

Onze kwaliteitszorg: een essentieel begrip

VIA Don Bosco is een pionier op het gebied van kwaliteitszorg in de ngo-wereld. De organisatie analyseert regelmatig haar werk en personeel en kijkt op basis van de verkregen gegevens en resultaten hoe ze nog kan verbeteren. Wanneer er een verbeterpunt wordt vastgesteld, wordt er een actieplan opgesteld en uitgevoerd. In 2011 kreeg VIA Don Bosco als eerste Belgische ngo het label Committed to Excellence van de European Foundation for Quality Management (EFQM). De organisatie, die bewust gekozen heeft om het EFQM-managementmodel toe te passen, verbindt zich ertoe om dit kwaliteitslabel om de twee jaar te vernieuwen. VIA Don Bosco probeert zich voortdurend te verbeteren op dit gebied en heeft in 2021 het label «Recognised for Excellence 3 STAR» gekregen.

Wat betekent kwaliteit voor onze organisatie?

De kwaliteitszorg van VIA Don Bosco komt voort uit de missieverklaring van de ngo. De organisatie beschrijft haar strategische doelstellingen op lange termijn en de gewenste impact voor de verschillende doelgroepen en partners. Er wordt ook bepaald op welke manier die doelstellingen bereikt moeten worden, die vervolgens worden omgezet in concrete acties en projecten. Op basis van vooraf gedefinieerde indicatoren voert VIA Don Bosco regelmatig kwaliteitscontroles uit en controleert of de acties en projecten de gestelde doelen behalen.

Beleid voor monitoring, evaluatie, verantwoording en leren

Om ervoor te zorgen dat de juiste indicatoren op het juiste moment en op de juiste manier worden gemeten, heeft VIA Don Bosco een intern monitoring-, evaluatie-, verantwoordings- en leerbeleid ontwikkeld. Dit interne beleid is gebaseerd op de principes van een resultaatgericht beleid en dient als leidraad voor het behalen van resultaten en het verbeteren van onze manier van werken.

> **Monitoring:** Monitoring is een zeer belangrijk element van kwaliteitszorg. Met behulp van verschillende instrumenten controleert VIA Don Bosco regelmatig de uitvoering van haar projecten, de vooruitgang en of de vooropgestelde resultaten worden behaald. Naarmate de projecten vorderen, beoordeelt de organisatie hoe ze kan reageren op de vele mogelijke uitdagingen.

> **Evaluatie:** VIA Don Bosco doet een beroep op externe evaluatie instanties om de kwaliteit van haar werk onafhankelijk te laten evalueren en beoordelen. Deze evaluaties vinden twee keer per vijfjarenprogramma plaats: de eerste halverwege en de tweede aan het einde van het programma. Ze richten zich op een specifiek thema of op erkende criteria voor het beheer van de internationale samenwerkingsprogramma's, zoals relevantie, doeltreffendheid, efficiëntie, coherentie, duurzaamheid en impact.

> **Verantwoording:** Als geaccrediteerde ngo leeft VIA Don Bosco een de strikte regels na die door de wet voor vzw's en ngo's zijn vastgelegd. De organisatie verzamelt financiële gegevens en volgt de resultaten van haar programma's zodanig op dat ze transparant kan zijn en verantwoording kan afleggen aan al haar sympathisanten, of het nu gaat om personeelsleden, financiers of donateurs.

In het belang van ethiek en transparantie is VIA Don Bosco lid van de Vereniging voor Ethiek in de Fondsenwerving (VEF). Elk jaar deelt de organisatie haar financiële gegevens met NGO-Openboek, zodat iedereen de resultaten kan raadplegen [op de website](#). VIA Don Bosco publiceert ook monitoringgegevens over haar programma's, zowel financiële gegevens als resultaten, via het [International Aid Transparency Initiative \(IATI\)](#).

> **Leren:** VIA Don Bosco definieert zichzelf als een organisatie die voortdurend bijleert om haar acties te verbeteren. De organisatie monitort en evalueert haar werkpunten zodat ze acties kan inplannen om te verbeteren en de jaarlijkse vooruitgang te verzekeren. VIA Don Bosco gebruikt interne verbeteringsprocessen die gebaseerd zijn op het EFQM-beoordelingskader. Zo is de organisatie in 2022 een project gestart om haar datasystemen te digitaliseren om de processen voor het beheer van verzamelde gegevens te verbeteren.

Procesbeheer

Procesbeheer is een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Het omvat zowel strategische als operationele kwesties en stelt VIA Don Bosco in staat om haar activiteiten te beheeren en de vooropgestelde resultaten te bereiken die voldoen aan de gedefinieerde kwaliteitsdrempels en risiconiveaus. Het laat de organisatie ook toe om haar systemen te harmoniseren en op een duidelijke, rationele en efficiënte manier te werken.

Om relevant en efficiënt te werk te gaan documenteert VIA Don Bosco slechts enkele specifieke kernprocessen. Dankzij het resultaatgerichte procesbeheer kan de organisatie profiteren van een pragmatische, flexibele en responsieve aanpak, in lijn met een van haar principes: "Managing with agility".

Risicobeheer

Om ervoor te zorgen dat VIA Don Bosco haar resultaten behaalt en haar missie vervult, identificeert en beperkt de organisatie actief de risico's in het beheer van haar activiteiten.

VIA Don Bosco heeft als principe om enkel lage risico's te nemen. Elke afwijking van dit principe moet goed gemotiveerd worden. De organisatie past jaarlijks een preventief risicobeheerbeleid toe om de belangrijkste risico's te identificeren. Nadien wordt er beslist welke maatregelen genomen moeten worden om de gevolgen ervan te beperken. Deze maatregelen worden vervolgens opgenomen in het jaarplan en regelmatig opgevolgd door het directiecomité. VIA Don Bosco past ook een reactief risicobeheerbeleid toe. Dit betekent dat het directiecomité systematisch de risico's analyseert en een strategie overweegt om ze te beheersen.

Omdat risicobeheer erg belangrijk is voor VIA Don Bosco, wordt het systematisch geïntegreerd in de aanpak van het procesbeheer.