

VERSLAG Statusoverleg piloot

Datum: 11/04/2025

AFSPRAKEN UITFASERING

- **Context:** Naar aanleiding van de beslissing van de minister om het Waarderingsplatform niet verder te zetten na het pilootproject, vond op 03/04 een vervolgoverleg plaats tussen de VO en de PH. Tijdens dit overleg werden de vragen van de PH over uitfasering besproken, waarop de VO een voorstel van antwoorden formuleerde. De PH ging vervolgens na of deze voorstellen wenselijk of haalbaar zijn.
- **Terugkoppeling PH:**
 - **Voorstellen VO:** De Stuurgroep Consortium (PH) is in tussentijd niet samengekomen. Het team van de PH heeft geen fundamentele opmerkingen op de voorstellen van de VO en heeft deze geïntegreerd in zijn tekst ([link](#)).
 - Aandachtspunt: Dit document betreft een werkdocument van het team PH, zowel t.a.v. de VO (Statusoverleg) als de Stuurgroep Consortium (PH) en zal nog ter validatie worden voorgelegd aan de SG BVR.
 - **Deelname emeis – groep:** Conform de voorstellen werd contact opgenomen met de betrokken WZC, maar zij hebben besloten niet meer deel te nemen aan het pilootproject.
- **Op te volgen punten:**
 - **Juridisch advies:**
 - Huidige status: Aan de juristen van het Departement Zorg werd advies gevraagd over:
 1. De mogelijkheid tot vroegtijdige stopzetting van deelname door de PH en/of VO (o.b.v. deelnameovereenkomst);
 2. De bewaartermijn van persoonsgegevens en waarderingsplatformen.
 - Volgende stap: Na ontvangst van het juridisch advies wordt dit voorgelegd aan de DPO. Daarna volgt terugkoppeling naar de PH.
 - **Actiepunt Dep Zorg : Opvolgen antwoord juristen Departement Zorg.**
 - **Communicatie t.o.v. bevoorrechte partners:** zie verder
 - **Woordvoerderschap:**
 - Vraag PH: Wat als er, naast de voorgestelde afspraken, toch expliciet toelichting of een reactie gevraagd wordt (bv. door een journalist)?
 - Antwoord VO: Voor toelichting bij de strategische communicatie kan verwezen worden naar het kabinet en de woordvoerder van minister Gennez. Voor een reactie van de projecthouder kan het blogbericht van de PH als basis dienen (zie verder).
 - **Stuurgroep BVR 23/04:**
 - Huidige status: De voorbereiding vanuit de VO is lopende (agenda + format).
 - Volgende stap: Voorstel agenda + format voorleggen aan PH (week 14/04). Op basis daarvan wordt ook bekeken of het statusoverleg piloot diezelfde week (25/04) behouden blijft of éénmalig geannuleerd wordt.
 - **Actiepunt KPMG:** Voorstel agenda + format bezorgen aan PH (week 14/04).

- **Conclusie:** Er zijn geen fundamentele opmerkingen op de afspraken inzake uitfasering. De voorstellen zullen ter validatie voorgelegd worden aan de SG BVR.

COMMUNICATIE

1.1 COMMUNICATIE BELISSING VANUIT VO

- **Context:** In het kader van de beslissing van de minister om het Waarderingsplatform niet verder te zetten na het pilootproject, werd door de VO en PH gezamenlijk een communicatie opgesteld. Deze tekst licht zowel de beslissing zelf als achterliggende argumentatie toe. Het ontwerp werd ter validatie voorgelegd aan het kabinet, dat vervolgens de voorkeur uitsprak om de communicatie te verspreiden via de websites van de betrokken administraties.
- **Terugkoppeling VO:** Deze communicatie werd op donderdag 10/04 (9u) gepubliceerd:
 - Departement Zorg: [link](#)
 - Agentschap Opgroeien: [link](#)
 - VAPH: [link](#) (professionelen) & [link](#) (gebruikers)
- **Reflectie VO:** De huidige aanpak betreft vnl. passieve communicatie, zichtbaar op de websites van de administraties. Is bijkomende, meer actieve communicatie wenselijk (vb. via de nieuwsbrieven van de administraties)?
 - **Actiepunt VO:** Toevoegen aan agenda intern PO-overleg (18/04).

1.2 OPERATIONELE COMMUNICATIE VANUIT PH

- **Deelnemende organisaties & gebruikers:**
 - **Context:** Ter opvolging van de strategische communicatie vanuit de VO, stelde de PH een aanvullende, meer operationele communicatie op, gericht aan de deelnemende organisaties van het pilootproject.
 - **Terugkoppeling PH:**
 - De operationele communicatie werd op donderdag 10/04 (10u) via een digitale nieuwsbrief bezorgd aan alle deelnemende locaties die ingeschreven zijn op de nieuwsbrief. Hierop volgden reeds enkele reacties, waaronder bedanking voor de toelichting maar ook enkele vragen.
 - Op vrijdag 11/04 werd dezelfde communicatie ook per post verstuurd naar alle deelnemende organisaties.
 - Ter opvolging van de reeds gestelde vragen stelde de PH enkele voorstellen voor verdere operationele communicatie op. Deze werden op 10/04 bezorgd aan de VO ter voorbereiding van het statusoverleg:
 - Blogbericht: [link](#)
 - Veelgestelde vragen: [link](#)
 - Standaardmail interesse nieuwe deelnemers: [link](#)
 - Tijdens het statusoverleg (11/04) werden voorstellen tot aanpassing besproken voor het blogbericht en de veelgestelde vragen. De aangepaste versies zijn hier terug te vinden:
 - Blogbericht: [link](#)
 - Veelgestelde vragen: [link](#)

- **Timing:** De PH geeft aan dat het de voorkeur heeft om de aangepaste documenten zo snel mogelijk te verspreiden. Er zijn immers reeds vragen binnengekomen waarvan de antwoorden vervat zijn in de aangepaste communicatie. Bovendien wordt er in de per post verstuurd nieuwsbrief verwezen naar de veelgestelde vragen, wat snelle publicatie wenselijk maakt. Het blogbericht wordt voorafgaand aan publicatie op de website nog voorgelegd aan de Stuurgroep Consortium (PH).
- **Conclusie:** De VO en PH zijn akkoord over de inhoud van de operationele communicatie (blogbericht & FAQ), onder voorbehoud van verwerking van de feedback zoals besproken tijdens het statusoverleg.
 - **Actiepunt PH:** Verder verspreiden operationele communicatie.

➤ **Bevoorrechte partners:**

- **Context:** Gedurende het pilootproject werkte de PH nauw samen met verschillende organisaties die geen deel uitmaakten van het Consortium (vb. Ferm, VLOZO, VVSG, Mentos...). De PH wenst deze partners rechtstreeks te informeren over de beslissing van de minister om het Waarderingsplatform niet verder te zetten.
- **Terugkoppeling VO:** Het lijkt de VO gepast dat de PH deze partners, waarmee tijdens het pilootproject een werkrelatie werd opgebouwd, rechtstreeks informeert over de stopzetting. Om de afstemming binnen het bredere werkveld te garanderen, is het echter wenselijk dat de VO inzicht krijgt in welke partners deze communicatie ontvangen. Dit laat de VO toe dit eventueel verder op te volgen en af te stemmen.
 - **Actiepunt PH:** VO informeren welke bevoorrechte partners gecontacteerd werden.
- **Vraag PH:** Dient de PH ook VIKZ, Zorgkaart NL, ... te contacteren?
 - **Antwoord VO:** Voor VIKZ verliep het contact vooral via het Departement Zorg, de communicatie met deze partner zal door de VO worden opgenomen. Met Zorgkaart NL zal KPMG contact opnemen. Andere partners die tijdens het voortraject betrokken waren (vb. via webinars PH), kunnen via de bredere communicatie naar bevoorrechte partners worden geïnformeerd.
- **Conclusie:** Er is akkoord dat de PH een communicatie verspreid naar de bevoorrechte partners. De communicatie met VIKZ wordt opgenomen door het Departement Zorg en de communicatie met Zorgkaart NL door KPMG.

VERSLAG Statusoverleg piloot

Datum: 28/02/2025

TERUGKOPPELING SG BVR 26/02

- **Context:** Op woensdag 26/02 vond een extra SG BVR plaats in het kader van 'evaluatie'. Gedurende het statusoverleg piloot vond hierover een nabespreking plaats, om na te gaan wat de impact is op de evaluatie, de huidige werking van de PH, etc.
- **Algemene indrukken:**
 - **Reflecties PH:** Na de SG BVR heerst er enige ongerustheid over de structurele verankering van het Waarderingsplatform, aangezien hier nog veel onduidelijkheid over bestaat. Ondanks deze onzekerheid blijft de PH zich volop inzetten voor de lopende verplichtingen en engagementen tot 25/01/2026 (cf. einde pilootfase), met voldoende aandacht voor de kerndoelstelling, nl. gebruikers een stem geven.
 - **Reflecties VO:**
 - Heel wat vragen/bedenkingen die het kabinet nu heeft, kwamen eerder al aan bod tijdens o.a. de visievorming. In die zin waren een aantal van de vragen dus niet geheel verrassend.
 - Hoewel er nog veel onduidelijkheden zijn, betekent dit niet dat we al op de zaken vooruit moeten lopen. Het is wel belangrijk om in evaluatie gerichte beleidsaanbevelingen te doen en vervolgens de beslissing van het kabinet/de VR af te wachten.
- **Inhoud evaluatie:**
 - **Conclusie SG BVR:** De voornaamste focus ligt op de ambitie om gebruikers een stem te geven en de doelstelling om transparantie en informatie over zorgvoorzieningen aan te bieden (thema's 1 en 2). Daarnaast zijn ook financiën en governance prioritaire thema's (thema's 5 en 8).
 - **Beleidscontext: Toelichting VO:** Het is zinvol om bij de evaluatie het Vlaams Regeerakkoord 2024 – 2029 en de beleidsnota WVG te raadplegen. Deze documenten bevatten diverse transversale beleidskeuzes – zoals participatie, efficiëntie, digitalisering en samenwerking. Het Waarderingsplatform moet in deze bredere beleidscontext bekeken worden: hoe kan het bijdragen aan deze doelstellingen? Daarnaast kunnen beleidsaanbevelingen worden geformuleerd om de beoogde doelen op eventueel alternatieve manieren te realiseren.
 - **Aanvulling VO:** Er wordt vanuit het kabinet sterk ingezet op heel wat innovatieve projecten die intersectoraal werken. Dit roept enkele mogelijke vragen op:
 1. Is een online tool zoals het WDP wel de juiste en geschikte manier om gebruikersparticipatie als belangrijk thema binnen het beleidsdomein WVG vorm te geven en aan te drijven?
 2. Is het de rol van de overheid om dit proces op deze manier aan te sturen?
 3. Moet dit, gezien andere beleidsprioriteiten, als een centrale beleidsprioriteit worden beschouwd?
 4. Is deze investering budgettair verantwoord binnen de beperkte middelen van de VO en meer specifiek WVG?

