



Strategisch beleidsplan 2022 - 2025

Inhoudsopgave

Qualicor Europe op weg naar 2025.....	1
1. Terugblik op ruim twintig jaar ervaring.....	2
1.1 Ons DNA: opgericht voor en door de zorg	2
1.2 Ons groeipad: van systeemwereld naar leefwereld.....	2
2. Onze omgeving.....	3
2.1 Onze partners: de aangesloten zorgorganisaties.....	3
2.2 Een veranderend zorglandschap	3
2.3 Een veranderend auditlandschap	3
2.4 Analyse van de omgeving en de organisatie	4
3. Ons kompas.....	5
3.1 Missie	5
3.2 Visie.....	5
3.3 Kernwaarden	5
4. Onze ambities.....	6
4.1 Drie ambities	6
4.2 Doelen van kwaliteitsinspirator	6
4.3 Doelen van verbeterkracht	7
4.4 Doelen van toonaangevende toetsing.....	7
5. Onze strategie	8
5.1 Qualicor Assessments.....	8
5.2 Qualicor Academy	11
6. Onze organisatie	12
6.1 Bedrijfsprofiel.....	12
6.2 Samenstelling van de organisatie.....	12



Qualicor Europe op weg naar 2025

De wereld van de zorg wordt steeds uitdagender en complexer.
Omdat technisch steeds meer mogelijk is.
Omdat wij ouder worden en vaker lijden aan meerdere aandoeningen.
Omdat wij zorg steeds meer in netwerken en digitale omgevingen organiseren.
Omdat wij een pandemie moeten kunnen doorstaan.
Omdat de zorgvraag stijgt en de arbeidsmarkt krap is.

En omdat de zorg mensenwerk is en blijft.

Waar veiligheid de allereerste voorwaarde blijft die je verwacht als je zorg nodig hebt, gaat kwaliteit van de zorg steeds meer over kwaliteit van het leven. En de beste kwaliteit wordt geleverd door mensen die goed samenwerken én samen leren in veilige werkomgevingen, in organisaties, in netwerken en in ketens. Want mensen zorgen voor het verschil. Maak het mogelijk voor hen om dat te doen. Focus op groei van kwaliteit in plaats van controle op kwaliteit. Dat geeft energie!

Dat zijn de opgaven die wij de afgelopen periode het meest gehoord hebben; waaraan zorgorganisaties werken en waarin wij hen willen ondersteunen. Wij streven voortdurende ontwikkeling van kwaliteit na, waarin mensen kunnen zorgen voor het verschil, nu en in de toekomst. Daarom is ons antwoord een praktisch en inspirerend aanbod van Assessment en Academy programma's waar zorgprofessionals zelf hun verbeterkracht en kennistoepassing mee kunnen vergroten. Zo staan wij als Qualicor Europe voor kwaliteit ('Quali') met het hart ('cor' in het Latijn) in de zorg.

Aan deze meerjarenstrategie hebben veel mensen meegewerkt. Wij hebben geluisterd naar de professionals uit onze aangesloten zorgorganisaties, naar onze auditoren en naar andere belanghebbenden, zoals koepelorganisaties, patiëntverenigingen en beroepsverenigingen. Met dit mooie strategische beleidsplan als resultaat. Wij zetten met vertrouwen deze koers uit, waarbij wij samen steeds beter worden.

Ellen Joan van Vliet, CEO

Guy Peeters, voorzitter Raad van Toezicht

Utrecht, december 2021



1. Terugblik op ruim twintig jaar ervaring

1.1 Ons DNA: opgericht voor en door de zorg

1989: Proefproject Accreditatie (PACE)

De historie van Qualicor Europe begint in 1989 als Stichting Proefproject Accreditatie (PACE). De Nederlandse ziekenhuizen starten met accreditatie om borging en verbetering van kwaliteit en veiligheid collectief naar een hoger niveau te brengen. De audits zijn op basis van 'peer review'.

