

Aan de slag met kwaliteit

In dit document vindt u uitgebreide informatie over het kwaliteitslabel
Sterk Sociaal Werk voor leden en toetsers

VERSIE MEI 2022



Sterk
Sociaal
Werk Kwaliteits
label •

Inhoudsopgave:

- 1. Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk**
 - 1.1 Waarom een Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk?
 - 1.2 Voordelen van het kwaliteitslabel
 - 1.3 Tot stand gekomen door sociaal werk

- 2. Toetsing en certificering**
 - 2.1 Zelfevaluatie
 - 2.2 De toetsingsvarianten
 - 2.3 Scopebepaling
 - 2.4 Keuze certificerende instelling (CI)
 - 2.5 Tijdsbesteding toetsing
 - 2.6 Weging bevindingen
 - 2.7 Rapportage

- 3. Stappenplan**

- 4. Informatiebijeenkomsten**

- 5. Bijlagen**
 1. Branchecode
 2. Normen kwaliteitslabel
 3. Voorbeelden om te voldoen aan de normen
 4. Handvat voor toetsers
 5. Voorwaarden toetsing CI's
 6. Proces externe toetsing en certificering
 7. Format resultaat toetsing
 8. Voorbeeldverslag resultaat toetsing
 9. Gedragscode en geheimhoudingsverklaring
 10. Informatie mantelovereenkomsten met CI's
 11. Downloads

1. Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk

Het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk is eigenzinnig en eigentijds. Het biedt u de kans opdrachtgevers en klanten te laten zien wat uw organisatie waard is. Intern is het bovendien een uitgelezen instrument om permanent en op alle niveaus aan kwaliteitsverbetering te werken.

Het keurmerk vóór en dóór de branche

De kracht van dit label is de focus op het vakmanschap van sociaal werkers. Waar andere labels zich beperken tot het managementperspectief is dit label vanaf dag één ontwikkeld in nauwe samenwerking met leden én met ruime aandacht voor het effect van de dienstverlening op het leven van burgers. Het label peilt de prestaties en de bekwaamheid van een organisatie, en geeft tips voor verbetering. Het spreekt de taal van medewerkers en nodigt hen van harte uit tot reflectie. Het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk kan alleen worden toegekend aan leden van de branchevereniging Sociaal Werk Nederland.

De elementen van het Kwaliteitslabel

Het Kwaliteitslabel is een product 'van eigen bodem'. Het stoelt van a tot z op de gedeelde waarden van sociaalwerkorganisaties. Die waarden zijn opgenomen in de Branchecode Sociaal Werk. Daarnaast bevat het label een set toetsbare normen, ingedeeld in drie rubrieken: vakmanschap, dienstverlening en organisatie & bestuur. Dat maakt het label prima geschikt voor combinatietoetsingen met andere labels, zoals ISO en HKZ.

Kies uw eigen toetsingswijze

Het Kwaliteitslabel kent drie opties voor toetsing:

- audit door een externe certificerende instantie (CI)
- externe audit in combinatie met toetsing op HKZ, ISO of het kwaliteitskader van de NVVK
- intercollegiale toetsing (met toetsing door een CI)

Alle toetsingsvormen kunnen leiden tot certificering en opname in het Kwaliteitsregister.

1.1 Waarom een Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk?

De behoefte aan inzicht in de werkwijze en meerwaarde van sociaal werk voor (kwetsbare) mensen in de samenleving stelt extra eisen aan de kwaliteit van het sociaal werk en de onderbouwing daarvan.

Positionering en inkoop

Sociaalwerkorganisaties willen de noodzaak, kwaliteit en maatschappelijke meerwaarde van hun diensten kunnen aantonen tegenover klanten, samenwerkingspartners, gemeenten en andere opdrachtgevers. Met het Kwaliteitslabel laat je zien dat je dienstverlening aantoonbaar voldoet aan de waarden en normen van de branche.

Leren en (blijven) verbeteren

Het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk is ook een stimulans voor de branche om zich doorlopend te verbeteren. Doel van het sociaal werk is immers om dagelijks dienstverlening te leveren die effectief

bijdraagt aan het welzijn van burgers. Aan de slag gaan met het Kwaliteitslabel bevordert kennisdeling en lerend vermogen en draagt bij aan kwaliteitsverbetering op organisatie- en brancheniveau.

Vakmanschap en faciliterende organisaties

De professional is het uithangbord én het kapitaal van de organisatie. Organisaties hebben een stimulerende en faciliterende rol in het laten excelleren van hun professionals. Naast goede bedrijfsvoering en goed bestuur zijn een inspirerende leercultuur en goed vakmanschap essentieel om als organisatie en branche succesvol te zijn. Werken aan arbeidsmarktfitheid en vakmanschap zijn onder andere verankerd in de waarden en normen van het Kwaliteitslabel, in het Beroepsregister Sociaal Werk en de Cao Sociaal Werk.

1.2 Voordelen van het Kwaliteitslabel

Het Kwaliteitslabel biedt lidorganisaties, branche en opdrachtgevers de volgende voordelen. Het Kwaliteitslabel:

- is specifiek ontwikkeld voor en toegespitst op de branche sociaal werk
- stelt vakmanschap van de professional voorop, creëert eigenaarschap bij professionals en stimuleert de trots van medewerkers
- helpt sociaalwerkorganisaties om hun kwaliteit te laten zien aan klanten, opdrachtgevers en ketenpartners, en helpt hen zich te profileren en te positioneren op basis van kwaliteit
- draagt bij aan het lerend vermogen van de organisatie
- geeft zicht op resultaten
- versterkt de positie van de branche als geheel
- bevordert kennisdeling en kruisbestuiving tussen sociaalwerkorganisaties
- geeft gemeenten en andere opdrachtgevers zicht op de kwaliteit die zij inkopen.
- biedt de burger vertrouwen

Het Kwaliteitslabel heeft daarnaast een aantal voordelen ten opzichte van andere kwaliteitskeurmerken. Het Kwaliteitslabel:

- is eigendom van de branche zelf
- heeft een slanker kader en biedt - door toetsing buiten het regime van de Raad voor de Accreditatie en het ISO-regime om - vrijheid in frequentie van toetsen, nu vastgesteld op eenmaal per twee jaar. Het is hierdoor minder arbeids-, tijds- en kostenintensief.
- is goed te combineren met HKZ, ISO en het kwaliteitskader van de [NVVK](#)
- biedt de mogelijkheid om alleen bepaalde zelfgekozen onderdelen van de dienstverlening te toetsen (de scope)

1.3 Tot stand gekomen door Sociaal Werk Nederland

Totstandkoming

Het Kwaliteitslabel is het resultaat van een gezamenlijk ontwikkelproces van Sociaal Werk Nederland (Ledencommissie Kwaliteit en Professionalisering) en leden, met dank aan de expertise van gespecialiseerde bureaus in kwaliteitsontwikkeling. Dragende elementen van dat proces waren brainstormsessies, klankbordgroepen en pilots.

Het ClIO, een vooraanstaand en vernieuwend bureau op het terrein van kwaliteit en certificering, begeleidde de ontwikkelfase en heeft het label verder uitgewerkt. In de pilots zijn de normen en de toetsingsmethodiek getest. Tijdens de ALV op 30 november 2016 stemden de leden met een overgrote meerderheid (83%) in met het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk.

Toezicht

Het kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk heeft twee toegewijde commissies die de gang van zaken rond het kwaliteitslabel bewaken, waaronder de beheercommissie die bestaat uit afgevaardigde leden van Sociaal Werk Nederland en de Raad van Toezicht van het kwaliteitslabel welke bestaat uit stakeholders in het sociaal domein. De beheercommissie verzorgt onder meer het onderhoud en de doorontwikkeling van de normen en de toetsing. De Raad van Toezicht signaleert trends en verbindt consequenties aan ontwikkelingen in het sociaal domein en rond de kwaliteit van de branche. Beide commissies worden ondersteund door Sociaal Werk Nederland.

2. Toetsing en certificering

Dit hoofdstuk geeft informatie over

- de zelfevaluatie
- toetsingsvarianten
- de scope (reikwijdte van de toets)
- de keuze van een certificerende instelling (CI)
- de vereiste tijdsbesteding in relatie tot de omvang in fte van de te toetsen (delen van de) organisatie
- de rapportage en de weging van de bevindingen, en de besluitvorming door Sociaal Werk Nederland
- Rapportage
- Certificering en certificaat

2.1 Zelfevaluatie

De toetsing begint altijd met het invullen van de zelfevaluatie. De zelfevaluatie is de eerste belangrijke stap richting het Kwaliteitslabel. Het geeft u beter zicht op de mate waarin uw organisatie al voldoet aan de kwaliteitsnormen en wat u nog te doen staat om het label te behalen. U kunt de door u ingevulde zelfevaluatie door een CI laten beoordelen, gevolgd door een uitgebreid feedbackgesprek. De CI's waarmee Sociaal Werk Nederland een mantelovereenkomst heeft afgesloten brengen hiervoor een gereduceerde all-in prijs in rekening (zie bijlage 11). De prijzen staan vermeld op de introductiepagina's van deze CI's. Bent u geïnteresseerd in deze dienst dan kunt u zelf contact opnemen met een CI. Het zelfevaluatieformulier is te downloaden op de [downloadpagina](#).

2.2 De toetsingsvarianten

Het Kwaliteitslabel kent drie verschillende varianten van toetsing:

1. toetsing door een certificerende instantie
2. toetsing door een certificerende instantie op het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk in combinatie met HKZ, ISO of het kwaliteitskader van de NVVK
3. intercollegiale toetsing (met minimaal drie lidorganisaties) onder begeleiding van een certificerende instantie

Het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk kan alleen worden toegekend aan leden van de branchevereniging Sociaal Werk Nederland.

Toelichting op de varianten

Ad 1. Toetsing door een certificerende instantie

Een externe auditor toetst of de organisatie voldoet aan de kwaliteitsnormen van het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk. Een externe audit leidt bij een positief resultaat tot registratie in het

Kwaliteitsregister en certificering. U kunt de hele organisatie laten toetsen of (beginnen met) bepaalde organisatieonderdelen. Voor een externe audit neemt u contact op met een certificerende instelling (CI).

Ad 2. Combinatietoets

Wilt u het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk combineren met een ander kwaliteitskeurmerk (zoals ISO, HKZ of het label van de NVVK)? Dat kan. U kunt uw certificerende instelling vragen om tijdens het toetsen op het andere keurmerk ook die normen van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk mee te nemen die onderscheidend zijn; dat zijn met name de normen uit de categorie vakmanschap.

Ad 3. Intercollegiale toetsing onder begeleiding van een certificerende instantie

Het heeft duidelijk een meerwaarde wanneer twee of meer leden van Sociaal Werk Nederland samen optrekken bij de implementatie van het Kwaliteitslabel en de (kwaliteits-)ontwikkeling van hun organisatie. In diverse regio's hebben leden hiermee al positieve ervaringen opgedaan, bijvoorbeeld in Zeeland, Drenthe, Utrecht en Gelderland. Hiertoe opgeleide collega's toetsen elkaar op de normen in het Kwaliteitslabel en – belangrijker- wisselen best practices uit. Ook participeren deze opgeleide collega's in de toetsing door de door hen geselecteerde certificeerder.

Deze gezamenlijke manier van toetsen werkt bij drie samenwerkende lidorganisaties als volgt: de organisaties A en B toetsen mee bij C, B en C bij A en A en C bij B. De inzet van branchetoetsers heeft het leereffect van 'bij elkaar in de keuken kijken' en voor de CI het voordeel van het in duo's samenwerken met materiedeskundigen. De CI neemt de planning en programmering van de audit voor zijn rekening. De auditgesprekken worden door vertegenwoordigers van de partnerorganisaties en de CI gevoerd, waarbij de CI de leiding heeft.

Deze door een CI begeleide intercollegiale adviesmeting in combinatie met een externe audit (door de CI) leidt bij goed gevolg tot registratie in het Kwaliteitsregister.

2.3 Keuze certificerende instelling (CI)

Alle certificerende instellingen die op het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk willen toetsen moeten voldoen aan de voorwaarden die Sociaal Werk Nederland stelt aan CI's en aan de manier waarop zij de toetsing uitvoeren. Deze voorwaarden zijn opgenomen in het document 'Voorwaarden toetsing door CI' in bijlage 6.

Daarnaast moeten alle CI's zich houden aan de eerder genoemde toetsingsvarianten, de bepalingen van de scope en aan de vastgestelde tijdsbesteding die zijn opgenomen in dit hoofdstuk (hoofdstuk 2).

Mantelovereenkomsten met twee CI's

Sociaal Werk Nederland heeft met twee CI's mantelovereenkomsten gesloten, te weten: CIIO en Lloyds. Met deze CI's hebben wij afspraken gemaakt over de evaluatie van de toetsing en van de toepasbaarheid van de kwaliteitsnormen. Zij hanteren een gereduceerd tarief voor toetsing op het Kwaliteitslabel. Meer informatie over deze CI's is te vinden in bijlage 11.

U bent echter niet verplicht om een van deze twee aanbieders te kiezen. Wel dient elke CI die op het Kwaliteitslabel wil toetsen zich te houden aan de richtlijnen over de manier van toetsing, scope en tijdsbesteding (zoals in dit hoofdstuk beschreven) en aan de Voorwaarden toetsing door CI's (opgenomen als bijlage 6).

2.4 Scopebepaling

Leden kunnen ervoor kiezen om hun hele organisatie te laten toetsen of een deel ervan. Dit heet de 'scope'. Zo kan een brede sociaalwerkorganisatie ervoor kiezen om alleen het kinder- en jongerenwerk te laten toetsen, of de sociale wijkteams (mits die onder hun regie functioneren) of juist om een deel van het uitvoerend werk uit te sluiten.

- Het is mogelijk gefaseerd delen van de organisatie (werksoorten) toe te voegen aan de scope. Dit kan tussentijds middels aanvullend onderzoek of bij hertoetsing na twee jaar. Dan worden de registratie en het certificaat uitgebreid.
- De scope en het aantal fte's dat betrokken is bij de scope zijn bepalend voor de omvang van de toetsing en de tijdsbesteding. Hierin tellen ook stagiaires, ingezette derden en bedrijfskritische vrijwilligers mee. Zie de toelichting op de fte-bepaling hieronder.
- Sociaal Werk Nederland vermeldt de scope op het certificaat opdat het voor alle belanghebbenden helder is welk deel van de organisatie getoetst is. Het getoetste lid mag alleen communiceren dat de scope aan de kwaliteitseisen voldoet.

Na vaststelling van de scope is het zaak de daarbij betrokken fte's te berekenen. Onder de omvang van de scope wordt het totaal aan fte verstaan van medewerkers die belast zijn met de uitvoering van die dienstverlening, opgehoogd met het aantal fte's dat belast is met de aansturing en ondersteuning daarvan. Voor verdere uitleg zie hoofdstuk 2.5 *Tijdsbesteding en toetsing*.

2.5. Tijdsbesteding toetsing

De toetsing wordt eenmaal per twee jaar uitgevoerd, steeds conform de aangegeven tijdsbesteding per scope en de wijze van toetsing. Vaak is de dienstverlening verdeeld over een hoofdlocatie en een aantal nevenlocaties, zoals een multifunctioneel wijkcentrum, een jongerensoos, een locatie voor dagbesteding en diverse spreekuurplekken. Omdat de focus in het label ligt op vakmanschap en professionele dienstverlening vinden alle gesprekken in principe plaats op de hoofdlocatie, tenzij er goede redenen zijn om daarvan af te wijken, bijvoorbeeld bij peuterwerk, bijzondere vormen van dagbesteding, en dergelijke.

Bepaling fte in scope

De volgende categorieën tellen mee voor de gemiddelde inzet in fte's per jaar:

- professionals in dienst
- professionals ingehuurd als derden, zzp'er of flexibele schil
- mbo en hbo-stagiaires, die in de laatste fase van hun opleiding (mbo, hbo of academisch) een half tot één jaar stagelopen in het primaire proces van de organisatie en daar -na inwerken- onder supervisie zelfstandig werkzaamheden uitvoeren of die onderzoek doen voor de organisatie.
- 'bedrijfskritische' vrijwilligers: vrijwilligers die hiertoe geschoold/geïnstrueerd zelfstandig coördinerend of uitvoerend werk doen (onbetaald of met een vrijwilligersvergoeding) waarbij kwaliteitsborging nodig is, en die werken onder verantwoordelijkheid van de sociaalwerkorganisatie en daardoor relevant zijn voor de scope: bijvoorbeeld buurtbemiddeling,

opvoedondersteuning, budgetcoaches, opvang statushouders, vrijwillige palliatieve thuiszorg, coördinatie taalmaatjes, coördinatie vrijwilligerscentrale en dergelijke.

Management en ondersteuning

Sociaal Werk Nederland heeft bij het bepalen van de te besteden tijd rekening gehouden met het aantal te toetsen normen, de voor ISO- en HKZ-toetsing geldende internationale richtlijn MD5:2013 en de grootte van de lidorganisaties. De ervaring leert inmiddels dat een toets bij een kleine brede sociaalwerkorganisatie relatief meer tijd vraagt, omdat dan nagenoeg alle medewerkers geïnterviewd worden om de scope te dekken. De (ten opzichte van 2017) aangepaste tabel houdt hiermee rekening.

De getallen in de tabel hebben betrekking op het aantal ingeschatte dagen per audit. Als het aantal dagen vermenigvuldigd wordt met het dagtarief van de CI heeft u een goede inschatting van de toetsingskosten voor uw organisatie.

De ervaring leert inmiddels dat bij een intercollegiale toetsing onder begeleiding van een certificerende instantie de tijdinvestering van de CI hoger ligt dan bij toetsing door alleen de CI omdat er meer tijd besteed moet worden aan planning, instructie en evaluatie. Daarom gaat de tabel in die situatie uit van 0,5 dag meerwerk.

Wanneer een lid kiest voor de combinatie van bijvoorbeeld ISO of HKZ met het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk is de inschatting - gelet op de overlap in normen - dat het meerwerk voor de CI voor met name de toetsing van de normen rond vakmanschap en dienstverlening 1,5 tot 2 dagen is. Dit is inclusief planning, voorbereiding en aparte rapportage. Voor een combinatie-toetsing met het kader van de NVVK moeten we nog een tijdsinschatting van het meerwerk maken.

Uitgangspunt is dat planning, voorbereiding en rapportage circa 0,75 tot 1 dag in beslag nemen.