- **Reactie PH:** Akkoord dat er voldoende aandacht moet zijn in de evaluatie voor de beleidscontext. De groep benadrukt echter dat het Waarderingsplatform nooit is voorgesteld als dé ultieme manier om gebruikersparticipatie te realiseren, maar eerder als aanvullend platform dat een laagdrempelige en anonieme manier biedt om feedback te geven (cf. vraag 1). Tegelijk zal het belangrijk zijn om volledige transparantie te bieden over de kosten, zowel recurrente als niet-recurrente (cf. vraag 4).
- **Sectorgericht:** Toelichting VO: Het is belangrijk om de evaluatie voldoende sectorgericht op te zetten. Binnen de sector VAPH is participatie bijvoorbeeld sterk ingebed, terwijl dit o.a. in de ouderenzorg minder het geval lijkt. Een aandachtspunt hierbij is wel dat dit de intersectorale en departement brede aanpak m.b.t. evaluatie kan beïnvloeden.
 - **Reactie PH:** Onze visie is dat er in de toekomst een mogelijke link bestaat tussen het Waarderingsplatform en Zorgwijs. Bijkomend wordt momenteel onderzocht hoe Zorgwijs, dat momenteel sterk VAPH-georiënteerd is, personen met een handicap nog beter/meer kan ondersteunen gedurende hun hele leven (cf. een handicap van 0 – 99 jaar). Voorbeeld: situaties waarbij kinderen met beperking ondersteuning nodig hebben bij vinden van inclusieve(re) opvang of oudere personen met een handicap ondersteuning zoeken richting WZC en/of VAPH-voorzieningen.
- **Holistisch:** Toelichting VO: Tijdens de evaluatie moet er voldoende holistisch naar het Waarderingsplatform gekeken worden. Daarbij moet men nagaan hoe het platform kan bijdragen aan de bredere uitdaging om gebruikersparticipatie zowel sectoraal als intersectoraal vorm te geven. Daarbij kan nagevraagd worden wat/of er een alternatief op beleidsniveau WVG is om deze uitdaging aan te gaan. Hierbij dient wel rekening gehouden te worden met het feit dat (nog) niet alle sectoren betrokken zijn, en dat het format van het platform bepaalde beperkingen heeft: hoewel de waarderingen voldoen aan alle publicatierichtlijnen, blijft het moeilijk om subjectieve ervaringen op betrouwbare wijze te verifiëren.
- **Conclusie:** De evaluatie van het Waarderingsplatform moet zich richten op de ambitie om gebruikers een stem te geven en de doelstelling om transparantie en informatie over zorgvoorzieningen en -aanbieders te bevorderen, met bijkomende aandacht voor financiën en governance. Daarnaast is het belangrijk om het platform te plaatsen binnen de brede beleidscontext en sectorale verschillen in participatie te erkennen, waarbij mogelijke alternatieve beleidsoplossingen worden onderzocht en aangekaart d.m.v. beleidsaanbevelingen.

➤ **Evaluatie-instrument:**

- **Reflectie PH:** De eerste indruk van het evaluatie-instrument was dat het volgens ons (te) veel indicatoren bevat, waarvan een groot deel nu (nog) niet kan worden aangeetoond. De evaluatie vraagt om een doordachte methodiek, zodat de juiste thema's op het juiste moment bij de juiste doelgroepen worden bevraagd.
 - **Antwoord VO:** Het evaluatie-instrument werd duidelijk gepresenteerd als 'in opmaak'. Het idee was om een voorlopig werkdocument te delen dat een methodiek weergeeft om de evaluatie te structureren. Daarbij wordt eerst bepaald welke thema's belangrijk zijn voor de evaluatie. Vervolgens worden deze thema's vertaald naar onderzoeksvragen, die worden omgezet naar evaluatie-indicatoren. Deze indicatoren kunnen gebruikt worden om data te verzamelen en concrete vragen op te stellen, die vervolgens kunnen teruggekoppeld worden aan de initieel beoogde thema's. Dit werkdocument wordt verder besproken met de PH in een aparte werkgroep. Belangrijk aandachtspunt bij dit instrument is dat het dient als input om nadien specifieke beleidsaanbevelingen en mogelijke toekomstscenario's te formuleren, zodat finaal een geconsolideerd document van een beperkt aantal pagina's kan overgemaakt worden aan de minister.

- **Conclusie:** De evaluatie vraagt om een gestructureerde aanpak waarbij het instrument helpt om thema's om te zetten in onderzoeksvragen en indicatoren. Dit wordt verder besproken in een werkgroep en vormt de input voor beleidsaanbevelingen.

➤ **Datacollectie:**

- **Aard van de data:**
 - **Voorziene databronnen:** In eerste instantie wordt de voortgangsrapportage als belangrijkste bron voor datacollectie gebruikt, met voldoende aandacht voor de kwalitatieve inzichten/ervaringen van de PH. Waar deze niet voldoende is, kan aanvullende informatie worden verzameld d.m.v. bevragingen.
 - **Kwalitatieve gegevens:** Er moet voldoende ruimte zijn voor kwalitatieve input, zoals ervaringen en meningen van de doelgroepen. Dit is essentieel om de meerwaarde van het platform na te gaan en kan weergegeven worden a.d.h.v. beschrijvende analyses.
 - **Kwantitatieve gegevens:** Het kabinet heeft aangegeven dat kwantitatieve cijfers niet de bepalende factor zijn voor de evaluatie.
- **Doelgroepen:** Voor de bevragingen dient er focus te zijn op drie groepen:
 1. **Gebruikers**
 2. **Deelnemende organisaties:** deze zijn al gedeeltelijk bevraagd, maar nog niet specifiek i.h.k.v. evaluatie.
 3. **Niet-deelnemende organisaties:** dit is een grote groep, waarvoor we moeten nadenken over een efficiënte manier om deze te benaderen.
- **Reflecties groep:**
 - Het was opvallend dat het kabinet ervoor kiest om niet-gebruikers niet te bevragen in de evaluatie.
 - De groep (VO & PH) erkent dat het consortium van de PH veel stakeholders bevat, zowel wat betreft gebruikers als organisaties, die zeer relevante inzichten kunnen bieden i.h.k.v. evaluatie. Het is dan ook logisch en efficiënt dat het consortium PH op zich een bron is voor de evaluatie, alsook een kanaal om bevragingen richting gebruikers en (niet-)deelnemende organisaties verder te verspreiden.
 - **Aandachtspunt:** Voor KO is er in Vlaanderen geen formele instantie die gebruikers vertegenwoordigt, maar de Gezinsbond treedt wel op namens gezinnen.
 - Het is eveneens belangrijk om alle inzichten die in de afgelopen periode verzameld zijn gedurende het pilootproject ook mee te nemen als belangrijke bron voor de evaluatie. Hierbij kunnen inzichten uit klankbordgroepen, observaties van PH vanuit veldwerk, inzichten van de redactie, ... verzameld worden in een beschrijvende analyse.
 - **Aandachtspunt:** Er dient bij de datacollectie vermeden te worden dat dezelfde externe personen/organisaties steeds dezelfde kritiekpunten geven, zoals eerder in webinars reeds gebeurde.

Er zal voor deze bevragingen een werkgroep opgericht worden die verschillende ideeën van VO & PH verzamelt, zodat een haalbare en realistische bevraging opgesteld kan worden. Hierbij moet de werklast voor zowel de VO als PH worden beperkt.

- **Conclusie:** De datacollectie voor de evaluatie steunt vnl. op de voortgangsrapportage, aangevuld met bevragingen van 3 doelgroepen: gebruikers, deelnemende organisaties en niet-deelnemende organisaties. Binnen deze aanpak wordt sterk ingezet op de organisaties binnen het consortium PH. Een werkgroep zal deze datacollectie verder uitwerken, waarbij voldoende aandacht dient te zijn voor werklast en het capteren van kwalitatieve ervaringen.

➤ **Praktische invulling:**

- **Werkgroep:** Verdere uitwerking van het evaluatie-instrument en de datacollectie wordt besproken tijdens een aparte, beperkte werkgroep tussen VO & PH.
 - SPOCs VO: xxx xxx (xxxx gaf bijkomend aan gedurende de 1^e werkgroep te willen aansluiten)

- **Team PH:**
 - Vraag VO: De PH gaf tijdens de SG BVR aan dat evaluatie een voltijdse inzet vraagt. Kunnen jullie dit verder toelichten? De bevestigingen waren immers al gepland.
 - Antwoord PH: Klopt, maar het was oorspronkelijk de bedoeling dat de medewerker 'kwaliteit & relaties' zich fulltime zou richten op stakeholderbevestigingen, met als voornaamste doel te analyseren waarom mensen wel of niet gebruik maken van het platform.
- **Timing:**
 - Tot en met 30/04 wordt er maximaal ingezet op bevestigingen en rapportering, in mei wordt gedurende 3 weken de evaluatie geschreven.
 - 30/04 is daarnaast ook een harde deadline voor de voortgangsrapportage, die in de eerste week van mei kan worden gefinaliseerd.
- **Opschaling:**
 - Vraag PH: Tijdens de SG BVR gaf het kabinet aan dat er niet verder geïnvesteerd hoeft te worden in de toeleiding van organisaties. Er is echter een verschil tussen het actief ondernemen van acties voor toeleiding en het volledig stopzetten van toeleiding (i.e. geen locaties meer toelaten op het platform). Laatstgenoemde lijkt ons echter niet wenselijk. We stellen daarom voor om enkel lopende engagementen verder te zetten.
 - Reflectie VO: Het klopt dat het niet wenselijk is om de toeleiding volledig stop te zetten, organisaties die nu nog wensen deel te nemen kunnen uiteraard een deelnameovereenkomst ondertekenen en zichtbaar worden op het platform. Het operationele aspect m.b.t. de acties voor toeleiding is de bevoegdheid van de PH. Het is echter belangrijk om te herhalen dat de voortgangsrapportage voor 30/04 een harde deadline is, die in de eerste week van mei dient te worden afgerond. Aangezien de beurzen waar de PH aan wil deelnemen in de laatste weken van april plaatsvinden, raden we af om in deze acties voor toeleiding extra energie in te steken.
 - Reflectie PH: Samen met de SG PH zal bekeken worden welke activiteiten er de komende maanden in de pijplijn zitten. Deze zullen kritisch geëvalueerd worden in het licht van de recente ontwikkelingen.
- **Conclusie:**
 - Timing: De focus ligt tot 30/04 op bevestigingen en rapportering, Vervolgens wordt gedurende 3 weken in mei de evaluatie geschreven. Prioriteiten voor komende maanden worden binnen SG PH verder geëvalueerd.
 - Opschaling: Organisaties die nog wensen deel te nemen, worden toegelaten op het platform.

VERSLAG Statusoverleg piloot

Datum: 14/02/2025

1 ALGEMEEN PROJECTMANAGEMENT

➤ Statusoverleg piloot:

- Context: Ter opvolging van de bespreking 'statusoverleg piloot', is binnen de VO verder afgestemd over het actiepunt 'aanwezigheden tijdens het statusoverleg'.
- Toelichting VO: De VO streeft ernaar het aantal deelnemers aan het statusoverleg te beperken om een meer co-creatieve setting te bevorderen. Tegelijkertijd wordt rekening gehouden met de eigenheid van elke sector en de waardevolle bijdragen van diverse perspectieven. Het is belangrijk om hierin een goed evenwicht te vinden. Op basis van de gedeelde agenda en de SPOC-rollen binnen de VO wordt bepaald wie aansluit.

➤ Agentschap Opgroeien:

- Context: Vanuit AO zal er voor de sector kinderopvang een nieuwe PO aansluiten, xxxx vanuit het team beleidsimplementatie.
- Toelichting VO: Door interne herschikkingen van werkopdrachten zal Xxxxxx haar opdrachten inzake het Waarderingsplatform moeten afbouwen en de opvolging van dit project stopzetten. Xxxxxx en Xxxxxx bekijken onderling vanaf wanneer Xxxxxx de rol van SPOC voor communicatie kan overnemen, maar momenteel nemen ze deze rol in duo op. Xxxxxx werkt zich momenteel in op het project, onder begeleiding van Xxxxxx en Xxxxxx.

2 TERUGKOPPELING TOELICHTING KABINET

- **Context**: Er vond een overleg plaats tussen (voorzitter SG PH) en de raadgever die het project opvolgt vanuit het kabinet van minister Gennez, waarbij o.a. over het Waarderingsplatform gesproken is.
- **Toelichting PH**: Het was een boeiend gesprek, waarin volgende onderwerpen centraal stonden:
 - **Betrouwbaarheid**: Er is geen wetenschappelijke onderbouwing tussen ouderervaringen en kinderopvangkwaliteit. Zo zijn er reeds enkele voorbeelden uit de kinderopvang waar ouders zeer positief waren, terwijl inspectieverslagen een eerder negatieve beoordeling omvatten.
 - Reactie PH: Het platform is ontworpen om subjectieve ervaringen te verzamelen. Daarnaast is dit ook sectorafhankelijk.
 - Reflectie VO: Het waarderingsplatform beoogt ook gebruikers te ondersteunen in het maken van een geïnformeerde keuze van een organisatie. Naast pedagogische kwaliteit kunnen er bij KO nog heel wat andere factoren meespelen, zoals bereikbaarheid, afstand, etc.
 - **Impact**: Wat is de impact van het platform op gebruikers?
 - Reactie PH: De ambitie van het platform is om gebruikers en hun omgeving een publieke stem te geven in de ervaring en waardering van hun zorgvoorziening en -aanbieder.
 - Reflectie Xxxxxx: Als gebruikers via het platform feedback geven, verwachten ze op termijn ook een vorm van impact of verandering.
 - Reactie PH: Die verwachting is moeilijk te meten binnen de beperkte looptijd van het pilootproject.

