

# **EQUASS 2018**

## **Principes, criteria en indicatoren voor EQUASS Assurance erkenning**

© EQUASS 2017  
V.010116

## **Inhoudstafel**

<b>Introductie</b>	<b>3</b>
<b>Principes</b>	<b>5</b>
1. <b>Leiderschap</b>	<b>5</b>
2. <b>Medewerkers</b>	<b>10</b>
3. <b>Rechten</b>	<b>16</b>
4. <b>Ethiek</b>	<b>19</b>
5. <b>Partnershappen</b>	<b>23</b>
6. <b>Participatie</b>	<b>25</b>
7. <b>Persoonsgerichte aanpak</b>	<b>30</b>
8. <b>Samenhang</b>	<b>34</b>
9. <b>Resultaatgerichtheid</b>	<b>38</b>
10. <b>Continue verbetering</b>	<b>42</b>

## Inleiding

European Quality in Social Services (EQUASS) is een initiatief van het European Platform for Rehabilitation (EPR). EQUASS biedt een brede waaier van diensten aan op het gebied van de ontwikkeling, promotie, erkenning en kwaliteitscertificatie, om aan de Europese kwaliteitsvereisten<sup>1</sup> in de sociale dienstverlening te voldoen. EQUASS heeft tot doel de sociale dienstverleners te betrekken bij de kwaliteit, continue verbetering, maar ook 'learning en development', en dit om de gebruikers van deze diensten in heel Europa dezelfde kwaliteit te garanderen.

EQUASS biedt erkennings- en certificeringsprogramma's aan op het vlak van de kwaliteit van sociale diensten. Het stelt organisaties die diensten leveren in de sociale sector in staat om deel te nemen aan een extern evaluatieproces op Europees niveau. Op deze manier kunnen ze de kwaliteit van hun dienstverlening aan cliënten en andere stakeholders aantonen.

Het EQUASS 2018 systeem omvat 10 kwaliteitsprincipes die voortkomen uit de raadpleging van stakeholders in de sociale sector en op basis van het Europese kwaliteitskader voor sociale diensten (Social Protection Committee, 2010). Ieder kwaliteitsprincipe is onderverdeeld in gedetailleerde kwaliteitscriteria. Specifieke prestatie-indicatoren verduidelijken de prestatie naargelang het kwaliteitscriterium. Dit document presenteert de principes, criteria en indicatoren die in acht moeten worden genomen bij toepassing van de EQUASS criteria en het streven naar correcte en relevante resultaten voor een EQUASS Assurance erkenning. Het beschrijft ook in kort vijf perspectieven waarop de prestaties wat betreft uitvoering en resultaten zullen worden geëvalueerd.

EQUASS Assurance 2018 erkenning zal worden uitgereikt aan de sociale dienstverleners die een succesvolle implementatie van alle EQUASS 2018 criteria kunnen aantonen. Om u te helpen met deze evaluatie werd er een evaluatieraster met twee invalshoeken ontwikkeld:

- 1) "Implementatie wat betreft aanpak": in hoeverre hebben sociale dienstverleners een heldere en logische aanpak, systemen en werkwijzen, doorgevoerd wat betreft de vooropgestelde criteria, en zijn ze in staat om verbeteringen te implementeren.
- 2) "Resultaten": in welke mate hebben de sociale dienstverleners relevante resultaten geïdentificeerd wat betreft de criteria, en zijn ze in staat om succesvol verbeteringen door te voeren op basis van een vergelijking van de resultaten van

---

<sup>1</sup> Position Paper on Quality (High Level Group on Disability, september 2007) and the Voluntary Quality Framework for Social Services (SPC, oktober 2010)

andere sociale dienstverleners in de sector. Elk perspectief heeft 5 prestatieniveaus<sup>2</sup> die corresponderen met verschillende fasen van de ontwikkeling en leerprocessen van organisaties. Deze zijn gerelateerd aan de verschillende erkenningstypes: “Toegewijd aan EQUASS Assurance” (niveau 1), “EQUASS Assurance certificatie” (niveau 2), “Toegewijd aan EQUASS Excellence” (niveau 3) en “EQUASS Excellence certificatie” (niveau 4 en 5).

De EQUASS certificering<sup>3</sup> zorgt ervoor dat er een afdoende resultaat is volgens de EQUASS kwaliteitsprincipes, en een resultaat dat voldoet aan de vereisten van het European Quality Framework for Social Services. Het verzekert ook afdoende resultaten gebaseerd op de belangrijkste elementen van een operationeel Quality Management System<sup>4</sup>.

Het EQUASS 2018 systeem is op maat gemaakt voor de sociale sector, en biedt een alomvattende aanpak op basis van specifieke kwaliteitscriteria, prestatie-indicatoren en duidelijke externe evaluatie- en controleprocedures. Na het versturen van het aanvraagformulier en documentatie met de belangrijkste informatie, wordt er ter plaatse een bezoek uitgevoerd. Het gaat om een externe audit op basis van hoe de dienstverlener presteert in de uitvoering van de EQUASS criteria en het behalen van correcte en relevante resultaten. Tijdens dit bezoek ter plaatse controleert een onafhankelijke auditor de aanvrager bij de uitvoering van de criteria en de behaalde resultaten op basis van de kerndocumentatie en het voeren van gesprekken met medewerkers, cliënten en andere stakeholders.

De resultaten van de evaluatie en de audit worden gedetailleerd beschreven in een schriftelijk auditverslag. Een organisatie die voldoet aan de criteria voor EQUASS certificering zal worden gecertificeerd voor drie jaar. EQUASS-gecertificeerde organisaties verbinden zich ertoe hun vorderingen voor wat betreft performance, verbeteringen en ontwikkeling op jaarlijkse basis mee te delen. Het EQUASS Awarding Committee, een internationaal consortium van diverse stakeholders uit de Europese sociale sector, houdt toezicht op het EQUASS systeem en processen.

---

<sup>2</sup> De prestatieniveaus zijn met elkaar gelinkt: elk niveau bevat ook prestatiecriteria overgenomen uit het vorige niveau.

<sup>3</sup> EQUASS erkenning / certificering is gebaseerd op een uitgebreid scoresysteem. Het EQUASS scoresysteem is beschreven in een apart document.

<sup>4</sup> De basiselementen voor kwaliteitsmanagement zijn: 1. Het identificeren van de behoeften en verwachtingen van de klant; 2. Procesbeheer; 3. Beheer van verantwoordelijkheden; 4. Beheer van de middelen; 5. Metingen en data-analyse; 6. Klanttevredenheid; 7. Systematisch Kwaliteitsverbeteringssysteem (ISO 9000-systeem)

# 1. Leiderschap

- Sociale dienstverleners demonstreren goed bestuur, leiderschap en sociale verantwoordelijkheid. Ze promoten sociale rechtvaardigheid doormiddel van inclusiviteit in de organisatie. Ze zetten ambitieuze doelen voorop wat betreft organisatie en diensten, en moedigen beste praktijken aan. Sociale dienstverleners streven naar permanente opleiding en innovatie.

## criterium 1

De sociale dienstverlener bepaalt en implementeert haar visie, haar missie en organisationele waarden bij de geleverde diensten door het vastleggen van ambitieuze organisatie- en servicedoelstellingen.

- Indicatoren:
  1. The sociale dienstverlener heeft de Missie, Visie en Waarden van de organisatie geïmplementeerd (*Documentatie wat betreft Missie, Visie en Waarden is vereist*)
  2. Medewerkers tonen hun bijdrage aan de implementatie van de missie, visie en waarden van de organisatie.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke schriftelijke beschrijving van de missie, visie en waarden. De beschrijving is geafficheerd, maar wordt zelden gebruikt om acties te sturen.	Er is een duidelijke schriftelijke beschrijving van de missie, visie en waarden. De meeste mensen binnen de organisatie dragen aantoonbaar bij tot de missie, visie en waarden.	Er is een duidelijke schriftelijke beschrijving van de missie, visie en waarden. De meeste mensen binnen de organisatie dragen aantoonbaar bij tot de missie, visie en waarden en de dienstverlener begrijpt in welke mate de missie, visie en waarden succesvol uitgevoerd worden.	De sociale dienstverlener verkent leeractiviteiten om innovatieve benaderingen te identificeren om haar missie, visie en waarden uit te voeren.	De sociale dienstverlener heeft innovatieve benaderingen gebruikt om de missie, visie en waarden succesvol te implementeren als gevolg van leeractiviteiten.

**criterium 2**

De sociale dienstverlener definieert en implementeert een managementsysteem dat een kwaliteitscultuur stimuleert.

- Indicator: 3. De dienstverlener heeft een manier van werken geïmplementeerd die bijdraagt aan de gemeenschappelijke kwaliteitscultuur van de sociale dienstverlener.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
De sociale dienstverlener heeft een gemeenschappelijke methode om aan de kwaliteitseisen te voldoen, afgestemd op de missie en waarden van de organisatie, en aangenomen door de meeste mensen binnen de organisatie.	De sociale dienstverlener heeft een gemeenschappelijke methode om aan de kwaliteitseisen te voldoen, afgestemd op de missie en waarden van de organisatie, en aangenomen door alle mensen binnen de organisatie.	De sociale dienstverlener heeft een gemeenschappelijke manier om aan de kwaliteitseisen te voldoen, afgestemd op de missie en waarden van de organisatie, en aangenomen door alle mensen binnen de organisatie. De dienstverlener begrijpt in welke mate deze manier van werken succesvol geïmplementeerd werd. Deze manier van werken weerspiegelt de kwaliteitscultuur van de organisatie.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren van werken te ontwikkelen om bij te dragen tot een gemeenschappelijke kwaliteitscultuur binnen de organisatie.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren van werken geïmplementeerd om bij te dragen tot een gemeenschappelijke kwaliteitscultuur binnen de organisatie als gevolg van leeractiviteiten.

### Criterion 3

De sociale dienstverlener toont zijn inzet voor kwaliteit wat betreft lange termijn doelen, permanente opleiding, innovatie en nieuwe technologieën.