1999: Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg (NIAZ)

In 1999 richten de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ), de Vereniging Academische Ziekenhuizen (VAZ), nu de Nederlandse Federatie van Universitaire centra (NFU), de Landelijke Specialisten Vereniging met de Orde van Medisch Specialisten (LSV/Orde), nu gefuseerd in de Federatie Medisch Specialisten (FMS), samen met Stichting PACE de Stichting NIAZ op. Het NIAZ werkt zonder winstoogmerk. In deze periode accrediteert de International Society for Quality in Healthcare (ISQua) onze organisatie, de auditorentraining en de standaarden die wij gebruiken.

2020: Qualicor Europe

In 2020 wordt de naam NIAZ verlaten en start Qualicor Europe. Een nieuwe naam die staat voor kwaliteit ('Quali') met het hart ('cor' in het Latijn) in de zorg en die het startpunt markeert van deze strategie. Qualicor Europe is als onafhankelijke, internationaal erkende toetsingsorganisatie en kennisinstituut werkzaam voor alle sectoren binnen de zorg in Europa, primair het Nederlands taalgebied.

1.2 Ons groeipad: van systeemwereld naar leefwereld

In 1989 zijn de eerste versies van de standaarden ontwikkeld, geïnspireerd op het Canadese accreditatiestelsel. Dit omdat zowel het gezondheidszorgstelsel als het accreditatiestelsel van Canada veel overeenkomsten vertoonde met onze lokale situatie.

In 2004 publiceert het NIAZ de Kwaliteitsnorm Zorginstelling, gebaseerd op het EFQM-model. Hierdoor werden de standaarden expliciet gekoppeld aan een integraal model voor evaluatie, ontwikkeling en sturing van organisaties. Kenmerk van deze fase is een uitgeschreven kwaliteitsbeleid (work-as-imagined). Procedures zijn opgesteld, kwaliteit wordt integraal benaderd en de PDCA-cyclus wordt ingeregeld.

In 2013 neemt het NIAZ het normenkader Qmentum van de Health Standards Organization in gebruik. Een internationaal en wetenschappelijk onderbouwd programma gebaseerd op 'globally developed, locally relevant'. De kwaliteitswerking in de praktijk (work-as-done) staat vanaf nu centraal via traceraudits en het principe 'tell me, show me'.

In 2019 wordt de opvolger Qmentum Global geïntroduceerd. Persoonsgerichte zorg komt centraal te staan. De auditoren kijken naar de inbreng van de zorgvrager in alle aspecten van de zorgverlening (work-as-experienced).

In 2021 starten de auditoren met het waarderend auditen en toetsen naar de bedoeling van de norm. De audit vindt plaats vanuit de leefwereld van de zorgprofessionals. Ook kunnen zorgorganisaties, naast het niveau goud, nu op het niveau platina worden geaccrediteerd en vanaf 2022 op het niveau diamant.



2. Onze omgeving

2.1 Onze partners: de aangesloten zorgorganisaties

Anno 2021 zijn ruim 130 zorgorganisaties uit Nederland en Vlaanderen aangesloten bij Qualicor Europe. Tot onze partners behoren ziekenhuizen (55%), woonzorgcentra (20%), GGZ instellingen (10%), thuisverplegingsorganisaties (4%), radiotherapeutische instituten (4%), zelfstandige behandelklinieken (3%) en revalidatiecentra (3%). In Nederland bevinden de meeste organisaties zich in de vierde of vijfde accreditatiecyclus. In Vlaanderen hebben de meeste organisaties één accreditatiecyclus doorlopen.

Bij gemiddeld 94% van de voorgelegde auditverslagen wordt de accreditatiestatus toegekend. De twee belangrijkste oorzaken van het (nog) niet toekennen van accreditatie zijn:

- De PDCA-cyclus wordt niet systematisch doorlopen in de gehele organisatie.
- Basale veiligheidsvereisten zijn niet volledig ingeregeld en/of functionerend.

2.2 Een veranderend zorglandschap

De belangrijkste trends met impact op kwaliteit en veiligheid in de zorg zijn:

Vanuit de zorgvrager

- Waardegedreven zorg met focus op ervaren gezondheidsuitkomsten en beleving van een zinvol leven en een positieve gezondheid.
- Zorg op maat door persoonsgerichte zorg.

Vanuit de zorgcontext

- Geïntegreerde zorg in allerlei vormen van zorgnetwerken, ketens en ecosystemen. Met de juiste regie om de juiste zorg op de juiste plaats te krijgen.
- Technologische innovaties en digitale revoluties. En hun impact op digitale zorgverlening en veilige gegevensuitwisseling.