- Reflectie PH: voor het kabinet is enkel “de gebruiker een stem geven” een te beperkte meerwaarde.
 - **Meerwaarde van koppeling tussen subjectieve en objectieve informatie**: Momenteel staat de subjectieve informatie op het WDP los van andere bronnen. Het kan interessant zijn om deze te koppelen aan objectieve data (vb. via Zorgwijs), zodat gebruikers alles op één centrale plaats kunnen raadplegen. Tegelijkertijd kan men zich afvragen wat de meerwaarde is om aan gebruikers ook subjectieve informatie terug te koppelen, boven op de objectieve informatie die reeds beschikbaar is.
 - **Toekomst**: Na het overleg is er nog geen duidelijkheid over de verdere toekomst van het platform na het pilootproject. Dit zal pas na evaluatie worden beslist.
 - Reflectie Xxxxxx: Het was na het overleg met de VO nog niet helder hoe deze evaluatie zal worden opgezet.
 - Reflectie VO: Het is verontrustend dat dit gedurende de toelichting aan xxxxx niet duidelijk is overgekomen. Dit zal verder besproken worden gedurende de SG BVR (26/02).
 - **Financiering**: Het kostenplaatje van het gehele project kwam aan bod, waarbij aangegeven werd door het kabinet dat de totale kostprijs van het project als hoog beschouwd wordt.
 - **Reflectie PH**: Er ontbreekt transparantie over beslissingen die (terecht) eenzijdig worden genomen, aangezien deze een aanzienlijke impact kunnen hebben op andere betrokken partijen. In dit geval werd de PH niet geïnformeerd dat de opdracht van de horizontale coördinatie (KPMG), die oorspronkelijk in 2024 afliep, recent verlengd werd.
 - **Reflectie VO**: De VO laat zich gedurende het pilootproject extern ondersteunen voor de horizontale coördinatie. Deze opdracht is gescheiden van de opdracht van de PH. De VO bekijkt hoe interne beslissingen impact kunnen hebben op betrokken stakeholders zoals de PH.
 - **Algemene indruk**: xxxxxl had een kritische houding maar stond wel open voor debat.
 - **Conclusie**: De voornaamste onderwerpen die aan bod kwamen gedurende het overleg tussen PH en kabinet waren de volgende:
 - Hoe wordt de betrouwbaarheid gewaarborgd?
 - Wat is de impact? Hoe toont zich dat voor gebruikers?
 - Wat is de meerwaarde dat we aan gebruikers ook subjectieve informatie terugkoppelen?
 - Wat is de kostprijs?
- Het is belangrijk om bovenstaande onderwerpen mee te nemen in de evaluatie.

3 EVALUATIE

- **Context**: Het kabinet heeft gevraagd om een evaluatie van het platform op te maken voor de zomer. Om de aanpak van de evaluatie verder te bespreken, is een extra stuurgroep BVR ingepland op woensdag 26/02.
- **Vraag PH**: Is er al zicht op wanneer de retroplanning met de PH gedeeld kan worden? Gebeurt dit voor of tijdens de stuurgroep BVR op 26/02? Deze planning is nl. relevant voor het actieplan 2025, waaraan momenteel wordt gewerkt.
- **Toelichting VO**:
 - **Planning**:
 - De retroplanning voor evaluatie is in opmaak en zal op korte termijn met de PH worden besproken.
 - De planning voor de voortgangsrapportering (periode 01/09/2024 – 30/04/2025) blijft ongewijzigd, en wordt opgeleverd door de PH in mei 2025.
 - **Rolverdeling VO – PH**:
 - De PH is verantwoordelijk voor het opstellen van de voortgangsrapportering.
 - De VO neemt een inhoudelijk sturende rol op bij de evaluatie.

- Reactie PH: Akkoord dat de VO een inhoudelijke sturende rol opneemt m.b.t. de evaluatie van het platform, maar het is belangrijk om tijdig samen te bespreken welke aspecten extra aandacht nodig hebben.
- **Evaluatiekader:**
 - Dit kader dient opgesteld te worden vanuit de initiële visie en beoogde effecten van het project. Het kader zal dus een aantal vaste evaluatievragen bevatten m.b.t. deze opzet.
 - Binnen een co-creatieve aanpak kunnen VO en PH samen nadenken over het evaluatiekader, waarbij beide partijen input kunnen aanleveren die volgens hen relevant is. Daarbij dient niet louter gefocust te worden op kwantiteit of de beoogde KPI's, maar dienen ook kwalitatieve inzichten uit het pilootproject worden meegenomen. De PH heeft de mogelijkheid om hier suggesties van aanvullingen op te maken o.b.v. hun ervaringen.
 - Dit kader dient opgesteld te worden vanuit de initiële visie en beoogde effecten van het project. Het kader zal dus een aantal vaste evaluatievragen bevatten m.b.t. deze opzet.
 - Aandachtspunt: Het evaluatiekader bevat enkele vaste elementen, maar het is belangrijk dat er voldoende ruimte is om inzichten toe te voegen die voortkomen uit het pilootproject.
- **Stuurgroep BVR (26/02):** Tijdens deze extra stuurgroep wordt de evaluatie van het platform besproken. Zowel de VO als PH leveren input over de relevante aspecten die in de evaluatie moeten worden meegenomen.
 - **Voorbereiding:** Eind volgende week (20 – 21 februari) vindt een overleg plaats tussen VO (SPOCs evaluatie) en PH om de input van beide partijen af te stemmen.
 - Actiepunt KPMG: overleg inplannen.
 - Actiepunt PH: relevante input evaluatie bespreken gedurende stuurgroep PH (19/02) en hun voorstellen i.f.v. de evaluatie uitwerken ter voorbereiding van het overleg met de VO op 20/21 februari.
 - **Agenda:** Deze stuurgroep richt zich specifiek op de evaluatie. De PH is hier niet gebonden aan de voortgangsrapportage. Ook de andere vaste SG topics worden niet geagendeerd tijdens deze extra SG.
- **Overige aandachtspunten:**
 - **Technische ontwikkeling:** Het platform dat werd ontwikkeld is van een hoog niveau. Tijdens het pilootproject zijn enkele verbeteringen doorgevoerd, maar er zijn geen grote technische problemen vastgesteld. Dit kan een waardevolle vaststelling zijn in de evaluatie.
 - **Wetenschappelijke onderbouwing:** xxxx hecht veel belang aan wetenschappelijk onderzoek. Er dient bekeken te worden hoe dit kan worden meegenomen in het opstellen van de evaluatie.
 - Reflectie VO: In de evaluatie van een pilootproject binnen het Agentschap Opgroeien (*cf. impact van de doorgaande lijn op leerprestaties*) kan het effect niet wetenschappelijk worden aangetoond. xxxx is bij deze evaluatie betrokken en hanteert een pragmatische aanpak: een (volledig) wetenschappelijke aanpak is dus zeker geen must, maar waar mogelijk dienen we alles zo objectief mogelijk te onderbouwen.
 - Reflectie PH: Minister Gennez heeft al een aantal keer de nadruk gelegd op dialog, wat kansen biedt om deze evaluatie ook op die manier te benaderen.
- **Conclusie:** De evaluatie wordt besproken gedurende de SG BVR (26/02). Ter voorbereiding bepalen zowel de VO als PH welke inzichten voor hen relevant zijn, met de initiële visie en ervaringen gedurende het pilootproject als uitgangspunt. De VO neemt gedurende dit evaluatieproces een inhoudelijk sturende rol op, maar stemt dit in co-creatie af met de PH.

4 BELEID WAARDERINGEN

- **Context:** In november 2024 vond een overleg plaats tussen VO en PH over het beleid rond de indiening van waarderingen. Tijdens dit overleg werd afgesproken dat waarderingen niet louter beoordeeld worden o.b.v. de rol van de invuller, maar wel o.b.v. de inhoud van de waardering, waarbij:
 - **Publicatie:** Een waardering wordt goedgekeurd wanneer de inhoud de ervaring van de gebruiker bevat (en voldoet aan de richtlijnen). Dit kan rechtstreeks door de gebruiker worden ingediend of door bijvoorbeeld een (vrijwillige) medewerker die de gebruiker ondersteunt bij het invullen.
 - **Niet-publicatie:** Een waardering wordt afgekeurd wanneer de inhoud uitsluitend de ervaring van de medewerker of leidinggevende weergeeft, zonder dat deze waardering op verzoek van de gebruiker is ingediend.
- **Vraag VO:** Hoeveel waarderingen zijn er sinds deze werkgroep afgekeurd en om welke redenen?
 - **Toelichting PH:** Sinds het overleg zijn 5 waarderingen afgekeurd. In alle gevallen betrof het inzendingen die duidelijk de eigen ervaring van de medewerker weergaven, zonder link met de gebruiker.
 - **Vraag VO:** Bevonden zich onder deze afgekeurde waarderingen signalen die relevant zijn voor de signaalfunctie? Meldingen bij de VO van medewerkers binnen organisaties bevatten vaak minstens een zekere mate van ontevredenheid.
 - **Toelichting PH:** Nee, deze waarderingen bevatten geen signalen. Bovendien krijgt de signaalfunctie prioriteit boven de afkeurprocedure. Indien een afgekeurde waardering toch een signaal zou bevatten, wordt de procedure zoals vastgelegd in de signaalfunctie steeds gevolgd.
 - **Toevoeging PH:** Er zijn tot op heden geen klachten ontvangen over de werking van de PH.
- **Conclusie:** Sinds de werkgroep 'beleid waarderingen' eind november zijn 5 waarderingen afgekeurd. In alle gevallen was dit omdat ze de persoonlijke ervaring van een medewerker weergaven en niet namens een gebruiker. Geen van de afgekeurde waarderingen bevatte signalen.

5 OVERIGE

- **Samenwerkingsovereenkomst:** De digitale ondertekening door de VO is lopende. Vervolgens vindt een fysieke ondertekening van de resterende handtekeningen van de PH plaats. Alle partijen zullen een versie ontvangen met alle handtekeningen op.
- **Medewerker 'Kwaliteit en relaties':** Xxxxxx neemt deze functie vanaf nu op en kan gecontacteerd worden via margot.desmaele@Waarderingsplatform.be.

VERSLAG Statusoverleg piloot

Datum: 31/01/2025

Aandachtspunt: Dit verslag dient gelezen te worden samen met de [slides](#) gepresenteerd tijdens het overleg.

6 TERUGKOPPELING BESPREKING 'STATUSOVERLEG PILOOT'

- **Context:** Op woensdag 29/01 vond een overleg tussen VO (xxxxxx) en PH (xxxxxx) plaats over de invulling van het statusoverleg piloot.
- **Toelichting VO:**
 - Het overleg werd opgezet met de suggestie om het statusoverleg piloot minder operationeel en meer beleidsmatig te maken. Operationele statusupdates kunnen als bijlage worden toegevoegd, maar worden niet in detail besproken.
 - De coördinator gaf aan dat het statusoverleg een meerwaarde heeft als klankbord en dat 'de projecthouder' een overkoepelende term is, aangezien dit bestaat uit meerdere organen (SG PH en team). Verder gaf hij aan dat een meer strategische insteek van het statusoverleg hem in een gewrongen positie kan brengen waarbij strategische keuzes in het statusoverleg piloot met de VO besproken worden, voordat deze met SG PH zijn afgestemd.
 - Er is vanuit de coördinator wel begrip voor de vraag tot meer strategische focus, maar dit komt in een fase waarin de PH nog volop bezig is met opschaling en gebruikersbetrokkenheid.
 - Er moet rekening gehouden worden met de verhouding van het statusoverleg tot SG PH en ervoor gezorgd worden dat dit geen bijkomende opdracht vormt.
 - Er werd besloten om de huidige governance te behouden, maar het statusoverleg een strategischere invulling te geven, met focus op lerend vermogen en co-creatie.
- **Vraag PH:** Wat was de aanleiding voor deze bespreking en vanwaar de vraag of het statusoverleg piloot moet behouden blijven?
 - **Antwoord VO:**
 - De aanleiding was het vorige statusoverleg piloot, waarin veelal operationele zaken werden besproken (vb. complimentendag, aantal organisaties in Umbraco).
 - De huidige governance blijft ongewijzigd. Het statusoverleg blijft dus behouden, maar krijgt een meer beleidsmatige focus met nadruk op co-creatie en lerend vermogen (vb. lessen uit het webinar).
 - **Reactie PH:** Het klopt dat na het webinar bepaalde zaken verder onderzocht moeten worden, zoals drempels die gebruikers ervaren bij het invullen van een waardering (*infra*). Het is echter onduidelijk of de VO het statusoverleg beschouwt als een moment voor inhoudelijke gesprekken of als een platform ter goedkeuring voor alle acties van de PH. Tweewekelijks wachten op goedkeuring kan het proces echter vertragen, wat niet betekent dat er gepleit wordt voor een wekelijks statusoverleg.
 - **Verduidelijking VO:** Het statusoverleg dient inderdaad om bepaalde kwesties uitgebreider te bespreken. Het operationele beheer en de uitvoering blijven gedelegeerd aan de PH. Het overleg is bedoeld om gevoeligheden te bespreken of beleid verder uit te werken. Fundamentele wijzigingen moeten ook op dit overleg aan bod komen.
 - **Toevoeging VO:** Er zijn heel veel aanwezigen op het statusoverleg piloot, dit moet o.a. intern VO verder bekeken worden. Daarnaast is er nog een tussenniveau tussen operationeel en strategisch: Welke inzichten haalt de redactie uit haar operationele

werking? Tegen welke obstakels lopen we aan? Hoeveel waarderingen worden tegengehouden? Het is belangrijk om het statusoverleg efficiënt te organiseren en tegelijkertijd haalbaar te houden voor alle betrokken partijen. Het overleg moet gericht zijn op samenwerking, co-creatie en verbetering van het platform.