- Indicatoren:
  4. De sociale dienstverlener heeft het kwaliteitsbeleid van de organisatie geïmplementeerd (*documentatie van het kwaliteitsbeleid van de organisatie is vereist*)
  5. De sociale dienstverlener heeft langetermijndoelen gedefinieerd en kan maatregelen aantonen op het vlak van permanente opleiding, innovatie en nieuwe technologieën.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Het kwaliteitsbeleid werd vertaald naar een aantal concrete doelstellingen. Sommige mensen binnen de organisatie zijn vertrouwd met deze doelstellingen.	Het kwaliteitsbeleid werd vertaald naar een aantal concrete doelstellingen op lange termijn. De doelstellingen zijn duidelijk en concreet en zijn gelinkt aan een verificatiekalender. De meeste mensen binnen de organisatie kennen deze doelstellingen. Het kwaliteitsbeleid wordt vaak gebruikt om prioriteiten vast te leggen.	Het kwaliteitsbeleid wordt vertaald naar een uitgebreide reeks concrete doelstellingen op lange termijn. De doelstellingen zijn duidelijk en concreet en zijn gelinkt aan een verificatiekalender. Alle mensen binnen de organisatie kennen deze doelstellingen. Het kwaliteitsbeleid wordt vaak gebruikt om prioriteiten vast te leggen en om concrete acties te ondernemen. De dienstverlener begrijpt in welke mate het beleid succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve mogelijkheden tot verbetering van het inzicht in de aanpak van het kwaliteitsbeleid van de organisatie en de maatregelen voor innovatie en nieuwe technologieën te ontwikkelen.	De sociale dienstverlener heeft met succes de innovatieve benadering van het kwaliteitsbeleid en maatregelen naar innovatie en nieuwe technologieën als gevolg van leeractiviteiten geïmplementeerd.

### Criterion 4

De sociale dienstverlener bepaalt en implementeert een jaarplanning en evaluatieproces dat de doelstellingen van de organisatie en de geleverde dienstactiviteiten reflecteert.

- Indicatoren:
  6. De sociale dienstverlener heeft een jaarplanning geïmplementeerd. (*Documentatie van het jaarplan is vereist*)
  7. De sociale dienstverlener implementeert een evaluatie wat betreft de doelstellingen en dienstresultaten zoals beschreven in het plan.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
De sociale dienstverlener heeft een jaarplan gedefinieerd met inbegrip van doelstellingen en dienstactiviteiten. Evaluaties van de doelstellingen en dienstresultaten worden op ad-hoc basis uitgevoerd. Het jaarplan is gekoppeld aan strategische planningsactiviteiten en wordt gebruikt om projecten/activiteiten te begeleiden.	De sociale dienstverlener heeft een gedefinieerd jaarplan inclusief doelstellingen en serviceactiviteiten. Evaluaties van de doelstellingen en service resultaten worden op regelmatige basis uitgevoerd. Het jaarplan is gekoppeld aan de strategische planningsactiviteiten en wordt gebruikt om projecten/activiteiten te begeleiden. Het jaarplan geldt voor de hele implementatiecyclus. Medewerkers dragen bij aan de implementatie.	De sociale dienstverlener heeft een jaarplan opgesteld met inbegrip van doelstellingen en dienstactiviteiten. Evaluaties van de doelstellingen en dienstresultaten worden op regelmatige basis uitgevoerd. Het jaarplan is gekoppeld aan de strategische planningsactiviteiten en wordt gebruikt om projecten/activiteiten te begeleiden. Het jaarplan geldt voor de hele implementatiecyclus. Medewerkers dragen bij tot de implementatie ervan. De dienstverlener begrijpt in welke mate het jaarplan succesvol uitgevoerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve benaderingen voor de jaarplanning te ontwikkelen.	De sociale dienstverlener heeft met succes een innovatieve benadering van de jaarlijkse planning geïmplementeerd ten gevolge van leeractiviteiten.



## Criterion 5

De sociale dienstverlener toont zijn inzet aan voor sociale rechtvaardigheid en actieve integratie van cliënten in de samenleving.

- Indicator: 8. De sociale dienstverlener toont een concreet engagement voor sociale rechtvaardigheid en actieve integratie van cliënten.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
De sociale dienstverlener toont inspirerend en energiek leiderschap met concrete inzet voor sociale rechtvaardigheid en integratie in de samenleving van cliënten. De sociale dienstverlener moedigt anderen aan hetzelfde te doen.	De sociale dienstverlener toont inspirerend en energiek leiderschap met concrete inzet voor sociale rechtvaardigheid en integratie in de samenleving van cliënten. De sociale dienstverlener moedigt anderen aan hetzelfde te doen. Deze inzet voor sociale rechtvaardigheid en integratie is relevant voor alle aspecten van de organisatie.	De sociale dienstverlener toont inspirerend en energiek leiderschap met concrete inzet voor sociale rechtvaardigheid en integratie in de samenleving van cliënten. De sociale dienstverlener moedigt anderen aan hetzelfde te doen. De inzet voor sociale rechtvaardigheid en integratie is relevant voor alle aspecten van de organisatie. Deze dienstverlener begrijpt in welke mate deze aanpak succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te verkennen om cliënten bij de organisatie te betrekken.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd om cliënten bij de organisatie te betrekken ten gevolge van leeractiviteiten

## Criterion 6

De sociale dienstverlener demonstreert Corporate Social Responsibility (CSR), of Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, door middel van haar engagement voor duurzame activiteiten die bijdragen aan de samenleving.

- Indicator: 9. De sociale dienstverlener implementeert een concrete inzet en concrete praktijken van CSR.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
De sociale dienstverlener toont inspirerend en energiek leiderschap met concrete inzet voor CSR door duurzame activiteiten die bijdragen aan de samenleving.	De sociale dienstverlener toont inspirerend en energiek leiderschap met concrete inzet voor CSR door duurzame activiteiten die bijdragen aan de samenleving. Dit engagement wordt toegepast in alle delen van de organisatie.	De sociale dienstverlener toont inspirerend en energiek leiderschap met concrete inzet voor CSR door duurzame activiteiten die bijdragen aan de samenleving. Dit engagement wordt toegepast in alle delen van de organisatie. De dienstverlener begrijpt in welke mate deze aanpak succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen die bijdragen aan CSR.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve activiteiten ontplooid die bijdragen aan CSR als gevolg van leeractiviteiten.

## 2. Medewerkers

- Sociale dienstverleners leiden en sturen hun medewerkers om de doelstellingen van organisaties waar te maken, en om mensgerichte diensten te leveren. Ze verbinden zich ertoe gekwalificeerde medewerkers in dienst te nemen, op basis van de nodige kennis, vaardigheden en competenties. Ze bevorderen de diversiteit van de medewerkers in het personeelsbestand. Sociale dienstverleners versterken een cultuur van betrokkenheid en welzijn van het personeel, ontwikkeling en permanente educatie van alle medewerkers ten voordele van de cliënten. Ze tonen aan dat regels in verband met gezondheid en veiligheid en gepaste arbeidsomstandigheden nageleefd worden, zowel voor personeel (inclusief vrijwilligers), als cliënten.

## criterium 7

De sociale dienstverlener definieert en implementeert een wervings- en retentiebeleid dat de selectie van gekwalificeerde medewerkers op basis van de nodige kennis, vaardigheden en competenties bevordert.

- **Indicatoren:**
  - 10. De sociale dienstverlener heeft een wervings- en retentiebeleid en procedures geïmplementeerd.  
*(documentatie van het beleid en de wervings- en retentieprocedures is vereist)*
  - 11. Medewerkers van de organisatie zijn zich bewust van het wervings- en retentiebeleid.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijk beleid en procedure voor de aanwerving en retentie van medewerkers. Dit is geafficheerd, maar wordt zelden gebruikt om aanwerving en retentie te sturen.	Er is een duidelijk beleid en procedure voor de aanwerving en retentie van medewerkers. Het beleid wordt toegepast en is bekend bij de meeste mensen binnen de organisatie.	Er is een duidelijk beleid en procedure voor de aanwerving en retentie van medewerkers. Het beleid wordt toegepast en is bekend bij de meeste mensen binnen de organisatie. De dienstverlener begrijpt in welke mate deze aanpak wat betreft aanwerving en retentie succesvol geïmplementeerd en gerespecteerd wordt	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren voor werving en retentie van medewerkers te ontwikkelen.	De sociale dienstverlener implementeert met succes een innovatieve aanpak van werving en retentie van medewerkers als gevolg van leeractiviteiten.

## criterium 8

De sociale dienstverlener voert haar dienstverlening uit in overeenstemming met de nationale wetgeving aangaande gezondheid en veiligheid, het organiseren van goede arbeidsomstandigheden, afdoende en overeengekomen personeelsbezetting en personeelsratio's, en maatregelen voor het belonen van medewerkers en vrijwilligers.

- Indicatoren:
  12. De sociale dienstverlener toont aan dat hij de nationale wetgeving inzake gezondheid en veiligheid, goede arbeidsomstandigheden, voldoende en afgesproken personeelsratio's naleeft.
  13. De sociale dienstverlener heeft maatregelen genomen wat betreft de erkenning t.a.v. werknemers en vrijwilligers.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is duidelijk en relevant bewijsmateriaal dat de naleving van de nationale wetgeving inzake gezondheid en veiligheid en aangepaste arbeidsomstandigheden aantoont. Er is een duidelijke aanpak wat betreft adequate en afgesproken personeelsratio's en verhoudingen en wat betreft het systeem voor de beloning van medewerkers en vrijwilligers.	Er is duidelijk en relevant bewijsmateriaal dat de naleving van de nationale wetgeving inzake gezondheid en veiligheid en aangepaste arbeidsomstandigheden aantoont. Er is een duidelijke aanpak wat betreft adequate en afgesproken personeelsratio's en verhoudingen en wat betreft het systeem voor de beloning van medewerkers en vrijwilligers. De naleving van de nationale wetgeving is van toepassing op alle gebieden van de organisatie en de meeste medewerkers kennen de wettelijke voorschriften. Maatregelen wat betreft de beloning van medewerkers en vrijwilligers worden uitgevoerd.	Er is duidelijk en relevant bewijsmateriaal dat de naleving van de nationale wetgeving inzake gezondheid en veiligheid en aangepaste arbeidsomstandigheden aantoont. Er is een duidelijke aanpak wat betreft adequate en afgesproken personeelsratio's en wat betreft het systeem voor de beloning van medewerkers en vrijwilligers. De naleving van de nationale wetgeving is van toepassing op alle gebieden van de organisatie en de meeste medewerkers kennen de wettelijke voorschriften. De dienstverlener begrijpt in welke mate de wettelijke voorschriften en de maatregelen voor de beloning succesvol uitgevoerd en nageleefd worden.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen om te voldoen aan de wetgeving inzake gezondheid en veiligheid.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd om te voldoen aan de wetgeving inzake gezondheid en veiligheid als gevolg van leeractiviteiten.

## Criterion 9

De sociale dienstverlener implementeert maatregelen voor de ontwikkeling van medewerkers op basis van een plan voor persoonlijke groei, permanent leren en ontwikkeling.

