

Bijlage A

CONCEPT KWALITEITSNORMEN (mei 2016)

*Opzet*¹²³

De normen zijn ingedeeld in drie hoofdgroepen die de opzet van de Branchecode volgen:

1. Vakmanschap: bevat alle normen die te relateren zijn aan kennis, houding, vaardigheden, verantwoordelijkheden en gedrag van de professional
2. Dienstverlening: bevat alle normen die met het uitvoerende werk te maken hebben
3. Organisatie en bestuur: bevat de normen die gaan over analyse, strategie, bedrijfsvoering en cyclisch verbeteren.

Terminologie (is aangevuld op basis reacties)

De volgende terminologie is gebruikt:

- Organisatie (term geldt voor stichting, onderneming en is inclusief het management (alle verantwoordelijke leidinggevendenden (van bestuurder, directeur tot leidinggevende en, teamcoördinator)
- Professional (term staat voor alle sociaal werkers, ook als zij als ZZP-er of stagiair zijn ingezet maar dus niet voor andere medewerkers, vrijwilligers e.d.)
- Medewerker (term geldt voor alle medewerkers, ook leiding en ondersteuning)
- Klant (term staat voor alle type cliënten en ook voor bijvoorbeeld burger(initiatief), wijkvereniging, ..)
- Opdrachtgever (term geldt voor gemeente en andere opdrachtgevers, subsidiegevers)
- Dienstverlening (gehanteerd als overkoepelende term voor de diverse werksoorten als maatschappelijk werk, jeugd- en jongerenwerk, ouderen werk, peuterspeelzaalwerk, kinderopvang, sociaal raadslieden werk, schuldhulpverlening, participatie in WMO- teams etc.).
- Vrijwilligers (term geldt voor de diverse 'soorten', ook vrijwillige medewerkers, onbetaalde medewerkers en vrijwilligers van andere organisaties).
- Samenwerkingspartner (geldt in het klein voor netwerk in de wijk maar kan ook gemeentelijk of regionaal zijn)
- Belanghebbenden (term is breed en overkoepelend bedoeld en staat voor iedereen die op welke wijze ook belang heeft bij de organisatie: burgers, klanten, opdrachtgevers, samenwerkingspartners, medewerkers, vrijwilligers, e.d.)

Gebuurkte bronnen:

De volgende bronnen zijn benut als input voor onderstaande uitwerking.

- kwaliteitswaarden MO Branche
- 10 competenties
- 10 redenen om voor sociaal werkers te kiezen
- Governance code
- Huis van de sociaal werker
- Kijken naar regels registratie
- CAO Welzijn

¹ Bij de normenset komt een kijkpuntenlijst die zowel de MOgroep leden als de toetsers houvast geven voor het voeren van een goed gesprek, ook over de achterliggende bedoeling, van elke norm.

² Nog te doen voor ALV november 2016: Referentietabellen opnemen van normen kwaliteitskader vs normen in ISO respectievelijk HKZ

³ Nog te doen voor ALV november 2016: vergelijkingstabel opnemen van waarden vs normen en benoemen welke waarden missen

De normen van het kwaliteitskader

Rubriek 1. Vakmanschap door Professionals (incl. tijdelijke krachten, ZZP-ers en stagiaires)

1. Professionals beschikken over de 10 WMO competenties voor de sociaal werker en passen deze toe.⁴
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers.
5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.
6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.
7. Professionals houden zich aan de van toepassing zijnde beroepscode en gedragscode van de organisatie.
8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie.
9. Professionals gaan zorgvuldig om met gegevens en eigendommen van klanten.
10. Professionals wegen af welke interventies zij toepassen en welke professionele methoden en technieken zij daarbij gebruiken.
11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.
12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid.
13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.
14. Professionals zijn transparant in en toetsbaar op hun professioneel handelen.
15. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.
16. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.

⁴ In kijkpuntenlijst 10 competenties integraal opnemen of linken.

