



# Beter presteren, de behoeften van de cliënt centraal in sociale dienstverlening



# Waarom EQUASS?

## EQUASS ALS ANTWOORD OP VERGAANDE VERANDERINGEN IN DE SOCIALE DIENSTVERLENING IN EUROPA

**Met een grotere nadruk op een op de persoon gerichte manier van werken** komt sociale dienstverlening tijdig en flexibel tegemoet aan de veranderende behoeften van ieder individu. De dienstverlening gaat uit van de behoeften van de cliënt en heeft een verbetering van 'kwaliteit van leven' als ook het borgen van gelijke kansen tot doel.

**Hogere verwachtingen v.w.b. effectiviteit en resultaten** vragen om resultaatmeting en het aantonen van de voordelen van de dienstverlening voor cliënt en samenleving. Internationaal 'benchmarking' en kwaliteitssystemen die rekening houden met een oriëntatie op resultaten winnen in deze context aan belang.

**Het invoeren van een marktbenadering** stimuleert meer concurrentie tussen dienstverleners om te komen tot grotere transparantie en efficiency. Landelijke autoriteiten en geldgevers eisen kwaliteitscriteria in het specificeren van diensten zodat zij de meest geëigende dienstverlener kunnen kiezen.

**Het ontstaan van een Europese interne markt** brengt een intensievere dienstverlening 'over de grenzen heen' met zich mee en vraagt om een erkenning van kwaliteit op Europees niveau, waarbij over het hele continent de kwaliteit voor de cliënt op een onpartijdige manier gegarandeerd is.

## EQUASS VOLDOET AAN EUROPESE KWALITEITSEISEN

### Voluntary EQF for Social Services

EQUASS is volledig in overeenstemming met het 'voluntary European Quality Framework for Social Services' vastgesteld door het 'Social Protection Committee' in oktober 2010.

### CQF for SSGI

Naar aanleiding van het 'Common Quality Framework for Social services of General Interest' waarin 50 grote belanghebbenden van verschillende sectoren van sociale dienstverlening het eens werden over de verschillende componenten en voorwaarden voor kwaliteit is EQUASS herzien (Project ref: VP/2008/004 / CEN workshop 51).

### EQARF for VET

Voldoen aan de eisen van EQUASS certificering houdt in dat de organisatie de criteria en indicatoren van het 'European Quality Assurance Reference Framework for VET' zoals aangenomen door het Europees Parlement en de Raad van Europa in 18 juni 2009 geïmplementeerd heeft.

**De 'UN conventie over de rechten van mensen met een beperking' (December 2006)** formuleert een benadering van mensenrechten die empowerment veronderstelt als voorwaarde voor participatie. EQUASS is overheidsorganen en belanghebbenden in de sector behulpzaam bij het concreet invoeren van de UN Conventie.

## EQUASS VERBETERT HET PRESTEREN VAN SOCIALE DIENSTVERLENING

**De erkende Kwaliteitsprincipes en daarmee samenhangende criteria** brengen de opvattingen van cliënten, dienstverleners, sociale partners, subsidiegevers en beleidsmakers bijeen over wat gezien wordt als uiteindelijk doel: het verbeteren van dienstverlening en van managementsystemen.

### Het volledige proces van zelf-assessment

geeft organisaties zowel een format om het huidige presteren in kaart te brengen en gebieden voor verbetering op te sporen, als ook een methode om actieplannen te ontwerpen voor het implementeren van kwaliteitsprincipes.

### De formele certificering en erkenning

biedt dienstverleners de mogelijkheid zich in de markt van anderen te onderscheiden en te handelen in overeenstemming met landelijke wettelijke vereisten.

**Het scala van ondersteunende diensten** met aan de organisatie aangepaste training, advies en begeleiding is uitsluitend beschikbaar voor EQUASS-gecertificeerde organisaties

### Het benchmarking raamwerk en platform

geeft organisaties die EQUASS-certificering behalen de mogelijkheid met gelijkgezinde organisaties samen te werken om tot betere resultaten en processen te komen.

"Feedback van klanten en het personeel heeft ons verzekerd dat we de juiste keuze gemaakt om te investeren in EQUASS certificering"

- Domingos Rosa, Director Foundation AFID, Portugal -

"We ontdekten dat de inhoud en het proces van EQUASS zelfs waardevoller is dan de certificering zelf"

- Mare Noolen, AS Welfare Services, Estonia -

# Wat is EQUASS?

EQUASS is een geïntegreerd sectorspecifiek systeem van certificering, training en consultancy activiteiten op het gebied van kwaliteit. EQUASS ondersteunt de sociale sector door dienstverleners te betrekken in kwaliteit en een voortdurend verbeteren en door het aan gebruikers van diensten garanderen van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening door heel Europa.

