



Personen met een handicap

Je organisatie staat op het Waarderingsplatform, je verspreidt flyers en affiches en maakt mond-tot-mondreclame. En dan komen de eerste waarderingen binnen! Lovende woorden, verbeterpunten misschien ook. Fijn, denk je, en nu?

Het goede nieuws is dat het hier niet ophoudt. **Organisaties kunnen heel wat doen met waarderingen.** Met deze gids helpen we je graag op weg.

In de eerste plaats kun je reageren op een waardering, of die nu positief of negatief is.

De gebruiker voelt zich gehoord, je draagt bij aan dialoog, en je betrokkenheid is ook zichtbaar voor andere websitegebruikers. Hoe je dit doet vind je terug in het **eerste deel** van deze gids.

Maar er valt nog heel wat meer te doen. Integreer waarderingen in je participatieve cultuur, gebruik ze om personeel te motiveren, en hang ze uit op je website of sociale media, om maar enkele voorbeelden te noemen.

Maximaliseer de impact van je waarderingen met onze tips in het **tweede deel**, specifiek voor de sector VAPH!

Deel 1 Reageren op een waardering

Hoe kan ik reageren op een waardering?



Wanneer iemand een waardering schrijft over jouw organisatie, krijg je een **automatische melding per mail**. Deze bevat een **link** waarmee je de deelscores kunt bekijken en een reactie kunt schrijven (dit is de enige manier waarop je dit kunt doen).

Nadat je jouw reactie hebt geschreven gaat deze naar het **redactieteam van het Waarderingsplatform**. Als zij de reactie goedkeuren (de waardering is anoniem geformuleerd en bevat geen ongepast taalgebruik) wordt deze online geplaatst, en krijg je een **bevestigingsmail**.

Ook de indiener van de waardering krijgt op hun beurt een mail met jouw reactie en kan lezen wat je schreef. **Het is niet mogelijk om te reageren op een reactie.**

Hoe zorg ik ervoor dat ik een melding krijg van een waardering?



Het e-mailadres waarmee je **organisatie geregistreerd staat in de applicatie Erkenningen** is ook het e-mailadres waarop je melding zult krijgen van waarderingen en van waaruit je dus een reactie kan plaatsen.

Als dit niet het e-mailadres is dat je courant gebruikt, dan moet je dit **zelf aanpassen** via de applicatie Erkenningen. Dit **kan niet binnen het Waarderingsplatform**: alle gegevens waar wij toegang toe hebben zijn namelijk afkomstig uit de databank van de applicatie Erkenningen.



Je contactgegevens wijzigen doe je zo:

1. **Pas zelf je gegevens aan** via de applicatie Erkenningen (Hera): <https://isis.vaph.be>. Hier kan je de handleiding daarvoor terugvinden: www.vaph.be/documenten/handleiding-sites
2. **Lukt het niet?** Mail dan naar erkenningen@vaph.be
3. **Zie je een fout** in CoBRHA die je zelf niet kan aanpassen? Mail dan naar cobrha@groep.vaph.be en geef volgende gegevens door:
 - Naam en voornaam
 - Telefoonnummer
 - Over welke voorziening je melding gaat
 - Welk fout adres je in CoBRHA hebt vastgesteld (omschrijf dit zo duidelijk mogelijk)



Zodra je je contactgegevens aangepast hebt, duurt het maximaal 24 uur vooraleer de juiste gegevens op het Waarderingsplatform staan.

Waarom reageren op een waardering?

Als je reageert op een waardering, of die nu positief of negatief is, voelen gebruikers zich gehoord. Je draagt ook bij aan de dialoog tussen gebruikers en organisatie. Wanneer je reageert op een negatieve waardering toon je gebruikers dat je bereid bent om naar hun feedback te luisteren. Je laat zien dat je hun bijdrage waardeert en hun feedback ter harte neemt. En tenslotte zien ook andere bezoekers van het Waarderingsplatform dat je reageert, wat een positieve indruk geeft.

"Het Waarderingsplatform past perfect binnen onze visie. We hechten veel belang aan openheid en dialoog, en vinden het belangrijk dat onze cliënten zich gehoord voelen."

Pat Hamelrijck, directie De Okkernoot vzw in Vollezele

Wil je wel reageren maar heb je eerst wat inspiratie nodig? Wij staan voor je klaar! Hieronder lees je welke elementen zeker niet mogen ontbreken in een reactie, en geven we enkele voorbeeldreacties. Uiteraard kan je aan deze voorbeelden iets toevoegen, het op jouw manier formuleren, of het gewoon helemaal zelf bedenken.

Reageren op een positieve waardering

Een goede reactie op een positieve waardering bevat doorgaans volgende elementen:

1. Bedanking
2. Specifiek antwoord op de inhoud van de waardering (zodat je geen chatbot lijkt)
3. Attente afsluiter

Voorbeeld 1: *"Bedankt voor je positieve feedback! We zijn blij om te horen dat je tevreden bent met onze zorg en ondersteuning. Jouw waardering betekent veel voor ons. Met vriendelijke groeten, het team van [je organisatie]."*

Voorbeeld 2: *"Bedankt voor je lovende woorden over ons team. We zijn blij dat je onze zorg en ondersteuning als vriendelijk en professioneel hebt ervaren. Hartelijke groet, het team van [je organisatie]."*

Als iemand een waardering schrijft, kan jij als organisatie de deelscores bij een waardering zien, maar deze zijn voorlopig niet zichtbaar voor bezoekers van het Waarderingsplatform. Wanneer je specifiek reageert op een deelscore, kan je hier rekening mee houden door kort te verwijzen naar de inhoud ervan.



"We waarderen alle feedback, zowel positief als negatief. De suggesties helpen ons om voortdurend te groeien en onze werking waar nodig te verbeteren."