De opgegeven tijdsbesteding in onderstaande tabel is inclusief planning, voorbereiding en rapportage volgens het voorgeschreven format Resultaat Toetsing Kwaliteitsnormen Sociaal Werk. Deze tabel is op basis van voortschrijdend inzicht verfijnd wat betreft de tijdsbesteding en staffels.

Omvang Scope toetsing in fte:	Combi CI en intercollegiale toets op het label Aantal dagen per toetsing/ audit:	Toets door CI op het label Aantal dagen per toetsing/audit:	Toets door CI combi ISO/HKZ en label Aantal dagen per toetsing/audit:
1-10	2,5	2	1,5 dag bovenop de gemiddelde ISO/HKZ audittijd
11-20	3,0	2,5	1,5 dag bovenop de gemiddelde ISO/HKZ audittijd
21-30	3,5	3,0	1,5 dag bovenop de gemiddelde ISO/HKZ audittijd
31-40	4,0	3,5	1,5 dag bovenop de gemiddelde ISO/HKZ audittijd
41-50	4,5	4,0	1,5 dag bovenop de gemiddelde ISO/HKZ audittijd
51-75	5,0	4,5	1,5 dag bovenop de gemiddelde ISO/HKZ audittijd
76-100	5,5	5,0	2 dagen bovenop de gemiddelde ISO/HKZ audittijd
101-150	6,0	5,5	2 dagen bovenop de gemiddelde ISO/HKZ audittijd
151-200	6,5	6,0	2 dagen bovenop de gemiddelde ISO/HKZ audittijd
201-250	7,0	6,5	2 dagen bovenop de gemiddelde ISO/HKZ audittijd
251-300	7,5	7,0	2 dagen bovenop de gemiddelde ISO/HKZ audittijd

2.6. Weging bevindingen

- Een organisatie kan geheel, deels of niet voldoen aan een norm. Voldoen aan een norm betekent dat dit in de praktijk is aangetoond. Het hebben van een document waarin staat dat men het geregeld heeft, is dus niet voldoende; het gaat echt om het handelen in de praktijk.
- Aan de hand van versie 2.0 (2019) van het kwaliteitskader stelt Sociaal Werk Nederland als ondergrens dat een organisatie aan maximaal 4 van de 49 normen niet mag voldoen en aan maximaal 9 van de normen deels mag voldoen om in aanmerking te komen voor het label.
- Voor alle normen waaraan deels of niet wordt voldaan moet de organisatie binnen 4 weken een beknopt verbeterplan opstellen. De CI moet dat plan goedkeuren voordat Sociaal Werk Nederland een besluit neemt over certificering. Mocht de organisatie aan meer normen niet of slechts deels voldoen dan is bepaald als ondergrens, dan is op een later moment ter plekke aanvullend onderzoek nodig.

2.7 Rapportage

CI's zijn gehouden aan toepassing van het geldende rapportformat van Sociaal Werk Nederland. Dit omvat twee delen:

A. Een 'oplegger' (de samenvatting) met kerngegevens van de getoetste organisatie en de toetsing, een samenvatting van de bevindingen en de opvallend sterke punten en de verbeterpunten, en een advies aan Sociaal Werk Nederland.

B. Een uitgebreide rapportage aan de organisatie met ook relevante opmerkingen en verbeter suggesties van geïnterviewden. Die rapportage is te zien als een leerrapport voor de organisatie om zich verder te ontwikkelen.

Wanneer Sociaal Werk Nederland een toetsingsrapport met een positief advies van de CI heeft ontvangen, stuurt Sociaal Werk Nederland de betreffende lidorganisatie een certificaat toe per post en per e-mail. Het certificaat is twee jaar geldig, daarna moet de lidorganisatie zich (tijdig) hercertificeren om de certificering aansluitend door te laten lopen. Bij het digitale certificaat krijgt de lidorganisatie tevens een voorbeeld van een persbericht en een voorbeeld van een brief waarin ze de (regionale) pers en andere relaties kunnen uitnodigen voor een feestelijk event. In de twee jaar dat ze gecertificeerd zijn mag de organisatie het logo Sterk Sociaal Werk onder uitingen zetten die vallen onder de scope (op website, handtekening mail, etc.). Daarnaast wordt de organisatie opgenomen en zichtbaar in het Kwaliteitsregister op de website van Sociaal Werk Nederland.

3. Stappenplan

Wilt u zich laten certificeren voor het kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk? Volg dan deze stappen:

Stap 1: Vul de zelfevaluatie in

Vul de zelfevaluatie in en bespreek de resultaten. Overweeg een feedbackgesprek met een CI over de ingevulde zelfevaluatie. Het zelfevaluatieformulier is te downloaden op de [downloadpagina](#).

Stap 2: Kies een toetsingsvorm

Overweeg welke toetsingsvorm de voorkeur heeft en waarom.

1. toetsing door een certificerende instantie;
2. toetsing door een certificerende instantie op het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk in combinatie met HKZ, ISO of het kwaliteitskader van de NVVK;
3. intercollegiale toetsing (met minimaal drie lidorganisaties) onder begeleiding van een certificerende instantie.

Meer informatie over de verschillende toetsingsvarianten is te vinden in [hoofdstuk 2](#).

Stap 3: Selecteer een CI

Wij raden u aan om aan twee verschillende instellingen een offerte te vragen. Sociaal Werk Nederland heeft een mantelovereenkomst met twee certificerende instellingen: CIIO en Lloyds (zie bijlage 11). U bent niet verplicht om een van deze twee aanbieders te kiezen. Wel dient elke CI die op het Kwaliteitslabel wil toetsen zich te houden aan de richtlijnen en het proces van Sociaal Werk Nederland; meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 2 en bijlage 6 en 7.

Stap 4: Spreek een toetsing af

In overleg met de certificerende instelling worden data geprikt voor de toetsing (de audit).

Stap 5: Auditrapport

Op basis van de audit maakt de door u gekozen certificerende instelling een auditrapport op en brengt advies uit aan Sociaal Werk Nederland.

Stap 6: Registratie/certificering

Bij een positief advies maakt Sociaal Werk Nederland een certificaat op. Dat wordt zowel digitaal als per post verstuurd. Bovendien wordt uw organisatie opgenomen in het register Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk. Het certificaat is twee jaar geldig. Het logo van het Kwaliteitslabel mag tijdens de geldigheidsduur gebruikt worden in de uitingen die vallen onder de scope van uw certificering. Uw certificering vervalt twee jaar na de certificeringsdatum. U mag het logo van het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk dan niet meer gebruiken binnen en buiten uw organisatie.

Stap 7: Hertoetsing

Als u na twee jaar uw certificaat wilt behouden moet u ruim voor de vervaldatum de hertoetsing in gang zetten. Daar bent u als organisatie zélf verantwoordelijk voor. Hertoetsing kan alleen binnen twee jaar plaatsvinden. Let op: de hertoetsing moet op de vervaldatum van uw vorige toetsing succesvol zijn afgerond.

4. Informatiebijeenkomsten

Sociaal Werk Nederland organiseert regelmatig informatiebijeenkomsten over het Kwaliteitslabel, die zijn gericht op twee doelen en doelgroepen:

1. Oriëntatie: voor leden die aan de slag willen met en zich willen oriënteren op het Kwaliteitslabel zijn er periodiek online introductiesessies van een uur. U krijgt informatie over het Kwaliteitslabel, de normen, de toetsingsvarianten, de stappen om het label te behalen en de kosten.
2. Verdieping: voor leden die al gecertificeerd zijn, organiseren we verdiepingsbijeenkomsten over een bepaald thema. Het thema sluit aan bij de behoefte van leden. Deze bijeenkomsten duren gemiddeld twee uur en bieden veel ruimte voor onderlinge uitwisseling om zo ook te kunnen leren van elkaar.

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen via info@sociaalwerk.nl of 030 721 0 721.

Bijlagen

Inhoudsopgave bijlagen

Bijlage 1	Branchecode
Bijlage 2	Normen kwaliteitslabel
Bijlage 3	Voorbeelden om te voldoen aan de normen
Bijlage 4	Handvat voor toetsers
Bijlage 5	Voorwaarden toetsing CI's
Bijlage 6	Proces externe toetsing en certificering
Bijlage 7	Format resultaat toetsing
Bijlage 8	Voorbeeldverslag resultaat toetsing
Bijlage 9	Gedragcode en geheimhoudingsverklaring
Bijlage 10	Informatie mantelovereenkomsten met CI's
Bijlage 11	Downloads

Bijlage 1

Branchecode sociaal werk

Kwaliteitswaarden die zijn vastgesteld door de leden van Sociaal Werk Nederland (Augustus 2016)

Vakmanschap

1. Onze professionals werken aantoonbaar aan hun vakmanschap en inzetbaarheid en de voor hun werk relevante competenties uit het voor hen van toepassing zijnde beroepscompetentieprofiel zijn richtinggevend voor beroepsmatig handelen.
2. Onze professionals zijn analytisch, reflectief en flexibel en leveren maatwerk
3. De professionals van onze organisatie hebben een ondernemende houding door adequaat te reageren op vragen uit de samenleving en de opdrachtgever, deze voortdurend te verkennen en hun eigen inzet en capaciteiten hier op aan te passen
4. Onze professionals streven veiligheid en onbesproken gedrag na
5. Om het vakmanschap te stimuleren en te borgen vinden wij beroepsregistratie een geschikt middel

Dienstverlening

1. Het uitgangspunt van onze organisatie is maatschappelijke meerwaarde
2. Klanten kunnen zich wenden tot een vorm van klachtenregeling
3. Door maatwerk te leveren, creëren wij meerwaarde voor individu en samenleving (in goede balans)
4. Onze dienstverlening onderzoeken wij periodiek en op eigen wijze op resultaten voor de klant, effectiviteit (o.a. kosten/baten) en maatschappelijke meerwaarde met als doel verbetering van de dienstverlening

Organisatie & Bestuur

1. Wij streven ernaar om een ontwikkelende, lerende en ondernemende organisatie te zijn die zich continu verbetert
2. Wij werken samen voor effectieve en doelmatige dienstverlening met stakeholders als collega organisaties, financiers en cliëntenorganisaties
3. Wij zijn flexibel en spelen in op de maatschappelijke context
4. Onze bedrijfsvoering is op orde
5. Wij zijn transparant over hoe we kwaliteit organiseren, borgen en leveren
6. Wij faciliteren onze professionals in de uitvoering van hun vakmanschap
7. Klanten kunnen zich wenden tot een vorm van cliëntenparticipatie
8. Wij hebben de Governance code W&MD ondertekend en leven de hierin opgenomen afspraken na



Bijlage 2

Normen Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk (Versie 29 mei 2019)

De normen zijn afgeleid van de vastgestelde Kwaliteitswaarden van de branche Sociaal Werk. Ze zijn ingedeeld in drie hoofdgroepen, die de opzet van deze Branchecode volgen:

Rubriek 1. Vakmanschap

Vakmanschap: bevat alle normen die te relateren zijn aan kennis, houding, vaardigheden, verantwoordelijkheden en gedrag van de professional;

Rubriek 2. Dienstverlening:

Bevat alle normen die met het uitvoerende werk te maken hebben;

Rubriek 3. Organisatie en bestuur

Bevat de normen die gaan over analyse, strategie, HRM, bedrijfsvoering en cyclisch verbeteren.

Terminologie

De volgende terminologie is gebruikt:

Klant (term staat voor alle type klanten en cliënten en dus ook voor burgers, wijkvereniging, e.d.);

- 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)
- Organisatie (term geldt voor stichting, onderneming en is inclusief het management (alle verantwoordelijke leidinggevenden (van bestuurder, directeur tot leidinggevende en, teamcoördinator);
- Opdrachtgever (term geldt voor gemeente en andere opdrachtgevers zoals bijv. subsidiegevers);
- Dienstverlening (overkoepelende term voor de diverse werksoorten zoals maatschappelijk werk, jeugd- en jongerenwerk, ouderen werk, peuterspeelzaalwerk, kinderopvang, sociaal raadslidenwerk, buurtbemiddeling, dagbesteding, schuldhulpverlening, participatie in wijkteams en CJG-teams etc.);
- Bedrijfskritische vrijwilligers (vrijwilligers die hiertoe geschoold / geïnstrueerd zelfstandig coördinerend of uitvoerend werk doen (onbetaald of vrijwilligersvergoeding) waarbij kwaliteitsborging nodig is en die werken onder verantwoordelijkheid van de sociaal werk organisatie en daardoor relevant zijn voor de scope: bijvoorbeeld buurtbemiddeling, coach4you, homestart, opvoedondersteuning, budgetcoaches, opvang statushouders, vrijwillige palliatieve thuiszorg, coördinatie taalmaatjes, coördinatie vrijwilligerscentrale,... (Tellen mee met de scope van het onderzoek)
- Niet-bedrijfskritische vrijwilligers (vrijwilligers die hand- en spandiensten verlenen, die geen direct afbreukrisico vormen voor de kwaliteit zoals gastvrouwen, bardienst, automaatje, formulierenbrigade, belastinghulp, taalmaatje, gezelschapsmaatje, klussendienst, tuinhulp, e.d. (Tellen niet mee met de scope van het onderzoek)
- Bedrijfskritische stagiaires: stagiaires die in laatste fase van hun opleiding (MBO, HBO of academisch) 1/2 tot 1 jaar stage lopen in het primair proces van de organisatie en daar -na inwerken- onder supervisie zelfstandig werkzaamheden uitvoeren of die onderzoek doen voor de organisatie. (Tellen mee met de scope)



- Snuffel stagiaires: Lopen aan begin van hun opleiding een/ enkele weken mee. (Tellen niet mee in de scope.)
- Ingezette derden: Adviseurs, trainers, ZZP-ers, supervisors, flexibele schil e.d. die in opdracht een aandeel leveren in het primaire proces van de sociaal werk organisatie. (Tellen mee met de scope.)
- Samenwerkingspartner (partners zijn zowel in het klein een netwerk in de wijk en gemeentelijk of regionaal);
- Belanghebbenden (term is breed en overkoepelend bedoeld en staat voor iedereen die op welke wijze ook belang heeft bij de Sociaal Werk organisatie: burgers, klanten, opdrachtgevers, samenwerkingspartners, medewerkers, vrijwilligers, e.d.).

Van toepassing zijn de beroepscompetentieprofielen en beroepscode: omdat sociaal werk organisaties in het land onderling wisselende vormen van dienstverlening uitoefenen, die niet alleen in het sociaal domein liggen (waaronder ook WMO en wijkteams) maar ook in het jeugddomein (gezinshulp, CJG, e.d.) en deels ook op het snijvlak van welzijn en zorg (zoals welzijn op recept, palliatieve thuishulp) zijn naast het beroepsprofiel en de beroepscode voor de sociaal werker ook het profiel en SKJ beroepscode voor de jeugd en gezinsprofessional en soms ook BIG geregistreerde profielen en codes van toepassing. Om dit in de normen niet steeds te herhalen spreken we over de ‘van toepassing zijnde beroepscompetentieprofielen en beroepscode’.

Bij het normenkader zijn diverse hulpmiddelen ontwikkeld die zowel de leden van Sociaal Werk Nederland, als de toetsers houvast geven voor het voldoen aan en voeren van een goed gesprek over de normen, ook over de achterliggende bedoeling van elke norm.

Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk (versie 29 mei 2019)

Copyright op de normen berust bij Sociaal Werk Nederland.

Rubriek 1. Vakmanschap

1. Professionals beschikken over de voor hun werk relevante competenties zoals geformuleerd in het voor hen van toepassing zijn de beroepscompetentieprofiel en passen deze toe.
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/ cliënten.
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 voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.
8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.
9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.
10. Professionals onderschrijven en zijn ingewerkt in de door de organisatie gehanteerde methoden en technieken en wegen binnen deze kaders af welke interventies zij in zetten.
11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.



12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid.
13. Geregistreerde professionals houden hun portfolio actief bij teneinde hun registratie te continueren. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.
14. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.
15. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.

Rubriek 2. Dienstverlening

1. De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.
2. Professionals inventariseren de expliciete en impliciete vragen en risico's aan de zijde van de klant(-groep). Dit geldt zowel voor individuele cliënten/ clientsystemen, als burgerinitiatieven en alles ertussenin. Zij stellen vooraf 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.
3. Professionals maken met elke klant(-groep) passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.
4. Professionals ondersteunen de klant(-groep) bij de realisatie van de afgesproken aanpak, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners.
5. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de klant en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken van de organisatie en in de keten. Gezamenlijk reflecteren professionals op leerpunten uit deze afwijkingen en de organisatie neemt waar zinvol verbetermaatregelen om toekomstige risico's te voorkomen.
6. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze, opdat reflectie en verantwoording op keuzes en het handelen mogelijk is en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd is bij uitval van de betrokken professional. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening.
7. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit.
8. Professionals evalueren de dienstverlening met hun uiteenlopende klanten op passende wijze, leren hieruit, stellen zo nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast. Zij delen leerervaringen en 'best practices' met collega's.
9. Professionals maken afspraken met relevante samenwerkingspartners over ieders inzet in de dienstverlening aan cliënten, groepen en andere belanghebbenden. Binnen deze kaders werken zij samen, overleggen en monitoren de voortgang en evalueren periodiek.
10. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische vrijwilligers (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.
11. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische stagiaires (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.



Rubriek 3. Organisatie en bestuur

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 met input van de professionals.
2. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betreft relevante belanghebbenden, waaronder medewerkers, bij de opstelling of herformulering hiervan.
3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.
4. De organisatie benut het gedachtegoed van het Kwaliteitslabel en de competenties uit de van toepassing zijnde beroepsprofielen om verder te professionaliseren en samen te vernieuwen.
5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.
6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.
7. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
8. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatie eisen en opdrachtgevereisen voldoen en werkt hen adequaat in met actieve inzet van de nieuwe medewerkers zelf.
9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit.
10. De organisatie hanteert een passende vorm van tenminste jaarlijkse evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker, legt de afspraken vast en monitort de voortgang.
11. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld 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. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.
12. De organisatie heeft visie en beleid vastgesteld op de inzet van stagiaires in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde ervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van stagiaires en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten en eisen van de opleiding. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met stagiaires.
13. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld op de ondersteuning van burgerinitiatieven en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. Zij is zich bewust van, en beheerst risico's rond deze Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk versie 29 mei 2019. Het Copyright op de normen berust bij Sociaal Werk Nederland.
14. De organisatie selecteert betaalde derden (zoals zzp'ers, trainers, etc.) zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voordat ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over hun inzet en evalueert met hen de prestaties.
15. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, stagiaire, vrijwilliger en ingezette derde, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.
16. De organisatie stelt vast dat wat nodig is voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie voor elke professional en klant/ cliënt en houdt zich aan wettelijke verplichtingen op vlak van ARBO, RI&E en BHV.



