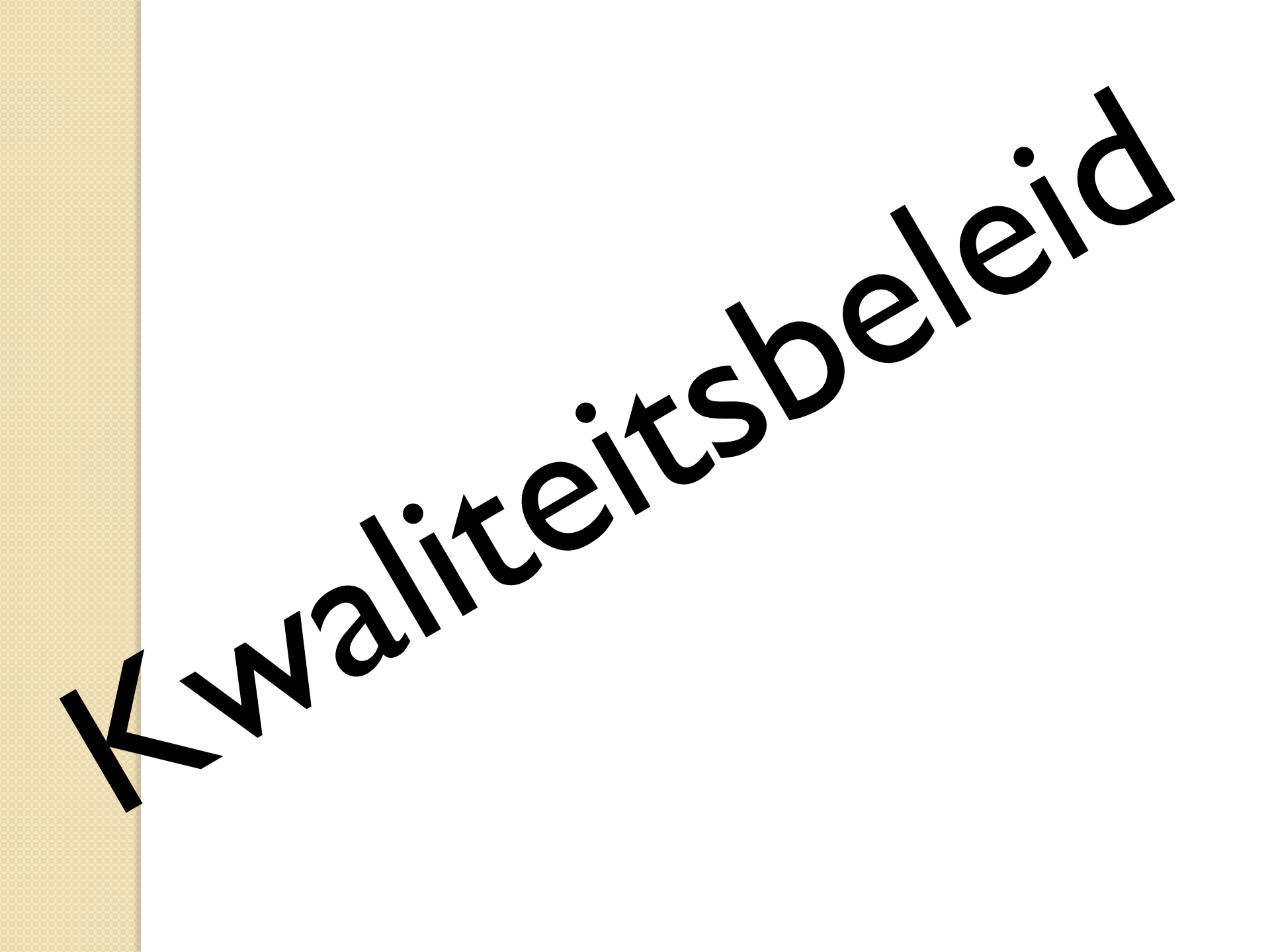
# SWORD OF DAMOCLES



**IT'S JUST A MATTER OF TIME**







# Kwaliteitsbeleid

Q







# Doelstellingen werkgroep

- Niets nieuws, verder bouwen op vorige decreet
- Duidelijk kader, haalbaar, zinvol
- Alleen de essentie uitwerken: kader, visieteksten, kernprocessen en resultaten
- Autonomie van de voorzieningen om eigen kwaliteitsmanagementssysteem te ontwikkelen en eigen zelfevaluatie-instrument te kiezen.
- Regelluwte, minder administratie
- Geen normen opleggen, wel vergelijking mogelijk maken
- Accent op het proces (PDCA, zelfevaluatie)
- Zijn deze gerealiseerd?

# Aan de slag ...

- we hebben al veel!
  - allerlei visieteksten
  - kwaliteitsbeleid, kwaliteitshandboek, ...
  - tevredenheidsmetingen, klachtenprocedure, ...
  - procedures rond kernprocessen: onthaal, handelingsplan, nazorg en afsluiten, dossierbeheer
  - pedagogisch profiel
  - inspraak gebruikers in hulpverlening, ...
  - Kengetallen: personeel, gebruikers, ...
  - Samenlevingsresultaten: maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen
  - ...
- Up to date en voldoende gekend/gebruikt?