## DE KWALITEITSPRINCIPES BEPALEN HET TOTALE EQUASS RAAMWERK

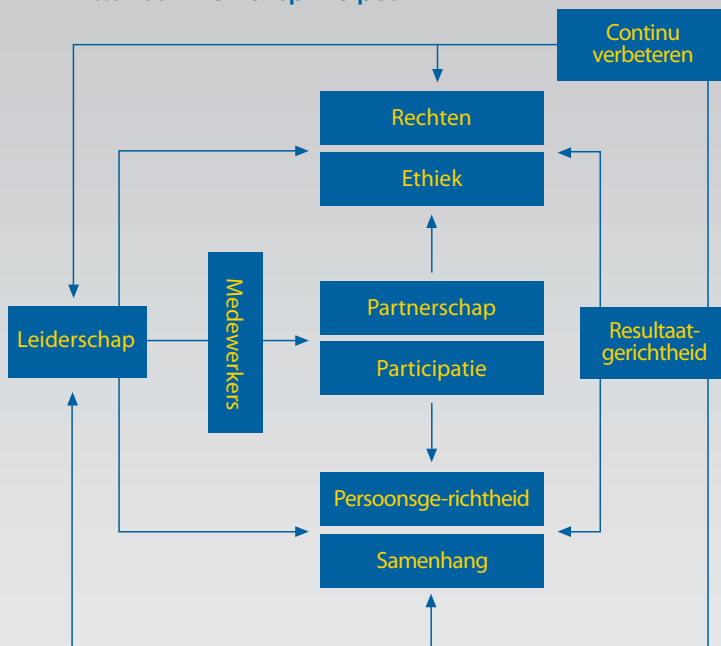
Een Europees kwaliteitssysteem voor sociale dienstverlening moet rekening houden met wettelijke, socio-economische en culturele verschillen in de EU lidstaten. Daarom is EQUASS certificering veeleer gebaseerd op universele principes en centrale waarden dan op een voorschrijvende set van standaarden.

## DE EQUASS CERTIFICERINGS PROGRAMMA'S

EQUASS certificering biedt een onpartijdige en formele erkenning van het voldoen aan Europese kwaliteitseisen. EQUASS Assurance en EQUASS Excellence zijn op dezelfde kwaliteitsprincipes gebaseerd, met EQUASS Assurance als opstap voor het bereiken van het EQUASS Excellence niveau.

Deze op waarden gebaseerde benadering zorgt voor een passen in en aanvullend zijn aan nationale kwaliteitssystemen. Door nationale systemen kunnen deze waarden in nationale criteria en indicatoren vertaald worden en aangepast aan de nationale context.

### EQUASS Kwaliteitsprincipes



### Kwaliteitsborging in Sociale Dienstverlening (EQUASS Assurance)

EQUASS Assurance garandeert kwaliteit in dienstverlening door middel van het certificeren van het voldoen aan 50 criteria die gebaseerd zijn op de tien kwaliteitsprincipes. Het kan worden gezien als een wezenlijke vereiste in het aanbieden van sociale dienstverlening, en dat met een laagdrempeligheid voor wat betreft kosten, tijdsinvestering en toepasbaarheid. Een organisatie die aan de eisen van EQUASS Assurance voldoet wordt voor een periode van twee jaar gecertificeerd.

'Iedere dienstverlener in Europa zou voor EQUASS moeten gaan: stap nu in en loop voorop of kom later en wordt gezien als laatkomer'

- Susan Scott-Parker, Employers' Forum on Disability, UK -



### Excellence in Sociale Dienstverlening (EQUASS Excellence)

EQUASS Excellence wordt toegekend aan een dienstverlener die resultaten, verworvenheden en een voortdurend verbeteren kan aantonen op alle 50 criteria van kwaliteitsprincipes en wel in drie verschillende opzichten: beleid, uitvoering en resultaten. Van de gecertificeerde organisaties worden de resultaten gepubliceerd om benchmarking en benchlearning mogelijk te maken. Een instelling die aan de EQUASS Excellence criteria voldoet wordt voor een periode van drie jaar gecertificeerd.

"Kenmerkend element van EQUASS is een 'meerdere perspectieven benadering'. Dit houdt in dat de kwaliteitsprincipes de belangen van een grote reikwijdte van belanghebbenden weerspiegelen."