- Indicatoren:
  14. De sociale dienstverlener heeft een ontwikkelingsplan voor werknemers geïmplementeerd op basis van behoeften. (*Documentatie van het ontwikkelingsplan voor medewerkers is vereist*).
  15. De sociale dienstverlener evalueert het ontwikkelingsplan met de medewerkers op regelmatige basis.
  16. De sociale dienstverlener behaalt resultaten wat betreft de effectiviteit van de persoonlijke groei van medewerkers, permanent leren en ontwikkeling. (*Documentatie van de resultaten van persoonlijke groei, permanent leren en ontwikkeling is vereist*)

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke aanpak wat betreft de ontwikkeling van medewerkers. Het plan is gebaseerd op de behoeften van de werknemers. Een overzicht van het plan wordt op ad-hoc basis uitgevoerd.	Er is een duidelijke aanpak wat betreft de ontwikkeling van medewerkers. Het plan is gebaseerd op de behoeften van de werknemers. De meeste medewerkers zijn zich bewust van de inhoud van het plan. Alle plannen worden geëvalueerd.	Er is een duidelijke aanpak wat betreft de ontwikkeling van medewerkers. Het plan is gebaseerd op de behoeften van de werknemers. De meeste medewerkers zijn zich bewust van de inhoud van het plan. Alle plannen worden geëvalueerd. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate het ontwikkelingsplan succesvol geïmplementeerd wordt.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve ideeën voor het bevorderen van de ontwikkeling van medewerkers, persoonlijke groei en permanent leren te verkennen.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren voor het bevorderen van de ontwikkeling van persoonlijke groei van medewerkers en permanent leren geïmplementeerd als gevolg van leeractiviteiten.
Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn aanwijzingen wat betreft de resultaten van de ontwikkeling van medewerkers, maar informatie wordt willekeurig verzameld.	De resultaten wat betreft de ontwikkeling van medewerkers worden gemeten met relevante indicatoren.	De resultaten wat betreft de ontwikkeling van medewerkers worden gemeten met relevante indicatoren. De sociale dienstverlener begrijpt de behaalde resultaten.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd en vergelijkt de resultaten van de ontwikkeling van de werknemers met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft met succes verbeteringen in de ontwikkeling van de werknemers geïmplementeerd als gevolg van het vergelijken met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.

## criterium 10

De sociale dienstverlener definieert en implementeert de bekwaamheidsvereisten in de geïdentificeerde rollen en functies van de medewerkers en beoordeelt deze op jaarbasis.

- Indicatoren:
  17. De sociale dienstverlener heeft de bekwaamheidsvereisten, rollen en verantwoordelijkheden geïmplementeerd voor elke functie binnen de organisatie (*Documentatie van de bekwaamheidsvereisten, rollen en verantwoordelijkheden voor elke functie is vereist*).
  18. De sociale dienstverlener heeft de bekwaamheidsvereisten, rollen en verantwoordelijkheden van de medewerkers op jaarbasis geëvalueerd.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Beschrijvingen van een aantal belangrijke rollen bestaan en zijn goed gedefinieerd. De beschrijvingen van rollen en verantwoordelijkheid en zijn duidelijk.	Beschrijvingen van alle rollen en functies bestaan. De belangrijkste posities zijn goed gedefinieerd en alle medewerkers hebben functieomschrijvingen. De beschrijvingen van rollen en verantwoordelijkheid en zijn duidelijk en medewerkers zijn ervan op de hoogte.	Beschrijvingen van alle rollen en functies bestaan. De belangrijkste posities zijn goed gedefinieerd en alle medewerkers hebben functieomschrijvingen. De beschrijvingen van rollen en verantwoordelijkheid en zijn duidelijk en medewerkers zijn ervan op de hoogte. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate de rollen en verantwoordelijkheden succesvol geïmplementeerd zijn en begrepen worden door de medewerkers.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen om de competenties van de medewerkers te identificeren en te evalueren.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd voor het identificeren en evalueren van competenties van de medewerkers als gevolg van leeractiviteiten.

### criterium 11

De sociale dienstverlener erkent het personeel als bron van feedback en betreft hen in de planning, de ontwikkeling van diensten en in kwaliteitsverbetering.

- Indicator: 19. De sociale dienstverlener heeft maatregelen voor het betrekken van medewerkers bij de planning, de ontwikkeling van diensten en de kwaliteitsverbetering aangetoond.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is duidelijk bewijs wat betreft de betrokkenheid van medewerkers bij de planning, de ontwikkeling van diensten en kwaliteitsverbetering . Opportuniteiten om betrokken te worden bij de planning, de ontwikkeling van diensten en kwaliteitsverbetering worden gecommuniceerd.	Er is duidelijk bewijs wat betreft de betrokkenheid van medewerkers bij de planning, de ontwikkeling van diensten en kwaliteitsverbetering . Opportuniteiten om betrokken te worden bij de planning, de ontwikkeling van diensten en kwaliteitsverbetering worden gecommuniceerd. De meeste medewerkers zijn op de hoogte van deze mogelijkheden.	Er is duidelijk bewijs wat betreft de betrokkenheid van medewerkers bij de planning, de ontwikkeling van diensten en kwaliteitsverbetering. Opportuniteiten om betrokken te worden bij de planning, de ontwikkeling van diensten en kwaliteitsverbetering worden gecommuniceerd. De dienstverlener begrijpt in welke mate de betrokkenheid van de werknemers succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen om medewerkers te betrekken bij de planning, de ontwikkeling van diensten en kwaliteitsverbetering.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen om medewerkers bij de planning, de ontwikkeling van diensten en kwaliteitsverbetering te betrekken.

### criterium 12

De sociale dienstverlener hanteert specifieke maatregelen om de motivatie van het personeel te verbeteren.

- Indicator: 20. De sociale dienstverlener heeft aantoonbaar maatregelen genomen om de medewerkers tevreden te houden en te motiveren.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is duidelijk relevant bewijs aangaande specifieke maatregelen om medewerkers tevreden te houden en te motiveren.	Er is duidelijk relevant bewijs aangaande specifieke maatregelen om medewerkers tevreden te houden en te motiveren. De maatregelen zijn op alle medewerkers van toepassing.	Er is duidelijk bewijs aangaande specifieke maatregelen om medewerkers tevreden te houden en te motiveren. De maatregelen zijn op alle medewerkers van toepassing. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate deze maatregelen succesvol geïmplementeerd worden.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren om medewerkers tevreden te houden en te motiveren te ontwikkelen.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren om medewerkers tevreden te houden en te motiveren geïmplementeerd als gevolg van leeractiviteiten.

## 3. Rechten

- Social dienstverleners zijn toegewijd aan het beschermen, bevorderen en respecteren van de rechten van cliënten op het vlak van gelijke kansen, gelijke behandeling, vrijheid van keuze, zelfbeschikking en gelijke toegang. Dit engagement blijkt uit de waarden van de organisatie en uit alle aspecten van de ontwikkeling van diensten, en de levering van diensten door de sociale dienstverlener. Sociale dienstverleners zorgen ervoor dat de cliënten alle aan hen voorgestelde individuele interventies begrijpen en goedkeuren.

### criterium 13

De sociale dienstverlener garandeert de rechten van de cliënten en deze rechten zijn schriftelijk vastgelegd in een Handvest van Grondrechten gebaseerd op de internationale mensenrechtenverdragen.

- Indicatoren:
  21. De sociale dienstverlener heeft een handvest van de rechten van cliënten op basis van internationale mensenrechtenverdragen geïmplementeerd (*Geschreven documentatie van het handvest van de rechten van de cliënt is vereist*).
  22. Medewerkers zijn zich bewust van de rechten van de cliënt en tonen respect voor de rechten van de sociale dienstgebruikers.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er bestaat een duidelijke uitdrukking van de rechten van cliënten die de rechten van de mens weerspiegelen. De uitdrukking van deze rechten is geafficheerd, maar wordt zelden gebruikt voor het sturen van acties.	Er bestaat een duidelijke uiting van de rechten van cliënten die de rechten van de mens weerspiegelen. Zowel cliënten als medewerkers van de organisatie kennen en begrijpen het rechtenhandvest.	Er bestaat een duidelijke uiting van de rechten van cliënten die de rechten van de mens weerspiegelen. Zowel cliënten als medewerkers van de organisatie kennen en begrijpen het rechtenhandvest. De dienstverlener begrijpt in welke mate de rechten van cliënten succesvol geïmplementeerd en gerespecteerd worden door medewerkers.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen om de rechten van cliënten te waarborgen.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd voor het waarborgen van de rechten van cliënten als gevolg van leeractiviteiten.



## Criteria 14

De sociale dienstverlener informeert en ondersteunt cliënten om hun rechten op een toegankelijke manier te begrijpen.

- Indicator: 23. De sociale dienstverlener zorgt ervoor dat de cliënten zich bewust zijn van hun rechten.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is duidelijk bewijs dat cliënten over hun rechten geïnformeerd worden. Deze informatie is geafficheerd. Sommige cliënten zijn op de hoogte van deze informatie.	Er is duidelijk bewijs dat cliënten over hun rechten geïnformeerd worden. Deze informatie wordt aan cliënten verstrekt op een toegankelijke en begrijpelijke manier. Cliënten zijn zich bewust van hun fundamentele rechten.	Er zijn duidelijke aanwijzingen dat cliënten over hun rechten geïnformeerd worden. Deze informatie wordt aan cliënten verstrekt op een toegankelijke en begrijpelijke manier. Cliënten zijn zich bewust van hun fundamentele rechten. De dienstverlener begrijpt in welke mate cliënten hun rechten begrijpen.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te verkennen om cliënten op de hoogte te brengen van hun rechten.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd om de cliënten te informeren over hun rechten als gevolg van leeractiviteiten.

## Criteria 15

De sociale dienstverlener respecteert dat cliënten vrij hun persoonlijke doelstellingen en ambities nastreven, overeenkomstig hun keuzes, behoeften en mogelijkheden.

- Indicator: 24. De sociale dienstverlener ondersteunt de cliënten bij het nastreven van hun persoonlijke doelstellingen.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is duidelijk bewijs dat cliënten vrijelijk hun persoonlijke doelstellingen en ambities mogen nastreven. Informatie over de rechten van de cliënt staan geafficheerd.	Er is duidelijk bewijs dat cliënten vrijelijk hun persoonlijke doelstellingen en ambities mogen nastreven. In de praktijk streven zij hun persoonlijke doelstellingen en ambities na.	Er is duidelijk bewijs dat cliënten vrijelijk hun persoonlijke doelstellingen en ambities nastreven. In de praktijk streven zij hun persoonlijke doelstellingen en ambities na. De dienstverlener begrijpt in welke mate de aanpak succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen voor het faciliteren van cliënten bij het nastreven van hun persoonlijke doelstellingen.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd voor cliënten voor het vergemakkelijken van het nastreven van persoonlijke doelstellingen als gevolg van leeractiviteiten.

## Criteria 16

De sociale dienstverlener evalueert de prestaties bij het bevorderen en het beoefenen van de rechten van cliënten in alle delen van de organisatie.