17. De organisatie voldoet ook aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy /AVG, klachten, meldcode, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ongewenst gedrag en handelt hiernaar.
18. De organisatie houdt zich aan de Governance code van Sociaal Werk Nederland en de CAO Sociaal Werk of een andere van toepassing zijnde CAO. De organisatie richt haar werkprocessen (primair, ondersteunend en besturend) en bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's. Zij monitort de werkbaarheid van afspraken en werkprocessen en neemt waar nodig verbetermaatregelen.
19. De organisatie richt haar werkprocessen (primair, ondersteunend en besturend) en bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's. Zij monitort de werkbaarheid van afspraken en werkprocessen en neemt waar nodig verbetermaatregelen.
20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.
21. 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.
22. 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. De organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.
23. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.



Bijlage 3

Voorbeelden om te voldoen aan de normen

Dit hulpmiddel geeft per norm voorbeelden hoe een organisatie kan aantonen dat zij voldoet aan de betreffende norm. Er zijn altijd 'meer wegen naar Rome'. Of wel de voorbeelden zijn geen voorschrift hoe het moet maar inspiratie hoe het kan of waaruit 'dat er aan voldoen' blijkt. Een hardnekkig misverstand is dat het voldoen aan een norm altijd moet blijken uit documenten en procedures. Terwijl het in dit label heel vaak vooral gaat om houding en gedrag van professionals en de organisatie.

Normen vakmanschap

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Kan blijken uit voorbeelden van werkwijzen, afspraken, regelingen en gevulde systemen
1. Professionals beschikken over de voor hun werk relevante competenties zoals geformuleerd in het voor hen van toepassing zijnde beroepscompetentie-profiel en passen deze toe.	Kan blijken uit door professionals gegeven 'doorleefde' voorbeelden van toepassing competenties in de praktijk en daarnaast verslagen evaluatie-/beoordelingsgesprekken, beroepsregistratie en eigen portfolio en CV, actieve deelname aan intervisie e.d.
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.	Kan blijken uit toelichting op en programma voor inwerkperiode door nieuwe medewerkers en voorbeelden van eigen initiatief in deze en gehouden evaluaties. Ook ervaringen van mentor of buddy geven aanvullend inzicht.
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.	Kan blijken uit voorbeelden door professionals en leiding die illustratief zijn voor dit gedrag: oppakken kansen, succesvolle samenwerking, anticiperen op signalen, aanpak 'intake' bij potentiële opdrachten. Te onderbouwen met offertes, plannen, contracten, afspraken, publiciteit, storytelling.
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers.	Kan blijken uit voorbeelden door professionals en mogelijk klanten/burgers die illustratief zijn voor dit gedrag. Te onderbouwen met plannen, activiteit, doelen in cliëntdossiers, afspraken en op weg helpen naar zelf doen van burgerinitiatieven, weer mee gaan doen van mensen met een rugzakje, participatie van SD-klanten als vrijwilliger, storytelling etc.



<p>5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.</p>	<p>Kan blijken uit afspraken tussen professional en organisatie: via pop, jaargesprek, specifieke taken of rollen (bijv. rolinvulling OR-lid, intern auditor, preventiewerker, supervisor, werkbegeleider etc.), uitwisseling, netwerkcontacten, rooster, buurtplannen, project/teamopdrachten met ingeschatte uren en beoogde resultaten. Voorbeelden hoe dit in de praktijk uitpakt.</p>
<p>6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.</p>	<p>Kan blijken uit voorbeelden van gedrag waaruit het nemen van deze verantwoordelijkheid blijkt, naast de formele taken. Voorbeelden van initiatief en/of beargumenteerde afwijkingen.</p>
<p>7. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.</p>	<p>Kan blijken uit bekendheid met en voorbeelden van naleving van geldende gedragscode en beroepscode. En uit agenda's en verslagen casuïstiek en intervisie: bijv. rond momenten waarop het lastig was de code of afspraken te volgen en hoe daar mee om te gaan.</p>
<p>8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.</p>	<p>Kan blijken uit bekend zijn met (laten zien) en houden aan werkafspraken, procedures, richtlijnen en voorkeursmethodieken die gelden voor de uitvoering van het werk. En de toelichting met voorbeelden. Ook kan men aangeven betrokken geweest te zijn bij het uitwerken of verbeteren van een werkwijze of methodiek en dit toelichten.</p>
<p>9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.</p>	<p>Blijk van bekend zijn met ins en outs Privacyreglement. Voorbeelden van professionals hoe hier in praktijk naar gehandeld wordt. Uitleg hoe om te gaan met dilemma's in deze. Hoe te handelen wanneer hieromtrent wel en geen afspraken zijn met netwerkpartners. Vb van beveiligd mailen. Werkwijze m.b.t. spullen client.</p>
<p>10. Professionals onderschrijven en zijn ingewerkt in de door de organisatie gehanteerde methoden en technieken en wegen binnen deze kaders af welke interventies zij in zetten.</p>	<p>Kan blijken uit overzicht en consensus in organisatie welke interventies en methoden en technieken ingezet (mogen) worden. Aan hand van casuïstiek illustreren professionals waarom ze doen wat ze doen. Kan blijken uit methodieken en projectbeschrijvingen, beschreven werkprocessen, het werken met landelijk erkende methodes, het benutten van elders ontwikkelde methodes en interventies.</p>



<p>11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.</p>	<p>Kan blijken uit voorbeelden van eigen betrokkenheid bij vernieuwing/slimmer/beter werken, nieuwe projecten, eigen initiatieven en de aanpak ervan.</p>
<p>12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid. Geregistreerde professionals houden hun portfolio actief bij om de registratie te continueren.</p>	<p>Zie ook norm 1. Kan blijken uit daadwerkelijk geregistreerd zijn in een beroepsregister en het werken aan eigen portfolio. En uit bijv. een eigen ontwikkelplan of team ontwikkelplan, feitelijke deelname aan scholing, intervisie e.d. en afspraken in deze.</p>
<p>13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.</p>	<p>Kan blijken uit voorbeelden van kennis en ervaring delen, organisatie initiatieven, agenda's intervisie, programma's leerzame lessen, andere initiatieven zoals kenniscafé etc.</p>
<p>14. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.</p>	<p>Kan blijken uit onderbouwde toelichting op afgesproken targets, kosten en baten van eigen werkzaamheden; het werken op basis van een gebudgetteerde inzet, afspraken en praktijk rond verantwoording op inhoud en tijd en geld (bijv. inzien voortgangsrapportages) en aannemelijk te maken output en outcome van activiteiten. Storytelling is ook vorm van bewijs.</p>
<p>15. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.</p>	<p>Kan blijken uit afspraken in de organisatie om feedback te genereren: 360 feedback, functioneringsgesprekken, opdracht- en klantevaluaties, teamevaluaties, inzet evt. jongeren- of bewonersraad, buurtcomité en de daadwerkelijke output hiervan. Zelfreflectie professionals, voorbeelden van ontvangen en benutte feedback.</p>



Normen dienstverlening

Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Kan blijken uit voorbeelden van werkwijzen, afspraken, regelingen en gevulde systemen
<p>1. De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.</p>	<p>Kan blijken uit communicatie via bijv. Website, folders, persberichten, social media, spreekuren, vindplekken in de buurt, deelname aan markten en netwerkbijeenkomsten, zichtbare kleding of vervoermiddelen etc. En uit afspraken: bijv. rond onderhoud website, gebruik social media, persbeleid.</p>
<p>2. Professionals inventariseren de expliciete en impliciete vragen en risico's aan de zijde van de klant(-groep). Dit geldt zowel voor individuele cliënten/ clientsystemen, als burgerinitiatieven en alles ertussenin. Zij stellen vooraf 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.</p>	<p>Maak onderscheid tussen 1 op 1 dienstverlening en outreachend werk. Bij 1 op 1 vragen: kan blijken uit afspraken en beleid rond intake en risicotaxatie, visie op maatschappelijke opdracht, grenzen aan aanbod (wanneer zegt de organisatie 'nee' en verwijst), beleid rond veiligheid en omgaan met incidenten en crisis. Handelen kan blijken uit bespreken klant-casuïstiek en dossiers. Wachtlijst, verwijzingen naar andere hulpverlening. Bij outreachend werk en ondersteuning burgerinitiatieven kan dit blijken uit vanuit meer kanten gegeven voorbeelden en bijv. vastgelegde storytelling met ervaringsverhalen, netwerkoeverleggen, e.d.</p>
<p>3. Professionals maken met elke klant passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.</p>	<p>Maak onderscheid tussen 1 op 1 dienstverlening en meer outreachend werk. Kan blijken uit afspraken en beleid m.b.t. plannen van aanpak, ondersteuningsplannen, gezinsplannen, buurtplannen, wijkplannen, projectplannen, inzet mantelzorg en netwerk, e.d. Handelen kan blijken uit bespreken klant-casuïstiek, afspraken met partners en dossiers, aantekeningen, overdracht e.d.</p>
<p>4. Professionals ondersteunen de klant(-groep) bij de realisatie van de afgesproken aanpak, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners.</p>	<p>Maak onderscheid tussen 1 op 1 dienstverlening en meer outreachend werk. Onderbouw als vervolg op vorige 2 normen. Geef nadere toelichting en voorbeelden die zicht geven op aanpak en proces in de praktijk. Verwijs naar dossiers, verslagen, afspraken etc.</p>



<p>5. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de klant en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken van de organisatie en in de keten. Gezamenlijk reflecteren professionals op leerpunten uit deze afwijkingen en de organisatie neemt waar zinnig verbetermaatregelen om toekomstige risico's te voorkomen.</p>	<p>Geef aan wat de organisaties ziet als mogelijke risico's en ongewenste situaties voor medewerkers, cliënten, burgers en derden. Het voldoen aan de norm kan blijken uit beleid en afspraken m.b.t. omgaan met incidenten, klachten, risico's, vertraging, no shows. Handelen kan blijken uit bespreken klant- casuïstiek, inschakelen of melding aan derden, teamverslagen waarin incidenten en risico's zijn besproken Incidentregistraties met opvolging en uitgevoerde analyses van ernstige incidenten om er uit te leren en de genomen maatregelen.</p>
<p>6. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties over de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze, opdat reflectie en verantwoording op keuzes en het handelen mogelijk is en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd is bij uitval van de betrokken professional. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening.</p>	<p>Kan blijken uit afspraken over dossiervorming en vastlegging. Handelen kan blijken uit dossiervorming aan de hand van actuele casuïstiek en uit projectverslagen, teamverslagen, etc.</p>
<p>7. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit.</p>	<p>Kan blijken uit afspraken omtrent beëindiging, evaluatie, afsluiting en nazorg. Handelen kan blijken uit casuïstiek en dossiers, aantekeningen, correspondentie i.v.m. overdracht, praktijkvoorbeelden bijv. rond nazorg.</p>
<p>8. Professionals evalueren de dienstverlening met hun uiteenlopende klanten op passende wijze, leren hieruit, stellen zo nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast. Zij delen leerervaringen en 'best practices' met collega's.</p>	<p>Kan blijken uit afspraken over wijze van evalueren per type activiteiten het daadwerkelijk daarnaar handelen en eruit leren. Dossiernotities, evaluatieverslagen, klanttevredenheidsonderzoeken en verslag van bespreking van uitkomsten, analyses en acties n.a.v. kunnen dit onderbouwen aan de hand van actuele casuïstiek.</p>



<p>9. Professionals maken afspraken met relevant samenwerkingspartners over ieders inzet in de dienstverlening aan cliënten, groepen en andere belanghebbenden. Binnen deze kaders werken zij samen, overleggen en monitoren de voortgang en evalueren periodiek.</p>	<p>Geef inzage in relevante samenwerkingspartners en de wijze waarop samenwerking in praktijk verloopt en wat er aan afspraken geldt. Te onderbouwen met inzage in convenanten/contracten, mails, deelname aan netwerken, inzet partners in projecten, verslagen bijeenkomsten en evt. procedures etc. De praktijk is goed te illustreren aan de hand van casuïstiek.</p>
<p>10. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische vrijwilligers (zie toelichting in de norm zelf) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.</p>	<p>Stel vast bij welke activiteiten sprake is van inzet van zgn. bedrijf kritische vrijwilligers en waar niet, en wanneer de inzet van vrijwilligers onder de verantwoordelijkheid van de organisatie valt. Beleid kan blijken uit afspraken en documenten m.b.t. inzet vrijwilligers, registraties en dossiervorming (en VOG) , eventuele rol vrijwilliger coördinator, werving en inwerken, randvoorwaarden, scholingsprogramma's, folders/website, procedure matching, e.d. Handelen kan blijken uit dossiers, informatie vrijwilligers en professionals en uit casuïstiek bijv. rond beargumenteerd beëindigen samenwerking met vrijwilliger.</p>
<p>11. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische stagiaires (zie toelichting in de norm zelf) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.</p>	<p>Stel vast wanneer sprake is van de inzet van zgn. bedrijfskritische stagiaires. Beleid kan blijken uit afspraken en documenten m.b.t. inzet stagiaires, afspraken met toeleverende scholen, registraties en dossiervorming (en VOG), eventuele rol stagecoördinator en praktijkbegeleider, werving en inwerken, randvoorwaarden, scholingsprogramma's, folders/website, procedure matching, e.d. Handelen kan blijken uit dossiers, informatie vrijwilligers en professionals en uit casuïstiek bijv. rond begeleiding en beoordeling stagiair.</p>



Normen organisatie en bestuur

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Kan blijken uit voorbeelden van werkwijzen, afspraken, regelingen en gevulde systemen
<p>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 met input van de professionals.</p>	<p>Kan blijken uit een toelichting hoe de organisatie zicht houdt op relevante maatschappelijke ontwikkelingen en veranderende wet- en regelgeving en risico's en kansen en de onderbouwing hiervan. Bijv. in vorm overzicht, SWOTanalyse, teksten in subsidieaanvragen of aanbestedingen, analyse in jaarverslagen, verslag van sessies, toekomstscenario's, overzicht ketenpartners e.d.</p>
<p>2. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betreft relevante belanghebbenden, waaronder medewerkers, bij de opstelling of herformulering hiervan.</p>	<p>Kan blijken uit verteld of beschreven proces van tot stand komen missie, visie, strategie. Betrokkenheid kan blijken uit vastlegging van bijv. brainstromsessies, maatschappelijk pamflet, OR- verslagen, medewerkerssessies, werkconferenties, publiek debat, inloopavonden, denktank, bewonersraad of platform etc.</p>
<p>3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.</p>	<p>Geef een overzicht van opdrachtgevers en de door hen gehonoreerde offertes en aanbestedingen, vastgelegd in contracten, toekenningen, e.d. mails. Laat zien hoe voortgangsoverleg en verantwoordingplaats vindt.</p>
<p>4. De organisatie benut het gedachtegoed van het Kwaliteitslabel en de competenties uit de van toepassing zijnde beroepsprofielen om verder te professionaliseren en samen te vernieuwen.</p>	<p>Geef aan in hoeverre het gedachtegoed van het label en beroepsprofiel benut zijn voor professionalisering en vernieuwing.</p>



<p>5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.</p>	<p>Kan bijv. blijken uit toelichtingen en verslagen van teams en/of MT, kwartaalrapportages, maatschappelijk jaarverslag, 'elevator pitch' van medewerkers, visitaties door de politiek, storytelling met ervaringsverhalen e.d.</p>
<p>6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.</p>	<p>Geef met voorbeelden aan wat de organisatie zoal doet aan aanpassing, verbetering en vernieuwing van haar aanbod en waarom. De aanpak kan blijken uit formats, procedure, gedeelde werkwijze of handleiding. Veel voorkomende stappen zijn: idee, initiatief, opdracht, plan/idee van aanpak, voortgangsrapportages, pilots, oplevering resultaten en evaluatie. Zie ook Jaarplan, projectplannen of –ideeën, innovaties met vertaling naar teams of professionals, subsidieaanvragen Ernaar handelen kan blijken uit bespreken casuïstiek 'van idee tot realisatie'.</p>
<p>7. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.</p>	<p>Kan blijken uit rol-/functieprofielen, advertentieteksten, beschreven en doorlopen werving- en selectieproces, informatie in personeelsdossiers en toelichting door relatief nieuwe medewerkers en degenen die de selectie deden.</p>
<p>8. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatie-eisen en opdrachtgever-eisen voldoen en werkt hen adequaat in met actieve inzet van de nieuwe medewerkers zelf.</p>	<p>Kan blijken uit afspraken rond werving- en selectie en inwerken en het doorlopen proces in de praktijk a.d.h.v. casuïstiek, bijv. degene die het laatst is binnengekomen. Advertentieteksten, functie- /competentie-omschrijvingen, selectiecriteria, P dossiers, inwerkprogramma, informatiemap, e-learning zijn voorbeelden waarmee dit te illustreren is, naast de ervaringen van de direct betrokkenen.</p>



<p>9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit.</p>	<p>Kan blijken op een visie op de ontwikkeling van vakmanschap, afspraken over professionalisering en talentontwikkeling, afspraken omtrent benutten loopbaanbudget, IKB en scholingsbudget van de organisatie zelf, opleidingsbeleid en -plan, overzicht aanwezige kennis en ervaring, regelingen rond intervisie, supervisie, coaching en casuïstiek en voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven).</p>
<p>10. De organisatie hanteert een passende vorm van tenminste jaarlijkse evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker, legt de afspraken vast en monitort de voortgang.</p>	<p>Kan blijken uit beleid en aanpak evaluatie functioneren, verslagen van 1 op 1- en team ontwikkelgesprekken, 360 feedback, gespreks-cyclus e.d. waarbij het daadwerkelijk dit doen in de praktijk leidend is.</p>
<p>11. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld 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. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.</p>	<p>Kan blijken uit vrijwilligersbeleid met visie op onderscheid bedrijfskritische vrijwilligers en andere vrijwilligers en inzet in de praktijk, Werkproces vrijwilligerscentrale en profiel vrijwilligers- coördinator, proces van werving, selectie, contractering, inwerken, begeleiden, scholen, evalueren en waarderen. Inzage in dossiers met contract en VOG, scholingsaanbod vrijwilligers, verslagen bijeenkomsten vrijwilligers e.a. registraties kunnen dit onderbouwen.</p>