Vanuit de zorgverlener

- Boeien en binden van medewerkers: zorg voor werkplezier en gezonde werk-/privébalans.
- Beweging naar transparantie en outcome gericht werken en verbeteren. Coachen en continu leren worden steeds belangrijker.

2.3 Een veranderend auditlandschap

In 2021 publiceert Qualicor Europe met de ISQua Accreditation Council een white paper over de impact van externe evaluatie op het kwaliteitssysteem. De relatie wordt gelegd tussen het gebruik van de standaarden en de doorontwikkeling van het kwaliteitssysteem in iedere accreditatiecyclus.



Conclusies zijn:

- Implementatie vraagt een reflectie op de bedoeling van de standaard en de vertaling hiervan naar de eigen praktijk. Om deze stappen goed te kunnen doorlopen, zijn begeleiding en opleiding nodig.
- Externe evaluatie vergelijkt de kwaliteitswerking in de praktijk met het afgesproken beleid en met de door de zorgverlener en zorgvrager ervaren kwaliteit.
- Iedere accreditatiecyclus heeft een eigen accent: de eerste cyclus staat in het teken van het bouwen van het kwaliteitssysteem, de tweede in het borgen en ronden van de PDCA-cyclus en vanaf de derde in het blijvend verbeteren.

Daarom stappen wij in onze nieuwe strategie af van de 'one size fits all' benadering van accreditatie, zoals deze wereldwijd nog steeds gangbaar is. De uitwerking staat beschreven in dit strategisch plan.

2.4 Analyse van de omgeving en de organisatie

Tussen 2018 en 2021 zijn veel gesprekken gevoerd met bestuurders in allerlei zorgsectoren in Nederland en België over de toekomst van accreditatie en de ervaringen met onze organisatie. En internationaal via de contacten met de ISQua en de Health Standards Organization. De rode draad van de nieuwe koers werd zichtbaar toen wij de ervaren sterktes en zwaktes van onze organisatie hebben gespiegeld aan het omgevingsbeeld.

Onze omgeving	
Positieve prikkels	Risicofactoren
1. Vraag naar maatwerk om de eigen kwaliteitswerking te blijven ontwikkelen. 2. Veel aandacht voor actieve betrokkenheid van de zorgverlener en zorgvrager bij kwaliteit. 3. Behoeft aan één externe partij die ontzorgt. Samen slim toetsen. Snappen of schrappen. Integreren van relevante wet- en regelgeving. 4. Nieuwe zorgvormen: zorggroepen, zorgnetwerken en zorgketens, digitale zorg.	1. Grote personele krapte en financiële druk bij zorgorganisaties. 2. Aanhouden van de coronapandemie: Mensen zijn moe, alles wat als extra wordt beleefd, is te veel. 3. Moeilijk om directe toegevoegde waarde accreditatie aan te tonen: complexe interventie in een complex adaptief systeem. 4. Sommige zorgorganisaties hebben een negatieve ervaring met accreditatie gehad.
Onze organisatie	
Onze troeven	Wat moet beter
1. Onze adviseurs staan dicht bij onze partners en zijn ter zake deskundig met ervaring in de zorg. 2. Onze ISQua-opgeleide auditoren zijn peers / expert-collega's, allen werkzaam in het veld. 3. ISQua-geaccrediteerde onafhankelijke toetsingsorganisatie en marktleider in zorg. 4. Ons ISQua-geaccrediteerd normenkader is geschikt voor alle zorgsectoren, heeft ruimte voor lokale relevantie en is een kader voor persoonsgerichte zorg.	1. Mensenwerk betekent ook variatie tussen auditoren en tussen adviseurs. 2. 'One size fits all': Eenzelfde accreditatieaudit, ongeacht of het een eerste of zesde cyclus is. 3. Bureaucratisch imago van de NIAZ-accreditatie en gevoel van "Het moet van het NIAZ". 4. Niet voldoende bekend bij belangrijke stakeholders, zoals inspectie, zorgverzekeraars, koepelorganisaties, wetenschappelijke / beroepsverenigingen en patiëntenverenigingen.