- **Actiepunt VO:** Aanwezigheden gedurende het statusoverleg afstemmen.
- **Conclusie:** Het statusoverleg piloot blijft tweewekelijks behouden, met voldoende focus op:
 - Geleerde lessen uit ondernomen acties
 - Beleidsmatige insteek
 - Efficiëntie, samenwerking en co-creatie

7 TERUGKOPPELING TOELICHTING KABINET

- **Context:** Op woensdag 29/01 vond een algemene toelichting over het WDP plaats aan xxxxxx, de raadgever die het project opvolgt vanuit het kabinet van minister Gennez.
- **Toelichting VO:** Het overleg had een informatief karakter. Het kabinet luisterde naar de toelichting over het platform en stelde enkele bijkomende vragen. Deze vragen hadden betrekking op volgende thema's:
 - Betrouwbaarheid: Hoe verhouden de bevindingen van ouders zich tot de objectieve kwaliteit van kinderopvang?
 - Verduidelijking VO: Dit sluit aan bij de raadgever zijn wetenschappelijk onderzoek naar de relatie tussen ouderervaringen en kinderopvangkwaliteit.
 - Gebruikersparticipatie: Het belang van gebruikersbetrokkenheid werd erkend, maar er moet verder onderzocht worden op welke manier dit best wordt geïntegreerd.
 - Verduidelijking VO: Dit betekent niet dat kwaliteit en gebruikerservaringen niet verenigbaar zijn. xxxx ondersteunt gebruikersparticipatie in het kwaliteitssysteem, maar de aanpak wordt nog verder onderzocht.
 - Dialoog: Sommige instrumenten, zoals tevredenheidsenquêtes, die bedoeld zijn om dialoog te bevorderen, kunnen deze mogelijk ook belemmeren.
 - Keuzemogelijkheid: Het WDP wil burgers helpen bij het maken van een keuze tussen organisaties. In sommige sectoren is deze keuze echter (zeer) beperkt.
 - "Instrumentalisering van het WDP": Er is een risico dat organisaties het platform gebruiken als tegenargument tegen objectieve evaluaties van de VO.
 - Verduidelijking VO: De VO heeft aangegeven tot op heden geen weet te hebben dat dergelijke gevallen reeds zijn voorgekomen.
 - Financiering: Hoe verhouden kosten zich tot de baten?
 - "Impliciete belofte van waarheid": Als eigenaar van het platform kan de VO de verwachting wekken dat de informatie betrouwbaar is.
- **Vraag PH:** Hoe heeft de VO hierop gereageerd tijdens het overleg? Of is het de bedoeling hier nu antwoorden op te formuleren?
 - **Antwoord VO:** Tijdens het overleg werden al enkele verduidelijkingen gegeven, maar het gesprek was niet opgezet als discussie en er werd niet op alle vragen direct een antwoord geformuleerd. Sommige vragen werden ook teruggekaatst naar xxxxx, zoals over betrouwbaarheid. Dit wordt ook geagendeerd tijdens de SG BVR (03/02).
 - **Verduidelijking:** De SG BVR is niet bedoeld voor een inhoudelijke bespreking van dit onderwerp. Wel zal worden nagegaan hoe de reflecties en suggesties van de stuurgroep meegenomen kunnen worden in het vervolgtraject.
- **Reflectie VO:** Veel van de vragen die xxxxx stelde, kwamen overeen met punten die eerder al aan bod kwamen tijdens o.a. de visievorming. Dit betekent dat het huidige kabinet opnieuw reflecteert op zaken waar met het vorig kabinet al een overeenstemming over was bereikt.
- **Pilootproject:** Er zijn momenteel geen signalen dat het pilootproject vroegtijdig stopgezet zou worden. Er is een BVR die vraagt om dit uit te voeren en dat is dan ook hetgeen dient te gebeuren.

- **Reflectie PH:** De onduidelijkheid over de visie van het kabinet heeft een impact op o.a. het team. Het is dan ook positief om horen dat het pilootproject verder loopt.
- **Verduidelijking VO:** Het kabinet heeft echter nog geen richting aangegeven voor de visie na het pilootproject.
- **Timing evaluatie:** Het kabinet heeft gevraagd om een evaluatie van het platform op te maken voor de zomer. Intern VO wordt een gedetailleerde planning uitgewerkt om dit op korte termijn vorm te geven.
 - **Actiepunt VO:** Planning evaluatie bezorgen aan PH.
- **Conclusie:** Het gesprek met het kabinet had een informatief karakter en bracht enkele vragen en reflecties met zich mee. Tijdens de stuurgroep (03/02) zal gereflecteerd worden hoe deze punten worden meegenomen in het verdere traject (dit betreft vervolgstappen en geen inhoudelijke bespreking).

8 TERUGKOPPELING WEBINAR

- **Context:** Op 22/01/2025 organiseerde de PH een webinar voor relevante stakeholders (bredere doelgroep dan enkel deelnemende organisaties). Tijdens het webinar werden verschillende vragen, opmerkingen en reflecties geformuleerd, die high-level op een slide worden weergegeven tijdens het statusoverleg piloot.
- **Toelichting PH:** Het webinar is onzes inziens niet langer de juiste vorm om participatief zaken uit te werken. De opzet was om, na toelichting over de stand van zaken, een debat te voeren. Er ontstond echter een kritische sfeer met weinig constructieve dynamiek. Daarnaast worden op dit moment vooral aanbieders bereikt via het webinar, terwijl de focus meer op gebruikers zou moeten liggen.
 - **Toekomstige aanpak:** Het geplande webinar in mei zal doorgaan, maar in aangepaste vorm. Deze aanpak wordt momenteel nog verder onderzocht.
 - **Dialoog gebruikers:** Wanneer bijvoorbeeld wordt opgemerkt dat gebruikers angstig zijn om waarderingen in te dienen, is het essentieel hierover rechtstreeks met gebruikers in gesprek te gaan (en niet altijd via organisaties).
- **Reflecties VO:**
 - **Presentatie van de high-level bevindingen:**
 - De informatie uit het webinar moet correct en genuanceerd worden weergegeven om misinterpretaties door externen te vermijden.
 - De positieve insteek vanuit JH was zeer waardevol.
 - **Reactie PH:** De punten in de presentatie zijn daadwerkelijk tijdens het webinar vermeld. Een duidelijkere opsplitsing tussen opmerkingen van aanbieders of gebruikers (of hun vertegenwoordigers) kan echter helpen om de perspectieven beter te duiden.
 - **Antwoord VO:** Verschillende gebruikersorganisaties hadden uiteenlopende visies, en dit is hier onvoldoende duidelijk.
 - **Doel van het webinar:** Het webinar mag niet telkens door dezelfde personen worden gebruikt om dezelfde kritiek te herhalen. De fase waarin het platform zelf fundamenteel in vraag wordt gesteld, zou inmiddels afgerond moeten zijn.
 - **Reflectie PH:** Dit klopt volledig.
 - **Toevoeging:** Het huidige format van het webinar sluit niet langer optimaal aan bij de huidige behoeften. Er moet worden nagedacht over een alternatieve aanpak/alternatief format om gebruikers actief te betrekken en co-creatie te bevorderen.
 - **Feedback gedurende webinar:**
 - De PH vroeg deelnemers om feedback, maar reageerde pas nadat meerdere deelnemers hun opmerkingen hadden gedeeld. Hierdoor werd niet altijd (voldoende) ingegaan op individuele bezorgdheden en hoe het platform hierop inspeelt.
 - Voorbeeld: Anonimiteit: Mensen durven het platform niet benutten uit angst dat dit zich keert tegen het platform (xxxxx, FOVIG)

- Voorbeeld: De Gezinsbond gaf aan dat het WDP niet wordt gebruikt om keuzes te maken. Het platform heeft echter bredere ambities, zoals het verbeteren van de kwaliteit van zorg via gebruikerservaringen.
- **Suggesties VO:**
 - Het zou nuttig zijn om tijdens het webinar expliciet te bevragen of meerdere deelnemers dezelfde zorgen ervaren en samen na te denken over mogelijke oplossingen.
 - Neem contact op met enkele deelnemers die feedback gaven om verdere verduidelijking te geven over de maatregelen die al genomen zijn en om hun visie/mogelijke oplossingen verder te bevragen. Er kan ook contact worden opgenomen met deelnemers die positieve inbreng hadden tijdens het webinar, om hen te bedanken.
 - **Antwoord PH:** Dit staat op de to-do lijst. Er zal contact opgenomen worden om de vertegenwoordiger van JH te bedanken. Daarnaast zal een gesprek gepland worden met xxxx (FOVIG) om de visie van gebruikers verder te integreren (cf. 'focus stakeholdersbevraging') en kan ook de anonimiteit opnieuw besproken worden.
- **Rolverdeling:**
 - **Reflectie VO:** De coördinator en de voorzitter van de SG PH nemen beiden verschillende rollen op zich (modereren, toelichten, debatteren), wat het niet altijd even eenvoudig kan maken om op alle rollen even hard in te spelen.
 - **Antwoord PH:** De rolverdeling is reeds geagendeerd voor de SG PH. Daarnaast is contact opgenomen met het VWV en de Gezinsbond om hierover duidelijkheid te scheppen binnen SG PH.
 - **Reflectie VO:** De VO koos er bewust voor om niet te reageren op de feedback tijdens het webinar. In de toekomst kan worden bekeken of de VO een actievere rol kan spelen in het beantwoorden van vragen en opmerkingen, samen met de PH.
 - **Antwoord PH:** Dit is zeker een interessante piste die ter voorbereiding van het volgende webinar verder moet besproken worden.
- **Formule van het webinar:**
 - **Toevoeging PH:** Het webinar is momenteel het enige format waarin JH nog actief betrokken is.
 - **Nuancering PH:** Hiervoor zijn ook alternatieven mogelijk. Bovendien zijn er momenteel nog geen deelnemende organisaties vanuit de JH-sector. Er dient echter voldoende aandacht te zijn om deze sector wel aan boord te houden.
- **Conclusie:** Het webinar in zijn huidige vorm bereikt zijn doel niet langer, aangezien steeds dezelfde feedback van dezelfde deelnemers terugkomt. Er moet meer ingezet worden op het betrekken van gebruikers en het stimuleren van co-creatie. Daarnaast moet de interne rolverdeling binnen de PH en de rolverdeling tussen VO en PH verder besproken worden. Dit onderwerp wordt opnieuw geagendeerd voor het volgende statusoverleg piloot (14/2), zodat samen kan nagedacht worden over een alternatieve invulling van het webinar.

9 FOCUS STAKEHOLDERSBEVRAGING

- Dit onderwerp werd niet besproken gedurende het overleg op 31/01. Dit agendapunt zal geagendeerd worden op een volgend overleg. De voorbereiding wordt vooraf bezorgd aan de VO.
 - **Actiepunt PH:** Voorbereiding 'focus stakeholdersbevraging' bezorgen aan VO.