<p>12. De organisatie heeft visie en beleid vastgesteld op de inzet van stagiaires in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde ervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van stagiaires en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten en eisen van de opleiding. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met stagiaires.</p>	<p>Kan blijken uit stagebeleid en visie op de inzet van stagiaires. Waartoe en waarbij worden zij ingezet (onderscheid bedrijf kritische stagiaires en andere stagiaires), raamcontracten met opleidingen, wijze van werving en selectie, stagecontract, begeleiding met evt inzet van werk- of praktijkbegeleiders, rol stage coördinator, periodieke evaluatie ook met de opleiding e.d.</p>
<p>13. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld 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.</p>	<p>Indien van toepassing, niet alle leden SWN rekenen dit tot hun kerntaken. Zo ja: kan blijken uit vastgestelde visie en beleid, gedragen door medewerkers en verder vooral uit concrete voorbeelden die laten zien dat men beleid waarmaakt. Aangeven wat men ziet als succes- en faalfactoren. En wat de grens is: burgerinitiatieven waarbij bewust niet wordt ingegaan op de vraag om ondersteuning.</p>
<p>14. De organisatie selecteert betaalde derden (zoals zzp'ers, trainers, etc.) zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voordat ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over hun inzet en evalueert met hen de prestaties.</p>	<p>Kan blijken uit afspraken en beleid, selectie en inzet in de praktijk van derden in het primaire proces. Onderbouwen met voorbeelden van inzet derden en gemaakte en vastgelegde afspraken, voortgangsoverleg, evaluatie e.d.</p>
<p>15. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, stagiaire, vrijwilliger en ingezette derde, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.</p>	<p>Blijkt uit afspraken omtrent en daadwerkelijke opzet, inhoud en actualiteit van P-dossiers. Bevat o.m. arbeidsovereenkomst(en), aanvullende afspraken, check ID, geldende VOG, bewijs van opleiding en ontwikkeling, verslagen ontwikkelgespreken e.d.</p>



<p>16. De organisatie stelt vast dat wat nodig is voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie voor elke professional en klant/ cliënt en houdt zich aan wettelijke verplichtingen op vlak van ARBO, RI&E en BHV.</p>	<p>Kan blijken uit arbobeleid, actuele ri&e's, plannen van aanpak, contract met arbodienstverlener, en aanwezigheid en rolhelderheid voor Bhv'ers en preventiewerker, oefeningen, preventieve acties, geschikt meubilair e.d. die samen aantonen dat de organisatie zich houdt aan wetgeving en dit toepast en evalueert in de praktijk. Daarnaast zijn werkbare ICT-faciliteiten en hulpmiddelen van belang.</p>
<p>17. De organisatie voldoet ook aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy /AVG, klachten, meldcode, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ongewenst gedrag en handelt hiernaar.</p>	<p>De organisatie kan blij geven van het proactief bijhouden van wet- en regelgeving. Het hieraan voldoen kan blijken uit procedures en afspraken en het gericht communiceren hierover met belanghebbenden. Aan de hand van casuïstiek kan blijken of afspraken ook werken in de praktijk.</p>
<p>18. De organisatie houdt zich aan de Governance code van Sociaal Werk Nederland en de CAO Sociaal Werk of een andere van toepassing zijnde CAO.</p>	<p>Kan blijken uit het bij SWN onderschreven hebben van de governancecode en deze met RvT aantoonbaar toepassen. De organisatie hanteert beargumenteerd een of meer Cao's en kan aantonen dat ze medewerkers hieromtrent informeert en de Cao-afspraken naleeft.</p>
<p>19. De organisatie richt haar werkprocessen (primair, ondersteunend en besturend) en bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's. Zij monitort de werkbaarheid van afspraken en werkprocessen en neemt waar nodig verbetermaatregelen.</p>	<p>Kan blijken uit een weloverwogen set aan ondersteunende systemen, afspraken, processen etc die ervoor zorgen dat de professionals de maatschappelijke opdracht waar kunnen maken en 'de goede dingen goed doen'? Nieuwe medewerkers worden hierin ingewerkt. De organisatie kan aantonen dat ze monitort (evalueert, audit) of de afspraken en systemen helpend zijn dan wel aanpassing behoeven. Verbeteringen worden aantoonbaar doorgevoerd; illustreren met voorbeelden.</p>
<p>20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.</p>	<p>Deze norm is relevant wanneer in de laatste jaren jaar ingrijpende organisatiewijzigingen plaatsvonden zoals fusies of doorvoeren zelforganisatie. Dat dit zonder schade voor klanten is geweest kan blijken uit kan blijken uit reorganisatieplannen en bijbehorende maatregelen, verslagen OR en cliëntenraden, MT en teamverslagen, het ontbreken van klachten en toelichting op gang van zaken in de praktijk. Geweest.</p>



<p>21. 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.</p>	<p>Stel eerst vast welke geleverde diensten en goederen kritisch zijn voor de dienstverlening aan klanten (denk bijvoorbeeld aan levensmiddelen, ICT, gebouwen, sportfaciliteiten, etc.)? Vervolgens kan het verantwoord inkopen blijken uit procedure inkoop, overzicht kritische leveranciers, offertes en contracten, periodieke evaluaties en gegeven toelichtingen hierop door management en inkopers.</p>
<p>22. 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. De organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.</p>	<p>Kan blijken uit een vastgestelde set gegevens (prestatie indicatoren) die de organisatie benut om na te gaan welke resultaten geboekt worden en bijbehorend monitoringsysteem. En verder uit rapportages, evaluaties, (tevredenheids-)onderzoeken, feedbacksessies, storytelling, e.d. en de analyses hiervan en de vervolgstappen en maatregelen.</p>
<p>23. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.</p>	<p>Is aantoonbaar met een (maatschappelijk) openbaar jaarverslag, informatie op de website en publicaties.</p>



Bijlage 4

Handvat voor toetsers

Dit handvat geeft per norm een aantal voorbeeldvragen die toetsers kunnen stellen om inzicht te krijgen in de mate waarin een organisatie voldoet aan de betreffende norm. Er zijn altijd ook andere vragen te stellen. En geef vooral ook ruimte voor sterke punten en verbeter suggesties. Het document is bedoeld terinspiratie. Ook geven we suggesties voor de 'bewijsvoering' te vinden in consistentie in antwoorden, in -nageleefde- werkafspraken, documenten, registraties en dergelijke.

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
1. Professionals beschikken over de voor hun werk relevante competenties zoals geformuleerd in het voor hen van toepassing zijn de beroepscompetentieprofiel en passen deze toe.	Wat zijn in jouw functie en werkzaamheden belangrijke competenties? Licht svp met voorbeelden toe hoe je deze competenties in je werk toepast. Zijn er ook competenties in het beroepsprofiel die in jouw werk minder relevant zijn of minder uit de verf komen? Tips?	Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven)
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.	Bespreken met nieuwe medewerker: Hoe kijk je terug op jouw inwerkperiode? Wat was daarvoor geregeld? Wat ondernam je zelf? Wat werkte vooral goed? Heb je ook iets gemist? Tips? Wanneer was het punt bereikt van einde inwerken? Is er geëvalueerd met jou? Heb je nog feedback gegeven op dat proces? Vragen aan mentor / buddy: wat was jouw rol in het inwerken van ...? Hoe kijk je hierop terug?	Ervaringen van nieuwe medewerkers mentor/ buddy. Voorbeeld inwerkprogramma, e-learning, e.d.
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.	Kun je voorbeeld geven van een ondernemende actie van jezelf? Hoe vang je signalen op? Voorbeeld wat je daar vervolgens mee doet. Hoe ziet jouw netwerk er uit. Wie zijn daarin vooral van belang in jouw werk.	Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen.



<p>4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers.</p>	<p>Kun je voorbeelden geven hoe je te werk gaat rond versterken van eigenkracht en zelfregie? En daarop doorvragen. Idem m.b.t. stimuleren tot participatie. Zo mogelijk ook ervaringsdeskundigen interviewen</p>	<p>Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen.</p>
<p>5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.</p>	<p>Heb jij afspraken gemaakt in je team en/of met je leidinggevende over jouw bijdrage dit jaar aan het realiseren van de opdrachten van jullie organisatie. Kan ik dat ergens zien? Hoe pakt dit in de praktijk uit? Hoekijk je of het goed gaat? Kun je hier voorbeelden van geven?</p>	<p>Vastgelegde werkafspraken, plannen, teamverslagen. Casuïstiek en dossiers.</p>
<p>6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.</p>	<p>Kun je voorbeelden geven van situaties in je dagelijks werk, waarin jeknopen doorhakt en je professionele ruimte pakt. Hebben jullie daar onderling overleg over? Heb jij in je team / jullie organisatie specifieke rollen? Bijv. OR-lid, internauditor, preventiewerker, supervisor, werkbegeleider etc. Wat is daarover afgesproken? Hoe vul je die rol in de praktijk in?</p>	<p>Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen Overzicht taken/opdrachten/rollen en horen van diverse kanten hoe de daadwerkelijke invulling is.</p>
<p>7. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.</p>	<p>Geldt er in jullie organisatie een gedragscode? Hoe pakt dat in de praktijk uit? Welke beroepscode is op jouw werk van toepassing? Is dit een voor jou levend en werkbaar document? Toelichten? Zijn er momenten waarop je moeite hebt je aan de code of afspraken te volgen? Laten toelichten. En wat doe je dan?</p>	<p>Geldende Beroepscode Gedragscode van de organisatie Mogelijk voorbeelden van intervisie of casuïstiek besprekingen o.i.d. waarbij code aan bod komt.</p>



<p>8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.</p>	<p>Welke werkafspraken, procedures en richtlijnen gelden voor de uitvoering van jouw werk (niet zijnde gedragscodes)? Hoe pakt dit in de praktijk uit? Wat helpt en wat knelt? Ben je weleens betrokken geweest bij het uitwerken of verbeteren van een werkwijze of methodiek? Toelichten.</p>	<p>Huisregels Kwaliteitssysteem Werkafspraken Methodieken Informatiemap medewerkers</p>
<p>9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.</p>	<p>Welke klantgegevens openbaar je of deel je met anderen (binnen je eigen organisatie en daarbuiten)? Welke afspraken hanteer je hierbij. Heb je daar toestemming voor? Welke gegevens mag of wil je niet delen, waarom? Kom je dilemma's tegen? En dan? Hoe ga je om met evt. spullen van een cliënt/klant. Hoe handel je als er iets zoek raakt of kapot gaat?</p>	<p>Privacy-afspraken Convenanten met partners overdelen van gegevens. Praktijkvoorbeelden.</p>
<p>10. Professionals onderschrijven en zijn ingewerkt in de door de organisatie gehanteerde methoden en technieken en wegen binnen deze kaders af welke interventies zij in zetten.</p>	<p>Vraag door op de aanpak van verschillende eigen opdrachten: graag toelichten welke insteek / werkvorm/ benadering je hanteert en waarom. In hoeverre maken jullie gebruik van elders (beproefde) methodes en interventies? Voorbeelden.</p>	<p>Projectplannen en programma's Methodiekbeschrijvingen Uitgewerkte trainingen Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen.</p>
<p>11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.</p>	<p>Kun je voorbeelden geven van vernieuwing /slimmer/beter werken? Wienam hiertoe het initiatief. Hoe pakte dat uit? Ben je betrokken(geweest) bij een nieuw project? Welk? Wat was je rol?Hoe pakken jullie zo'n project dan aan? En wanneer en hoe maak je de balans op?</p>	<p>Teamplannen en -verslagen Projectplannen en -documenten.</p>



Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
<p>1. De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen didactief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.</p>	<p>Stel ik ben burger in deze plaats/wijk hoe weet ik dan wat jullie en jij mijte bieden hebben? Hoe zichtbaar ben jij in jouw functie in de wijk/ stad? Op wat voor manieren geven jullie bekendheid aan je werk?</p>	<p>Websites, plaatselijke en social media, folders, Storytelling met ervaringsverhalen, markten, bijeenkomsten e.d.</p>
<p>2. Professionals inventariseren de expliciete en impliciete vragen en risico's aan de zijde van de klant(- groep). Dit geldt zowel voor individuele cliënten/ clientsystemen, als burgerinitiatieven en alles er tussen in. Zij stellen vooraf 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.</p>	<p>Maak onderscheid tussen 1 op 1 dienstverlening en meer outreachend werk. Bespreek aan de hand van casuïstiek: wat was de vraag of het initiatief? Hoe heb je die vraag/het initiatief verkend, intake gehouden, eventuele triage? Op basis waarvan is 'ja' gezegd en welke randvoorwaarden zijn hieraan verbonden. Waren er bijzonderheden waar je rekening mee hebt gehouden (bijv. risico's, netwerk, bijkomende problematiek). Hoe heb je hierop geanticipeerd? Zijn er voorbeelden waarin je niet bent ingegaan op een vraag? Hoe ging je hier mee om? Hoe verloopt verwijzing?</p>	<p>Bij 1 op 1 vragen: kijken naar aanmelding en intake in dossier. Verder geven werkprocessen een beeld. Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen. Wachtlijst, verwijzingen naar andere hulpverlening</p>
<p>3. Professionals maken met elke klant passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.</p>	<p>Maak onderscheid tussen 1 op 1 dienstverlening en meer outreachend werk. Bespreek aan de hand van casuïstiek werkafspraken, begeleidingsplannen, projectplannen, e.d. En stel de vraag waarom ga je het zo doen en wanneer is het klaar? Wat is de rol van de betrokkene(n) zelf, en wat doet het netwerk?</p>	<p>Clientdossiers Overeenkomsten met burgerinitiatieven. Vastgelegde werkafspraken met netwerkpartners.</p>



<p>4. Professionals ondersteunen de klant(- groep) bij de realisatie van de afgesproken aanpak, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners.</p>	<p>Maak onderscheid tussen 1 op 1 dienstverlening en meer outreachend werk. Bouw voort op verhaal in vorige 2 normen. Vraag nadere toelichting en voorbeelden om zicht te krijgen op aanpak en proces in de praktijk.</p>	<p>Dossiers, verhalen.</p>
<p>5. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de klant en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken van de organisatie en in de keten. Gezamenlijk reflecteren professionals op leerpunten uit deze afwijkingen en de organisatie neemt waar zinvol verbetermaatregelen om toekomstige risico's te voorkomen.</p>	<p>Wat zie jij als mogelijke risico's en ongewenste situaties (voor jezelf of de client of een derde)? in jouw werkzaamheden? Heb je concreet dergelijke risicovolle situaties in het afgelopen jaar meegemaakt? Voorbeelden? Vraag door: Hoe ben je met die situatie omgegaan? Wie heb je er verder bij betrokken? Leggen jullie de situatie en opvolging vast? Voorbeelden van ondernomen acties en leerpunten?</p>	<p>Teamverslagen waarin incidenten en risico's zijn besproken Incidentregistraties met opvolging. Analyses van ernstige incidenten om er uit te leren.</p>



<p>6. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze, opdat reflectie en verantwoording op keuzes en het handelen mogelijk is en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd is bij uitval van de betrokken professional. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening.</p>	<p>Kijkend naar jouw werk: wat registreer je waar aan afspraken, voortgang en evaluaties? Stel je valt uit of vertrekt en een collega moet jouw werk overnemen: hoe weet die dan hoe en wat? Is er een vorm van voortgangsrapportage of tussentijdse evaluatie? Op welke momenten kijken collega's met je mee?</p>	<p>Dossiers, aantekeningen, overdracht.</p>
<p>7. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit.</p>	<p>Hoe sluit je een opdracht, project, taak of inzet af? Gelden er afspraken wanneer je dat doet en hoe dat het beste kan? Aan de hand van casuïstiek: bespreek je met de cliënt/groep hoe mena jouw inbreng zelf verder gaat? Maak je daar afspraken over? Is er nog inbreng van jouw kant nodig? Hebben jullie afspraken over nazorg?</p>	<p>Dossiers Correspondentie ivm overdracht Praktijkvoorbeelden.</p>
<p>8. Professionals evalueren de dienstverlening met hun uiteenlopende klanten op passende wijze, leren hieruit, stellen zo nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast. Zij delen leerervaringen en 'best practices' met collega's.</p>	<p>Maak je bij afsluiting de balans op met je klanten? Hoe doe je dat? Waar heb je het dan over? En wat gebeurt er met de uitkomst van zo'n evaluatie? Wat hoor jij terug van evaluaties van je collega's? Hanteert de organisatie ook nog andere vormen van klantevaluatie? Hoe gaat dat? Wat zie je daarvan terug?</p>	<p>Verslag (project-/client) evaluaties Verslag klanttevredenheids- onderzoeken. Voorbeelden van gedeelde leerzame lessen.</p>



<p>9. Professionals maken afspraken met relevante samenwerkingspartners over ieders inzet in de dienstverlening aan cliënten, groepen en andere belanghebbenden. Binnen deze kaders werken zij samen, overleggen en monitoren de voortgang en evalueren periodiek.</p>	<p>Met welke samenwerkingspartners heb jij te maken? Wanneer zijn deze partners aan zet? Zijn er afspraken over de samenwerking? Hoe pakt dit in de praktijk uit? Wat zou je graag anders of beter zien in de samenwerking?</p>	<p>Convenanten, werkafspraken, projectplannen, evaluaties.</p>
<p>10. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische vrijwilligers (zie toelichting in de norm zelf) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.</p>	<p>NB spreek ook met vrijwilligers zelf! Met welke zgn. bedrijfskritische vrijwilligers heb jij in jouw werk te maken? Wat vraag je van hen en hoe worden ze ingezet? Zijn daar grenzen aan? Hoe pakt dit in de praktijk uit? Wat zou je graag anders of beter zien in de samenwerking? Hoe kom je aan competente vrijwilligers en hoe werk je ze in en wat bieden jullie aan begeleiding en scholing en uiting van waardering?</p>	<p>Vrijwilligersprofiel Contract Inwerk en scholingsprogramma Evaluaties.</p>
<p>11. Professionals zetten zgn. bedrijfskritische stagiaires in (zie toelichting), werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.</p>	<p>NB spreek ook met stagiaires zelf! Met welke zgn. bedrijfskritische stagiaires heb jij in jouw werk te maken? Wat kom je van hen en hoe worden ze ingezet? Zijn daar grenzen aan? Hoe pakt dit in de praktijk uit? Wat zou je graag anders of beter zien in de samenwerking? Hoe kom je aan competente stagiaires en hoe werk je ze in en wat bieden jullie aan begeleiding en scholing en uiting van waardering?</p>	<p>Teamplassen en -verslagen Projectplannen en -documenten.</p>