3. Ons kompas

3.1 Missie

Kwaliteit is de sleutel tot succes. Daarom borgen wij kwaliteitsgroei in zorg. Zodat mensen kunnen zorgen voor het verschil, vandaag en morgen.

3.2 Visie

Word steeds beter. Wij vergroten vertrouwen en verbeterkracht in de zorg.

Vanuit Qualicor Assessments en Academy realiseren wij duurzame ontwikkeling van kwaliteitszorg. Veilig, verantwoord en samen steeds beter.

3.3 Kernwaarden

Kwaliteit is nooit af en altijd in ontwikkeling. Daarom willen wij dat onze partners continu kunnen verbeteren. Wij leren hoe zij hun kwaliteitszorg opbouwen, borgen en doorontwikkelen.

Daar is, naast vertrouwen, houvast én ruimte voor nodig. Dit zijn onze drie belangrijkste waarden.

Vertrouwen

Al sinds 1989 staan wij voor kwaliteit, met het hart in de zorg. Nauw betrokken en diep verbonden met de branche waaruit wij zijn ontstaan. Wij luisteren aandachtig en begrijpen de lokale situatie. Systematisch en proactief gaan wij te werk. Doordacht en attent. Vakkundig en waarderend. Zodat onze partners erop kunnen vertrouwen dat wij samen resultaten bereiken die wij voor ogen hebben. Vertrouwen dat de zorg mensgericht, veilig en verantwoord is georganiseerd en dat er een cultuur is van continu verbeteren.

Houvast

Wij staan naast onze partners en zorgen voor overzicht met oog voor details. Zodat zij zien waar zij staan en wat nodig is voor de volgende stap. Wij helpen focussen en bieden houvast. Wij zijn duidelijk en weten snel waaraan onze partners behoefte hebben. In ons werk zijn wij helder en daadkrachtig, zodat onze partners hiermee direct praktisch aan de slag kunnen.

Ruimte

Wij sluiten nauw aan bij de realiteit en ambities van onze partners en spelen flexibel in op wat voor hen belangrijk is. Wij willen dat onze partners verder komen. Daarom zijn wij doortastend en vernieuwend. Wat wij doen, is toepasbaar en heeft impact. Het is haalbaar en gedragen door mensen. Met een passend en prikkelend aanbod creëren wij ruimte om duurzaam te ontwikkelen.



4. Onze ambities

4.1 Drie ambities

Om duurzame kwaliteitsgroei in de zorg te borgen, richten wij ons op drie ambities:

1. Wij zijn de kwaliteitsinspirator van de zorg.
2. Wij stimuleren zorgorganisaties hun verbeterkracht te vergroten.
3. Wij zorgen voor een toonaangevende onafhankelijke externe toets.



Figuur 1: Onze ambities om duurzame kwaliteitsgroei in de zorg te borgen.

4.2 Doelen van kwaliteitsinspirator

Kwaliteit in de zorg is met recht een multidimensionaal begrip. Wij helpen onze zorgorganisaties dit begrip te laden in hun specifieke context, de basis altijd op orde te hebben en vorm te geven aan kwaliteit van de toekomst. Hiervoor hebben wij de eerste ambitie van kwaliteitsinspirator vertaald naar drie doelstellingen.

1. Veilige, verantwoorde zorg

Kwaliteit is geen toeval. Daarom blijft de basis van waaruit wij vertrekken, het invullen van de basisvoorwaarde van kwaliteit: veilig en verantwoord organiseren van zorg.

2. Persoonsgerichte, geïntegreerde zorg

Zorg is mensenwerk. Wij helpen bij het systematisch inrichten van persoonsgerichte zorg, met de zorgverlener in de lead als partner van de zorgvrager. Zodat zorgverleners in staat worden gesteld iedere dag de best mogelijke zorg te leveren vanuit de behoeften van de zorgvrager. En omdat zorg steeds vaker wordt georganiseerd in netwerkverbanden en digitale omgevingen, helpen wij ook hier kwaliteit en veiligheid te borgen en te verbeteren.