Rubriek 2. Dienstverlening: het uitvoerend werk (betaald en onbetaald; individueel en groepswork)

1. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.
2. De organisatie communiceert over haar diensten en producten en is zichtbaar en vindbaar.
3. De organisatie heeft een weloverwogen aanpak voor vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten en handelt hiernaar.
4. Professionals inventariseren de expliciete en impliciete vragen en risico's aan de zijde van de klant. Zij stellen vast of de vraag past binnen het beleid en de beschikbare capaciteit en competenties van de organisatie. Past dit niet dan zorgt de professional voor een passende verwijzing.
5. Professionals maken met elke klant passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.
6. Professionals voeren de met klanten afgesproken aanpak (samen) uit, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners.
7. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken.
8. De organisatie neemt tijdig passende maatregelen in geval van klachten of risicovolle afwijkingen of incidenten in de dienstverlening en legt dit vast
9. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening op de afgesproken wijze.
10. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening; de professional handelt hiernaar.
11. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken over nazorg of interventies in de toekomst en voert deze uit.
12. Professionals evalueren de dienstverlening met hun klanten, stellen zo nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast.
13. De organisatie maakt afspraken met voor haar relevante samenwerkingspartners over hun inzet in de dienstverlening: doel, wederzijdse inbreng en taakverdeling, gegevensuitwisseling, vereiste competenties, overleg en periodieke evaluatie.
14. De organisatie heeft een visie en beleid op de inzet van vrijwilligers in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. De organisatie is zich bewust van en beheerst risico's rond de inzet van vrijwilligers en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten.
15. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.
16. De organisatie heeft een visie en beleid op de ondersteuning van burgerinitiatieven en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. Zij is zich bewust van, en beheerst risico's rond deze samenwerking in de praktijk.

Rubriek 3. Organisatie en bestuur: Strategie

1. De organisatie maakt periodiek een analyse van maatschappelijke ontwikkelingen, wet- en regelgeving en ontwikkelingen in haar werkgebied. Zij stelt vast wie belanghebbenden bij de dienstverlening zijn, welke betrokkenheid zij hebben en wat hun eisen en wensen zijn. En zij voert periodiek een risico- en kansen inventarisatie uit.
2. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betreft relevante belanghebbenden bij de opstelling of herformulering hiervan.
3. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar.
4. De organisatie heeft de benodigde rollen en functies en capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
5. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatie eisen voldoen.
6. De organisatie borgt vakmanschap van de sociaal werkers en hanteert hierbij de 10 competenties.
7. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van medewerkers.
8. De organisatie hanteert een passende vorm van evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker en legt de afspraken vast.
9. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.
10. De organisatie zorgt voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie.
11. De organisatie voldoet aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy, klachten, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ARBO, ongewenst gedrag en datalekken en handelt hiernaar.
12. De organisatie houdt zich aan de Governance code van de MO branche en de geldende CAO.
13. De organisatie richt haar bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's.
14. De organisatie monitort de werkbaarheid van haar afspraken, werkprocessen en werkomgeving, onderzoekt waar het knelt en neemt waar nodig verbetermaatregelen.
15. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.
16. De organisatie selecteert derden⁵ zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voor ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken oer hun inzet en evalueert met hen de prestaties.
17. De organisatie selecteert en toetst bedrijfskritische leveranciers vooraf op risico's voor de dienstverlening en contracteert hen op basis daarvan. Zij evalueert met hen de prestaties.
18. De organisatie stelt vast welke gegevens (kwantitatief en kwalitatief) nodig zijn om te kunnen reflecteren op haar maatschappelijke resultaten. Zij zet geschikte methoden in om de gewenste feedback van klanten, opdrachtgevers, medewerkers, partners en andere relevante belanghebbenden te verzamelen.
19. De organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.
20. De organisatie doet publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.

⁵ Derden zijn bijvoorbeeld ingehuurd trainings, adviseurs, specialisten, tolken etc.