- Indicator: 25. De sociale dienstverlener heeft resultaten geboekt bij het bevorderen en eerbiedigen van de rechten van cliënten. *(Documentatie wat betreft de resultaten bij het bevorderen en het respecteren van de rechten van cliënten is vereist)*

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn een aantal resultaten wat betreft het bevorderen en het respecteren van de rechten van cliënten, die willekeurig worden verzameld.	Resultaten wat betreft het bevorderen en het respecteren van de rechten van cliënten worden gemeten met relevante indicatoren.	Resultaten wat betreft het bevorderen en respecteren van de rechten van cliënten worden gemeten met relevante indicatoren. De sociale dienstverlener begrijpt de behaalde resultaten.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd en vergelijkt de resultaten wat betreft het bevorderen en respecteren van de rechten van cliënten met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft met succes verbeteringen wat betreft het bevorderen en het respecteren van de rechten van cliënten geïmplementeerd als gevolg van het vergelijken met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.

## Criterium 17

De sociale dienstverlener heeft een toegankelijk klachtenmanagement systeem dat klachten van cliënten, inkopers en andere stakeholders registreert en behandelt.

- Indicatoren: 26. De sociale dienstverlener heeft een toegankelijk klachtenmanagement systeem geïmplementeerd. *(Documentatie van het klachtenmanagement systeem is vereist)*  
27. Het klachtenmanagement systeem reageert op alle klachten.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke systeem om te reageren op klachten. Het systeem is geïdentificeerd. Klachten van cliënten, financiers of donoren en andere stakeholders worden willekeurig beantwoord.	Er is een duidelijke systeem om te reageren op klachten. Cliënten, personeel, financiers of donoren en andere stakeholders zijn vertrouwd met de klachtenprocedures. Klachten worden verzameld en geregistreerd. Er wordt op alle klachten gereageerd.	Er is een duidelijke systeem om te reageren op klachten. Cliënten, personeel, financiers of donoren en andere stakeholders kennen de klachtenprocedures. Klachten worden verzameld en geregistreerd. Er wordt op alle klachten gereageerd. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate de procedures succesvol gevolgd worden.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen voor het klachtenbeheer.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren ontwikkeld voor het klachtenbeheer als gevolg van leeractiviteiten.

## 4. Ethiek

- Sociale dienstverleners werken op basis van ethische richtlijnen die de waardigheid en het welzijn van het personeel, cliënten en hun familie of verzorgers eerbiedigen. Ze bieden diensten aan op basis van vertrouwen, discretie en eerlijkheid. Sociale dienstverleners bevorderen het beschermen van cliënten tegen misbruik en wangedrag.

### criterium 18

De sociale dienstverlener bevordert het ethisch gedrag en welzijn van personeel, cliënten en hun familie of verzorgers.

- Indicatoren:
  28. De sociale dienstverlener heeft een beleid inzake ethiek en welzijn geïmplementeerd voor iedereen. *(Documentatie wat betreft het beleid inzake ethiek en welzijn is vereist)*
  29. Werknemers, cliënten en hun familie of verzorgers tonen aan hoe ze handelen volgens het beleid van de organisatie inzake ethiek en welzijn voor iedereen.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke schriftelijke uitdrukking van het beleid inzake ethiek en welzijn voor iedereen. Deze uitdrukking is geafficheerd, maar wordt zelden gebruikt om acties of gedrag te sturen.	Er is een duidelijke schriftelijke uitdrukking van het beleid inzake ethiek en welzijn voor iedereen. Het beleid is gekend en begrepen door iedereen.	Er is een duidelijke schriftelijke uitdrukking van het beleid inzake ethiek en welzijn voor iedereen. Het beleid is gekend en begrepen door iedereen. De dienstverlener begrijpt in welke mate dit beleid succesvol geïmplementeerd wordt.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren ter bevordering van het welzijn van het personeel, cliënten en hun familie of verzorgers te ontwikkelen.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd ter bevordering van het welzijn van het personeel, cliënten, en hun familie of verzorgers, als gevolg van leeractiviteiten.

## Criterion 19

De sociale dienstverlener definieert en implementeert haar richtlijnen inzake ethiek, wat ervoor zorgt dat de waardigheid van de cliënten gevrijwaard wordt.

- Indicatoren:
  - De sociale dienstverlener heeft een gedragscode ingevoerd om de waardigheid van de cliënten te waarborgen en het gedrag van personeel te sturen bij de dienstverlening. (*Documentatie van deze Deontologische Code is vereist*)
  - De sociale dienstverlener zorgt ervoor dat het personeel, de cliënten en hun families op de hoogte zijn van de Deontologische Code en dienovereenkomstig handelen.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke geschreven deontologische code. Deze is geafficheerd, maar wordt zelden gebruikt om het gedrag van het personeel te sturen.	Er is een duidelijke geschreven deontologische code. Deze is gekend en wordt door iedereen begrepen.	Er is een duidelijke geschreven deontologische code. Deze is gekend en wordt door iedereen begrepen. De dienstverlener begrijpt in welke mate de deontologie succesvol geïmplementeerd en door iedereen gerespecteerd wordt.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te verkennen ter bevordering van het respect voor de waardigheid van de cliënten.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd ter bevordering van het respect voor de waardigheid van de cliënten als gevolg van leeractiviteiten.

## Criterion 20

De sociale dienstverlener vergemakkelijkt de toegang tot diensten en middelen op een niet-discriminerende en transparante wijze.

- Indicatoren:
  - De sociale dienstverlener zorgt voor toegang tot advocaten en / of ondersteunende personen
  - De sociale dienstverlener toont niet-discriminatie aan wat betreft de toegang tot diensten.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke aanpak wat betreft het faciliteren van de toegang tot diensten en ondersteunende personen. Deze aanpak is geafficheerd, maar wordt zelden gebruikt door het personeel en is niet gekend door de cliënten. Er zijn aanwijzingen van een systeem van niet-discriminatie wat betreft de toegang tot de diensten.	Er is een duidelijke aanpak wat betreft het faciliteren van de toegang tot diensten en ondersteunende personen. Er zijn duidelijke aanwijzingen wat betreft de niet-discriminatie. De benadering hiervan is gekend en wordt door velen begrepen binnen de organisatie.	Er is een duidelijke aanpak wat betreft het faciliteren van de toegang tot diensten en ondersteunende personen. Er zijn duidelijke aanwijzingen wat betreft de niet-discriminatie. De benadering hiervan is gekend en wordt door velen begrepen binnen de organisatie. De dienstverlener begrijpt in welke mate deze benaderingen succesvol uitgevoerd worden.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen wat betreft de toegang tot diensten en middelen.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd wat betreft het verlenen van toegang tot diensten en middelen als gevolg van leeractiviteiten.

### Criterion 21

De sociale dienstverlener zorgt ervoor dat de diensten in een veilige werkomgeving geleverd worden teneinde de fysieke veiligheid van cliënten, hun families en verzorgers te verzekeren.

- Indicator: 34. De sociale dienstverlener heeft een veiligheids- en gezondheidsplan geïmplementeerd. *(Documentering van het veiligheids- en gezondheidsplan is vereist)*

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijk geschreven plan wat betreft de gezondheid en veiligheid van het personeel en cliënten. Dit plan is geëvalueerd, maar wordt zelden geraadpleegd om een veilige omgeving te creëren.	Er is een duidelijk geschreven plan wat betreft de gezondheid en veiligheid van het personeel en cliënten. Dit plan is gekend en wordt begrepen door velen binnen de organisatie.	Er is een duidelijk geschreven plan wat betreft de gezondheid en veiligheid van personeel en cliënten. Dit plan is gekend en wordt begrepen door velen binnen de organisatie. De dienstverlener begrijpt in welke mate het plan succesvol geïmplementeerd wordt.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te verkennen voor het creëren van een veilige omgeving om de fysieke veiligheid van cliënten te waarborgen.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd wat betreft het creëren van een veilige omgeving om de fysieke veiligheid van cliënten te waarborgen als gevolg van leeractiviteiten.

### Criterion 22

De sociale dienstverlener hanteert mechanismen om fysiek, mentaal en financieel misbruik van cliënten te voorkomen.

- Indicator: 35. De sociale dienstverlener heeft procedures geïmplementeerd om fysiek, mentaal en financieel misbruik van cliënten te voorkomen. *(Documentatie van de procedures om fysiek, mentaal en financieel misbruik te voorkomen is vereist)*

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke schriftelijke procedure voor het voorkomen van fysiek, mentaal of financieel misbruik van cliënten. De procedures zijn geëvalueerd, maar worden zelden gebruikt om preventie te monitoren of te evalueren.	Er is een duidelijke schriftelijke procedure voor het voorkomen van fysiek, mentaal of financieel misbruik van cliënten. De procedures zijn gekend en worden door velen binnen de organisatie begrepen.	Er is een duidelijke schriftelijke procedure voor het voorkomen van de fysiek, mentaal of financieel misbruik van cliënten. De procedures zijn gekend en worden door velen binnen de organisatie begrepen. De dienstverlener begrijpt in hoeverre deze procedures succesvol geïmplementeerd en nageleefd worden.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten wat betreft innovatieve manieren om fysiek, mentaal, of financieel misbruik van cliënten te voorkomen.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten wat betreft innovatieve manieren om fysiek, mentaal, of financieel misbruik van cliënten te voorkomen als gevolg van leeractiviteiten.

### criterium 23

De sociale dienstverlener definieert, controleert en evalueert een reeks principes, waarden en procedures die het gedrag sturen wat betreft de dienstverlening met daarin aspecten van vertrouwelijkheid, nauwkeurigheid, privacy en integriteit.

- Indicatoren:
  - 36. De sociale dienstverlener heeft procedures geïmplementeerd om de vertrouwelijkheid van gevoelige informatie, de nauwkeurigheid van de gegevens, privacy, waardigheid en fysieke integriteit van de client te verzekeren. *(Documentatiering van de procedures voor het waarborgen van de vertrouwelijkheid, de nauwkeurigheid van de gegevens, privacy, waardigheid en fysieke integriteit van de client is vereist)*
  - 37. De sociale dienstverlener heeft haar procedures wat betreft de vertrouwelijkheid van informatie, nauwkeurige gegevens, privacy, waardigheid en de fysieke integriteit van de client op regelmatige basis herzien.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke schriftelijke procedure voor de confidentialiteit, nauwkeurigheid, privacy en integriteit van cliënten. De procedures zijn geafficheerd, maar worden zelden gebruikt voor het waarborgen en sturen van gedrag in het kader van de dienstverlening.	Er is een duidelijke schriftelijke procedure voor de confidentialiteit, nauwkeurigheid, privacy en integriteit van cliënten. Deze procedures zijn gekend en worden door velen begrepen binnen de organisatie.	Er is een duidelijke schriftelijke procedure voor de confidentialiteit, nauwkeurigheid, privacy en integriteit van cliënten. Deze procedures zijn gekend en worden begrepen door de organisatie. De dienstverlener begrijpt in welke mate deze procedures succesvol geïmplementeerd zijn en gerespecteerd worden.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen wat betreft het waarborgen van de vertrouwelijkheid, privacy en integriteit van cliënten.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd wat betreft het waarborgen van de vertrouwelijkheid, privacy en integriteit van cliënten als gevolg van leeractiviteiten.