3. Transparantie in zorg: aantoonbaar beter

Samen beter worden, betekent samen bespreken van outcomes. Wij helpen zorgorganisaties met outcome gestuurd werken en leren, waarbij verbeteringen worden ingezet en opgevolgd op basis van uitkomstindicatoren en ervaringen van zorgvragers en zorgverleners.



4.3 Doelen van verbeterkracht

Kwaliteit verbeteren heeft een ondersteunend kwaliteitssysteem nodig dat werkt in de dagelijkse praktijk. Want daar wordt kwaliteit gemaakt en dus ook verbeterd, en daar wordt samen geleerd. Wij helpen onze partners het proces van kwaliteitsverbetering continu te doorlopen. Om bij te dragen aan het vergroten van hun verbeterkracht, hebben wij drie doelstellingen gedefinieerd.

1. **Maturiteit kwaliteitssysteem**

Wij stimuleren zorgorganisaties hun integrale kwaliteitssystemen op te bouwen, te onderhouden en door te ontwikkelen. Hiervoor sluiten wij aan bij de realiteit en maturiteit van het kwaliteitssysteem en helpen zorgorganisaties een volgende stap te zetten.

2. **Balans systeem- en leefwereld**

Wij stimuleren zorgorganisaties om hun kwaliteitssysteem steeds kritisch te evalueren op bruikbaarheid en beleving in de dagelijkse praktijk. Zodat het systeem, conform de bedoeling, ondersteunend werkt in de praktijk. Daar waar mensen kwaliteit leveren en verbeteren (leefwereld).

3. **Lerende organisatie (respons-ability)**

Wij stimuleren zorgorganisaties een cultuur van veiligheid en vertrouwen te ontwikkelen, waarin samen wordt geleerd en waar ruimte is voor scholing, ontwikkeling en initiatief. Zodat eigenaarschap en betrokkenheid van zorgprofessionals bij kwaliteit worden vergroot.

4.4 Doelen van toonaangevende toetsing

Externe toetsing is een objectieve spiegel die sterke punten en blinde vlekken laat zien. Zo brengen wij de werking van integrale kwaliteitszorg in de praktijk in beeld. Zodat onze partners zien waar zij staan en hoe en wat nodig is voor een volgende stap op weg naar het realiseren van de eigen kwaliteitsambities. Dit doen wij onafhankelijk en met inhoudsdeskundige auditoren. Om continu te zorgen voor meerwaarde voor onze zorgorganisaties, richten wij ons op drie doelstellingen.

1. **Trots groeien**

Wij ontwikkelen, in co-creatie met onze partners, een aanbod binnen Qualicor Assessments en Qualicor Academy. Passend bij de behoeften van de zorgvrager, zorgsector en zorgorganisatie. Prikkelend om continu te blijven ontwikkelen. En innovatief in de wereld van externe toetsing.

2. **Klaar voor morgen**

Kwaliteitszorg gaat over de grenzen van teams en zorgorganisaties heen. Om bij te kunnen dragen aan het versterken van kwaliteit over die volle breedte, zorgen wij voor een aanbod voor alle sectoren in de zorg en voor nieuwe zorgvormen. Zo zijn wij voorbereid op de digitale revolutie in de gezondheidszorg.

3. **Werken vanuit de bedoeling**

Mensen zorgen voor het verschil. Daarom begeleiden, toetsen en trainen wij vanuit de bedoeling van de normen. Vanuit de bedoeling helpen wij onze zorgorganisaties te concretiseren hoe kwaliteit er uit ziet en wat zij hiervoor organiseren. Vanuit de bedoeling gebruiken onze auditoren het normenkader om de werking van kwaliteitszorg in de praktijk in beeld te krijgen.



5. Onze strategie

Vanuit twee proposities hebben wij onze strategie opgebouwd waarmee wij onze ambities realiseren: Qualicor Assessments en Qualicor Academy. Qualicor Assessments richt zich op externe toetsing. Qualicor Academy richt zich op vorming, training en opleiding.

5.1 Qualicor Assessments

Met Qualicor Assessments ontwikkelen wij in afstemming met onze zorgorganisaties externe toetsingsprogramma's die duurzame kwaliteitsontwikkeling en continu verbeteren ondersteunen. Over de volle breedte van de sector. Geen 'one size fits all' benadering, maar maatwerk mét behoud van de waardevastheid van een onafhankelijke externe toetsing. Ons uitgangspunt is dat iedere zorgorganisatie een stap verder kan komen in de eigen kwaliteitszorg. Doordat deze stappen haalbaar en motiverend zijn; niet te groot, niet te klein.