- Mr Frank Flannery, Voorzitter EQUASS Awarding Committee -

# Hoe werkt EQUASS?

## HET EQUASS PROCES

EQUASS certificering maakt gebruik van welomschreven criteria voor beide niveaus van certificering en werkt met specifieke procedures voor zelf-evaluatie en externe audits. Gebaseerd op de kwaliteitsprincipes moeten organisaties een interne audit houden door middel van een zelf-evaluatie die gevolgd wordt door een controle en verificatie van een externe en onafhankelijke auditor. Van het presteren op de EQUASS certificeringscriteria en de vastgestelde verbetergebieden wordt aan de aanvrager en aan de 'European Awarding Committee' verslag gedaan. Deze commissie beslist of de aanvrager beloond wordt met EQUASS certificering.

## DE 'EUROPEAN AWARDING COMMITTEE'

Alle processen gebeuren onder supervisie van het 'European Awarding Committee' waarin veel van de centrale Europese belanghebbenden in de sector, zoals gebruikers van de diensten, sociale partners, dienstverleners, beleidsmakers en subsidiegevers vertegenwoordigd zijn.

- Council of Europe
- Employer's Forum on Disability
- European Association of Service Providers for People with Disabilities
- European Disability Forum
- European Network of Social Authorities
- European Platform for Rehabilitation
- European Social Insurance Platform
- European Federation of Older People
- RI Europe

## GEKWALIFICEERDE AUDITORS

EQUASS Auditors zijn getraind en gecertificeerd door EQUASS om efficiënt uitvoeren van de evaluatie van de prestaties tegen de kwaliteitsprincipes van EQUASS Assurance en EQUASS Excellence. Onze certificering van Auditors is gebaseerd op een credits-systeem, met een combinatie van trainingen, praktische oefeningen, schaduw audits onder de supervisie van een ervaren Auditors, en een regelmatige beoefening van onafhankelijke audits.

"Een Europees kwaliteitssysteem voor de sociale voorzieningen heeft om voort te bouwen op de behoeften van de gebruikers en hun recht op deelneming aan de ontwikkeling, het beheer en de levering van de dienst. EQUASS certificering is gebaseerd op deze principes. De persoonsgerichte aanpak is een stap in de juiste richting voor de levering van kwaliteitsdiensten aan personen met een handicap."

- Erzsébet Földesi, Vice-voorzitter van het European Disability Forum -

## LOCAL LICENCE HOLDERS:

In Estland, Duitsland, Litouwen, Noorwegen, Portugal en Slovenië, kan EQUASS Assurance certificatiendiensten worden verkregen via de landelijke licentiehouder hieronder vermeld. De landelijke licentiehouder dient als een lokale intermediair tussen de klant en de EQUASS secretariaat, die coördineert het certificeringproces tussen aanvragers en auditors.

De EQUASS secretariaat op geen enkele manier uitbestedt of delegeert van de landelijke licentiehouder de beslissing over de toekenning van het certificering.

Voor EQUASS Assurance certificatie in andere landen dan de hieronder genoemde, voor EQUASS Excellence certificering in Europa, of voor andere vragen kunt u contact opnemen met het secretariaat.

Estland - EQUASS Eesti

[www.equass.ee](http://www.equass.ee)

Duitsland - EQUASS Deutschland

[www.equass.de](http://www.equass.de)

Litouwen - Valakupiai Rehabilitation Centre (VRC)

[www.reabilitacija.lt/en/](http://www.reabilitacija.lt/en/)

Noorwegen - EQUASS Norge

[www.equass.no](http://www.equass.no)

Portugal - APQ (Associação Portuguesa para a Qualidade)

[www.apq.pt](http://www.apq.pt)

Slovenië - URI Development unit of Employment Rehabilitation:

[http://www.ir-rs.si/sl/Razvojni\\_center\\_za\\_poklicno\\_rehabilitacijo/](http://www.ir-rs.si/sl/Razvojni_center_za_poklicno_rehabilitacijo/)

## WIE ZIJN DE EQUASS KLANTEN?

Klanten van EQUASS lopen uiteen van publiek tot privaat en van profit tot non-profit verleners van sociale diensten. Het gemeenschappelijk kenmerk van EQUASS aanvragers is hun oriëntatie op resultaten en op een continu verbeteren. Deze organisaties streven naar erkenning en samenwerking op Europees niveau.



Voor meer informatie over EQUASS diensten:

### EQUASS Secretariaat

15, rue de Spa, 1000 Brussels, Belgium

Tel: +32 2 235 66 63

[equass@equass.be](mailto:equass@equass.be); [www.equass.be](http://www.equass.be)