*Evi Van Damme, verantwoordelijke van
kinderdagverblijf 't Patotterke in Temse*

Reageren op een negatieve waardering



Een goede reactie op een negatieve waardering bevat doorgaans volgende elementen:

1. Bedanking
2. Spijtbetuiging
3. Specifiek antwoord op de inhoud van de waardering (zodat je niet op een chatbot lijkt)
4. Uitnodiging tot dialoog
5. Attente afsluiter

Voorbeeld 1: “Bedankt voor je feedback. We vinden het jammer dat je niet tevreden bent over [probleem in de waardering]. We streven ernaar om de best mogelijke zorg en ondersteuning te bieden. Als je hiertoe bereid bent bespreken we dit graag met jou persoonlijk. Neem dan a.u.b. contact op via [contactinformatie]. Met vriendelijke groeten, het team van [je organisatie].”

Voorbeeld 2: “Bedankt om dit onder onze aandacht te brengen. Het spijt ons te horen dat [probleem in de waardering]. Dit is niet de kwaliteit waar wij voor staan. We hebben het besproken met het begeleidingsteam maar gaan ook graag met jou in gesprek. Indien je hiervoor openstaat kan je ons bereiken via [contactinformatie]. Warme groet, het team van [je organisatie].”



Op het Waarderingsplatform worden nooit waarderingen gepubliceerd waarin er sprake is van (een vermoeden van) een misdrijf.

“Meestal ligt een concrete situatie aan de basis van minder positieve opmerkingen. Dit willen we aanpakken door in dialoog te gaan en te achterhalen wat er precies gebeurd is. We willen dus graag in contact komen met de personen die een negatieve waardering indienen.”

Ilse Prims, directie WZC Kloosterhof in Berlaar



Deel 2 Doe meer met waarderingen

Hopelijk werden alle vragen die je mogelijk had rond hoe je kan reageren op een waardering ondertussen beantwoord. Maar je kunt nog heel wat meer doen. Maximaliseer de impact van je waarderingen met behulp van onderstaande tips.

Gebruik waarderingen in je participatieve cultuur



- **Gebruik de waarderingen in het kwaliteitssysteem van jouw organisatie.** Toon aan dat je een procedure hebt over omgaan met ontevredenheid. Het VAPH specificeert namelijk niet hoe je dit moet doen.
- Maak je gebruik van gebruikerservaringen? Hoe veranker je de waarderingen in de zelfevaluatie en de kwaliteitscyclus? Het Waarderingsplatform kan een methode zijn om **het kwaliteitsverslag van het VAPH te finaliseren**.
- **Bespreek waarderingen op het collectief overlegorgaan (COO) of op collectieve inspraakmomenten.** Indien andere gebruikers akkoord zijn met de feedback kan een beleidsaanpassing overwogen worden.
- Door gebruikerservaringen te integreren in jouw **participatieve cultuur**, toon je je ook aan de buitenwereld als **sociaal ondernemer**.
- Zelfs de **manier waarop je reageert op een waardering** kan al veel zeggen over de procedure van jouw organisatie.
- Doordat het Waarderingsplatform een continue bron van feedback is, in tegenstelling tot kwaliteitsbevragingen die meer periodiek zijn, kan je waarderingen daarnaast gebruiken om **sneller te handelen wanneer een situatie zich voordoet**.

Motiveer je personeel



- **Motiveer je personeel met positieve feedback.** Laat hun weten dat ze goed bezig zijn en vermeld goede scores en commentaren in **een interne nieuwsbrief**, als je die hebt.
- **Bespreek de feedback op het teamoverleg.** Gebruik leerpunten om te bespreken wat er eventueel fout ging en hoe dit in de toekomst beter kan.
- **Analyseer de waarderingen op regelmatige basis.** Als (negatieve) feedback vaak terugkomt, kan een beleidsaanpassing nodig zijn.
- **Gebruik de waarderingen tijdens de opleiding van nieuwe medewerkers** of om *good practices* te delen met het team.

“Wij bespreken elke waardering met het begeleidingsteam.”

*Toon Hamans, eigenaar vzw zorgboerderij
De Rommeshoef in Essen*

Hou gebruikers op de hoogte



- **Gebruik het Waarderingsplatform als marketinginstrument: deel leuke waarderingen** op je website, in de nieuwsbrief, op sociale media of via andere kanalen. Dit is niet alleen interessant voor (toekomstige) cliënten, maar ook voor kandidaat-werknemers. Bovendien **versterkt het je reputatie**.
 - Als je bv. een “Wat onze gebruikers zeggen” pagina hebt op je website, dan kan je waarderingen daar vermelden. Zo laat je websitebezoekers zien dat je organisatie gewaardeerd wordt.
- **Hou gebruikers op de hoogte.** Laat hun weten hoe jullie de feedback van het Waarderingsplatform gebruiken.

“Dankzij de waarderingen toon je aan de buitenwereld dat je het wel goed doet en effectief kwaliteit levert op maat van de bewoners.”

*Rita Van der Spiegel,
directie vzw De Kompanie in Mortsel*



Heb je zelf nog tips of suggesties?

Deze bundel is bedoeld als springplank, waarmee we jou hopelijk op weg zetten om het beste te halen uit je waarderingen op het Waarderingsplatform. Maar maak het je vooral eigen en **laat ons weten hoe jij omgaat met waarderingen**. Met jouw tips en suggesties kunnen we hopelijk nog meer organisaties inspireren!

Of heb je na het lezen van deze inspiratiebundel nog vragen?
Geef ons een seintje!

Je kan ons altijd bereiken via contact@waarderingsplatform.be.

Alvast heel veel succes!