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
<p>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 met input van de professionals.</p>	<p>Hoe houdt de organisatie zicht op relevante maatschappelijke ontwikkelingen en veranderende wet en regelgeving en risico's en kansen? Kan men iets laten zien van dergelijke analyses? Met welke aanpak en met wie? Wie zijn belanghebbenden bij de organisatie? Met welke eisen en wensen houden jullie rekening?</p>	<p>SWOT analyse, teksten in subsidieaanvragen of aanbestedingen, analyse in jaarverslagen, verslag van sessies.</p>
<p>2. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betreft relevante belanghebbenden, waaronder medewerkers, bij de opstelling of herformulering hiervan.</p>	<p>Heeft de organisatie een missie, visie en meerjarenstrategie beschreven? Hoe zijn die tot stand gekomen? Hoe zijn in OB1 genoemde analyses en belanghebbenden betrokken? Wat is daarvan te merken in het eindresultaat?</p>	<p>Missie, visie en strategie inzien</p>



<p>3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.</p>	<p>Welke opdrachten en afspraken over inzet heeft de organisatie gemaakt met wie voor het lopende jaar en evt. komende jaar/jaren? Wat zijn hierin belangrijke speerpunten? Vindt er tussentijds overleggen/ of verantwoording plaats aan de opdrachtgever(s)?</p>	<p>Convenanten, websites rapportages</p>
<p>4. De organisatie benut het gedachtegoed van het Kwaliteitslabel en de competenties uit de van toepassing zijnde beroepsprofielen om verder te professionaliseren en samen te vernieuwen.</p>	<p>In hoeverre is dit gedachtegoed en beroepsprofiel betrokken bij het invulling geven aan de opdracht(en) van de organisatie? Hoe komt dit in de praktijk tot uitdrukking?</p>	<p>Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen</p>
<p>5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.</p>	<p>Inspelend op functie geïnterviewden doorvragen naar voorbeelden en informatie waaruit dit blijkt.</p>	<p>Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven) Uitkomsten van onderzoeken Storytelling met ervaringsverhalen.</p>
<p>6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.</p>	<p>Wat doet de organisatie aan aanpassing, verbetering en vernieuwing van haar aanbod en wat zijn hiervoor de drijfveren. Vraag naar voorbeelden zowel van de ontwikkeling als de implementatie of uitrol in het werkgebied. Onderzoek de aanpak a.d.h.v. een concreet voorbeeld: hoe kom je van idee naar uitvoering?</p>	<p>Jaarplan, projectplannen innovaties met vertaling naar teams of professionals, subsidieaanvragen</p>



<p>7. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.</p>	<p>Wat is er allemaal nodig om 'de maatschappelijke opdracht' goed uit te voeren? Denk daarbij aan mensen en wat ze mogen, moeten en kunnen en ook omvang van 'formatie'? En aan inzet anderen, zoals vrijwilligers, stagiaires, derden...</p>	<p>Tvb's, competenties/niveaus en formaties gekoppeld aan te behalendoelen</p>
<p>8. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatie-eisen en opdrachtgever-eisen voldoen en werkt hen adequaat in met actieve inzet van de nieuwe medewerkers zelf.</p>	<p>Welke eisen stelt de organisatie aan eigen medewerkers? Hoe verloopt het werving- en selectieproces? Wie zijn daarbij betrokken? Wie is hier het laatst binnengekomen en ging dat in z'n werk? Hoe werkt de organisatie nieuwe medewerkers in?</p>	<p>Advertentieteksten, functie- /competentieomschrijvingen Selectiecriteria. P dossiers. Inwerkprogramma Informatiemap</p>
<p>9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit.</p>	<p>Hoe blijven sociaal werkers bekwaam? Welke aspecten zijn daarbij leidend en wie is waarvoor verantwoordelijk? Hoe weet de organisatie wat qua ontwikkeling nodig of belangrijk is? Is er een visie op en zijn er afspraken over professionalisering en talentontwikkeling? Zijn er afspraken omtrent benutten loopbaanbudget, IKB en scholingsbudget van de organisatie zelf? Hoe pakt dit in de praktijk uit.</p>	<p>Opleidingsbeleid en -plan Overzicht aanwezige kennis en ervaring Regeling rond intervisie, supervisie, coaching en casuïstiek Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven)</p>



<p>10. De organisatie hanteert een passende vorm van tenminste jaarlijkse evaluatie voor het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker, legt afspraken vast en monitort voortgang.</p>	<p>Hoe geeft de organisatie haar medewerkers feedback op hun presteren? Wordt daar ook verslag van gedaan?</p>	<p>Aanpak gesprekscyclus team ontwikkelgesprekken- verslagen jaargesprekken</p>
<p>11. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld 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. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.</p>	<p>NB interview ook vrijwilligers in diverse rollen! Hoe denken jullie over de inzet van vrijwilligers? Waartoe en waarbij worden zij ingezet? Hoe pakt het onderscheid bedrijfskritische vrijwilligers en andere vrijwilligers in de praktijk uit? Hoe komen jullie aan competente vrijwilligers en hoe verloopt de selectie? Is er sprake van inzet van een vrijwilligerscentrale? Of rolvrijwilliger coördinator? Hoe worden nieuwe vrijwilligers ingewerkt? Hoe loopt de inzet? Is er ookeen keerzijde aan hun inzet? En zo ja hoe ga je hier mee om? Is er sprake van begeleiding, scholing en/of intervisie. En van evaluatie? En waardering?</p>	<p>Vrijwilligersbeleid Dossier met contract en VOG Scholingsaanbod vrijwilligers Verslagen bijeenkomsten vrijwilligers Werkproces vrijwilligerscentrale Profiel vrijwilligercoördinator</p>



<p>12. De organisatie heeft visie en beleid vastgesteld op de inzet van stagiaires in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde ervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van stagiaires en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten en eisen van de opleiding. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met stagiaires.</p>	<p>NB interview ook stagiaires in diverse rollen! Hoe denken jullie over de inzet van stagiaires? Waartoe en waarbij worden zij ingezet? Hoe pakt het onderscheid bedrijfskritische stagiaires en andere stagiaires (bijv maatschappelijke stages) in de praktijk uit? Hoe komen jullie aan competente stagiaires en hoe verloopt de selectie? Is er sprake van inzet van werk- of praktijkbegeleiders? Of van een stage coördinator? Hoe worden nieuwe stagiaires ingewerkt? Hoe loopt de inzet? Is er ookeen keerzijde aan hun inzet? En zo ja hoe ga je hier mee om? Is er sprake van begeleiding, scholing en/of intervisie. En van evaluatie? En waardering?</p>	<p>Stagebeleid Raamafspraken met ROC's, Hogescholen en andere opleidingen Stagecontracten Profiel werk-/praktijkbegeleiders</p>
<p>13. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld 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.</p>	<p>In hoeverre ondersteunt de organisatie burgerinitiatieven. Vraag door a.d.h.v. voorbeelden. Hoe zie je de rol van de professional bij zo/ninitiatief. Wat zijn succes- en faalfactoren op dit vlak. Zijn er burgerinitiatieven waarbij bewust niet is ingegaan op de vraag om ondersteuning? Voorbeeld en waarom.</p>	<p>Beleid Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven) Storytelling met ervaringsverhalen</p>



<p>14. De organisatie selecteert betaalde derden (zoals zzp'ers, trainers, etc.) zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voordat ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over inzet en evalueert met hen de prestaties.</p>	<p>Met welke derden doet de organisatie zaken? Hoe is hun inzet geregeld? Zijn er voorbeelden van inzet derden waarbij op grond van ervaring nadere afspraken nodig bleken? Wordt hier na verloop van tijd ook op teruggekeken?</p>	<p>Contracten Opdrachten Evaluaties, gespreksnotities</p>
<p>15. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, stagiaire, vrijwilliger en ingezette derde, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.</p>	<p>Wat hoort in elk dossier te zitten? Verschilt dat nog per werker/werksoort? Licht toe en laat zien.</p>	<p>(opbouw van) P-dossiers</p>
<p>16. De organisatie stelt vast dat wat nodig is voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie voor elke professional en klant / cliënt en houdt zich aan wettelijke verplichtingen op vlak van ARBO, RI&E en BHV.</p>	<p>Hoe zorgt de organisatie voor veilige en prettige werkomgeving. Heeft zij arbobeleid incl. preventie vastgelegd. Is er voor elke locatie een actuele RI&E met plan van aanpak? IS de aanwezigheid van opgeleide BHV geregeld en wordt er waarrelevant geoefend. Hoe is de continuïteit van ICT en hulpmiddelen en voorzieningen gewaarborgd?</p>	<p>Arbobeleid Profiel preventiefunctionaris (rol) Contract arbodienst RI&E met plan van aanpak Veiligheidsmaatregelen back-up ICT, achtereenvolgende,</p>



<p>17. De organisatie voldoet ook aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy /AVG, klachten, meldcode, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ongewenst gedrag en handelt hiernaar.</p>	<p>Welke wet- en regelgeving is voor jullie organisatie met name van toepassing? Hoe zorgen jullie ervoor dat je eraan voldoet? Hoe is de inspraak van medewerkers en klanten/bewoners geregeld? Wat levert dat op?</p>	<p>Meldcode Privacyreglement\ Klachtenregeling Vertrouwenspersoon Or of PVT Jongerenraad, wijkraad, etc.</p>
<p>18. De organisatie houdt zich aan de Governance code van Sociaal Werk Nederland en de CAO Sociaal Werk of een andere van toepassing zijnde CAO.</p>	<p>Heeft de organisatie de governancecode van SWN onderschreven? Hoe werkt dit uit in de praktijk? Welke cao(s) gelden voor deze organisatie? Hoe is de naleving geregeld?</p>	<p>Beleidsstukken, HRM beleid</p>
<p>19. De organisatie richt haar werkprocessen (primair, ondersteunend en besturend) en bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's. Zij monitort de werkbaarheid van afspraken en werkprocessen en neemt waar nodig verbetermaatregelen.</p>	<p>Wat heeft de organisatie aan ondersteunende systemen, afspraken, processen etc ingericht om te zorgen dat de professionals de maatschappelijke opdracht waar kunnen maken en 'de goede dingen goed doen'? Welke informatie krijgen werkers met oog op inzicht in wat er om gaat in hun projecten/activiteiten. Zijn kosten, bedrijfsvoering, uitvoering en resultaten onderwerp in overleggen?</p>	<p>Kwaliteitssysteem in de zin van set afspraken, spelregels, werkbeschrijvingen, werkvormen, ICT, e.d. Monitoring systemen Managementletter accountant Verslagen van audits, evaluaties</p>



<p>20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.</p>	<p>Zijn er het laatste jaar ingrijpende organisatiewijzigingen geweest? Zo ja is continuïteit (in tijd en kwaliteit) naar klanten toe daarbij in het geding geweest? Welke maatregelen genomen?</p>	<p>praktijkvoorbeelden</p>
<p>21. 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.</p>	<p>Welke geleverde diensten en goederen zijn kritisch voor de dienstverlening aan klanten (denk bijvoorbeeld aan levensmiddelen, ICT, gebouwen, sportfaciliteiten, etc.)? Is de levering of het gebruik hiervan geregeld in (huur-) contracten of offertes? Wordt op basis hiervan regelmatig de balans opgemaakt met betrokken leveranciers?</p>	<p>Contractenevaluaties</p>
<p>22. 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. De organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.</p>	<p>Welke informatie benut de organisatie om na te gaan welke resultaten geboekt worden? Licht toe en laat zien. Hoeveel zeggend/van invloed/relevant zijn deze gegevens? Op welke momenten wordt hierop gereflecteerd? Wat gebeurt er met de conclusies? Op welke manier neemt de organisatie zich zelf de maat? En organiseert zij feedback en 'tegenspraak'? Wat gebeurt er met de uitkomsten? Voorbeelden van maatregelen?</p>	<p>Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven) Uitkomsten van onderzoeken Storytelling met ervaringsverhalen Monitoringsysteem, indicatoren Kpi's en metingen Rapportages</p>



<p>23. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van de maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.</p>	<p>Is er een (maatschappelijk) openbaar jaarverslag?</p>	<p>Publicaties, website Storytelling met ervaringsverhalen</p>
---	--	--



Bijlage 5

Voorwaarden Toetsing door een Certificerende Instelling (versie: juni 2017)

Deze voorwaarden zijn ook te [downloaden](#) op onze website in een apart document.

Dit document omschrijft de voorwaarden die gesteld worden aan certificerende instellingen (verder aangeduid als CI) die toetsen op het Kwaliteitslabel Sociaal Werk, alsmede de voorwaarden met betrekking tot de toetsing op het Kwaliteitslabel Sociaal Werk door CI's.

Om een lid van Sociaal Werk Nederland (verder aangeduid als lid) te mogen toetsen op het kwaliteitslabel Sociaal Werk moet een CI voldoen aan de onder A en B opgenomen voorwaarden.

A. Voorwaarden waar de CI aan moet voldoen

1. De CI is verantwoordelijk voor het ordentelijk, onafhankelijk en objectief uitvoeren van de toetsing, conform de onder B opgenomen voorwaarden.
2. De CI is als rechtspersoon ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel.
3. De CI heeft een geldige accreditatie van de Raad voor Accreditatie conform de ISO 17021 en is erkend voor toetsing in de branche Zorg en Welzijn (EA code 38) en/of het HKZ schema Welzijn.
4. De CI beschikt over een aansprakelijkheidsverzekering die schade dekt die voortvloeit uit de toetsing op het Kwaliteitslabel Sociaal Werk.
5. Alle auditoren die de CI inzet beschikken over aantoonbare branchekennis en voldoen aan de algemene eisen die in de ISO 17021 worden gesteld. Dit geldt ook voor personen die niet in dienst zijn bij de CI.
6. Alle in te zetten auditoren zijn op de hoogte van de inhoud van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk en bijbehorende afspraken en documenten.
7. Alle auditoren moeten volledig vrij zijn van commerciële, financiële en andere druk die hun oordeel zou kunnen beïnvloeden. Zij mogen daarom geen (advies-)werkzaamheden uitvoeren voor het lid dat zij toetsen en ook anderszins geen belang of betrokkenheid hebben bij dit lid.
8. De CI voorkomt mogelijke (commerciële) belangenverstremgeling en andere situaties die Sociaal Werk Nederland of het te toetsen lid in diskrediet kunnen brengen. De CI waarborgt dit in het eigen kwaliteitssysteem, conform de eisen in ISO 17021.
9. De CI hanteert een klachtenprocedure.
10. De CI sluit een overeenkomst Toetsing Kwaliteitslabel Sociaal Werk met het te toetsen lid. In deze overeenkomst moet in ieder geval worden opgenomen:
 - het kader waarbinnen de toetsing plaatsvindt;
 - de keuze van het lid voor een van de toetsingsvarianten zoals beschreven in de Richtlijn Toetsing, Scope en Tijdsbesteding Kwaliteitsregister Sociaal Werk en kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk.
11. De CI zal alle informatie die in haar bezit komt strikt vertrouwelijk behandelen en zij zal geen informatie aan derden geven zonder hiervoor schriftelijk toestemming van het lid te hebben gekregen, met uitzondering van wat in deze voorwaarden is opgenomen over de informatie die de CI aan Sociaal Werk Nederland moet verstrekken.
12. Bij het (be)ëindigen van de overeenkomst door een van de partijen moet de CI desgewenst meewerken aan een soepele overdracht aan een andere door het lid van Sociaal Werk Nederland gekozen CI.



B. Voorwaarden gesteld aan de toetsing door de CI

1. De CI werkt coöperatief samen in duo's met toetsers uit de branche ingeval het lid kiest voor toetsing door CI in combinatie met intercollegiale toetsing. De inzet van branchetoetsers is voor de berekening van de tijdsbesteding boventallig. Zie de bepalingen hierover in hoofdstuk 2
2. Sociaal Werk Nederland raadt aan om elke toetsing te laten starten met een zelfevaluatie die het lid zelf uitvoert; de CI geeft daarop ten minste telefonisch feedback voordat de toetsing wordt gepland en uitgevoerd.
3. Na afloop van de zelfevaluatie kan het lid op basis van de uitkomst ervan en de feedback daarop besluiten de toetsing tot maximaal 12 maanden uit te stellen om benodigde acties door te voeren om (verdergaand) aan de eisen te voldoen. Na overschrijding van die termijn zijn de contractpartners niet meer gebonden aan de overeengekomen afspraken.
4. De toetsing wordt uitgevoerd volgens de principes van waarderend auditen. Er is zowel oog voor wat goed gaat, als voor wat beter kan en moet. Dit komt terug in het Resultaat Toetsing Kwaliteitskader Sociaal Werk (verder aangeduid als format Resultaat Toetsing).
5. De CI koppelt de uitkomst van de toetsing mondeling terug aan het lid, aan het einde van de laatste toetsingsdag.
6. De CI legt het toetsingsresultaat vast in het format Resultaat Toetsing, bestaande uit de Samenvatting uitkomst toetsing en de Bevindingen Toetsing Kwaliteitsnormen Sociaal Werk (verder aangeduid als Bevindingen). De Samenvatting uitkomst toetsing is bestemd voor Sociaal Werk Nederland, de Bevindingen zijn bestemd voor het lid. Gebruikmaking van het format Resultaat Toetsing is verplicht. In het format worden de uitkomsten per norm beknopt weergegeven en onderbouwd met voorbeelden, citaten, gegevens, documenten, e.d. Voldoen aan een norm betekent dat dit in de praktijk is aangetoond; het hebben van een document waarin staat dat men het geregeld heeft is niet voldoende.
7. De CI levert binnen maximaal 2 weken na de mondelinge terugkoppeling de concept-Bevindingen aan bij het lid.
8. Het lid heeft een week na de ontvangst van de concept-Bevindingen gelegenheid om eventuele feitelijke onjuistheden hierin te corrigeren. Vervolgens levert de CI binnen drie weken na ontvangst van de door het lid gecorrigeerde conceptversie de definitieve versie van de bevindingen aan bij het lid.
9. Maakt het lid binnen de in lid 8 genoemde termijn geen gebruik van de mogelijkheid van correctie, dan worden de concept-Bevindingen na het verstrijken van deze termijn definitief.
10. De CI adviseert Sociaal Werk Nederland over de toekenning van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk:
 - a. Indien het lid voldoet aan alle normen van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk adviseert de CI positief. De CI informeert Sociaal Werk Nederland hierover binnen 3 weken nadat de bevindingen definitief zijn geworden, door het toezenden van de samenvatting uitkomst toetsing.
 - b. Indien het lid aan maximaal 4 normen niet en/of aan maximaal 9 normen deels voldoet moet het lid één verbeterplan aanleveren voor alle normen waaraan niet of deels is voldaan. Het lid levert het verbeterplan binnen 4 weken nadat de Bevindingen definitief zijn geworden aan bij de CI. De CI beoordeelt het verbeterplan binnen 2 weken na ontvangst.
 - i. Na goedkeuring van het verbeterplan adviseert de CI positief. De CI informeert binnen 1 week na goedkeuring van het verbeterplan Sociaal Werk Nederland over het resultaat middels toezending van de samenvatting uitkomst toetsing.
 - ii. Bij afkeuring van het verbeterplan heeft het lid 2 weken de tijd om het verbeterplan



aan te passen. De CI beoordeelt het aangepaste verbeterplan binnen 1 week na ontvangst. Bij goedkeuring van het aangepaste verbeterplan adviseert de CI positief. Bij afkeuring van het aangepaste verbeterplan adviseert de CI negatief. De CI informeert binnen 1 week na goed- of afkeuring Sociaal Werk Nederland over het resultaat door de Samenvatting uitkomst toetsing toe te zenden.