10 OVERIGE

- Dit onderwerp werd niet besproken gedurende het overleg op 31/01. Mochten hierover vragen of opmerkingen zijn, aarzel niet contact op te nemen met de PH.

Aandachtspunt: Dit verslag dient gelezen te worden samen met de slides gepresenteerd tijdens het overleg.

- Toelichting PH: De PH werkt momenteel een 'actieplan' uit voor 2025, en zal dit bespreken met SG PH op 05/02. Dit plan wordt vervolgens, na goedkeuring door SG PH, gedeeld met de VO op 07/02; zodat het kan besproken worden gedurende het statusoverleg piloot 14/02.

12 JURIDISCH TRAJECT

➤ Samenwerkingsovereenkomst

- Context: De finale versie werd bezorgd aan de PH (25/11), incl. bijlagen rapporteringsnota en nota signaalfunctie.
- Stand van zaken: De ondertekening door de PH is momenteel lopende. Er werden 5 handtekeningen toegevoegd. Zorgnet Icuuro ondervindt wel nog steeds problemen met de ondertekening van eID, maar in tussentijd wordt het document ondertekend door de mutualiteiten.
- Conclusie: De projecthouder volgt de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst op en geeft door aan de VO zodra mogelijk.

13 UITROL PILOOT

13.1 VIER SECTOREN

➤ Aantal locaties in Umbraco:

- Context: Bij de analyse van het aantal WZC in Umbraco werd vastgesteld dat ook WZC met de status 'in onderzoek' vanuit het GKB werden opgenomen. Dit verklaart het teveel aan WZC in Umbraco. Cronos werkt momenteel aan een oplossing om enkel WZC met de status 'actief' mee te nemen.
- Terugkoppeling VO: Er loopt ook een analyse naar het aantal locaties binnen KO en VAPH:
 - VAPH: Uit onderzoek bleek dat er 32 locaties te veel werden opgenomen in Umbraco. Dit wordt veroorzaakt door een aantal technische zaken, maar het VAPH werkt momenteel aan een oplossing.
 - KO: De analyse is lopende. Er werd aan Cronos gevraagd om een overzicht te actualiseren dat de koppeling tussen Umbraco en het GKB/Zorgwijs toont en de Sociale Kaart toe te voegen. Daarbij is het ook belangrijk dat de filtering tussen Umbraco en het GKB/Zorgwijs correct is ingesteld, zodat enkel de erkende/vergunde locaties worden opgenomen (en niet de organisaties die in onderzoek) zijn.
 - Aandachtspunt: Er zijn regelmatig wijzigingen in het aantal locaties dat start of stopt. Hierdoor kan er soms een beperkte vertraging optreden in de registratie binnen de achterliggende databronnen. Dit kan leiden tot zeer kleine verschillen in het totaal aantal locaties per sector. Deze impact wordt echter tot een minimum beperkt en zou daardoor een uiterst gering effect mogen hebben op de berekening van de penetratiegraad.
- Actiepunt KPMG: Overzicht Cronos filtering Umbraco – GKB/Zorgwijs opvolgen.
- Conclusie: Het aantal locaties in Umbraco wordt momenteel onderzocht door de VO. Eens hier meer duidelijkheid over is, volgt terugkoppeling naar de PH.

➤ KO: Infowebinar toeleiding organisaties:

- Toelichting PH: In januari en februari '25 organiseert de PH extra informatieve webinars tijdens weekavonden en op zaterdagvoormiddag, naast de reguliere webinars die tweemaal per week tijdens de werkdag plaatsvinden. Dit biedt ook KO-locaties de kans om deel te nemen aan het webinar. De inhoud blijft ongewijzigd t.o.v. de reguliere sessies.
- Conclusie: De PH merkt op dat KO-locaties de weg vinden naar de extra informatie webinars.

➤ **KO: Mentos:**

- Context: Op 22/11 vond een gesprek plaats tussen PH en Mentos, een (ondersteunende) organisatie binnen de sector KO.
- Toelichting PH: Op vraag van Mentos naar ondersteunende info maakt de PH een landingspagina op waar de ondersteuners alle informatie kunnen terugvinden die ze mogelijks nodig hebben om met onthaalouders en verantwoordelijken van kinderdagverblijven over het Waarderingsplatform te praten (link). Deze pagina is momenteel nog in ontwikkeling.
- De PH onderzoekt daarnaast de mogelijkheid om het concept van een landingspagina ook uit te werken voor LOK's en VIVEL (ifv Zorgraden). Bovendien wenst de PH a.d.h.v. de LOK's niet enkel promotie te voeren voor het WDP, maar ook een feedbackgesprek aan te gaan voor mogelijke redenen waarom locaties kiezen om niet deel te nemen aan het pilootproject.

➤ **VAPH: klankbordgroep voor deelnemende organisaties:**

- Context: Op 09/01/2025 werd voor deelnemende organisaties van de VAPH-sector een klankbordgroep georganiseerd met als onderwerp het indienen van waarderungen. Er namen 9 VAPH-organisaties deel aan de klankbordgroep, die ook al deelnemen aan het pilootproject. 1 deelnemende VAPH-organisatie, die niet kon aansluiten tijdens de klankbordgroep, leverde achteraf feedback aan.
- Toelichting PH (zie ook presentatie): Tijdens de klankbordgroep werden verschillende knelpunten benoemd, waarbij niet altijd consensus bestond onder de deelnemers. Sommige organisaties boden tegenargumenten en deelden hun best practices. De PH maakt verslag op en onderzoekt welke acties hieruit voortvloeien. Dit wordt besproken in de SG PH (22/01) en daarna teruggekoppeld naar de VO.
- Reflectie VO: De resultaten van deze klankbordgroep moeten worden afgezet tegen de feedback van andere klankbordgroepen om conclusies en acties te formuleren voor de evaluatie en planning 2025.
- Op de slides worden bulletgewijs bevindingen opgesomd die vanuit de klankbordgroep VAPH, bestaande uit deelnemende organisaties, gedestilleerd zijn. Één daarvan is: "Gebruikers zien het nut van het WDP niet meteen in":
 - Reflectie VO: Dit is een sterke uitspraak. Is dit de mening van 1 persoon, of was dit de algemene tendens in de klankbordgroep?
 - Antwoord PH: Dit heeft tijdens de klankbordgroep tot een discussie geleid, waarbij niet iedereen het eens was met deze uitspraak. Daarbij werd ook de nuance gemaakt dat vooral voor wonen-en kortverblijf de keuzes beperkt kunnen zijn door lange wachtlijsten, terwijl er in dagopvang meer flexibiliteit is.
 - Reflectie VO: Het doel van het Waarderingsplatform is niet enkel om organisaties te vergelijken en zo gebruikers te helpen bij het maken van een keuze voor een organisatie, maar ook om gebruikers een publieke stem te geven zodat ze een kanaal hebben voor feedback, waar de organisatie verder mee aan te slag kan.
 - Reflectie PH: Deze klankbordgroep richtte zich op deelnemende VAPH-organisaties; gebruikers waren niet betrokken.
 - Verduidelijking: "Gebruikers zien het nut van het WDP niet meteen in" werd genuanceerd door te vermelden dat deze uitspraak gedaan werd door deelnemende VAPH-organisaties die aangeven dat in hun ervaring de gebruikers het nut van het WDP niet meteen inzien.
 - Reflectie VO: Het is van fundamenteel belang om steeds de correcte terminologie te gebruiken en de communicatie hierop voldoende te controleren, om elke vorm van begripsverwarring te vermijden en te voorkomen dat externen die geen mondelinge toelichting krijgen bij

deze presentatie verkeerde interpretaties of conclusies zouden trekken.

- De PH onderschrijft het belang van het gebruik van de correcte terminologie en onderzoekt de mogelijkheid om gebruikers te betrekken in een aparte klankbordgroep, incl. personen die nog op zoek zijn naar een organisatie, aangezien het essentieel is om ook hun visie op het platform te horen.
- Actiepunt PH: Onderzoeken van mogelijkheden om feedback te verzamelen van gebruikers, bv. via het organiseren van klankbordgroep voor gebruikers, en dit verder bespreken binnen SG PH.
- Vraag VO: Werden er naast de gepresenteerde (kritische) feedbackpunten ook suggesties gegeven voor verbeteringen?
 - Antwoord PH: Geen concrete suggesties, wel best practices gedeeld. Aangezien slechts een beperkt aantal organisaties deelnam, is het cruciaal om een breder en globaal beeld te krijgen, incl. feedback van gebruikers.
- Conclusie:
 - De PH verwerkt feedback van klankbordgroepen en formuleert acties en conclusies, met terugkoppeling naar de VO.
 - De mogelijkheid om gebruikers te betrekken, wordt verder onderzocht.

13.2 OPVOLGING EN ONDERSTEUNING BESTAANDE LOCATIES

➤ Communicatieplan 2025:

- Context: Voor 2025 zal opnieuw een 'rollend communicatieplan' worden opgemaakt door de projecthouder. xxxxxx zal dit vanuit de projecthouder trekken. Hierin worden aantal lopende 2024 acties hernomen en verdergezet worden en zullen ook een aantal nieuwe acties toegevoegd worden.
- Toelichting PH: De projecthouder stemt het communicatieplan 2025 af met haar stuurgroep op 22 januari en bezorgt daarna aan Riet als SPOC communicatie en de horizontale coördinatie.
- Conclusie: Het communicatieplan wordt bijgewerkt door de PH en vervolgens bezorgd aan de VO.

➤ Awards:

- Context: Gedurende de SG intern VO werd besproken om in 2025 voldoende positief naar buiten te komen met dit project en voldoende 'trots' te zijn door bijvoorbeeld te kandideren voor bepaalde prijzen.
- Toelichting VO: Er werd een overzicht opgemaakt van awards die worden toegekend aan digitale en innovatieve projecten binnen de publieke sector en/of de gezondheidssector. Binnenkort worden de Computable Awards georganiseerd, waarvoor een dossier kan ingediend worden t.e.m. 14/02/2025.
 - Vraag PH: Is het mogelijk om info m.b.t. de verschillende mogelijke awards via mail te bezorgen, zodat verder kan bekeken worden om dit op te nemen in het communicatieplan?
 - Actiepunt KPMG: Documentatie awards bezorgen aan PH.
 - Actiepunt PH: Aanleveren van input en/of eventuele bezwaren m.b.t. deelname aan awards.
- Volgende stap: Behoudens bezwaar van de PH, werkt de VO in samenwerking met Cronos het dossier voor de eerste award (Computable Awards) verder uit.
- Conclusie: Deelname aan awards kan bijdragen om het platform/project positief in de kijker te zetten en wordt verder onderzocht.

➤ Complimentendag:

- Toelichting PH: In het communicatieplan werd ook de complimentendag (01/03) opgenomen om te gebruiken als kapstok om gebruikers in deelnemende organisaties te motiveren een waardering te schrijven. Hiervoor zal gewerkt worden met cartoonist Kim Duchateau.
- Suggestie VO: Dit is een creatief idee dat eventueel nog kan uitgebreid worden naar het 'complimentenplatform', waarbij niet enkel wordt ingezet op acties voor deelnemende organisaties maar ook niet-deelnemende organisaties of burgers. Voor niet-deelnemende organisaties kan er een element toegevoegd worden van toeleiding: "weet dat er een kanaal is om positieve verhalen binnen je organisatie aan bod te laten komen".
 - Reflectie PH: Dit zijn interessante toevoegingen die verder onderzocht zullen worden.
- Vraag VO: Zal deze mogelijke communicatie-actie voor niet-deelnemende organisaties ook naar JH gestuurd worden?
 - Antwoord PH: Tijdens het statusoverleg piloot van 20/12/2024 werd afgesproken om geen specifieke/proactieve/wervende acties te ondernemen voor JH-organisaties. Deze communicatie zal bijgevolg niet aan niet-deelnemende JH-organisaties bezorgd worden.
- Conclusie: De projecthouder werkt verdere communicatie-acties m.b.t. complimenten-dag verder uit en bezorgt deze vervolgens aan SPOC xxxxxx.