## 5. Partnerschap

- Sociale dienstverleners opereren in samenwerking met relevante stakeholders ter ondersteuning van de organisatie bij het realiseren van haar visie en missie. De partnerschappen ondersteunen de betrouwbare aaneenschakeling van brede diensten en persoonsgerichte uitkomsten. De samenwerkingen dragen bij tot de integratie van de cliënten in de maatschappij.

### criterium 24

De sociale dienstverlener werkt in partnerschap met relevante stakeholders om een continue alomvattende dienstverlening en integratie van cliënten te verzekeren.

- Indicator: 38. De sociale dienstverlener toont het gebruik aan van partnerschappen waardoor er een continue alomvattende dienstverlening en integratie van cliënten verzekerd wordt.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke aanpak wat betreft partnerschappen en samenwerking met for-profit, en/of non-profit organisaties of organisaties in de publieke sector. Deze aanpak is gericht op het creëren van een <b>continue dienstverlening</b> en de integratie van cliënten.	Er is een duidelijke aanpak wat betreft partnerschappen en samenwerking met for-profit, en/of non-profit organisaties of organisaties in de publieke sector. Deze aanpak is gericht op het creëren van een <b>continue dienstverlening</b> en de integratie van de cliënten. Alle relevante afdelingen van de organisatie zijn betrokken in partnerschappen.	Er is een duidelijke aanpak wat betreft partnerschappen en samenwerking met for-profit, en/of non-profit organisaties of organisaties in de publieke sector. Deze aanpak is gericht op het creëren van een <b>continue dienstverlening</b> en de integratie van de cliënten. Alle relevante afdelingen van de organisatie zijn betrokken in partnerschappen. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate de organisatie succesvol functioneert binnen haar partnerschappen.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen voor het creëren van partnerschappen om brede diensten en de integratie van cliënten te verzekeren.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen voor het creëren van partnerschappen om brede diensten en de integratie van cliënten te verzekeren als gevolg van leeractiviteiten.

## Criterion 25

De sociale dienstverlener evalueert de resultaten en voordelen van partnerschappen voor de cliënten en voor de organisatie.

- Indicator: 39. De sociale dienstverlener behaalt relevante tastbare resultaten en voordelen uit het partnerschap voor de cliënten en voor de organisatie. (*Documentering van de resultaten en de voordelen van de samenwerking is vereist*)

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er bestaat enige concrete informatie over de resultaten wat betreft de samenwerking met andere organisaties. De evaluatie richt zich op de resultaten van die samenwerking bij de ontwikkeling van diensten, integratie van cliënten en het verzorgen van een continue dienstverlening.	Er bestaat enige concrete informatie over de resultaten wat betreft de samenwerking met organisaties. De dienstverlener heeft duidelijke indicatoren voor de resultaten van de partnerschappen. De evaluatie toont de resultaten van het partnerschap wat betreft de integratie van cliënten en het verzorgen van <b>continue dienstverlening</b> .	Er bestaat enige concrete informatie over de resultaten wat betreft de samenwerking met organisaties. De dienstverlener heeft duidelijke indicatoren voor de resultaten van de partnerschappen. De evaluatie toont de resultaten van het partnerschap wat betreft de integratie van cliënten en het waarborgen van <b>continue dienstverlening</b> . De sociale dienstverlener beschikt over betrouwbare en concrete gegevens en begrijpt de behaalde resultaten van de partnerschappen.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd en vergelijkt de resultaten van de partnerschappen met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft met succes verbeteringen doorgevoerd in haar partnerschappen als gevolg van het vergelijken van andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.



## 6. Participatie

- Sociale dienstverleners zorgen voor de volledige participatie en actieve integratie van cliënten en hun vertegenwoordiging op alle niveaus van de organisatie en binnen de gemeenschap. Zij betrekken cliënten als actieve deelnemers bij de besluitvorming in het service team. Bij het nastreven van meer gelijke participatie en integratie, ondersteunen sociale dienstverleners de emancipatie van de cliënten. Zij ondersteunen het streven naar gelijke kansen en de participatie van cliënten.

### criterium 26

De sociale dienstverlener reageert op en ondersteunt de cliënten bij het uiten van individuele bijdragen, meningen en opvattingen.

- Indicator: 40. De sociale dienstverlener biedt de mogelijkheid aan cliënten om hun meningen en opvattingen te uiten.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke aanpak naar de cliënten toe om hun meningen en opvattingen te uiten. Deze aanpak is geafficheerd. Feedback van de cliënten wordt willekeurig verzameld.	Er is een duidelijke aanpak naar de cliënten toe om hun meningen en opvattingen te uiten. De aanpak wordt begrepen en toegepast in alle aspecten van de organisatie.	Er is een duidelijke aanpak wat betreft cliënten om hun meningen en opvattingen te uiten. De aanpak wordt begrepen en toegepast in alle aspecten van de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate de aanpak succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve mogelijkheden te verkennen voor cliënten om hun meningen en opvattingen te uiten.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve opportuniteiten geïmplementeerd voor cliënten om hun meningen en opvattingen te uiten als gevolg van leeractiviteiten.

## Criterion 27

De sociale dienstverlener betreft cliënten als actieve deelnemers bij de planning, het leveren en evalueren van diensten.

- Indicatoren:
  41. De sociale dienstverlener heeft een beleid en procedures geïmplementeerd voor het betrekken van cliënten als actieve deelnemers bij de planning, uitvoering en evaluatie van diensten. *(Documentatie van het beleid en de procedures voor de inclusie van cliënten is vereist)*
  42. De sociale dienstverlener heeft resultaten behaald bij het betrekken van cliënten als actieve deelnemers in de planning, levering, en evaluatie van diensten. *(Documentatie van de resultaten van het betrekken van cliënten is vereist)*

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijk beleid en procedures voor het betrekken van cliënten als actieve deelnemers bij de planning, uitvoering en evaluatie van diensten. Het beleid en de procedures zijn geafficheerd, maar worden zelden gebruikt in de praktijk.	Er is een duidelijk beleid en procedures voor het betrekken van cliënten als actieve deelnemers bij de planning, uitvoering en evaluatie van diensten. De procedures zijn relevant voor alle afdelingen van de organisatie en zijn bekend bij de meeste cliënten en het personeel.	Er is een duidelijk beleid en procedures voor het betrekken van cliënten als actieve deelnemers bij de planning, uitvoering en evaluatie van diensten. De procedures zijn relevant voor alle afdelingen van de organisatie en gekend door het merendeel van cliënten en personeel. De dienstverlener begrijpt in welke mate het beleid en de procedures succesvol zijn uitgevoerd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen voor het betrekken van cliënten bij de planning, uitvoering en evaluatie van diensten.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd voor het betrekken van cliënten bij de planning, uitvoering en evaluatie van diensten.
Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn beperkte resultaten bij het betrekken van cliënten bij de planning, uitvoering en evaluatie van diensten. De resultaten worden willekeurig verzameld.	Er zijn resultaten bereikt bij het betrekken van cliënten bij de planning, uitvoering en evaluatie van diensten. De resultaten worden gemeten met relevante indicatoren.	Er zijn resultaten bereikt bij het betrekken van cliënten bij de planning, uitvoering en evaluatie van diensten. De resultaten worden gemeten met relevante indicatoren. De sociale dienstverlener beschikt over betrouwbare en concrete gegevens en begrijpt de behaalde resultaten bij het betrekken van de cliënten.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd en vergelijkt de resultaten van de betrokkenheid van cliënten met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft verbeteringen doorgevoerd bij het betrekken van cliënten als gevolg van het vergelijken met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.

### Criterion 28

De sociale dienstverlener evalueert en reflecteert jaarlijks over de participatie van cliënten, op basis van de inbreng van deze laatste.

- Indicator: 43. De sociale dienstverlener toont aan hoe over de participatie van cliënten werd nagedacht en hoe deze participatie geëvalueerd wordt.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn aanwijzingen dat de wijze waarop cliënten participeren geëvalueerd wordt. De evaluatie gebeurt op ad-hoc basis.	Activiteiten om te evalueren hoe cliënten participeren gebeuren op regelmatige basis.	Activiteiten om te evalueren hoe cliënten participeren gebeuren op regelmatige basis. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate de participatie van cliënten succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen om de manier waarop cliënten participeren te evalueren.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd om te evalueren hoe cliënten participeren, als gevolg van leeractiviteiten.

### Criterion 29

De sociale dienstverlener implementeert specifieke maatregelen voor personeel en cliënten om de emancipatie van cliënten te begrijpen, te verhogen en te verbeteren.

- Indicatoren:
  44. De sociale dienstverlener heeft het concept emancipatie van cliënten gedefinieerd en geïmplementeerd. *(Documentatie wat betreft de definitie van het concept emancipatie is vereist)*
  45. De sociale dienstverlener kan tastbare resultaten voorleggen wat betreft de emancipatie van cliënten. *(Documentatie van deze tastbare resultaten bij de emancipatie van cliënten is vereist)*

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke schriftelijke uitwerking van het concept emancipatie van cliënten. Het concept wordt in beperkte mate begrepen.	Er is een duidelijke schriftelijke uitwerking van het concept emancipatie van cliënten. Het concept wordt begrepen door de meeste werknemers en cliënten. Specifieke maatregelen wat betreft de emancipatie van cliënten worden uitgevoerd.	Er is een duidelijke schriftelijke uitwerking van het concept emancipatie van cliënten. Het concept wordt begrepen door de meeste werknemers en cliënten. Specifieke maatregelen wat betreft de emancipatie van cliënten worden uitgevoerd. De dienstverlener begrijpt in welke mate het concept succesvol geïmplementeerd is.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen voor de emancipatie van cliënten.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd voor de emancipatie van cliënten als gevolg van leeractiviteiten.
Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn een aantal resultaten wat betreft de emancipatie van cliënten. De resultaten worden willekeurig verzameld.	Er zijn een aantal resultaten wat betreft de emancipatie van cliënten. De resultaten worden gemeten met relevante indicatoren.	Er zijn resultaten wat betreft de emancipatie van cliënten. De resultaten worden gemeten met relevante indicatoren. De sociale dienstverlener beschikt over betrouwbare en concrete gegevens en begrijpt de bereikte resultaten.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd en vergelijkt de resultaten wat betreft de emancipatie van cliënten met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft verbeteringen geïmplementeerd wat betreft de emancipatie van cliënten als een gevolg van de vergelijking met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.

### Criterion 30

De sociale dienstverlener implementeert specifieke maatregelen voor personeel en cliënten om een emanciperende omgeving te creëren en te begrijpen.