Portfolio voor maatwerk in externe toetsing

Wij hebben een portfolio ontwikkeld met drie externe toetsingslijnen die er op gericht zijn de kwaliteitszorg van onze partners steeds een stap verder te brengen. Ieder assessment richt zich hiervoor op de kwaliteitswerking in de praktijk. En vertrekt altijd vanuit het principe: continu verbeteren van veilige, verantwoorde zorg. Omdat het partnerschap met onze zorgorganisaties belangrijk is, nemen wij hun inbreng en inspraak mee bij de doorontwikkeling van onze assessmentprogramma's.

De assessmentprogramma's die wij per toetsingslijn hebben ingericht:

1. Beginnen met kwaliteitszorg via certificeren

- Opstapmodel voor zorgorganisaties die starten met kwaliteitszorg.
- Overstapmodel voor zorgorganisaties met een HKZ, ISO of PREZO certificaat die overstappen naar ons programma.

2. Investeren in bouwen, borgen en blijvend verbeteren van integrale kwaliteitszorg via accrediteren

- Deelaccreditatie als opmaat naar een instellingsbrede accreditatie.
- Instellingsbrede (vervolg)accreditatie voor het borgen en continu verbeteren van integrale kwaliteitszorg.
- Overbruggingsaudit als opmaat voor eerder geaccrediteerde zorgorganisaties naar het Continu Verbeterprogramma.
- Continu Verbeterprogramma, met drie sequential assessmentbezoeken in vijf jaar, geïntegreerd in de eigen kwaliteitswerking, waarbij wij de thema's afstemmen met de zorgorganisatie. Dit is een wereldwijd innovatief programma dat wij de komende jaren in co-creatie met onze partners doorontwikkelen.



3. Verdiepen door te excelleren in een specifiek domein (van zorgvrager, zorgvorm of zorgverlener).

- Via een erkenning:
 - Mensgerichte zorg en CRM.
 - Integrated care in een zorgketen of zorgnetwerk.
 - Stroke en Trauma. Wij maken in co-creatie met onze partners deze internationale HSO erkenningen geschikt voor toepassing in Nederland en Vlaanderen.
 - Informatieveiligheid. Hiermee kan een zorgorganisatie aantoonbaar voldoen aan de NEN7510 / ISO27001.
- Via een aanvullende verdiepingsmodule tijdens een assessment:
 - Patiënt auditor. Om persoonsgerichte zorg te toetsen vanuit patiëntperspectief.
 - Virtual health. Om digitale zorgverlening veilig vanuit het perspectief van zorgvrager en zorgverlener te organiseren.
 - Aantoonbaar verbeteren. Door outcome en experience parameters te gebruiken.

Onze werkwijzen in externe toetsing

- **Volledig ISQua geaccrediteerd**

Wij zorgen dat wij zelf voldoen aan de hoogste standaarden in de wereld voor onafhankelijke toetsingsorganisaties. Wij zijn volledig ISQua geaccrediteerd in hoe wij georganiseerd zijn, hoe wij auditoren trainen en welke standaarden wij gebruiken.

- **Over de volle breedte van de zorg**

Wij werken met het internationale ISQua geaccrediteerde Qmentum Global normenkader. Dit kader heeft persoonsgerichte zorg als basis, standaarden voor alle zorgsectoren en zorgvormen, en een modulaire opbouw. Wij zorgen dat wij voor iedere zorgsector een passend aanbod hebben.

- **Aantoonbaar doorontwikkelen**

Wij gebruiken de drie accreditatieniveaus goud, platina en diamant, omdat zorgorganisaties hiermee aantoonbaar de basisvoorwaarde van veilige en verantwoorde zorg invullen (goud) én kunnen doorontwikkelen in persoonsgerichte zorg (platina) én aantoonbaar verbeteren (diamant).