14 STAKEHOLDERSMANAGEMENT

➤ Organiseren informerende webinars:

- Context: Op 22/01/2025 wordt door de PH een webinar georganiseerd voor relevante stakeholders (dit is breder dan deelnemende organisaties).
- Vraag PH: Welke informatie wordt er gedurende het webinar meegedeeld rond de status van JH? Wie brengt deze informatie?
 - Terugkoppeling VO: Er werd op de SG afgesproken om geen specifieke/proactieve/wervende acties te ondernemen voor JH-organisaties. Daarbij werd wel afgesproken dat dit eerst nog dient gevalideerd te worden door het kabinet, waarvoor het voorstel zou zijn om met deze informatie voldoende voorzichtig om te gaan. Het is belangrijk om eerst de visie van het kabinet te krijgen alvorens hier op het stakeholderoverleg over te communiceren.
 - Reflectie PH: Aangezien de deelnemers van het webinar waarschijnlijk zullen vragen naar de situatie rond JH, is het belangrijk om vooraf een duidelijk antwoord te formuleren en af te spreken wie dit zal toelichten.
 - Actiepunt PH: Contact opnemen met xxxxxx en PO's JH (xxxxxx & xxxxxx) om verdere afspraken te maken.
- Vraag PH: Dient er iemand uitgenodigd te worden van het nieuw kabinet?
 - Antwoord VO: Het is belangrijk om eerst de toelichting vanuit de VO te laten plaatsvinden (29/01), alvorens de contactpersoon ook uit te nodigen voor het webinar.

15 IT TOOLING

➤ Automatische reminders:

- Toelichting VO en PH: Cronos voerde vorige week (week 06/01) een deploy uit naar de productieomgeving voor de automatische reminder (Jira WS-49). Dit wordt momenteel getest op de productieomgeving.
- Reflectie VO: Er zijn nog steeds heel wat deelnemende organisaties zonder waarderingen. Kan de PH al resultaten zien van de automatische reminder? Daarnaast kan het nuttig zijn om na te gaan of er een verband bestaat tussen de goedgekeurde, maar niet gepubliceerde waarderingen en de organisaties die geen (of weinig) waarderingen hebben.

- Antwoord PH:
 - Automatische reminder: Het is nog te vroeg om hier resultaten van te zien, aangezien deze pas sinds begin januari (ong. 2 weken) op de productieomgeving beschikbaar waren.
 - Mogelijk verband waarderingen – organisaties: Goedgekeurde, maar niet gepubliceerde waarderingen zijn meestal gekoppeld aan organisaties die al meerdere waarderingen hebben, en niet aan de organisaties die momenteel geen of nauwelijks waarderingen hebben.

16 VARIA

- **Update vacature medewerker kwaliteit en relaties:**
 - Na de 1^e selectieronde werd er geen contract ondertekend, waardoor de vacature opnieuw online werd geplaatst op 22/12.
 - Stand van zaken: 4 kandidaten, waarvan 3 kandidaten in aanmerking komen voor een gesprek. Kandidaten kunnen zich aanmelden t.e.m. 19/01, waarna selectiecommissie gesprekken houdt op 29/01.

VERSLAG Statusoverleg piloot

Datum: 20/12/2024

17 PROJECTMANAGEMENT

➤ Frequentie van rapportering:

- Context: Op regelmatige tijdstippen wordt van de projecthouder een functionele en financiële voortgangsrapportage verwacht. De eerste voortgangsrapportage (periode start – 31/08/24) is net gefinaliseerd en geëvalueerd. Daaropvolgend rees de vraag wanneer de volgende rapportage werd verwacht. Op de stuurgroep van december werd afgesproken om de volgende rapportage op te leveren in mei 2025 (voor periode 1/09/24 – 30/04/25) zodanig dat deze rapportage ook nog kan geëvalueerd worden door de VO in juni 2025. Aangezien dit een relatief lange periode betreft, werd voorgesteld dat de projecthouder op de stuurgroepen BVR ook tussentijds kan rapporteren. De projecthouder kan zich vinden in dit voorstel. Daarnaast dient er ook nog één rapportage te volgen na afloop van de pilootperiode (dus in 2026), dit staat vast. Het is nog te bekijken of er, tussentijds, nog een rapportage moet volgen in de tweede helft van 2025. Dit laatste zal worden voorgelegd aan het kabinet en vervolgens worden teruggekoppeld aan de projecthouder. xxxx gaf tevens nog mee dat het kabinet, bij informeel contact, de voorlopige boodschap meegaf om alle lopende activiteiten op heden verder te zetten tot tegenbericht. Dit wordt dan verder besproken bij aanduiding van een kabinetsmedewerker die het project zal opvolgen.
- Conclusie: de projecthouder levert volgende voortgangsrapportages op (**actie**):
 - Voortgangsrapportage #1: start – 31/08/24 werd opgeleverd
 - Voortgangsrapportage #2: 1/09/24 – 30/04/25 op te leveren in mei 2025, met tussentijdse rapportage op stuurgroepen BVR
 - Voortgangsrapportage #3: tweede helft 2025, onder voorbehoud bespreking kabinet
 - Voortgangsrapportage #4: na afloop van pilootperiode in 2026, bevestigd

➤ Liquiditeitsissue:

- Context: De projecthouder heeft op de laatste stuurgroep in december aangegeven dat de huidige subsidieschijven (3 maal uitbetaling volgens vastgelegde percentages) zullen leiden tot een liquiditeitsprobleem. Het probleem zal zich, met de huidige subsidieschijven, voordoen vanaf maart 2025, en zich sterk laten voelen in najaar 2025. Vandaar de vraag vanuit de projecthouder aan de VO of er ruimte is om de subsidieschijven (de percentages) te heroverwegen.
- Antwoord VO: De VO bekijkt momenteel met de juristen de mogelijkheden voor het wijzigen van de subsidieschijven. Het is reeds duidelijk dat er geen ruimte voor wijzigingen is voor het aantal subsidieschijven (dit dient 3 te blijven), alsook dat de voorwaarden voor uitbetaling van de subsidieschijven onveranderd dienen te blijven (vb. de voorwaarde van rapportage alvorens aanspraak te kunnen maken op de subsidieschijf). Ook is het volgens het BVR niet mogelijk om leningskosten in te brengen als kost door de projecthouder.
- Conclusie: xxxxxx analyseert de opties voor het aanpassen van de subsidieschijven (de percentages) met de juristen van Departement Zorg en koppelt terug naar de projecthouder

/verslag Statusoverleg piloot

voor maart 2025 (actie). De projecthouder geeft aan welke alternatieve subsidieschijven (percentages) het liquiditeitsprobleem zouden oplossen (actie).

18 JURIDISCH TRAJECT

➤ Samenwerkingsovereenkomst

- Context: De finale versie werd bezorgd aan de PH (25/11), incl. bijlagen rapporteringsnota en nota signaalfunctie.
- Conclusie: De projecthouder volgt de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst op en geeft door aan de VO zodra mogelijk (actie).

19 UITROL PILOOT

19.1 VIER SECTOREN

➤ Jeugdhulp:

- Context: Gedurende de stuurgroep BVR (20/11) werd de verdere aanpak voor JH-organisaties besproken, waarbij de VO zich kon vinden in het door de PH geformuleerde voorstel, nl. geen specifieke initiatieven meer tot toeleiding tijdens de piloot, echter de JH-sector blijft wel verder geïnformeerd en betrokken (via o.m. stakeholderswebinar, nieuwsbrieven PH – koepels, etc.)
- Bijkomende toelichting VO: Om elke verwarring te vermijden benadrukt de VO het belang van het toepassen van bovenstaande beslissing, nl. voorlopig geen specifieke/proactieve/wervende actie te nemen richting jeugdhulp-voorzieningen. Dit noch vanuit de projecthouder noch vanuit Opgroeien. Dit wil concreet zeggen: geen toenadering meer zoeken richting (grote) organisaties met meerdere jeugdhulp-locaties, geen nieuwjaarskaartjes verzenden die onderliggend ook het doel hebben om organisaties te werven. Als er twijfel is bij nieuwe acties/initiatieven of deze mogen verzonden worden naar jeugdhulp-organisaties dan kan er contact worden opgenomen met xxxxxx en xxxxxx om samen de beslissing te maken (indien nodig wordt er nog navraag gedaan bij xxxxxx). Deze werkwijze wordt toegepast totdat hierover in detail met het kabinet gesproken is.
- Conclusie: Voorlopig worden er geen specifieke/proactieve/wervende acties ondernomen richting jeugdhulp-organisaties. xxxxxx en xxxxxx zijn ter beschikking van de projecthouder bij twijfel.

➤ Afstemming kabinet:

- Context: er is tot op heden nog geen formeel contact geweest met het kabinet Gennez over het project Waarderingsplatform. Via mail is de vraag gesteld welke raadgever vanuit het kabinet de lead zal nemen in de opvolging van het project. Tot op heden is daar geen reactie op gekomen. Er zal een reminder verstuurd worden. De projecthouder is vragende partij om, eens er een raadgever vanuit het kabinet wordt aangeduid, mee een rol te spelen richting het overleg met het kabinet vb. door samen overleg te voeren. Er kan ook bekeken worden om ook deelnemende organisaties te laten aansluiten om zo het draagvlak in de sectoren te illustreren.
- Bijkomende reflectie: er wordt door de projecthouder ook vastgesteld dat er nog steeds organisaties blijven twifelen om deel te nemen. Men kan zich de vraag stellen in hoeverre er niet meer moet 'gepusht' worden om organisaties te laten deelnemen. Het nieuwe kabinet zou daarin een stimulerende rol kunnen spelen. Daarover wordt z.s.m. met de aan te duiden kabinets-raadgever afgestemd.
- Conclusie: De VO koppelt terug naar de projecthouder over de aangeduide kabinets-raadgever, zodra duidelijk (actie).

➤ VAPH: klankbordgroep:

- Toelichting PH: O.b.v. de ervaringen uit de klankbordgroepen kinderopvang en ouderenzorg, wordt op donderdag 09/01/2025 een klankbordgroep georganiseerd voor de VAPH-sector, met als onderwerp het indienen van waarderingen. Voorlopig zijn er 17 inschrijvingen voor deze klankbordgroep.

19.2 TOELEIDING NIEUWE ORGANISATIES

Geen specifieke aanvullingen of reflecties, zie presentatie.

19.3 OPVOLGING EN ONDERSTEUNING BESTAANDE LOCATIES

➤ Communicatieplan 2025:

- Context: voor 2025 zal opnieuw een 'rollend communicatieplan' worden opgemaakt door de projecthouder. Xxxxxx zal dit vanuit de projecthouder trekken. Hierin worden aantal lopende 2024 acties hernomen en verdergezet worden en zullen ook een aantal nieuwe acties toegevoegd worden. De projecthouder stemt het communicatieplan 2025 af met haar stuurgroep op 22 januari en bezorgt daarna aan xxxx als SPOC communicatie en de horizontale coördinatie.
- Conclusie: De projecthouder bezorgt het communicatieplan aan xxxxxx en de horizontale coördinatie, na voorlegging op haar interne stuurgroep van 22/01 (actie).

➤ Inspiratiebundel:

- Context: de projecthouder finaliseert de 'inspiratiebundel omgaan met waarderingen'. Deze is opgemaakt in drie verschillende versies, per sector. Deze bundel is gericht aan deelnemende organisaties, waarmee de projecthouder hen wil bijstaan in het omgaan met waarderingen. Het gaat dan over: hoe kan je een waardering mét deelreacties zien, en hoe kan je erop reageren. Maar ook over: wat kan je nog allemaal doen met waarderingen. Op die manier hoopt de projecthouder de deelnemende organisaties zo goed mogelijk te ondersteunen en ook aan te tonen hoe het Waarderingsplatform maximaal in hun voordeel kan worden ingezet. De inspiratiebundel zal digitaal gecommuniceerd worden aan organisaties die reeds deelnemen, en in print worden opgenomen in het communicatiepakket dat we bezorgen aan elke nieuwe deelnemende organisatie.
- Conclusie: De projecthouder bezorgt de inspiratiebundel aan xxxxxx en de horizontale coördinatie voor feedback. Daarna wordt deze bezorgd aan de andere PO's. Vervolgens wordt de bundel doorgegeven aan de grafisch ontwerper (actie).

➤ Nieuwe deelnemende organisaties:

- Context: de VO vraagt aan de projecthouder om de mogelijkheden te bekijken om transparant te communiceren over de nieuwe deelnemende organisaties (vb. in maand X zijn voor sector Y organisaties A, B en C nieuw op het platform). Dit vanuit het idee dat dit nuttige informatie kan zijn voor gebruikers. Dit kan via allerlei vormen, vb. de blogberichten of de 'tegels' op de startpagina van het platform.
- Conclusie: De projecthouder kijkt deze vraag en koppelt hierover terug op één van de volgende statusoverleggen piloot (actie).