- **Indicatoren:**
  - 46. De sociale dienstverlener heeft de voorwaarden voor het creëren van een emanciperende omgeving gecreëerd.
  - 47. Medewerkers en cliënten begrijpen hoe een emanciperende omgeving mogelijk gemaakt wordt.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is duidelijk bewijs van een gevestigde emanciperende omgeving. Er is een beperkt begrip bij personeel en cliënten wat betreft de voorwaarden voor een emanciperende omgeving.	Er is duidelijk bewijs van een gevestigde emanciperende omgeving. De meeste werknemers en cliënten begrijpen de voorwaarden voor het faciliteren van empowerment.	Er is duidelijk bewijs van een gevestigde emanciperende omgeving. De meeste werknemers en cliënten begrijpen de voorwaarden voor het faciliteren van emancipatie. De dienstverlener begrijpt in welke mate de emanciperende omgeving succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen voor het creëren van een emanciperende omgeving.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd voor het creëren van een emanciperende omgeving als gevolg van leeractiviteiten.

## 7. Persoonsgerichtheid

- Sociale dienstverleners leveren diensten vanuit de behoeften, verwachtingen en capaciteiten van de cliënten. De geleverde diensten houden rekening met de fysieke en sociale omgeving van de cliënten. Deze diensten zijn erop gericht de levenskwaliteit van de cliënten te verbeteren. Sociale dienstverleners respecteren de bijdrage van individuen door het betrekken van de cliënten bij de auto-evaluatie, planning, dienstverlening, feedback en evaluatie.

### criterium 31

De sociale dienstverlener levert diensten die inspelen op individuele keuzes, de behoeften en mogelijkheden van de cliënten in lijn met de missie van de organisatie, haar visie en waarden.

- Indicatoren:
  - 48. De sociale dienstverlener ondersteunt cliënten bij het communiceren van hun behoeften, verwachtingen en keuzes.
  - 49. De sociale dienstverlener levert diensten op basis van de behoeften en verwachtingen van de cliënten.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn duidelijke aanwijzingen dat de sociale dienstverlener de cliënten ondersteunt bij het communiceren van hun behoeften. De diensten worden gebaseerd op basis van hun behoeften en mogelijkheden.	Er zijn duidelijke aanwijzingen dat de sociale dienstverlener de cliënten ondersteunt bij het communiceren van hun behoeften. De diensten worden gebaseerd op basis van hun behoeften en mogelijkheden. De reactiviteit wat betreft keuze, behoeften en mogelijkheden naar dienstverlening wordt begrepen door velen binnen de organisatie.	Er zijn duidelijke aanwijzingen dat de sociale dienstverlener de cliënten ondersteunt bij het communiceren van hun behoeften. De diensten worden gebaseerd op basis van hun behoeften en mogelijkheden. De responsiviteit naar de keuze, behoeften en mogelijkheden van de dienstverlening wordt begrepen door velen binnen de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate deze facetten succesvol aangepakt werden.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen van het leveren van diensten op basis van de behoeften van cliënten.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren van dienstverlening op basis van de behoeften van cliënten geïmplementeerd als gevolg van leeractiviteiten.

## Criterion 32

De sociale dienstverlener heeft een duidelijk concept van de levenskwaliteit van de cliënten, en implementeert activiteiten gebaseerd op een evaluatie van de behoeften van de cliënten, met als doel het verbeteren van hun levenskwaliteit.

- Indicatoren:
  - 50. De sociale dienstverlener heeft het concept van levenskwaliteit van cliënten gedefinieerd en geïmplementeerd. (*Documentatie van de definiëring van het concept levenskwaliteit is vereist*)
  - 51. De sociale dienstverlener heeft tastbare resultaten wat betreft de activiteiten die als doel hebben de levenskwaliteit van cliënten te verbeteren. (Documentatie van de resultaten van de verbetering van de levenskwaliteit van de cliënten is vereist)

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke organisatorische geschreven uitdrukking van het begrip/interpretatie van het concept levenskwaliteit van de cliënten. Dit concept is geafficheerd.	Er is een duidelijke organisatorische geschreven uitdrukking van het begrip/interpretatie van het concept levenskwaliteit van de cliënten. Dit concept wordt begrepen door velen binnen de organisatie.	Er is een duidelijke organisatorische geschreven uitdrukking van het begrip/interpretatie van het concept levenskwaliteit van de cliënten. Dit concept wordt begrepen door velen binnen de organisatie. De dienstverlener begrijpt in welke mate de medewerkers het concept succesvol geïmplementeerd hebben.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve benaderingen te ontwikkelen wat betreft het concept levenskwaliteit van cliënten.	De sociale dienstverlener heeft met succes een innovatieve benadering toegepast wat betreft het concept levenskwaliteit van cliënten als gevolg van leeractiviteiten.
Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn beperkte resultaten wat betreft het verbeteren van de levenskwaliteit van cliënten. Deze resultaten worden willekeurig verzameld.	Er zijn resultaten wat betreft het verbeteren van de levenskwaliteit van cliënten. Deze resultaten worden gemeten met relevante indicatoren.	Er zijn resultaten wat betreft het verbeteren van de levenskwaliteit van cliënten. Deze resultaten worden gemeten met relevante indicatoren. De sociale dienstverlener beschikt over betrouwbare en concrete data hieromtrent en begrijpt de bereikte resultaten.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd en vergelijkt de resultaten van de behaalde resultaten met andere maatschappelijke dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft verbeteringen geïmplementeerd in de levenskwaliteit van cliënten als gevolg van het vergelijken met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.

### Criterion 33

De sociale dienstverlener documenteert en evalueert de planning en de levering van diensten op basis van de identificatie van de individuele behoeften, verwachtingen en veranderende omstandigheden van cliënten in een Individueel Plan.

- **Indicatoren:**

52 De dienstverlener heeft een individueel plan geïmplementeerd voor elke cliënt dat behoeften, verwachtingen, diensten en resultaten van cliënten documenteert. (*Documentatie van de individuele Plannen is vereist*)

53. Het Individueel Plan van elke cliënt wordt regelmatig geëvalueerd en bijgewerkt.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn duidelijke aanwijzingen dat elke cliënt een Individueel Plan heeft. Deze worden willekeurig geëvalueerd en bijgewerkt.	Er zijn duidelijke aanwijzingen dat elke cliënt een Individueel Plan heeft. Alle plannen worden regelmatig geëvalueerd. Deze aanpak wordt geïmplementeerd in alle relevante delen van de organisatie.	Cliënten hebben een Individueel Plan gebaseerd op individuele behoeften en verwachtingen. Deze aanpak wordt geïmplementeerd in alle relevante delen van de organisatie. Alle plannen worden regelmatig geëvalueerd. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate deze aanpak succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve benaderingen wat betreft de Individuele Plannen te verkennen.	De sociale dienstverlener heeft met succes een innovatieve benadering van de Individuele Plannen uitgevoerd als gevolg van de leeractiviteiten.

### Criterion 34

De sociale dienstverlener houdt rekening met de fysieke en sociale omgeving van de cliënt bij de ontwikkeling, toepassing en evaluatie van de dienstverlening aan de cliënten.

- **Indicator:** 54. De sociale dienstverlener levert diensten die aan de fysieke en sociale behoeften van de cliënt tegemoet komen.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn duidelijke aanwijzingen dat de diensten zijn aangepast om aan de fysieke en sociale behoeften van de cliënten te voldoen. Het bewijs wordt verzameld op ad-hoc basis.	Er zijn duidelijke aanwijzingen dat de diensten zijn aangepast om aan de fysieke en sociale behoeften van de cliënten te voldoen. De aanpassing van de dienstverlening wordt toegepast in alle relevante delen van de organisatie.	Er zijn duidelijke aanwijzingen dat de diensten zijn aangepast om aan de fysieke en sociale behoeften van de cliënten te voldoen. De aanpassing van de dienstverlening wordt toegepast in alle relevante delen van de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate de aanpassingen succesvol verstaan en toegepast werden.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve benaderingen te verkennen wat betreft de aanpassing van de geleverde diensten aan de fysieke en sociale behoeften van de cliënten.	De sociale dienstverlener heeft met succes een innovatieve aanpak ontwikkeld wat betreft de aanpassing van de geleverde diensten aan de fysieke en sociale behoeften van de cliënten als gevolg van leeractiviteiten.



### Criterion 35

De sociale dienstverlener betreft de cliënten bij het ontwerpen en evalueren van de Individueel Plannen om ervoor te zorgen dat zijn/haar individuele bijdrage een onderdeel vormt van het plan.

- **Indicatoren:**
  - 55. De sociale dienstverlener heeft procedures geïmplementeerd voor het betrekken van cliënten bij het opstellen en evalueren van hun Individueel Plan. *(Documentatie wat betreft de procedures voor het betrekken van cliënten is vereist)*
  - 56. De sociale dienstverlener behaalde tastbare resultaten met hun activiteiten om cliënten te betrekken bij hun Individueel Plan. *(Documentatie wat betreft de resultaten van het betrekken van cliënten is vereist)*

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn duidelijke procedures voor cliënten om betrokken te worden bij het creëren en evalueren van het Individuele Plan. De procedures zijn geïmplementeerd. Evaluaties van cliënten worden willekeurig verzameld.	Er zijn duidelijke procedures voor cliënten om betrokken te worden bij het creëren en evalueren van het Individuele Plan. Het betrekken van cliënten wordt toegepast in alle relevante delen van de organisatie.	Er zijn duidelijke procedures voor cliënten om betrokken te worden bij het creëren en evalueren van het Individuele Plan. Het betrekken van cliënten wordt toegepast in alle relevante delen van de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate deze aanpak succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve benaderingen te verkennen voor het betrekken van cliënten bij het opstellen en evalueren van hun Individueel Plan.	De sociale dienstverlener heeft met succes een vernieuwende aanpak geïmplementeerd om cliënten te betrekken bij het opstellen en evalueren van hun Individueel Plan als gevolg van leeractiviteiten.
Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn beperkte resultaten wat betreft het betrekken van cliënten in hun Individuele Plannen. Deze resultaten worden willekeurig verzameld.	Er zijn beperkte resultaten wat betreft het betrekken van cliënten in hun Individuele Plannen. Deze resultaten worden gemeten met relevante indicatoren.	Er zijn resultaten bij het betrekken van cliënten in hun Individuele Plannen. Deze resultaten worden gemeten met relevante indicatoren. De sociale dienstverlener beschikt over betrouwbare en concrete gegevens en begrijpt de bereikte resultaten.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd en vergelijkt de resultaten van het betrekken van cliënten in hun Individuele Plannen met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft verbeteringen doorgevoerd om de resultaten van het betrekken van cliënten in hun Individuele Plannen na vergelijking met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.

## 8. Samenhang

- Social dienstverleners zorgen ervoor dat de cliënt toegang heeft tot een continue holistische dienstverlening op gemeenschapsbasis. Ze verbinden zich ertoe diensten te leveren die variëren van vroegtijdige interventie tot ondersteuning en follow-up. De diensten moeten worden geleverd op een gecoördineerde wijze en door middel van een multi-disciplinaire team-aanpak of in een transversaal of multi-institutioneel kader.