- c. Indien het lid aan meer dan 4 normen niet en/of aan meer dan 9 normen deels voldoet adviseert de CI negatief. Het lid moet een verbeterplan aanleveren voor alle normen waaraan niet of deels is voldaan. Het lid levert het verbeterplan binnen 4 weken nadat de bevindingen definitief zijn geworden aan bij de CI. Het lid kiest dan uit twee opties:
 - i. Het lid kan met de CI afspreken om op een gezamenlijk overeengekomen moment aanvullend onderzoek ter plekke te laten uitvoeren aan de hand van het verbeterplan. Indien het lid na deze aanvullende toetsing aan maximaal 4 normen niet en/of aan maximaal 9 normen deels voldoet, en indien het verbeterplan voor deze betreffende normen door de CI goedgekeurd is, dan adviseert de CI positief. In alle andere gevallen adviseert de CI negatief. De CI informeert Sociaal Werk Nederland binnen 1 week over het resultaat door het toezenden van de Samenvatting uitkomst toetsing.
 - ii. Maakt het lid geen gebruik van een aanvullend onderzoek ter plekke, adviseert de CI negatief. De CI informeert Sociaal Werk Nederland binnen 1 week over het resultaat middels toezending van de Samenvatting uitkomst toetsing.
11. Sociaal Werk Nederland kan de Bevindingen bij de CI of bij het getoetste lid opvragen voor evaluatiedoeleinden of ter onderbouwing van het te nemen besluit.
12. De door de CI uit te voeren toetsingen worden uitgevoerd met inachtneming van wat in de volgende documenten is opgenomen:
 - Branchecode (bijlage 2)
 - Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk (bijlage 3)
 - Format Zelfevaluatie (download)
 - Format Resultaat Toetsing (bijlage 7)
 - Richtlijnen over toetsing, scope en tijdsbesteding Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk (Hoofdstuk 2)



Bijlage 6

Proces externe toetsing en certificering Vorbereiding en keuze CI

(Sociaal Werk versie 2021)

1. Invullen zelfevaluatie en mogelijk feedback

De initiële toetsing begint altijd met het invullen van de zelfevaluatie. De uitkomst daarvan fungeert als nulmeting. Het zelfevaluatieformulier is terug te vinden in het document 'Aan de slag met kwaliteit'. Deze is te vinden bij de menukeuze [meer informatie](#) op de website. Op de ingevulde zelfevaluatie kunnen leden telefonisch of in een gesprek ter plaatse (als aparte dienst) feedback ontvangen van de certificerende instelling (CI).

2. Kiezen CI

De organisatie contracteert een certificerende instelling (CI) naar keuze. De CI brengt Sociaal Werk Nederland op de hoogte en checkt tegelijk lidmaatschap en lidnummer van de organisatie bij Sociaal Werk Nederland. Het secretariaat checkt een eerdere toetsing en geeft dit met datum afloop certificaat door aan de CI; het secretariaat registreert dit. Sociaal Werk Nederland heeft mantelovereenkomsten met twee CI's: CIIO en LRQA. Leden zijn niet verplicht om een van deze aanbieders te kiezen. Wel dient iedere CI die op het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk gaat toetsen zich te houden aan de voorwaarden toetsing waarin de richtlijnen voor toetsing, scope en tijdsbesteding zijn opgenomen. Deze en andere informatie m.b.t. CI's is opgenomen in het document 'Aan de slag met kwaliteit'. Alle toetsers van de niet gecontracteerde CI's moeten de Gedragscode en geheimhoudingsverklaring toetsing ondertekenen en zich conformeren aan het gestelde in dit werkproces. Het secretariaat stuurt hen een digitale variant van het document 'Aan de slag met kwaliteit'. CI's dienen voor de 1e auditdag digitaal een ondertekende gedragscode en geheimhoudingsverklaring te mailen naar het secretariaat van Sociaal Werk Nederland naar secretariaat@sociaalwerk.nl.

3. Vorbereiden audits

De lidorganisatie en de CI stemmen met elkaar de verdere stappen af richting de audit.

4. Uitvoeren audits

De CI voert de audit uit. Aan het einde van de laatste auditdag koppelt de CI de toetsingsresultaten mondeling terug aan de getoetste organisatie.

5. Vastleggen toetsingsresultaten

De CI legt de toetsingsresultaten schriftelijk vast in het format resultaat toetsing. Dit format bestaat uit twee onderdelen: de *samenvatting uitkomst toetsing (deel A.)* die is bestemd voor zowel Sociaal Werk Nederland als het lid en de *bevindingen toetsing kwaliteitsnormen (deel B.)* dat bestemd is voor de getoetste organisatie. Gebruik van dit format is verplicht.



Opstellen rapport toetsingsresultaten

6. Voorleggen conceptrapport aan lid

Uiterlijk 2 weken na de laatste auditdag ontvangt het getoetste lid het conceptrapport van de CI Dit gaat zowel om Deel A als deel B.

7. Reageren op conceptrapport

Het lid heeft 2 weken de tijd om eventuele feitelijke onjuistheden te corrigeren en de reacties op het concept naar de CI terug te sturen.

8. Correctie feitelijke onjuistheden en opstellen definitief rapport door de CI.

Binnen twee weken corrigeert de CI eventuele feitelijk onjuistheden en stelt het definitieve rapport op.

9. Definitief rapport toetsingsresultaten met besluit naar lidorganisatie

De CI maakt een besluit aan de hand van de bevindingen in het definitieve rapport en stuurt dit per e-mail naar de lidorganisatie. De volgende scenario's zijn mogelijk:

- a. Voldoet de organisatie aan alle normen van het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk dan besluit de CI positief en stuurt de samenvatting van de toetsing (deel A) per e-mail naar het secretariaat van Sociaal Werk Nederland met een cc naar de betreffende adviseurs.
- b. Voldoet de organisatie aan maximaal 4 normen niet en/of aan maximaal 9 normen deels, verzoekt de CI het lid om binnen 4 weken een verbeterplan aan te leveren voor alle normen waaraan de organisatie niet of deels voldoet. Voor het beoordelen van een verbeterplan heeft de CI 2 weken de tijd.
 - i. Keurt de CI het verbeterplan goed, dan besluit hij positief en wordt het definitieve rapport opgesteld en stuurt de samenvatting van de toetsing per e-mail naar het secretariaat met een cc naar de adviseurs.
 - ii. Keurt de CI het verbeterplan af, krijgt het lid 2 weken de tijd om het verbeterplan aan te passen. Keurt de CI het aangepaste plan daarna goed (voor het nakijken van het verbeterplan heeft de CI maximaal 2 weken de tijd), besluit de CI positief en wordt het definitieve rapport opgesteld en stuurt de Samenvatting van de toetsing per e-mail naar het secretariaat met een cc naar de adviseurs.
 - iii. Keurt de CI het aangepaste plan af (heeft de CI maximaal 2 weken de tijd voor), dan neemt de CI contact op met de lidorganisatie en worden de volgende stappen besproken. CI informeert Sociaal Werk Nederland over de volgende stappen.
- c. Voldoet de getoetste organisatie aan meer dan 4 normen niet en/of aan meer dan 9 normen deels, dan houdt de CI de besluitvorming aan tot maximaal een halfjaar na het aflopen van de certificatedatum. Het lid moet dan niet alleen voor alle normen die niet/deels voldoen een goed te keuren plan van aanpak opstellen. De CI moet binnen een half jaar na verloopdatum certificaat de voortgang in de praktijk toetsen. De volgende opties kunnen dan voorkomen:
 - i. Maakt het lid geen gebruik van de mogelijkheid tot het opstellen van plannen van aanpak en aanvullend onderzoek, dan besluit de CI negatief te adviseren. Het certificaat wordt niet toegekend of verlengd en het lid wordt niet opgenomen in het Kwaliteitsregister dan wel daaruit verwijderd.
 - ii. Kiest het lid voor de verbeteroptie, dan levert het lid binnen 4 weken een verbeterplan aan



voor elke norm waaraan het niet of deels voldoet. Daarnaast spreekt het lid met de CI een aanvullend onderzoek ter plekke af op een gezamenlijk overeengekomen moment. Tijdens dit onderzoek toetst de CI aan de hand van de verbeterplannen welke vooruitgang de organisatie heeft geboekt. De CI stelt een beknopt verslag op van dit onderzoek in de vorm van een aanvullende passage in Deel A en een addendum op deel B. In de periode tot afronding van dit aanvullend onderzoek is de certificering van het lid 'geschorst'. Dat betekent dat het lid in deze periode niet mag verwijzen naar certificering op zijn eigen kanalen en ook niet in het kwaliteitsregister staat van Sociaal Werk Nederland als gecertificeerd.

- ii. Voldoet de organisatie na dit aanvullend onderzoek aan maximaal 4 normen niet en/of aan maximaal 9 normen deels, en heeft de CI het verbeterplan voor deze normen goedgekeurd, besluit de CI alsnog positief te adviseren aan Sociaal Werk Nederland om het certificaat opnieuw toe te kennen. De CI stuurt dit advies met het op basis van het aanvullende onderzoek aangevulde Deel A in een e-mail naar het secretariaat en een cc naar de adviseurs. Sociaal Werk Nederland kent dan het certificaat (opnieuw) toe, bij hercertificering met een datum opvolgend aan het oude certificaat en maakt dat weer zichtbaar op de website.

10. Opstellen plannen van aanpak

Binnen 4 weken stelt het lid een plan van aanpak op voor elke norm die als voldoet deels of voldoet niet is gewogen. De CI heeft maximaal 2 weken de tijd om het plan van aanpak goed te keuren. Nadat de CI deze plannen heeft goed gekeurd volgt de afronding van het onderzoek.

11. Aanleveren definitief rapport

Uiterlijk 1 week nadat de CI de plannen van aanpak heeft goedgekeurd stuurt de CI het definitieve rapport (deel A en B) met de beoordeelde plannen van aanpak per e-mail aan de lidorganisatie. Sociaal Werk Nederland ontvangt van de CI deel A van het definitieve rapport met het betreffende advies aan per e-mail op het e-mailadres: secretariaat@sociaalwerk.nl

Aanleveren resultaten toetsing bij positief advies

12. Aanleveren rapportage toetsingsresultaten bij Sociaal Werk Nederland

Is het besluit van de CI over toekenning van het certificaat en opname in het Kwaliteitsregister positief met welk scenario dan ook, dan levert de CI binnen een week de ingevulde Samenvatting uitkomst toetsing (Deel A. van het format resultaat toetsing) aan bij Sociaal Werk Nederland. Deze wordt gemaïld naar secretariaat@sociaalwerk.nl en met een kopie daarvan naar de betreffende adviseurs.

13. Controle op volledigheid en juistheid van Samenvatting toetsingsrapport

Het secretariaat van Sociaal Werk Nederland controleert de samenvatting uitkomst toetsing op volledigheid en formele juistheid met gebruikmaking van het toetsingsformat binnen 2 weken na ontvangst van het rapport.

14. Bevestigen ontvangst toetsingsrapport

- a. Indien de samenvatting uitkomst toetsing onvolledig is ingevuld en/of formele onjuistheden



bevat, stuurt het secretariaat van Sociaal Werk Nederland deze binnen 1 week na ontvangst retour naar de CI met het verzoek om aanvulling en/of correctie.

- b. De CI heeft 1 week de tijd om de samenvatting op orde te brengen en naar Sociaal Werk Nederland te sturen. Het secretariaat controleert de gecorrigeerde samenvatting uitkomst toetsing en stuurt een ontvangstbevestiging.

Toekenning certificaat Kwaliteitslabel en opname in Kwaliteitsregister Sociaal Werk

15. Toekenning en uitreiken certificaat en opname in Kwaliteitsregister:

Bij volledigheid van de samenvatting van het auditrapport maakt het secretariaat van Sociaal Werk Nederland binnen 2 weken het certificaat op en zorgt voor opname van het getoetste lid in het Kwaliteitsregister. Het secretariaat verwerkt alle gegevens in Aurea. Het geregistreerde lid wordt in het Kwaliteitsregister op de website van Sociaal Werk Nederland getoond als extern getoetst. Het secretariaat informeert het lid binnen diezelfde periode van 2 weken over toekenning van het certificaat en opname in het Kwaliteitsregister. Het lid (de hoofdcontactpersoon en de persoon met naam op het rapport) ontvangt het certificaat zowel digitaal als in een pdf-bestand, inclusief het logo in Illustrator en als PNG via de mail en afgedrukt per post. Een kopie van het e-mailbericht gaat naar de adviseurs en de certificerende instantie. Zodra het certificaat klaar en aan het lid en de CI verstuurd is, informeert het secretariaat van Sociaal Werk Nederland de beheercommissie.

Het pakket voor certificering bevat verder:

- een perspakket (standaard nieuwsberichten die eenvoudig te personaliseren zijn met tips erin)
- raamsticker met jaartal certificering en logo van het label
- lekkernij voor medewerkers met logo label (bijvoorbeeld chocolaatjes of cakejes)
- fysiek certificaat; bij de eerste certificering komt daar een fotolijstje bij

Vervolg en hertoetsing

16. Reminder hertoetsing:

Verschillende keren voor de vervaldatum van het certificaat en de registratie stuurt Sociaal Werk Nederland een reminder naar het lid over de hertoetsing.

17. Updaten of vervallen certificaat en registratie:

Het getoetste lid is zelf verantwoordelijk voor het op tijd plannen en laten uitvoeren van de hertoetsing. Op de vervaldatum zijn dan drie scenario's mogelijk:

- 1) Het lid heeft zich laten hertoetsen en de hertoetsing is met een positief advies (op basis van een volledig en juist toetsingsrapport) vóór of op de vervaldatum van de vorige registratie afgerond. In dat geval werkt het secretariaat van Sociaal Werk Nederland de registratie bij, maakt een nieuw certificaat op en stuurt dit binnen 2 weken op naar de betreffende lidorganisatie. De datum op het nieuwe certificaat is aansluitend op de datum van het vorige certificaat, mits binnen de gestelde richtlijnen.
- 2) Het secretariaat informeert het lid 2 weken voor vervaldatum schriftelijk dat de certificatie en registratie wordt opgeschort tot maximaal 6 maanden na vervaldatum. In deze periode tot



afronding van de hercertificering mag het lid niet verwijzen naar certificering, op welk kanaal dan ook. Wanneer binnen de periode van 6 maanden een definitief toetsingsrapport met positief advies is ontvangen, maakt Sociaal Werk Nederland binnen 2 weken een nieuw certificaat aan met datum aansluitend op het vorige certificaat.

- 3) Het lid heeft zich niet laten hertoetsen en bevindt zich ook niet in een hertoetsingstraject. Het secretariaat informeert het lid 2 weken voor de vervaldatum dat certificaat en registratie vervallen. Indien het lid dan later toch weer gecertificeerd wil zijn dient er een initieel onderzoek plaats te vinden inclusief zelfevaluatie als nieuwe nulmeting vooraf.
- 4) De certificering van het lid is vervallen. Het secretariaat haalt het lid uit het kwaliteitsregister en past dit aan in de administratie. Zodra het lid uit het systeem is gehaald ontvangt deze een e-mail met daarin de mededeling dat het certificaat vervallen is, vanaf de vervaldatum mag het logo niet meer gebruikt worden.



Bijlage 7

Format resultaat toetsing

Kwaliteitsnormen Sociaal Werk versie 2019 (nieuw normenkader)

Deze voorwaarden zijn ook te [downloaden](#) op onze website in een apart document.

In dit format worden de toetsingsresultaten gedocumenteerd. De Samenvatting uitkomst Toetsing (A.) levert u in bij Sociaal Werk Nederland (SWN). Het geheel inclusief de Bevindingen Toetsing Kwaliteitslabel Sociaal Werk (B.) levert u aan bij de getoetste organisatie.

A. Samenvatting uitkomst toetsing

Inhoud van het verslag

- *Samenvatting, verloop en uitkomst onderzoek, input voor trendanalyse en advies aan SWN*
- *Bevindingen huidig onderzoek bestemd voor de getoetste organisatie*

Het onderzoek is uitgevoerd bij

Klantnaam:	Click or tap here to enter text.
Adres:	Click or tap here to enter text.
Lidnummer SWN:	Click or tap here to enter text.
Contactpersoon:	Click or tap here to enter text.
Telefoon:	Click or tap here to enter text.
Email:	Click or tap here to enter text.
Website:	Click or tap here to enter text.
Inzet medewerkers (vast en tijdelijk) in fte:	Click or tap here to enter text.
Inzet stagiaires in fte:	Click or tap here to enter text.
Inzet bedrijfskritische vrijwilligers in fte:	Click or tap here to enter text.

Het onderzoek is uitgevoerd door

Naam Certificerende instelling:	Click or tap here to enter text.
Straat, huisnummer:	Click or tap here to enter text.
Postcode, plaatsnaam:	Click or tap here to enter text.
URL website:	Click or tap here to enter text.
Telefoonnummer:	Click or tap here to enter text.



Kerngegevens uitvoering onderzoek

Soort onderzoek ((her)certificering Sterk Sociaal Werk, intercollegiale toetsing, combitoets met andere labels):	Click or tap here to enter text.
Expiratiedatum laatste certificaat:	Click or tap here to enter text.
Gesproken met: (functie- en afdelingsnamen)	Click or tap here to enter text.
Uitvoering:	Click or tap here to enter text.
Plannen van aanpak rond op:	Click or tap here to enter text.
Verslag:	Click or tap here to enter text.
Teamleider:	Click or tap here to enter text.
Beoordelaar(s):	Click or tap here to enter text.
Verslag tegen gelezen door:	Click or tap here to enter text.
Tijdsbesteding (in uren onsite, totaal):	Click or tap here to enter text.