20 STAKEHOLDERSMANAGEMENT

Geen specifieke aanvullingen of reflecties, zie presentatie.

21 IT TOOLING

➤ Deploy functionaliteiten:

- Toelichting VO en PH: Cronos voert deze week (week 16/12) een deploy uit van de aangepaste functionaliteiten die werden getest door xxxxx (PH) en xxxxx (VO) , nl. volgende tickets:
 - Automatische reminder (Jira WS-49)
 - Sociale Kaart (Jira WS-38)
 - Tekstuele aanvulling vraag “wie ben jij?” (Jira WS-51)
 - Link website (Jira WS-40)
 - Tracking knop ‘waardering stopzetten’ (WS-31)
- **Deploy Power BI:**
 - Toelichting VO en PH: Cronos voert vandaag (20/12) een deploy uit van de laatste versie van het PowerBI rapport.
- **Intern CRM systeem:**
 - Toelichting PH: Vanaf mid januari zal de projecthouder werken met een nieuw intern CRM systeem, genaamd Power Apps. Dit zal gelinkt zijn met o.a. PowerBI en zal de opvolging van deelnemende organisaties vergemakkelijken.

22 VARIA

- **Update vacature invulling positie xxxxx:**
 - 6 kandidaten, waarvan 4 geselecteerd en gesproken, 2 kandidaten uit de gesprekken weerhouden, waarvan inmiddels 1 persoon contract aangeboden. Reactie af te wachten.
- **Penetratiegraad** (zie ook slide 5 uitrol piloot):
 - Analyse voor Ouderenzorg werd gemaakt en daarbij is vastgesteld dat vanuit het GKB ook de WZC die de status ‘in onderzoek’ hebben meegenomen worden naar Umbraco. Dit verklaart het ‘teveel’ aan WZC in Umbraco. Cronos voorziet oplossing om deze status niet meer mee te nemen en enkel te werken met de status ‘actief’.
 - Er dient bekeken te worden of er ook voor de andere sectoren nog een verschil zit in het aantal actieve en erkende organisaties en het aantal dat in Umbraco ingeladen wordt. Dit om te zorgen dat de PH de correcte penetratiegraad kan berekenen.
 - Vaststelling dat PH bij de opmaak van het eerste voortgangsrapport (8/10) melding gemaakt heeft van 34 WZC die online stonden, maar dat kort nadien slechts 32 WZC online stonden. Dit zonder een bewuste actie vanuit de PH of het terugtrekken van een WZC. Controle door de PH leert dat er op 8/10 32 deelnameovereenkomsten afgesloten waren. Vraag is dus hoe het komt dat er op het platform aangegeven werd dat er 34 WZC online stonden. VO zal dit navragen bij Cronos of er in de logging iets terug te vinden is dat dit kan verklaren.
 - Conclusies:
 - KPMG zal begin januari contact opnemen met de po’s van VAPH en KO met de vraag om te controleren dat het aantal organisaties in Umbraco overeenkomt met het aantal actieve en erkende organisaties (**actie**).
 - KPMG zal een ticket loggen in Jira met vraag om issue van het aantal WZC te onderzoeken.

VERSLAG Statusoverleg piloot

Datum: 6/12/2024

23 PROJECTMANAGEMENT

➤ Functionele en financiële voortgangsrapportage:

- Context: Tijdens het laatste statusoverleg piloot werd een indicatieve timing van 06/12 afgesproken om de bevindingen van de VO op de eerste inhoudelijke en financiële rapportering te bespreken tijdens een inhoudelijke werkgroep.
- Conclusie: Beide partijen (VO en PH) bevestigen dat dit overleg zal doorgaan op 06/12.

➤ Agendapunten stuurgroep BVR (12/12):

- Context: De eerstvolgende stuurgroep BVR vindt plaats op 12/12/2024 in het Marie-Elisabeth Belpairegebouw.
- Voorstel agendapunten:
 - Functionele en financiële voortgangsrapportage
 - Toelichting begroting 2025
 - Stand van zaken: aantallen, reacties, ...
- Reflectie VO: De toelichting over de stand van zaken lijkt voornamelijk gericht op reeds uitgevoerde acties en lijkt dus vooral een terugblik. Hebben jullie daarnaast al een vooruitblik of ideeën die waardevol zijn om met de stuurgroep te delen?
 - Antwoord PH: Bij de toelichting van de stand van zaken zal aandacht worden besteed aan zowel een terugblik als een vooruitblik. Daarbij worden enkele plannen van de PH voor de komende weken en maanden toegelicht.
- Aanvulling VO: Daarnaast wordt de stuurgroep ook geïnformeerd over de opvolging van de juridische documenten en jeugdhulp.
- Conclusie: agendapunten SG BVR:
 - Functionele en financiële voortgangsrapportage
 - Opschaling: stand van zaken
 - Toelichting PH begroting 2025
 - Juridische documenten: stand van zaken
 - Jeugdhulp: opvolging na SG BVR 20/11

24 JURIDISCH TRAJECT

➤ Samenwerkingsovereenkomst

- Context: De finale versie werd bezorgd aan de PH (25/11), incl. bijlagen rapporteringsnota en nota signaalfunctie.
- Stand van zaken: De ondertekening door de PH is momenteel lopende. Er werden al 3 handtekeningen toegevoegd, maandag 09/12 wordt de 4^e handtekening verwacht. Vervolgens wordt dit document ondertekend door 5 personen die de mutualiteiten vertegenwoordigen.
- Volgende stappen:
 1. Ondertekening PH (finaliseren)

- 2. Ondertekening VO (3 entiteiten)
- Conclusie: Ondertekening samenwerkingsovereenkomst lopende.

25 UITROL PILOOT

25.1 VIER SECTOREN

➤ Jeugdhulp: opvolging kabinet:

- Context: Gedurende de stuurgroep BVR (20/11) werd de verdere aanpak voor JH-organisaties besproken, waarbij de VO zich kon vinden in volgend door de PH geformuleerde voorstel:
 - Geen specifieke initiatieven meer tot toeleiding tijdens de piloot
 - JH-sector blijft wel verder geïnformeerd en betrokken (via o.m. stakeholderswebinar, nieuwsbrieven PH – koepels, etc.)

De stuurgroep BVR concludeerde dat deze benadering zal toegelicht worden aan het kabinet.
- Toelichting VO: Het kabinet werd deze week verder samengesteld. Begin volgende week wordt naar hen gemaild met de vraag wie de contactpersoon zal zijn voor de algemene opvolging van het Waarderingsplatform. Er zijn wel al enkele raadgevers bekend:
 - xxxxx
 - xxxxx
 - xxxxx
 - xxxxx
- Conclusie: Toelichting aanpak JH aan kabinet zal worden ingepland eens de contactpersoon voor de algemene opvolging van het Waarderingsplatform gekend is.

➤ Jeugdhulp: overlegfora koepels: contact SOM

- Context: Samen met AO heeft de PH reeds gesprekken gevoerd met Jo-In en VWV over de mogelijke meerwaarde en drempels bij deelname van JH-organisaties. Tijdens het SG JH (Sectoraal Directiecomité – VWV) gaven de deelnemers echter aan geen meerwaarde te zien in het Waarderingsplatform, mede door de specifieke kenmerken van hun doelgroep en werkomgeving. De PH en xxxxx onderzochten verder of een gelijkaardig gesprek voor SOM nog zinnig zou zijn.
- Toelichting PH: Na overleg met SOM is besloten dat het op dit moment niet passend is om een gesprek in te plannen met de PH en AO over de meerwaarde en mogelijke drempels voor JH. SOM onderzoekt echter wel hoe het Waarderingsplatform breder kan worden gecommuniceerd, vb. door het aan bod te laten komen tijdens een evenement dat meerdere sectoren samenbrengt (*gelijkaardig aan de Inspiratiedag Kwaliteit georganiseerd door VWV*).
- Conclusie: Er wordt op dit moment geen gezamenlijke toelichting PH - AO ingepland bij SOM specifiek voor JH-sector, maar er wordt wel aandacht besteed aan bredere communicatie over sectoren heen.

➤ Ouderenzorg:

- Toelichting PH: Op 22/11 vond een gesprek plaats tussen de PH en emeis. Dit werd opgezet via VLOZO. Er werd nog geen terugkoppeling van emeis ontvangen.

➤ Kinderopvang: gesprekken organisaties:

- Toelichting PH: Er vonden meerdere gesprekken plaats met (ondersteunende) organisaties, waaronder Mentes (22/11) en Helan (29/11). De PH ontving nog geen verdere reactie van Mentes, Helan voorziet feedback na het directiecomité (12/12). De PH onderneemt daarnaast ook pogingen om met i-Mens in gesprek te gaan voor KO-organisaties.

- Reflectie VO: Helan en i-Mens zijn zeer grote spelers, maar het is ook belangrijk om kleinere en middelgrote organisaties en locaties te betrekken. Dit bevordert de spreiding en diversiteit.
 - Aanvulling PH: Jean-Paul is bezig met het stapsgewijs benaderen van kleinere en middelgrote organisaties. Dit was ook (deels) de aanleiding voor het gesprek met Mentos, dat specifiek gericht was op ondersteuners. Na dit gesprek is ook een lichte toename waargenomen in het aantal inschrijvingen voor webinars voor toeleiding organisaties, met gemiddeld 5 tot 6 deelnemers per webinar. Om de drempel te verlagen, worden deze webinars ook op verschillende tijdstippen georganiseerd, waaronder na de kantooruren.
 - Suggestie VO: Een aanvullende manier om kleine en middelgrote organisaties te bereiken, is via de lokale overleggen KO, die per gemeente worden georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten zitten organisaties fysiek rond de tafel, wat een effectieve manier is om het bereik Vlaanderen-breed te vergroten.
 - Antwoord PH: Dit is een interessante suggestie die verder besproken zal worden tijdens de kennismaking tussen xxxx (SPOC communicatie VO) en xxxxxx (communicatiemedewerker PH), die donderdag 12/12 gepland is.
 - Conclusie: Gesprekken met KO-organisaties lopende, waarbij zowel aandacht is voor kleine, middelgrote en grote organisatoren.
- **VAPH: klankbordgroep:**
- Toelichting PH: O.b.v. de ervaringen uit de klankbordgroepen kinderopvang en ouderenzorg, wordt op donderdag 09/01/2025 een klankbordgroep georganiseerd voor de VAPH-sector, met als onderwerp het indienen van waarderingen.
- **Meerdere sectoren: Inspiratiedag Kwaliteit VWV:**
- Toelichting PH: Het evenement was zeer boeiend en bood een goede gelegenheid om het verhaal van het Waarderingsplatform onder de aandacht te brengen en zo de bekendheid te vergroten. Tijdens de aansluitende kwaliteitsmarkt toonden enkele organisaties interesse, maar een grote toestroom wordt niet verwacht.
 - Aanvulling VO: De presentatie van de PH op de inspiratiedag was goed en essentieel i.h.k.v. belanghebbendenmanagement. Bij de stand van het Waarderingsplatform op de kwaliteitsmarkt waren er steeds veel aanwezigen, waardoor er wel veel interesse leek te zijn.
 - Aanvulling PH: Er waren inderdaad heel wat aanwezigen bij de stand, maar niet alle aanwezigen hadden interesse om (onmiddellijk) aan te sluiten op het platform. Zo legde bv. een JH-organisatie uit waarom zij besloten hebben om momenteel niet deel te nemen, terwijl een deelnemende VAPH-organisatie aangaf bezorgd te zijn omdat ze nog amper waarderingen hebben ontvangen.
 - Vraag VO: Wat is het standpunt vanuit het VWV m.b.t. deelname aan het pilootproject?
 - Antwoord PH: Vanuit het VWV zijn er voor KO en VAPH wel deelnemers aan de pilootfase. Voor de sector JH is echter tijdens het SD JH (Sectoraal Directiecomité) duidelijk aangegeven dat de meerwaarde voor deze sector niet wordt erkend.
 - Conclusie: De deelname aan de Inspiratiedag Kwaliteit was een waardevolle tijdsinvestering, vooral i.h.k.v. belanghebbendenmanagement en het vergroten van de algemene bekendheid van het Waarderingsplatform.