- **Waarderend auditen**

Onze assessments vertrekken vanuit de leefwereld. Daarom maken wij gebruik van waarderend auditen en start de auditor met wat goed gaat en waar men trots op is. Om van daaruit de verbeterkracht van de zorgverlener aan te spreken. Dit is gebaseerd op het gedachtengoed van appreciative inquiry, ofwel de kracht van de positieve psychologie.

- **De bedoeling van de norm**

Auditoren toetsen vanuit de bedoeling van de norm en niet vanuit de letterlijke teksten in de norm. Zo krijgen wij zicht op het integraal risicomanagement in de praktijk. Wij zorgen voor heldere normtoelichtingen voor auditoren en aansprekende normenkaders voor zorgorganisaties.



- **Gerechtvaardigd vertrouwen**

Wij werken met een zogenaamd zelf attest, waarbij de zorgorganisatie zelf verklaart dat een selectie van de normen aantoonbaar op orde is. Wij toetsen deze selectie in een lagere frequentie. Wederzijds vertrouwen is de basis.

Wij willen ontzorgen

- **Verantwoord: voldoen aan wet- en regelgeving**

Omdat zorgorganisaties met veel vigerende wet- en regelgeving te maken hebben, zorgen wij ervoor dat relevante kaders zijn verwerkt in onze assessmentprogramma's.

- **Snappen of schrappen**

Wij toetsen samen met onze zorgorganisaties de normenkaders regelmatig op toepasbaarheid en bruikbaarheid, waarbij wij het adagium 'snappen of schrappen' volgen.

- **Samen slim toetsen**

Wij zoeken met onze zorgorganisaties, wetenschappelijke beroepsverenigingen en andere betrokken stakeholders naar mogelijkheden om te ontdebellen, waarbij wij auditbelasting verlagen en -rendement verhogen. Zoals de dialyseaccreditatie die samen met Nefrovisie is ontwikkeld.

- **ISO-normen voor informatieveiligheid en laboratorium**

Wij werken uit hoe wij compliance aan de GDPR en informatiebeveiliging met de NEN7510 / ISO 27001 gaan toetsen. Ook willen wij ziekenhuislaboratoria kunnen toetsen tijdens onze assessments.

Wij willen het verschil blijven maken

- **Professional in de lead**

Omdat persoonsgerichte zorg begint bij de professional, toetsen wij hoe voorwaarden van goed werkgeverschap zijn ingevuld, zoals ruimte voor leren, eigen initiatief, scholing en ontwikkeling.

- **Safety I en II**

Wij werken samen met Nederlandse schadeverzekeraars en onze partners om meer inzicht te krijgen in het organiseren van veiligheid, integraal risicomanagement en schadepreventie.

- **Maturiteit en verbeterkracht**

Om maturiteit en verbeterkracht expliciet te toetsen, werken wij met onze auditoren en een aantal zorgorganisaties uit welke dimensies wij tijdens een assessment specifiek uitgebreid in beeld brengen, zoals eigenaarschap, teamsamenwerking, leervermogen en een open cultuur.

- **Internationaal erkend**

Wij willen vooroplopen in kennisontwikkeling op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Daarom is onze CEO ook director van de ISQua en de ISQua External Evaluation Association, member van de ISQua Accreditation Council en Global Program Partner van de Health Standards Organization.



5.2 Qualicor Academy

Qualicor Academy ondersteunt onze zorgorganisaties bij het werken aan integrale kwaliteitszorg en het vergroten van verbeterkracht en lerend vermogen. Samen met experts van onze zorgorganisaties en onze auditoren zorgen wij voor een passend en praktisch aanbod van begeleiding, trainingen en bijeenkomsten. Ook investeren wij in het ontwikkelen van kennis op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

Begeleiding: wij staan naast je

Wij werken in ieder assessmentprogramma met een pakket van begeleiding door een ervaren senior adviseur die de zorg goed kent. Zodat verwachtingen helder zijn en iedere zorgorganisatie duidelijke handvatten krijgt om in te zoomen op specifieke vragen op de weg van duurzaam kwaliteit verbeteren.

In de begeleiding besteden wij aandacht aan het werken met de PDCA en het gebruiken van de kracht van interne en externe toetsing, het evalueren en praktisch bijstellen van het kwaliteitssysteem, het leren aansluiten van het kwaliteitssysteem op de leefwereld en het aantoonbaar verbeteren.