# Aan de slag ...

- zelfevaluatie
  - al veel doen rond zelfevaluatie: olijsten en bundelen? Bv SWOT?
  - Kwaliteitsplanning: PDCA, SMART?
  - de organisatie positioneren op de verschillende niveau's is al beperkt zelfevaluatie-instrument
  - Meeste scores ... (2-) 3 ... soms 4 ... 5???
- Wat hebben we nog niet (voldoende?)
  - zinvol?
  - haalbaar?
  - prioriteit?



# Uitdaging voor de eigen organisatie

- Explicitering van bepaalde thema's, bv visie op kwaliteitszorg
- Visie op leiding geven; hoe willen wij beleid voeren in onze organisatie en welk soort “leiders”?
- Hoe gebruikers nog meer betrekken op alle niveau's?
- Welke interne en externe partners vinden wij belangrijk?
- Wie zijn onze strategische partners?



# Uitdaging voor de eigen organisatie

- Hoe alles verbinden tot 1 geheel?  
“De organisatie linkt de gegevens van ... aan de resultaten van andere thema's, waardoor een gefundeerde interpretatie van de gegevens geformuleerd kan worden.”
- Explicitering van PDCA, zelfevaluatie, verbetertrajecten, ...
- Meer systematiek in bijsturing en evaluatie, meer SMART-werken
- Welke indicatoren zijn zinvol voor *mijn* organisatie?



# Uitdaging voor de eigen organisatie

- Niet niveau 5 halen
- Efficiëntie en effectiviteit
- Meerwaarde voor onze gebruikers?
- Zinvolheid primeert op deadlines, behalen van normen, ...

**maak keuzes  
én doe *iets***

- Welke keuzes willen wij in onze organisatie maken?



Jij bent  
mijn grote  
vriend!







**Kwaco of wacko?**



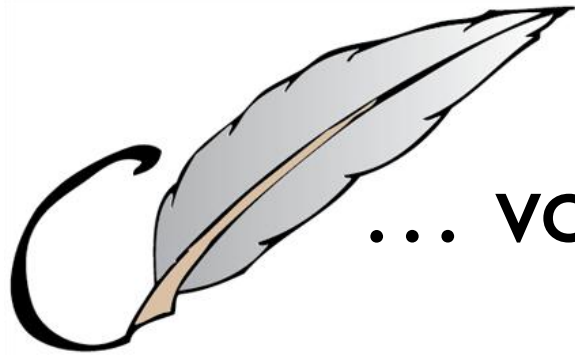
... voor een overheid die ...

- ... ondersteuning biedt en begrip heeft voor waar het moeilijker loopt
- ... mee blijft zoeken hoe deregularisering en responsabilisering een nog explicietere plaats kunnen krijgen
- ... vertrouwen uitstraalt in organisaties en de deskundigheid van haar medewerkers
- ... benchlearning belangrijker vindt dan benchmarking
- ... het proces en de groei belangrijker vindt dan de norm en de regel



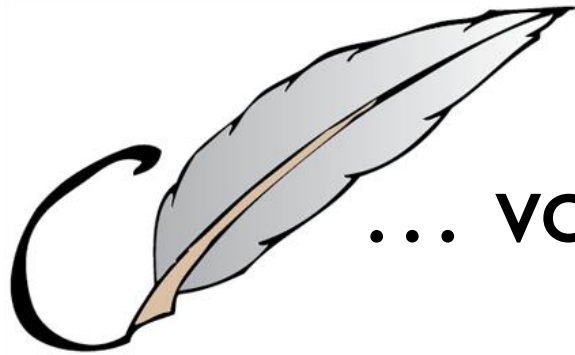
... voor een overheid die ...

- ... beseft dat indicatoren nooit de essentie van de hulpverlening kunnen vatten
- ... beseft dat indicatoren vooral zin hebben binnen een proces van zelfevaluatie en dat de interpretatie ervan vooral zin heeft op het niveau van de voorziening zelf.
- ... gelooft dat 'weten' véél meer is dan 'meten'
- ... het gemiddelde niet tot norm verheft
- ... niet elk maatschappelijk relevant thema omzet in een voor de sector verplichte procedure of erkenningsvoorwaarde



## ... voor een inspectie die ...

- ... een organisatie kan inspireren en aan het denken zetten ... en vermijdt dat organisaties dingen gaan doen 'ifv de inspectie' ...
- ... ook oog heeft voor wat goed loopt en dat benoemt ... en niet alleen de aandachtspunten en werkpunten ...
- ... mee zoekt hoe iets kan aangetoond worden ... op een veel creatievere manier dan via cijfers of teksten of regels of 'afvinken' ...



## ... voor een inspectie die ...

- ... oog en respect heeft voor de eigenheid, de visie en het proces van elke organisatie
- ... respect heeft voor de eigen vertaling die organisaties geven aan 'kaders' en die misschien afwijken van een regel, maar dit kunnen verantwoorden
- ... vertrekt vanuit de geest van de wet en niet de letter
- ... beseft dat ze nooit volledig objectief kan inspecteren
- ... voorspelbaar is



## ... voor collega-organisaties die ...

- ... zonder problemen teksten en ideeën uitwisselen  
...
- ... waar je altijd naar kan bellen met een vraag of voor tips en goede praktijken
- ... benchlearning belangrijk vinden



## ... voor koepels die ...

- ... onze stem mee vertegenwoordigen naar een overheid of een inspectie toe, naar de maatschappij, ...
- ... die mee zoeken waar we extra steun nodig hebben
- ... benchlearning ondersteunen





**Kwaco of wacko?**