25.2 TOELEIDING NIEUWE ORGANISATIES

- **Wenskaarten:**
- Toelichting PH: Er werden wenskaarten opgemaakt om via post te verspreiden (16/12), met als doel niet-deelnemende organisaties te triggeren om zich te informer over de mogelijkheden

van het Waarderingsplatform. Dit wordt louter vanuit de projecthouder verstuurd en bevat dus geen logo van de VO.

- Actiepunt PH: Finale versie wenskaarten bezorgen aan xxxxxx (SPOC communicatie VO).

➤ **Nieuwe oproep koepels:**

- Toelichting PH: De PH blijft inzetten op communicatie via koepels en gebruikersorganisaties en heeft hiervoor reeds verschillende teksten aangeleverd. Deze communicatieacties zijn gepland op verschillende momenten in de komende weken. Zo publiceerde Zorgnet Icuro een dubbelinterview met de coördinator van het Waarderingsplatform en een deelnemend woonzorgcentrum.
- Vraag VO: Is er reeds een officieel standpunt t.a.v. het WDP vanuit het VVSG?
 - Antwoord PH: Er werd nog geen officieel standpunt ontvangen, maar er werd eerder door de PH wel een overleg georganiseerd met 3 koepels (Zorgnet Icuro, VLOZO, VVSG). Tijdens dit overleg gaf het VVSG aan de leden te willen informer over het Waarderingsplatform, maar geen specifieke oproep tot toeleiding te doen.

25.3 OPVOLGING EN ONDERSTEUNING BESTAANDE LOCATIES

➤ **Ontwikkeling Toolkit Omgaan met Waarderingen:**

- Context: De PH ontwikkelt een Toolkit voor deelnemende organisaties met een aantal tips, zoals hoe organisaties kunnen reageren op waarderingen, hoe ze informatie uit waarderingen kunnen gebruiken om interactie en kwaliteit te verbeteren, en hoe ze hun contactgegevens correct zichtbaar krijgen op het platform.
- Toelichting PH: De procedure voor het aanpassen van gegevens door organisaties werd aangeleverd en wordt verwerkt in de Toolkit. Dit wordt wel pas verspreid eens de verdere koppeling met de Sociale Kaart (telefoonnummer en website) ook technisch gefinaliseerd wordt door Cronos.

➤ **Zichtbaarheid deelvragen voor organisaties:**

- Toelichting PH: Een deelnemende organisatie meldde dat ze de antwoorden op deelvragen voor de organisaties enkel terugvonden via de initiële meldingsmail van de gepubliceerde waardering. Op het platform zijn enkel deelscores zichtbaar. Na navraag bij Cronos bleek dit te kloppen. Concreet loopt dit als volgt:
 - Wanneer een gebruiker een goedgekeurde waardering publiceert, ontvangt de organisatie een mail.
 - In deze mail wordt uitsluitend de algemene waardering vermeld, zonder details over de deelvragen.
 - De mail bevat echter een knop waarmee de organisatie eenmalig kan reageren op de waardering. Door op deze knop te klikken, komt de organisatie in de flow voor het schrijven van een reactie. Hierin zijn ook de antwoorden op deelvragen zichtbaar.
- Vraag PH: Klopt het dat deelnemende organisaties de knop voor het reageren op de waardering maar éénmalig kunnen benutten?
 - Actiepunt KPMG: Navragen bij Cronos.
- Reflectie VO: Kan a.d.h.v. de Outlook van de redactie niet gewerkt worden met uitgaande mails om de antwoorden op deelvragen te inventariseren of groeperen indien de organisatie hiernaar vraagt?
 - Antwoord PH: Indien het technisch mogelijk is en uitdrukkelijk verzocht wordt door de organisatie, zal dit zeker bezorgd worden aan de organisatie. Dit zal echter niet proactief aangeboden worden aan alle deelnemende organisaties omwille van operationele haalbaarheid.
 - Actiepunt PH: Outlook-mogelijkheden verder onderzoeken.

- Conclusie: Technische mogelijkheden zichtbaarheid antwoorden op deelvragen voor organisaties verder te onderzoeken en op te volgen.

25.4 OPVOLGING

➤ Waarderingen: Gepubliceerd vs. gearchiveerd:

- Context: Het 1^e functioneel voortgangsrapport toont aan dat tegenover elke 5 gepubliceerde waarderingen er ongeveer 3 gearchiveerd worden. De PH onderzoekt intern waarom goedgekeurde waarderingen niet altijd gepubliceerd worden. Tijdens het statusoverleg piloot (22/11) werd besloten om deze analyse reeds te bespreken met xxxxx (SPOC archivering waarderingen), voorafgaand aan de toelichting van de PH op het sectoroverleg kinderopvang. Dit overleg vond plaats donderdag 28/11.
- Uitzuiveren cijfers: Tijdens het overleg met xxxx (AO) (28/11) werd afgesproken om allereerst de cijfers verder te filteren door dubbele inzendingen, testwaarderingen en andere afwijkingen te verwijderen. De PH heeft ervoor gekozen om de cijfers uit te splitsen in 2 tijdsperiodes:
 - 15/04 t.e.m. 10/05: Deze periode omvat de livegang van het platform, waarbij nog heel wat testwaarderingen werden ingediend en er nog geen handmatige herinnering werd gestuurd door de redactie. In deze periode werd ongeveer 50% van de waarderingen gearchiveerd.
 - 10/05 t.e.m. 28/11: In deze periode werden telkens 2 handmatige herinneringen gestuurd door de redactie wanneer een waardering werd goedgekeurd maar niet gepubliceerd of indien een aanpassing werd gevraagd. In deze periode werd 26,42% van de waarderingen gearchiveerd, wat een duidelijke terugval is t.o.v. de 1^e periode.
 - Aandachtspunt: De som van gepubliceerde + gearchiveerde waardering is niet gelijk aan het totaal aantal ontvangen waarderingen, aangezien er ook nog een aantal waarderingen werden afgekeurd.
 - Vraag VO: Is het ook mogelijk om een geactualiseerde versie van de deelcijfers per sector te hebben, waarbij ook aandacht wordt besteed aan de rol van de indiener (cf. ouder, mantelzorger, etc.)?
 - Actiepunt PH: Geactualiseerde cijfers (na proefperiode van drie maanden) verder detailleren per sector en rol.
 - Conclusie: Er dient vnl. aandacht besteed te worden aan het aantal waarderingen die na 2 herinneringen gearchiveerd worden (26,42%).
- Automatische reminder: Op dit moment verzendt de PH handmatige herinneringen naar gebruikers die hun waardering nog niet hebben gepubliceerd. Deze herinneringen bevatten echter geen directe link naar de publicatie. Gebruikers moeten teruggrijpen naar de initiële goedkeuringsmail, wat gebruiksonvriendelijk kan zijn. Cronos werkt momenteel aan een doorontwikkeling waarbij automatische reminders worden verzonden met een directe link om de waardering te publiceren. Deze aanpak zal drie maanden getest worden om het effect te meten.
 - Terugkoppeling VO: Dit wordt momenteel technisch gefinaliseerd en zou volgens Cronos eind volgende week (13/12) worden omgezet naar de productieomgeving.
 - Conclusie: De automatische reminders worden getest t.e.m. eind maart '25 en het effect op het aantal gearchiveerde waarderingen wordt vervolgens geëvalueerd.
- Toevoeging VO: Sensibilisatie: Tijdens het overleg (28/11) werd de PH ook gevraagd te bekijken welke pragmatische acties ondernomen kunnen worden om gearchiveerde waarderingen opnieuw te activeren door bv. direct contact met organisaties die een hoog aantal gearchiveerde waarderingen hebben.

- Aanvulling PH: Deelnemende organisaties worden hierover geïnformeerd via de nieuwsbrieven, maar er wordt ook bekeken om dit aan bod te laten komen tijdens klankbordgroepen. Daarbij worden organisaties geïnformeerd over deze valkuil maar zal hen ook gevraagd worden naar ideeën om het aantal gearchiveerde waarderingen in de toekomst te minimaliseren.
 - Suggestie VO: Hier kan mogelijk ook voldoende aandacht aan besteed worden bij het onboarden van nieuwe organisaties, zodanig dat de organisaties ook de indieners kunnen wijzen op deze potentiële valkuil.
 - Antwoord PH: Dit wordt reeds uitdrukkelijk vernoemd in het webinar toeleiding organisaties, maar er wordt nog bekeken hoe dit ook duidelijker kan gecommuniceerd worden naar gebruikers zelf bij het indienen van een waardering.
 - Conclusie: De sensibilisatie richting deelnemende organisaties dient zo vroeg mogelijk gestart te worden, idealiter bij de start van de deelname. Daarnaast dient hierover ook voldoende herhaling te zijn, o.a. in de nieuwsbrief en tijdens klankbordgroepen.
- Toevoeging VO: opting out: Een alternatieve benadering die kan helpen bij publiceren van ingediende waarderingen, is dat de redactie een alternatieve herinnering stuurt, bijvoorbeeld met de boodschap: “Mits tegenbericht dat u niet akkoord bent, wordt de waardering automatisch gepubliceerd door de redactie binnen X dagen.”
- Reflectie: Hoewel deze aanpak in overweging wordt genomen, zou hierbij de redactie een controlemechanisme missen. Bij ‘opting in’ wordt niet alleen het mailadres van de indiener gevalideerd, maar ook gecontroleerd of de indiener zijn/haar eigen mailadres heeft gebruikt. Voordat wordt afgeweken van de huidige methode, moet de impact hiervan op persoons- en dataveiligheid grondig worden geëvalueerd of dienen er alternatieven mogelijkheden bedacht te worden om deze controlemechanismen toch in te bouwen.
 - Vraag: Dient deze alternatieve aanpak reeds technisch en juridisch verder uitgedacht te worden tegen maart ’25, zodanig dat er snel kan geschakeld worden indien blijkt dat de automatische reminder onvoldoende effect heeft?
 - Antwoord VO: Allereerst moeten de eerste gesprekken met het kabinet plaatsvinden. Als ervoor wordt gekozen om de ‘opting-out’-optie toe te passen, zou dit een fundamentele wijziging betekenen in het huidige indieningsproces, waarvoor ook de goedkeuring van het kabinet nodig is. Het vroegtijdig vragen om (technische) inschattingen zou bovendien leiden tot een gedeeltelijke consumptie van het budget, terwijl er nog geen duidelijkheid bestaat over de gedragenheid van de uitvoering. Daarnaast moet voor de verdere aanpak ook binnen het projectteam eerst verder gekeken worden naar de wenselijke technische uitvoering, zodat aan Cronos een concreet voorstel kan gevraagd worden.
 - Conclusie: De alternatieve benadering ‘opting out’ wordt tijdelijk on hold gezet tot de eerste gesprekken met het kabinet.

26 VARIA

➤ **Verslag statusoverleg piloot 22/11:**

- Vraag VO: Er werd nog feedback en aanvullingen gegeven op het verslag van het statusoverleg piloot (22/11). Is de PH akkoord met deze wijzigingen?
 - Antwoord PH: Akkoord.
- Conclusie: Verslag statusoverleg piloot 22/11 is **definitief** bevonden na akkoord VO en PH.

➤ **Nieuwe communicatiemedewerker:**

- Toelichting PH: Op 03/12/2024 is er een nieuwe communicatiemedewerker gestart, nl. xxxxxx (xxxxxx@waarderingsplatform.be). Op 12/12 vindt een kennismakingsgesprek plaats met xxxxxx (SPOC communicatie VO).
 - Actiepunt KPMG: Opvolgen toegang account Matomo.
 - Actiepunt VO: Toegang xxxx (PH) tot SP DZ.

➤ **Einde detachering CM:**

- Context: De stuurgroep PH heeft besloten om het contract van xxxxxxxx, die werd aangesteld via detachering vanuit CM, stop te zetten op 1 februari 2025. Een nieuwe fulltime medewerker wordt aangeworven om zich te richten op toeleiding en stakeholdermanagement. Dit besluit volgt uit de budgettaire realiteit en de noodzaak om efficiënter in te spelen op uitdagingen binnen het project.
- Toelichting PH: Er werd een vacature voor voltijds 'medewerker kwaliteit en relaties' gepubliceerd (beschikbaar t.e.m. 14/12), waarna op 17/12 selectiegesprekken zullen plaatsvinden.