De Academy traint ook onze auditoren. Alle auditoren volgen onze ISQua geaccrediteerde opleiding. Tijdens het auditorschap zorgen wij voor doorlopende scholing via bijscholingsmodules en intervisie. De trainingsinhoud stemmen wij af met onze Global Program Partner Accreditation Canada International, zodat wij blijven leren van elkaar. Om verder te blijven verbeteren, evalueren wij na ieder uitgevoerd assessment de ervaring van het auditteam en de zorgorganisatie.

Trainingen: praktisch toepasbaar

De Academy verzorgt een passend en prikkelend aanbod van praktijkgerichte trainingen over integrale kwaliteitszorg, dat volledig afgestemd is op de doelgroep. Experts van onze zorgorganisaties en onze auditoren werken mee aan het verzorgen en updaten van trainingsonderdelen. Ook gaan wij werken met een digitale leeromgeving in een online Academy. Dit draagt bij aan een meer gepersonaliseerde en interactieve leerervaring. Zo vergroten wij voor onze deelnemers de kennisbenutting en -toepassing in de praktijk.

Bijeenkomsten: leren van elkaar

Wij organiseren jaarlijks meerdere bijeenkomsten met onze zorgorganisaties voor kennisdeling en ter inspiratie om kwaliteitszorg te blijven ontwikkelen. Hier ontmoeten onze zorgorganisaties elkaar om van elkaar te leren en ervaringen te delen. Afhankelijk van de doelgroep en het thema organiseren wij netwerkbijeenkomsten, conferenties, webinars, workshops, refereerbijeenkomsten en kennissessies.

Bijdragen aan kennisontwikkeling

Met onze Academy dragen wij bij aan kennisontwikkeling door samen te werken met onze zorgorganisaties en andere betrokken stakeholders aan het publiceren van white papers en artikelen, het presenteren van nieuwe inzichten op internationale congressen en het meewerken aan wetenschappelijk onderzoek.



6. Onze organisatie

6.1 Bedrijfsprofiel

Qualicor Europe is een Stichting zonder winstoogmerk, kantoorhoudend in Utrecht en werkzaam voor alle sectoren binnen de zorg in Europa, maar primair het Nederlands taalgebied.

Qualicor Europe is georganiseerd in twee proposities: Qualicor Assessments en Qualicor Academy.

- Qualicor Assessments begeleidt het aanbod en de uitvoering van de assessmentprogramma's, met audits leidend tot accreditatie, certificering of erkenning.
- Qualicor Academy begeleidt de ondersteuning van onze zorgorganisaties en verzorgt een aanvullend pakket aan activiteiten, waaronder trainingen en bijeenkomsten op het gebied van kwaliteitsbevordering, met als doel kennisdeling binnen het netwerk te bevorderen.

6.2 Samenstelling van de organisatie

De organisatie bestaat uit een CEO, een manager Assessments, een manager Academy, een manager financiën & bedrijfsvoering, een team van Nederlandse en Belgische senior adviseurs, een supportteam en een adviesteam met een marketing & communicatieadviseur, een HR-adviseur en een jurist.

De senior adviseurs ondersteunen zorgorganisaties en auditteams. Er zijn geen consultants werkzaam bij Qualicor Europe.

De Raad van Toezicht bestaat uit een voorzitter, twee Nederlandse leden en twee Belgische leden.

Wij werken samen met ruim 200 peer auditoren, allen werkzaam in de zorg en opgeleid in onze ISQua geaccrediteerde opleiding.

Ons College Kwaliteitsverklaringen (CKV) adviseert de CEO volgens een Reglement over het toekennen van een accreditatiestatus aan een zorgorganisatie. Het CKV bestaat in totaal uit vijftien leden, waaronder een voorzitter en vicevoorzitter.

Qualicor Europe heeft ook een College van Beroep met een Reglement klachten en beroep. Hierin is de klachtafhandeling geregeld voor zowel consumenten met een klacht over de bij ons aangesloten zorgorganisaties, als voor de aangesloten zorgorganisaties zelf met een klacht over het handelen van Qualicor Europe.