### criterium 36

De sociale dienstverlener zorgt ervoor dat de cliënt toegang kan krijgen tot een continue dienstverlening; van vroegtijdige interventie tot ondersteuning en follow-up, op elk moment aangepast aan veranderende vereisten.

- Indicatoren:
  - 57. De sociale dienstverlener levert een continue dienstverlening.
  - 58. De sociale dienstverlener heeft resultaten van de evaluatie van de continue dienstverlening. (*Documentatie van de resultaten van de continue dienstverlening is vereist*)

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn duidelijke maatregelen om een continue dienstverlening te verzekeren. De maatregelen worden genomen op een ad-hoc basis.	Er zijn duidelijke maatregelen om een continue dienstverlening te verzekeren. Deze maatregelen worden geïmplementeerd in alle relevante delen van de organisatie.	Er zijn duidelijke maatregelen om een continue dienstverlening te verzekeren. Deze maatregelen worden geïmplementeerd in alle relevante delen van de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate deze maatregelen succesvol zijn uitgevoerd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen voor het aanbieden van een continue dienstverlening.	De sociale dienstverlener heeft met succes een innovatieve manier voor het aanbieden van een continue dienstverlening geïmplementeerd als gevolg van leeractiviteiten.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn beperkte resultaten bij het evalueren van de betrouwbaarheid van de continue dienstverlening. Deze resultaten worden willekeurig verzameld.	Er zijn resultaten bij het evalueren van de betrouwbaarheid van de continue dienstverlening. Deze resultaten worden gemeten met relevante indicatoren.	Er zijn resultaten bij het evalueren van de betrouwbaarheid van de continue dienstverlening. Deze resultaten worden gemeten met relevante indicatoren. De sociale dienstverlener beschikt over betrouwbare en concrete gegevens en begrijpt de behaalde resultaten van de verbeteringen.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd en vergelijkt de resultaten van de evaluatie van de continue dienstverlening met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft verbeteringen doorgevoerd bij het leveren van een continue dienstverlening als gevolg van het vergelijken met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.

### criterium 37

De sociale dienstverlener levert diensten met een holistische benadering op basis van de behoeften en verwachtingen van de cliënten, hun familie of verzorgers.

- Indicator: 59. Diensten zijn gebaseerd op een holistische inschatting van de behoeften en verwachtingen van cliënten, familie en verzorgers, die rekening houdt met de leefsituatie en omgeving van de persoon.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijk systeem om holistisch de behoeften en verwachtingen van cliënten, hun familie en verzorgers, in te schatten. Het systeem is geïdentificeerd, niet goed begrepen, en zelden in de praktijk toegepast.	Er is een duidelijk systeem om holistisch de behoeften en verwachtingen van cliënten, hun familie en verzorgers, in te schatten. Het systeem wordt begrepen door velen en geïmplementeerd in alle delen van de organisatie.	Er is een duidelijk systeem om holistisch de behoeften en verwachtingen van cliënten, hun familie en verzorgers, in te schatten. Het systeem wordt begrepen door velen en geïmplementeerd in alle delen van de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate het systeem succesvol geïmplementeerd wordt.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen voor het aanbieden van holistische diensten aan cliënten.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd om holistische diensten aan cliënten aan te bieden als gevolg van leeractiviteiten.

### Criteria 38

De sociale dienstverlener identificeert en evalueert de sociale dienstverleningsactiviteiten, en controleert en handhaaft controle over de kwaliteit ervan.

- Indicatoren:
  - 60. De sociale dienstverlener heeft haar hoofd-dienstverleningsactiviteiten uitgevoerd. (*Documentatie van de dienstverleningsactiviteiten is verplicht*).
  - 61. De sociale dienstverlener controleert regelmatig de prestaties van de hoofd-dienstverleningsactiviteiten.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Enkele van de hoofd-dienstverleningsactiviteiten zijn duidelijk omschreven. De beschrijving is geëfficiëerd. Monitoring gebeurt op ad-hoc basis. Onder het personeel wordt dit beperkt begrepen.	Alle hoofd-dienstverleningsactiviteiten zijn duidelijk omschreven. Dit wordt gecontroleerd in alle delen van de organisatie. Er is een gedeeld begrip hiervan bij het personeel.	Alle hoofd-dienstverleningsactiviteit en zijn duidelijk omschreven. Dit wordt gecontroleerd in alle delen van de organisatie. Er is een gedeeld begrip hiervan bij het personeel. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate deze benadering succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen wat betreft het toezicht op de kwaliteit van de geleverde diensten.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd voor het toezicht op de kwaliteit van de geleverde diensten als gevolg van leeractiviteiten.

### Criterium 39

De sociale dienstverlener levert diensten aan cliënten in een gemeenschapsgericht kader en in lijn met de visie en missie van de dienstverlener.

- Indicatoren:
  - 62. De sociale dienstverlener toont aan dat deze diensten levert in een gemeenschapsgericht kader.
  - 63. De sociale dienstverlener toont aan dat de belangrijkste dienstverleningsactiviteiten geleverd worden overeenkomstig haar visie en missie.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn aanwijzingen dat de diensten worden geleverd in een gemeenschapsgericht kader. De belangrijkste diensten liggen in de lijn van de missie van de organisatie.	Diensten worden geleverd in lijn met de missie en visie van de organisatie, in alle relevante gebieden van de organisatie en in een gemeenschapsgericht kader.	Diensten in alle relevante delen van de organisatie worden geleverd in een gemeenschapsgericht kader en in lijn met de missie van de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate deze aanpak succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen om diensten te leveren in een gemeenschapsgericht kader.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd om diensten te leveren in een gemeenschapsgericht kader als gevolg van leeractiviteiten.

### Criterion 40

De sociale dienstverlener levert diensten aan cliënten op een gecoördineerde manier.

- Indicator: 64. De sociale dienstverlener kan bewijs aantonen dat de activiteiten gecoördineerd en doorlopend geleverd worden.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijk systeem voor de coördinatie van de diensten voor cliënten. Dit systeem is geafficheerd.	Er is een duidelijk systeem voor de coördinatie van de diensten aan cliënten. Dit systeem wordt geïmplementeerd in alle delen van de organisatie.	Er is een duidelijk systeem voor de coördinatie van de diensten aan cliënten. Dit systeem wordt geïmplementeerd in alle delen van de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate het systeem succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om nieuwe manieren te ontwikkelen voor het coördineren van diensten voor cliënten.	De sociale dienstverlener heeft met succes nieuwe manieren geïmplementeerd voor het coördineren van diensten voor cliënten als gevolg van leeractiviteiten.

### Criterion 41

De sociale dienstverlener levert diensten aan cliënten in een interdisciplinair of multi-institutioneel kader.

- Indicator: 65. De sociale dienstverlener toont aan dat de diensten worden geleverd op een interdisciplinaire manier.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn aanwijzingen van een interdisciplinaire aanpak. Deze benadering is geafficheerd en wordt begrepen door sommige medewerkers.	Er is duidelijk bewijs van een interdisciplinaire aanpak. Deze aanpak wordt toegepast binnen de organisatie en wordt begrepen door alle medewerkers.	Er is duidelijk bewijs van een interdisciplinaire aanpak. Deze aanpak wordt toegepast binnen de organisatie en wordt begrepen door alle medewerkers. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate de aanpak succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te verkennen om diensten te leveren cliënten op een interdisciplinaire manier.	De sociale dienstverlener heeft met succes een innovatieve manier geïmplementeerd om diensten te leveren cliënten op een interdisciplinaire manier als gevolg van leeractiviteiten.

## 9. Resultaatsgerichtheid

- Sociale dienstverleners streven ernaar om de geplande resultaten, baten en de beste waarde te bereiken voor cliënten en relevante stakeholders (inclusief donoren). Ze tonen de resultaten van de organisatie en de cliënten, in overeenstemming met hun missie en hun kernactiviteiten. De impact van de diensten wordt gemeten en gecontroleerd. Dit maakt onlosmakelijk deel uit van continue verbetering, transparantie en accountability-processen.

### criterium 42

De sociale dienstverlener identificeert haar activiteiten en dienstresultaten en maakt gebruik van formele en periodieke evaluaties.

- Indicatoren:
  - 66. De sociale dienstverlener heeft haar dienstresultaten geïdentificeerd en documenteert ze. *(Documentatie van de bedrijfsvoering en de dienstresultaten is vereist)*
  - 67. De financiële resultaten worden regelmatig gevalideerd door onafhankelijke evaluaties om de financiële continuïteit en duurzaamheid te verzekeren. *(Documentatie van de onafhankelijke evaluaties is vereist)*

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn een aantal resultaten die een indicatie geven van de prestaties van de sociale dienstverlener. Een onafhankelijke instantie heeft de financiële resultaten niet gevalideerd.	De sociale dienstverlener heeft systematisch haar bedrijfskundige en dienstverleningsresultaten geregistreerd op basis van klare en relevante indicatoren. De resultaten zijn relevant voor de organisatie. Een onafhankelijke instantie heeft de financiële resultaten gevalideerd.	De sociale dienstverlener heeft systematisch zijn bedrijfskundige en dienstverleningsresultaten geregistreerd op basis van klare en relevante indicatoren. De resultaten zijn relevant voor de organisatie. Een onafhankelijke instantie heeft de financiële resultaten gevalideerd. De sociale dienstverlener begrijpt de resultaten vanuit de nationale context.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen om zijn activiteiten, bedrijfskundige en dienstverleningsresultaten te identificeren.	De sociale dienstverlener heeft met succes een innovatieve manier geïmplementeerd om zijn bedrijfskundige, dienstverlenings-, en financiële resultaten te identificeren als gevolg van leeractiviteiten.

### Criterion 43

De sociale dienstverlener documenteert resultaten, uitkomsten, en baten van de diensten voor cliënten op individuele en collectieve basis.

- Indicator: 68. De sociale dienstverlener heeft de uitkomsten en baten voor cliënten op een individuele en collectieve basis geïdentificeerd. *(Documentatie op collectieve basis van de resultaten en voordelen voor de cliënten is vereist)*

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Een aantal resultaten wat betreft de uitkomsten en voordelen van de geleverde diensten die een indicatie geven van de huidige prestaties zijn beschikbaar	De sociale dienstverlener heeft de uitkomsten en de voordelen van de dienstverlening op een individuele en collectieve basis gedocumenteerd. Deze resultaten zijn gebaseerd op duidelijke en relevante indicatoren.	De sociale dienstverlener heeft de uitkomsten en de voordelen van de dienstverlening op een individuele en collectieve basis gedocumenteerd. Deze resultaten zijn gebaseerd op duidelijke en relevante indicatoren. De sociale dienstverlener beschikt over betrouwbare en concrete gegevens en begrijpt de behaalde resultaten van de diensten.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd en vergelijkt de resultaten van de uitkomsten en voordelen met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft met succes verbeterde uitkomsten en voordelen behaald als gevolg van het vergelijken van andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.

### Criterion 44

De sociale dienstverlener beoordeelt de resultaten en baten voor cliënten, in overeenstemming met haar missie, met het oog op manieren om beter te worden en de beste waarde aan te bieden aan cliënten, donoren en andere relevante stakeholders.

- Indicator: 69. De sociale dienstverlener heeft acties uitgevoerd om de dienstverlening te verbeteren na het evalueren van uitkomsten en baten.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn aanwijzingen van verbeteringsactiviteit en. De acties worden uitgevoerd op ad hoc basis.	Er is een systematische uitvoering van verbeteringsactiviteit en op basis van de evaluatie van resultaten. Deze verbeteringsactiviteit en worden uitgevoerd in alle relevante delen van de organisatie.	Er is een systematische uitvoering van verbeteringsactiviteiten op basis van de evaluatie van resultaten. Deze verbeteringsactiviteiten worden uitgevoerd in alle relevante delen van de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt de resultaten van de verbeteringsactiviteiten.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te verkennen om de diensten op basis van de evaluatie van resultaten te verbeteren.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd om diensten op basis van de evaluatie van resultaten te verbeteren als gevolg van leeractiviteiten.



### Criteria 45

De sociale dienstverlener meet de tevredenheid van cliënten en alle relevante stakeholders door interne en/of externe evaluatie.

- Indicator: 70. De sociale dienstverlener heeft een gedocumenteerd overzicht van de tevredenheid van cliënten en andere relevante stakeholders. *(Documentatie van tevredenheid van de cliënten en andere stakeholders is vereist)*

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn een aantal resultaten die een indicatie geven van de mate van tevredenheid van de cliënten en andere relevante stakeholders.	De sociale dienstverlener beschikt over resultaten die de tevredenheid van de cliënten en andere stakeholders aantonen. De resultaten zijn gebaseerd op duidelijke en relevante indicatoren.	De sociale dienstverlener beschikt over resultaten die de tevredenheid van de cliënten en andere stakeholders aantonen. De resultaten zijn gebaseerd op duidelijke en relevante indicatoren. De sociale dienstverlener beschikt over betrouwbare en concrete gegevens en begrijpt deze.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd en vergelijkt de resultaten van de mate van tevredenheid van cliënten en alle stakeholders met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft met succes de tevredenheid van de cliënten en alle relevante stakeholders verbeterd als gevolg van het vergelijken met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.

De sociale dienstverlener biedt toegankelijke en begrijpelijke informatie over documentatie van resultaten en uitkomsten, met inbegrip van de resultaten van bevestigingen.

- Indicator: 71. De sociale dienstverlener kan aantonen dat informatie over de resultaten begrepen worden door cliënten, personeel en andere stakeholders. *(Documentatie wat betreft verkregen informatie over resultaten van stakeholders is vereist)*

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn een aantal resultaten die aangeven dat cliënten, personeel en andere stakeholders geïnformeerd worden.	De sociale dienstverlener beschikt over resultaten die aantonen dat cliënten, personeel en andere stakeholders geïnformeerd worden. Deze resultaten zijn gebaseerd op duidelijke en relevante indicatoren.	De sociale dienstverlener beschikt over resultaten die aantonen dat cliënten, personeel en andere stakeholders geïnformeerd worden. Deze resultaten zijn gebaseerd op duidelijke en relevante indicatoren. De sociale dienstverlener beschikt over betrouwbare en concrete gegevens en weet hoe deze informatie wordt begrepen.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd en vergelijkt de resultaten wat betreft het begrijpen van de informatie door cliënten en alle stakeholders met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft met succes verbeteringen geïmplementeerd in het verstrekken van toegankelijke en begrijpelijke informatie aan cliënten en alle relevante stakeholders, als gevolg van het vergelijken met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.



Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijk systeem om cliënten, medewerkers en stakeholders over de bedrijfsvoering en de resultaten van de dienstverlening op de hoogte te brengen. De aanpak is geafficheerd.	Er is een duidelijk systeem om cliënten, medewerkers en stakeholders over de bedrijfsvoering en de resultaten van de dienstverlening op de hoogte te brengen. De aanpak werd geïmplementeerd in alle relevante delen van de organisatie.	Er is een duidelijk systeem om cliënten, medewerkers en stakeholders over de bedrijfsvoering en de resultaten van de dienstverlening op de hoogte te brengen. De aanpak werd geïmplementeerd in alle relevante delen van de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate dit systeem succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen voor het verspreiden van de resultaten van haar bedrijfsvoering en de resultaten van de dienstverlening.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd voor het verspreiden van de resultaten van haar bedrijfsvoering en de resultaten van de dienstverlening, als gevolg van leeractiviteiten.

**criterium 47**

De sociale dienstverlener verspreidt actief de prestaties van de organisatie wat betreft de bedrijfsvoering en dienstresultaten onder medewerkers, cliënten, en stakeholders.

- Indicator: 72. De sociale dienstverlener toont aan hoe ze informatie verspreidt over de prestaties van de organisatie.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijk systeem om cliënten, medewerkers en stakeholders te informeren over de bedrijfsvoering en de resultaten van de dienstverlening. Deze aanpak is geafficheerd.	Er is een duidelijk systeem om cliënten, medewerkers en stakeholders te informeren over de bedrijfsvoering en de resultaten van de dienstverlening. De aanpak werd geïmplementeerd in alle relevante delen van de organisatie.	Er is een duidelijk systeem om cliënten, medewerkers en stakeholders te informeren over de bedrijfsvoering en de resultaten van de dienstverlening. De aanpak werd geïmplementeerd in alle relevante delen van de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate dit systeem succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve manieren te ontwikkelen om de prestaties wat betreft de bedrijfsvoering en de resultaten van de dienstverlening te verspreiden.	De sociale dienstverlener heeft met succes innovatieve manieren geïmplementeerd om de prestaties wat betreft de bedrijfsvoering en de resultaten van de dienstverlening te verspreiden als gevolg van leeractiviteiten.

## 10. Continue verbetering

- Sociale dienstverleners streven naar permanente opleiding en het continu verbeteren van hun diensten en hun resultaten. Ze zijn pro-actief bij het voldoen aan de toekomstige behoeften van cliënten, personeel, donoren en stakeholders met behulp van aantoonbare informatie voor het ontwikkelen en verbeteren van de geleverde sociale diensten. Ze wenden systemen aan om dienstprestaties en continue verbetering te vergelijken.

### criterium 48

De sociale dienstverlener bepaalt en implementeert een systeem van continue verbetering van de resultaten van de dienstverlening, de manier van werken en leren.

- Indicator: 73. De sociale dienstverlener heeft een systeem geïmplementeerd van continue verbeteringen en leren. (*Documentatie van het systeem van continue verbetering en leren is vereist*)

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijk systeem voor continue verbetering en leren. Het systeem is geafficheerd.	Er is een duidelijk en begrijpelijk systeem van continue verbetering en leren. Dit systeem wordt gekenmerkt door een cyclische werkwijze. Het systeem werd geïmplementeerd in alle delen van de organisatie, en is bekend en wordt gebruikt door het management en het personeel.	Er is een duidelijk en begrijpelijk systeem van continue verbetering en leren. Dit systeem wordt gekenmerkt door een cyclische werkwijze. Het systeem werd geïmplementeerd in alle delen van de organisatie, en is bekend en wordt gebruikt door het management en het personeel. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate dit systeem succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve systemen te ontwikkelen voor continue verbetering van diensten en manieren van werken en leren.	De sociale dienstverlener heeft met succes een innovatief systeem geïmplementeerd voor continue verbetering van de diensten, en manieren van werken en leren, als gevolg van leeractiviteiten.

### Criterion 49

De sociale dienstverlener gebruikt mechanismen die informatie voorzien voor het begrijpen van de toekomstige behoeften van cliënten, personeel, donoren en stakeholders.

- Indicator: 74. De sociale dienstverlener toont aan dat deze gebruik maakt van informatie over de toekomstige behoeften van cliënten en stakeholders om de dienstverlening te verbeteren en verder te ontwikkelen.

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er is een duidelijke aanpak om de toekomstige behoeften van de stakeholders te identificeren met het oog op de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening. Deze benadering is geafficheerd en wordt willekeurig gebruikt.	Er is een duidelijke aanpak om de toekomstige behoeften van de stakeholders te identificeren met het oog op de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening. Deze aanpak wordt toegepast in alle relevante delen van de organisatie.	Er is een duidelijke aanpak om de toekomstige behoeften van de stakeholders te identificeren met het oog op de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening. Deze aanpak wordt toegepast in alle relevante delen van de organisatie. De sociale dienstverlener begrijpt in welke mate de aanpak succesvol geïmplementeerd werd.	De sociale dienstverlener initieert leeractiviteiten om innovatieve benaderingen te verkennen om de toekomstige behoeften van cliënten, personeel, donoren en stakeholders te begrijpen.	De sociale dienstverlener heeft met succes een vernieuwende aanpak geïmplementeerd om de toekomstige behoeften van cliënten, personeel, donoren en stakeholders te begrijpen als gevolg van leeractiviteiten.

### Criterion 50

De sociale dienstverlener initieert verbeteringsinitiatieven door het vergelijken en uitwisselen van resultaten wat betreft benaderingen, resultaten van de dienstverlening, activiteiten en uitkomsten voor cliënten.

- Indicator: 75. De sociale dienstverlener kan aantonen dat deze benaderingen, implementatiemethodes, en resultaten met andere sociale dienstverleners heeft vergeleken. (*Documentatie van de vergelijking is vereist*)

Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3	Stadium 4	Stadium 5
Er zijn een aantal verbeterde methodes, werkwijzen en resultaten als gevolg van het vergelijken met andere dienstverleners	De sociale dienstverlener heeft tastbare verbeterde benaderingen, methodes en resultaten bereikt als gevolg van het vergelijken met andere dienstverleners. Deze vergelijking is gebaseerd op duidelijke en relevante indicatoren.	De sociale dienstverlener heeft tastbare verbeterde benaderingen, methodes en resultaten bereikt als gevolg van het vergelijken met andere dienstverleners. De sociale dienstverlener begrijpt de impact op de dienstverlening gebaseerd op betrouwbare en concrete gegevens.	De sociale dienstverlener heeft trends geïdentificeerd gebaseerd op het vergelijken van de benaderingen, methodes en resultaten met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.	De sociale dienstverlener heeft met succes verbeteringen geïmplementeerd op basis van de analyse van trends in de benaderingen, methodes en resultaten, als gevolg van het vergelijken met andere sociale dienstverleners en/of andere organisaties in een nationale en/of internationale context.