Kerngegevens certificaat en onderzoek vervolg

Scope certificaat	Click or tap here to enter text.
Schets organisatie	Click or tap here to enter text.
Relevante ontwikkelingen (denk aan fusies, nieuwe taken, wisselingen, ander werkgebied e.d.)	Click or tap here to enter text.
Verloop onderzoek (locaties onderzoek, live/online, afspraken documenten en dossiers)	Click or tap here to enter text.
Opvolging verbeterpunten vorig onderzoek (samenvattend wat er met verbeterpunten is gedaan)	Click or tap here to enter text.

Conclusies

Conclusies dit onderzoek (totaal aantal normen wel/ deels/ niet/ niet van toepassing)	Click or tap here to enter text.
Rubriek Vakmanschap (alles voldoet/ welke deels wel, waarom/ welke niet, waarom/ welke niet van toepassing, waarom)	Click or tap here to enter text.
Rubriek Dienstverlening (welke deels wel/ welke niet, waarom/ welke niet van toepassing, waarom)	Click or tap here to enter text.



Rubriek Organisatie en bestuur (alles voldoet/ welke deels wel, waarom/ welke niet, waarom/ welke niet van toepassing en waarom) [Click or tap here to enter text.](#)

Ingediende plannen van aanpak (korte toelichting) [Click or tap here to enter text.](#)

Input trendanalyse en advies

Sterke punten:

- [Click or tap here to enter text.](#)
- [Click or tap here to enter text.](#)
- [Click or tap here to enter text.](#)
- [Click or tap here to enter text.](#)

Belangrijkste verbeterpunten:

- [Click or tap here to enter text.](#)
- [Click or tap here to enter text.](#)
- [Click or tap here to enter text.](#)
- [Click or tap here to enter text.](#)

Advies

Advies (Positief/negatief advies met weging verbeterplannen) [Click or tap here to enter text.](#)

Tijdsindicatie volgend onderzoek [Click or tap here to enter text.](#)

Ondertekening (Plaats, handtekening en naam teamleider audit) [Click or tap here to enter text.](#)



B. Bevindingen Toetsing Kwaliteitsnormen Sterk Sociaal Werk bestemd voor de certificerende instellingen en de getoetste organisatie

Toelichting

- Een organisatie kan geheel, deels of niet voldoen aan een norm. Voldoen aan een norm betekent dat dit in de praktijk is aangetoond. Het hebben van een document waarin staat dat men het geregeld heeft is niet voldoende; het gaat om het handelen in de praktijk!
- De uitkomsten van de intercollegiale toetsing of externe toetsing worden per norm beknopt weergegeven in de middelste kolom en onderbouwd met voorbeelden, citaten, gegevens, documenten, e.d. Het Voorbeeldverslag resultaat toetsing (te downloaden op de website van Sociaal Werk Nederland) geeft toetsers en Certificerende instellingen inzicht in de afgesproken wijze van rapporteren.
- In de rechterkolom staat het oordeel: voldoet (+), verbeterpunt (+/-), en voldoet niet (-).

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +, +/-, -
1. Professionals beschikken over de voor hun werk relevante competenties zoals geformuleerd in het voor hen van toepassing zijnde beroepscompetentieprofiel en passen deze toe.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers/ cliënten.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.



Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +, +/-, -
6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
7. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
10. Professionals onderschrijven en zijn ingewerkt in de door de organisatie gehanteerde methoden en technieken en wegen binnen deze kaders af welke interventies zij in zetten.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid. Geregistreerde professionals houden hun portfolio actief bij teneinde hun registratie te continueren.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
14. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
15. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
<i>Rubriek Vakmanschap getoetste documenten:</i>	Click or tap here to enter text.	

Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
1. De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
2. Professionals inventariseren de expliciete en impliciete vragen en risico's aan de zijde van de klant(-groep). Dit geldt zowel voor individuele cliënten/ clientsystemen, als burgerinitiatieven en alles er tussen in. Zij stellen vooraf 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.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
3. Professionals maken met elke klant(-groep) passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
4. Professionals ondersteunen de klant(-groep) bij de realisatie van de afgesproken aanpak, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
5. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de klant en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken van de organisatie en in de keten. Gezamenlijk reflecteren professionals op leerpunten uit deze afwijkingen en de organisatie neemt waar zinvol verbetermaatregelen om toekomstige risico's te voorkomen.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.



Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
6. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze, opdat reflectie en verantwoording op keuzes en het handelen mogelijk is en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd is bij uitval van de betrokken professional. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
7. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
8. Professionals evalueren de dienstverlening met hun uiteenlopende klanten op passende wijze, leren hieruit, stellen zo nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast. Zij delen leerervaringen en 'best practices' met collega's.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
9. Professionals maken afspraken met relevante samenwerkingspartners over ieders inzet in de dienstverlening aan cliënten, groepen en andere belanghebbenden. Binnen deze kaders werken zij samen, overleggen en monitoren de voortgang en evalueren periodiek.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
10. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische vrijwilligers (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
11. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische stagiaires (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
<i>Rubriek Dienstverlening getoetste documenten:</i>	Click or tap here to enter text.	



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>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 met input van de professionals.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>
<p>2. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betreft relevante belanghebbenden, waaronder medewerkers, bij de opstelling of herformulering hiervan.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>
<p>3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>
<p>4. De organisatie benut het gedachtegoed van het Kwaliteitslabel en de competenties uit de van toepassing zijnde beroepsprofielen om verder te professionaliseren en samen te vernieuwen.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>
<p>5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>
<p>6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>
<p>7. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>	<p>Click or tap here to enter text.</p>



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
8. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatieeisen en opdrachtgevereisen voldoen en werkt hen adequaat in met actieve inzet van de nieuwe medewerkers zelf.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
10. De organisatie hanteert een passende vorm van tenminste jaarlijkse evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker, legt de afspraken vast en monitort de voortgang.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
11. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld 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. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
12. De organisatie heeft visie en beleid vastgesteld op de inzet van stagiaires in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde ervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van stagiaires en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten en eisen van de opleiding. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met stagiaires.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
13. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld 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.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
14. De organisatie selecteert betaalde derden (zoals zzp'ers, trainers, etc.) zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voordat ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over hun inzet en evalueert met hen de prestaties.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
15. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, stagiaire, vrijwilliger en ingezette derde, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
16. De organisatie stelt vast dat wat nodig is voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie voor elke professional en klant / cliënt en houdt zich aan wettelijke verplichtingen op vlak van ARBO, RI&E en BHV.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
17. De organisatie voldoet ook aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy /AVG, klachten, meldcode, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ongewenst gedrag en handelt hiernaar.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
18. De organisatie houdt zich aan de Governance code van Sociaal Werk Nederland en de CAO Sociaal Werk of een andere van toepassing zijnde CAO.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
19. De organisatie richt haar werkprocessen (primair, ondersteunend en besturend) en bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's. Zij monitort de werkbaarheid van afspraken en werkprocessen en neemt waar nodig verbetermaatregelen.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
21. 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.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
22. 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. De organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
23. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.	Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
<i>Rubriek Organisatie en Bestuur getoetste documenten:</i>	Click or tap here to enter text.	



Bijlage 8

Voorbeeldverslag resultaat toetsing

Geanonimiseerd voorbeeldrapport van Brede Sociaal Werk Organisatie Resultaat Toetsing Kwaliteitsnormen Sociaal Werk (Let op: oud format). Zie bijlage 7 voor nieuwe format, ook te [downloaden](#) via bijlage 11 of op de website.

In dit format worden de toetsingsresultaten gedocumenteerd. De Samenvatting uitkomst Toetsing (A.) levert u in bij Sociaal Werk Nederland. De Bevindingen Toetsing Kwaliteitslabel Sociaal Werk (B.) levert u aan bij de getoetste organisatie.

A. Samenvatting uitkomst Toetsing

Kerngegevens toetsing

Naam lid organisatie:	Brede Sociaal Werk Organisatie (hierna afgekort tot organisatie)
Adres lid organisatie:	Voor voorbeeld niet relevant
Website organisatie:	Voor voorbeeld niet relevant
Naam contactpersoon:	Voor voorbeeld niet relevant
Mailadres contactpersoon:	Voor voorbeeld niet relevant
Telefoon contactpersoon:	Voor voorbeeld niet relevant
Scope (werkprocessen / organisatieonderdelen, die getoetst zijn):	Het in de regio bieden van <ul style="list-style-type: none">• Opbouwwerk• Jeugd- en jongerenwerk• Maatschappelijk werk• Sociaal Juridische dienstverlening• Wonen-welzijn-mantelzorgondersteuning• Lichte zorg en dagbesteding• Meldpunt discriminatie• Beheer Vrijwilligerscentrales en Vrijwillige inzet



Omvang organisatie: aantal medewerkers, aantal fte en aantal locaties) voor zover 'in de scope':	Ca. 95 fte plus ca. 15 fte aan stagiaires en ca 30 zgn. bedrijfskritische vrijwilligers. Ca. 70 werkplekken en uitvalsbases (zoals buurtcentra, jongerenketen, e.d.) waar en van waaruit wordt gewerkt.
Gekozen vorm van het onderzoek (intercollegiale adviesmeting, combi ICT met CI, alleen CI op het label, Combi Label en ISO/HKZ door CI)	Alleen Label; hercertificering
Zelfevaluatie ingeleverd op:	N.v.t. i.v.m. hertoetsing
Onderzoek ter plaatse uitgevoerd op (datum/data) en op locaties:	3 dagen op zowel het centraal bureau als 1 nevenlocatie.
Intercollegiale Toetsers (namen en organisatie waar men werkt):	Niet van toepassing, CIIO heeft het onderzoek alleen uitgevoerd
Verantwoordelijke CI en teamleider	<Naam> Teamleider en <naam> beoordelaar CIIO
Gesprekspartners (geen namen, alleen functies):	Bestuurder, 2 regiomanagers, 2 teamcoaches, stafmedewerker en sociaal werker over innovatie primair proces, medewerker en vrijwilligers sociaaljuridische dienstverlening, medewerker administratie thuis, coördinator vrijwilligerscentrale, coördinator vrijwillige thuishulp en vrijwilliger thuishulp. 4 maatschappelijk werkers, 2 buurtwerkers, 2 schoolmaatschappelijk werkers, 3 kind-jongerenwerkers, 2 opvoedondersteuning, 4 begeleiders diverse vormen dagbesteding, coördinator meldpunt discriminatie, 2 betrokken Buurtbemiddelaars, coördinator mantelzorg en vrijwilliger mantelzorgondersteuning, 2 stagiaires, 2 vrijwilligers/ deelnemers participatieproject, tijdens rondgang op locatie enkele deelnemers aan activiteiten.



Datum verslag team (na interne controle) naar lid organisatie:	Voor voorbeeld niet relevant
Datum ontvangst verbeterplan met akkoord	Voor voorbeeld niet relevant
Datum verslag definitief met akkoord lid organisatie	Voor voorbeeld niet relevant
Datum inzending samenvatting naar Sociaal Werk Nederland	Voor voorbeeld niet relevant

Overall resultaat toetsing

NB de nummers verwijzen naar de nummers in het kwaliteitskader

Onderdeel norm	Nrs. normen die voldoen	Nrs. normen met verbeterpunt	Nrs. normen voldoen niet	Nrs. normen niet van toepassing	Nrs. normen niet beoordeeld
Vakmanschap	1; 2; 3; 4; 6; 8; 9; 10 ;11; 12; 13; 14; 15	5; 7		nvt	nvt
Dienstverlening	1; 2; 3; 4; 7; 9; 10; 11	5; 6; 8		nvt	nvt
Organisatie en bestuur	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 11; 12; 13; 14; 15; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23	10; 16		nvt	nvt
Resultaat totaal	41 van de 49	7 van de 49	0 van de 49	nvt	nvt



Toelichting

De getoetste organisatie is een brede welzijnsorganisatie in het midden van het land. Zij werkt voor 10 gemeenten en is ook steeds actief op zoek naar aanvullende financieringsbronnen om zo in te kunnen spelen op geïdentificeerde kansen en behoeften in het werkgebied, bijvoorbeeld op het snijvlak van zorg en welzijn. Bij de hertoetsing laat de organisatie goed zien zich verder ontwikkeld te hebben. Alle als voldoet niet punten zijn deels of geheel en ook op punten die nu nog niet helemaal voldoen is voortgang geconstateerd. De opgestelde plannen van aanpak voldoen.

Input voor trendanalyses branche

Opvallend sterke punten (Complimenten)	Meest in oog springende verbeterpunten (Zorgpunten)
Vakvolwassen medewerkers, nemen initiatief en zijn innovierend en maken competenties in praktijk waar	Te veel vertrouwen dat implementatie als vanzelf wel goed komt
Goed inspelen op kansen 'in de markt' bijvoorbeeld op vlak van welzijn op recept en dagbesteding	Dossiervorming bij aantal disciplines/ werksoorten onder de maat
Veel rendement en spin-off van deelname aan Innovatief VWS programma	Systematiek rond incident melden en er uit leren komt nog niet goed uit de verf
Veel geïnvesteerd in methodiekontwikkeling en het hierbij betrekken van medewerkers. Positieve ervaring met inzet model positieve gezondheid	Prioriteitsstelling professionals is deels weinig transparant
Weloverwogen inzet bedrijfskritische vrijwilligers en stagiaires met effect 1+1=3	Beroepscode nog weinig doorleefd en bekend

Advies (alleen in te vullen door CI) inzake toekenning keurmerk Sociaal werk: volgt

- Positief: de verbeterplannen voor de normen die deels voldoen zijn opgesteld en goedgekeurd.

Datum, naam en handtekening verantwoordelijke teamleider

Teamleider CIO



B. Bevindingen Toetsing Kwaliteitsnormen Sociaal Werk

Toelichting

- Een organisatie kan geheel, deels of niet voldoen aan een norm. Voldoen aan een norm betekent dat dit in de praktijk is aangetoond. Het hebben van een document waar in staat dat men het geregeld heeft is niet voldoende; het gaat om het handelen in de praktijk!
- De uitkomsten van de intercollegiale toetsing en/of externe toetsing worden per norm beknopt weergegeven in de middelste kolom en onderbouwd met voorbeelden, citaten, gegevens, documenten, e.d. Er is een voorbeelddocument opgesteld wat toetsers en CI's inzicht geeft in de afgesproken wijze van rapporteren.
- In de rechterkolom staat het oordeel: voldoet (+), verbeterpunt (+/-), en voldoet niet (-).
- Organisaties die opgaan voor het Kwaliteitslabel versie 2019 moeten voor alle normen waar zij nog niet (max. 3 normen) of nog niet volledig (max. 8 normen) aan voldoen eerst een plan van aanpak voorleggen aan de CI. Na goedkeuring van dat plan kan de CI positief adviseren het kwaliteitslabel voor 2 jaar toe te kennen/te continueren.

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +, +/-, -
1. Professionals beschikken over de voor hun werk relevante competenties zoals geformuleerd in het voor hen van toepassing zijnde beroepscompetentieprofiel en passen deze toe.	Nagenoeg alle geïnterviewde professionals met de nodige praktijkvoorbeelden en gevolgde opleiding, aanvullende scholing en deelname aan intervisie aannemelijk maken dat zij beschikken over de gevraagde competenties en deze toepassen. De meeste professionals zijn beroep geregistreerd.	+



Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.</p>	<p>Zowel de geïnterviewde nieuwe medewerkers als medewerkers ingezet in ander werkgebied en/of andere rol als de stagiaires geven concrete voorbeelden hoe zij zelf een actieve rol hebben gespeeld in het inwerken on the job. Soms werden ze hierbij wat gehinderd door het feit dat de vertrokken collega er niet meer was voor overdracht; dat versterkte de noodzaak tot eigen initiatief. Gegeven voorbeelden van inwerkactiviteiten: samen op trekken met maatje, meelopen met collega's, erop afgaan, netwerken, gebruik maken van beschikbare documenten, vragen stellen,... Zij zijn hierbij veelal gefaciliteerd met een inwerkprogramma. Soms geeft een concrete projectopdracht ook houvast. Stagiaires geven als tip dat het zinvol kan zijn wanneer zij meer in de breedte kennis kunnen maken met de organisatie om zo beter zicht te krijgen op het veelomvattende werkveld.</p>	<p>+</p>



Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.</p>	<p>Professionals geven aan veel ruimte te krijgen en te nemen voor het oppakken van kansen in de wijk, het faciliteren van burgerinitiatieven en het actief bemiddelen van vrijwilligers vaak in samenwerking met netwerkpartners. Nu men samenwerkt in multidisciplinaire teams vinden professionals met een verschillende disciplines elkaar eerder en benut men elkaars expertise meer dan vroeger. Selectie van de gegeven voorbeelden van activiteiten: geheugenhuis voor lichtdementerenden, eetcafé op zondag, voetbaltoernooi van jongeren uit de wijk samen met statushouders, hulp bij thuisadministratie, vrijwillige huishulp, kenniscafé voor vrijwilligers, project tijd voor meedoen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, e.d.</p>	<p>+</p>
<p>4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers/ cliënten.</p>	<p>Professionals geven veel voorbeelden van activiteiten waarbij burgers (klanten, vrijwilligers, wijkbewoners) participeren en meer in hun eigen kracht komen: Tijd voor Meedoen, Digitaal formulierensprekuur, hulp bij administratie, opzet zorgnetwerken en buurtnetwerken, buurtbemiddeling, welzijn op recept, tweede kans traject etc.</p>	<p>+</p>



Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.</p>	<p>Professionals die werken in kader van specifieke gemeentelijke of regionale opdrachten en projecten zoals het Antidiscriminatie-steunpunt, Schuldhulpverlening en Tweede kans, Buurtbemiddeling e.d. hebben heldere afspraken over hun rol. Professionals die werken in een van de gebiedsgerichte multidisciplinaire teams handelen binnen een globaal omschreven teamopdracht vooral vanuit hun professionele beroepsopvatting. Zij stellen daarbij eigen individuele prioriteiten waarbij niet altijd duidelijk is hoe die zich verhouden tot de prioriteiten van de organisatie. Dat roept de vraag op of dat altijd de meest wenselijke prioriteiten zijn. CIOO weegt het deels ontbreken van afspraken en kaders in deze als verbeterpunt.</p>	<p>+/-</p>
<p>6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.</p>	<p>Zie ook hiervoor, uit de gegeven voorbeelden en besproken beroepshouding is er zeker sprake van het nemen van verantwoordelijkheid en benutten van de ruimte.</p>	<p>+</p>
<p>7. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.</p>	<p>Circa de helft van de professionals is bekend met de eigen gedragscode van de organisatie en de geldende beroepscode. Alle professionals kunnen wel voorbeelden geven van ongewenst te vermijden gedrag en gewenst voorbeeldgedrag. Genoemd verbeterpunt is om de gedragscode periodiek te bespreken in teams en/of specialisten-overleggen.</p>	<p>+/-</p>



Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.</p>	<p>Het kwaliteitssysteem van de organisatie is recent ingericht. Professionals weten de documenten te vinden in de kwaliteitsmap op de gemeenschappelijke N schijf. Zij geven regelmatig het signaal af dat de zoekfunctie beter kan en diverse regelingen erg uitgebreid zijn beschreven, waardoor ze in de praktijk minder helpend zijn dan mogelijk. Op dit vlak loopt al een verbeter slag: er is waardering voor de compacte procesbeschrijvingen in de zgn. routekaarten per werksoort. Teams en locaties maken waar zinvol aanvullend praktische werkafspraken, toegespitst op activiteiten en werkruimten. De gehouden kwaliteitsleercirkels hebben medewerkers geholpen zicht te krijgen op nut en noodzaak van de diverse regelingen en de functie van externe toetsing. De focus op professionaliteit en vakmanschap in het Label Sterk Sociaal Werk spreekt professionals aan.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>
<p>9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.</p>	<p>Professionals zijn bekend met het n.a.v. de AVG geactualiseerde Privacyreglement en handelen hiernaar. Dit blijkt bijvoorbeeld afspraken omtrent dossiervorming, opnemen van beeldmateriaal na toestemming via sociale media, afspraken met netwerkpartners, beveiligd mailen en voorlichting hierover aan klanten.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>



Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>10. Professionals onderschrijven en zijn ingewerkt in de door de organisatie gehanteerde methoden en technieken en wegen binnen deze kaders af welke interventies zij in zetten.</p>	<p>Geïnterviewden zijn bekend met en hanteren de uitgangspunten van het methodisch handelen zoals door de organisatie uitgewerkt. Nagenoeg iedereen heeft de training oplossingsgericht werken gevolgd en hanteert deze methodiek. Afwijkend van de eigen afspraken rond plan van aanpak en werken met ZRM is het beeld bij diverse maatschappelijk werkers, opvoedondersteuning en jongerenwerkers. Dit is gewogen bij Dienstverlening punt 5.</p>	<p>+</p>
<p>11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.</p>	<p>Professionals (en de organisatie) maken onderscheid tussen inspelen op buurtinitiatieven en uiteenlopende cliënt vragen (wat zij zien als maatwerk leveren) en 'echt' nieuwe projecten. Voor maatwerk geldt het gestelde onder 10. Voor vernieuwende projecten heeft de organisatie spelregels die aantoonbaar gevolgd worden.</p>	<p>+</p>
<p>12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid. Geregistreerde professionals houden hun portfolio actief bij teneinde hun registratie te continueren.</p>	<p>De organisatie heeft met alle medewerkers bijeenkomsten gehouden over het IKB en LBB en dat leeft duidelijk. De meeste professionals zijn inmiddels geregistreerd in het register Sociaal werker of in het SKJ en er wordt toenemend gewerkt aan het vullen van het eigen portfolio. In de afgelopen jaren heeft nagenoeg iedereen diverse vormen van scholing, casuïstiek besprekingen en intervisie gevolgd. Hiervan zijn veel voorbeelden gegeven.</p>	<p>+</p>



Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +, +/-, -
13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.	In teams en via apps en mail delen professionals veel met elkaar. De in 2018 weer ingestelde vakgroepen en intervisie geven een stimulans aan het professionele debat over methodisch werken. Men neemt veel deel aan interdisciplinaire netwerken in de wijk of het dorp en daar wordt ook veel uitgewisseld.	+
14. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.	N.a.v. de bezuinigingen is het kostenbewustzijn volgens de respondenten duidelijk toegenomen. Teams bespreken de offertes aan gemeenten en zijn zich bewust van en creatief in wat wel en niet mogelijk is. Professionals tonen aan dat zij succesvol zijn om in aanvulling op gemeentelijke contracten extra activiteiten te ondernemen en (in natura) daarvoor aanvullend budget te verwerven.	+
15. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.	Professionals staan open voor feedback en kunnen met allerlei voorbeelden aantonen hier actief om te vragen. In 2019 is het fenomeen teamontwikkelgesprekken ingevoerd waarbij men elkaar in het team feedback geeft en reflecteert op eigen en gezamenlijke ontwikkelpunten. Het systematisch evalueren en reflecteren gebeurt vooral grotere activiteiten en projecten.	+



Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>1. De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.</p>	<p>De organisatie communiceert centraal en decentraal over haar werkzaamheden via o.m. Website, social media, folders en persberichten en storytelling. Een selectie van deze uitingen is bekeken. Medewerkers zijn zichtbaar aanwezig in wijken en kernen op vindplaatsen van de doelgroep en in contact met buurtbewoners, (Brede)scholen, wijkverenigingen, sportverenigingen etc.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>
<p>2. Professionals inventariseren de expliciete en impliciete vragen en risico's aan de zijde van de klant(-groep). Dit geldt zowel voor individuele cliënten/ clientsystemen, als burgerinitiatieven en alles er tussen in. Zij stellen vooraf 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.</p>	<p>Het verkennen van klantvragen speelt met name bij de 1 op 1 dienstverlening door de verschillende gespecialiseerde sociaal werkers (AMW, jongerenwerk, opvoedondersteuning, Schuldhulpverlening, etc.) en vindt conform de afspraken plaats getuige de vele gegeven voorbeelden. Bij complexe vragen wordt aantoonbaar doorverwezen naar bijvoorbeeld het CJG, het wijkteam, de GGZ of verslavingszorg en waar aan de orde is sprake van consultatie of samenwerking met Veilig Thuis. Bij buurtinitiatieven en outreachend groepsgericht werken is sprake van signalering en inspelen op kansen en initiatieven passend binnen de gemeentelijke opdracht. Dit vindt afgaand op de voorbeelden plaats en is deels ook af te leiden uit activiteitenplannen en projectbeschrijvingen.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>



Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>3. Professionals maken met elke klant(-groep) passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.</p>	<p>Afgezet tegen vorige toetsing is er goede slag geslagen in het methodisch werken. Dat was ook vorige keer als goed passend geregeld bij het discriminatiemeldpunt, de schuldhulpverlening, het 2 e kans project, het maatjesproject, de geheugenhuizen, de opvang i.s.m. Veilig Thuis etc. NU tonen ook de trajecten van maatschappelijk werkers, opvoedondersteuning en jongerenwerkers meer methodiek. De ZRM is in overleg met de gemeenten verlaten. Men gebruikt nu het model positieve gezondheid en de ervaringen hiermee zijn volgens de geïnterviewden positief.</p>	<p>+</p>
<p>4. Professionals ondersteunen de klant(-groep) bij de realisatie van de afgesproken aanpak, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners.</p>	<p>Dit gebeurt, met in acht neming van de weging bij Dienstverlening punt 4. Aldaar gewogen.</p>	<p>+</p>



Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>5. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de klant en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken van de organisatie en in de keten. Gezamenlijk reflecteren professionals op leerpunten uit deze afwijkingen en de organisatie neemt waar zinvol verbetermaatregelen om toekomstige risico's te voorkomen.</p>	<p>Professionals zijn alert op veiligheidsrisico's en agressie en spelen hier overwegend goed op in. Zo nodig meldt men via de verwijzindex en wordt SAVE en/of de wijkagent ingeschakeld. Incidenten worden besproken met collega's en soms wordt de manager geraadpleegd. Zo nodig krijgen klanten een waarschuwing en bij herhaling een tijdelijk verbod om deel te nemen. Wat niet goed uit de verf komt is het centraal melden en analyseren van incidenten opdat de organisatie daar in de breedte van kan leren ondanks de inspanningen die de organisatie op dit vlak heeft geleverd. Nog te veel professionals hebben niet helder wat de organisatie meldenswaardig vindt en geven aan incidenten als onderling pesten tussen cliënten, middelengebruik, signalen van diefstal, verbale agressie of spugen naar begeleider, e.d. zelf op te lossen. Daar waar klachten of meldingen de organisatie bereiken zijn zij aantoonbaar afgehandeld. Door het niet consequent melden mist de organisatie een goed zicht op de omvang en follow up op incidenten en kritische signalen. Dit is vervolgens een gemiste kans is om hiervan breed in de organisatie te leren en proactief op te acteren met preventieve maatregelen om zo risico's te borgen. Dit is een openstaand verbeterpunt.</p>	<p>+</p>



Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>6. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze, opdat reflectie en verantwoording op keuzes en het handelen mogelijk is en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd is bij uitval van de betrokken professional. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening.</p>	<p>De registratie is zorgvuldig bij diverse vormen van opvoedondersteuning, lichte zorg/dagbesteding, het antidiscriminatie-meldpunt, de sociaaljuridische dienstverlening en de buurtbemiddeling. Professionals actief in de werksoorten Jeugdwerk, SMW, AMW en buurtwerk en bemiddelaars van vrijwilligers registreren nog steeds matig volgens de afspraken in Regi Act, Regi Madi en Regi Match. Zij hanteren - overigens deels beargumenteerd- eigen, weinig transparante 'systemen' in outlook, schriftjes, logboekjes, Word- of Excel bestanden. Hierdoor is de informatie uit de cliëntvolgsystemen t.b.v. monitoring en verantwoording onvolledig en zijn er zowel uit privacy oogpunt als overdraagbaarheid van cliënten bij uitval van medewerkers risico's. Hier past een verdergaande verbetering.</p>	<p>+</p>
<p>7. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit.</p>	<p>Deels zijn afspraken over beëindiging onderdeel van de gemeentelijke afspraken of opgenomen in een projectbeschrijving of trainings-/begeleidingsaanbod. Afronden speelt vooral bij individuele trajecten. In het kinder- en jongerenwerk blijven jongeren vaak jaren in beeld en is er niet echt sprake van afronden maar dat is bewust beleid.</p>	<p>+</p>
<p>8. Professionals evalueren de dienstverlening met hun uiteenlopende klanten op passende wijze, leren hieruit, stellen zo nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast. Zij delen leerervaringen en 'best practices' met collega's.</p>	<p>De praktijk laat een wisselend beeld zien. Evalueren gebeurt wel, veelal tussen de bedrijven door en soms gepland bij afronding. Vastlegging vindt dan zelden plaats. Anders ligt dit bij projecten en nieuw aanbod. Die zijn wel aantoonbaar door betrokkenen geëvalueerd. Het beeld is dus wisselend; evalueren behoeft verbetering.</p>	<p>+/-</p>



Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>9. Professionals maken afspraken met relevante samenwerkingspartners over ieders inzet in de dienstverlening aan cliënten, groepen en andere belanghebbenden. Binnen deze kaders werken zij samen, overleggen en monitoren de voortgang en evalueren periodiek.</p>	<p>Professionals werken wijkgericht, plaatselijk en regionaal samen met een groot aantal partners. Teams maken gebiedsanalyses waarbij ze ook ingaan op partners. In teams is stilgestaan bij de visie op samenwerking en de te maken afspraken in deze. In geval van samenwerking rond een cliëntstelsel maakt de professional gerichte afspraken rond die cliënt (gezien). In geval van wijk-/gebiedsoverstijgende samenwerking bijvoorbeeld met de regionaal werkende GGZ en de politie heeft de organisatie convenanten afgesloten.</p>	+
<p>10. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische vrijwilligers (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.</p>	<p>Het vrijwilligersbeleid is vorig jaar geëvalueerd en recent geactualiseerd. Hierbij is ook gereflecteerd op het fenomeen bedrijfskritische vrijwilligers. Dat zijn bijvoorbeeld de vrijwillige coördinatoren van de vrijwilligerscentrales, de buurtbemiddelaars, de budgetmaatjes, de vrijwilligers palliatieve thuiszorg, de mantelzorgondersteuners en nog wel meer. De 4 vrijwilligerscentrales bemiddelen tussen de vraag naar en aanbod van vrijwilligers voor andere organisaties en voor de eigen organisatie.</p>	+
<p>11. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische stagiaires (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.</p>	<p>Er is sprake van inzet van diverse zgn. bedrijfskritische stagiaires: in het sociaaljuridisch werk, in jeugd en jongerenwerk (waaronder buurtsportwerk), bij opbouwwerk en in mindere mate bij maatschappelijk werk. De inzet is zorgvuldig van werving tot afronding. Geïnterviewde stagiaires zijn positief over de kansen die zij krijgen om relevante ervaring op te doen.</p>	+



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>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 met input van de professionals.</p>	<p>Het management heeft met de RvT een SWOT-analyse uitgevoerd. Deze analyse is besproken met de OR. Teams maken gebiedsanalyses die ingaan op genoemde aspecten. Documenten gezien en medewerkers gesproken; het stilstaan bij kansen en risico's is ingebed in de werkzaamheden.</p>	+
<p>2. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betreft relevante belanghebbenden, waaronder medewerkers, bij de opstelling of herformulering hiervan.</p>	<p>De organisatie heeft haar missie, visie en strategie helder geformuleerd. Met medewerkers is stilgestaan bij de visie in teams en vakgroepen. Voor diverse werksoorten is de visie toegespitst in aparte documenten en insteek. Vanuit de visie komt de organisatie met de diverse gemeenten tot prestatieafspraken.</p>	+
<p>3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.</p>	<p>De organisatie heeft te maken met ca 10 verschillende gemeenten die elk zo hun eigen proces hanteren om tot opdrachtformulering en -toekenning te komen en die ook eigen eisen stellen aan de verantwoording. Dit levert de nodige administratieve ballast op. In veelvuldig contact met sleutelfiguren binnen de diverse gemeenten probeert de organisatie te komen tot harmonisatie en meerjaren toekenningen. De eerste successen tekenen zich af.</p>	+
<p>4. De organisatie benut het gedachtegoed van het Kwaliteitslabel en de competenties uit de van toepassing zijnde beroepsprofielen om verder te professionaliseren en samen te vernieuwen.</p>	<p>Dit gebeurt en diverse geïnterviewden kunnen dit illustreren met allerlei praktijkvoorbeelden. Zie bijvoorbeeld de bevindingen bij vakmanschap.</p>	+
<p>5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.</p>	<p>Afgaand op alle informatie uit interviews, beoordeelde documenten, materialen en producten die zijn ingezien en evaluaties en rapportages maakt de organisatie dit zeker waar.</p>	+



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.	De organisatie is op allerlei fronten bezig met het inspelen op kansen en realiseren van vernieuwend aanbod, veelal in nauwe samenspraak met de wijk en/of de doelgroep. Voorbeelden zijn het project “tijd voor meedoen”, de buurtactiviteiten samen met het AZC e.d. DE aanpak is planmatig en er wordt goed gemonitord en geëvalueerd.	+
7. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.	De organisatie heeft in samenhang met de twee jaar geleden doorgevoerde reorganisatie en het uitkomen van het beroepsprofiel voor de sociaal werker haar functieprofielen geactualiseerd en competentiegericht beschreven. Met oog op de zelfsturing is ook een aantal het primair proces overstijgende teamrollen bijv. op vlak P&O, financiën, kwaliteit etc. uitgewerkt. Dit lijkt in de praktijk inmiddels goed te werken.	+
8. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatieeisen en opdrachtgevereisen voldoen en werkt hen adequaat in met actieve inzet van de nieuwe medewerkers zelf.	Werving en selectie vindt plaats met inbreng van uit teams en steun van P&O en volgens de eigen criteria. Het inwerken is goed gefaciliteerd en zowel de mentor als de nieuwe collega vervullen hierin een actieve rol.	+
9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit.	De organisatie heeft in de afgelopen periode via vakgroepen, trainingen en coaching aan talentontwikkeling gewerkt. Onlangs is intervisie weer breed ingevoerd. Een actueel opleidings- en ontwikkelplan voor 2019 is uitgewerkt en wordt uitgevoerd.	+



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>10. De organisatie hanteert een passende vorm van tenminste jaarlijkse evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker, legt de afspraken vast en monitort de voortgang.</p>	<p>De organisatie heeft in 2018 een nieuwe aanpak uitgewerkt voor het meer competentiegericht evalueren met en beoordelen van medewerkers. Nu de span of control van de huidige 2 regiomanagers veel groter is dan die van teamleiders voorheen zijn er twijfels of een jaarlijks gesprek met alle medewerkers door deze managers wel realistisch is. De organisatie overweegt daarom een vorm van teamevaluatie in te voeren. Sommige teams hebben hiertoe al geëxperimenteerd met de WMO-reflectietool en dit als inspirerend ervaren. Omdat er de afgelopen jaren weinig gesprekken zijn gevoerd en de nieuwe werkwijze op veel plekken van de organisatie nog moet worden ingevoerd weegt CIIO dit als verbeterpunt.</p>	<p>+/-</p>
<p>11. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld 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. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.</p>	<p>Het vrijwilligersbeleid is geactualiseerd en daarin is een heldere visie op onderscheid bedrijfskritische vrijwilligers en andere vrijwilligers en inzet in de praktijk opgenomen. Het werkproces van de vrijwilligerscentrale en profiel vrijwilligers-coördinator, proces van werving, selectie, contractering, inwerken, begeleiden, scholen, evalueren en waarderen zijn geregeld en voldoen in de praktijk. Er is voor elke vrijwilliger een dossier met contract en VOG en korte notities van evaluatiegesprekken.</p>	<p>+</p>



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>12. De organisatie heeft visie en beleid vastgesteld op de inzet van stagiaires in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde ervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van stagiaires en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten en eisen van de opleiding. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met stagiaires.</p>	<p>Dit beleid is aanwezig en wordt in de praktijk ook toegepast. De organisatie heeft afspraken met de diverse opleidingen, waarvan zij stagiaires betreft. Het proces van werving en selectie, stagecontract, begeleiding met inzet van werk- of praktijkbegeleiders, rol stage coördinator, periodieke evaluatie ook met de opleiding is geregeld en wordt ook zo uitgevoerd.</p>	+
<p>13. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld 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.</p>	<p>De organisatie heeft – vooral voor het jeugd- en jongerenwerk en het opbouwwerk- een visie en heldere criteria voor het al dan niet inspelen op en ondersteunen van burgerinitiatieven. Een mooi voorbeeld van inspelen op risico's is het met 'buurtvaders' en jongeren met rolmodel organiseren van activiteiten tijdens oudejaarsnacht als alternatief voor allerlei in het verleden voorkomende relletjes.</p>	+
<p>14. De organisatie selecteert betaalde derden (zoals zzp'ers, trainers, etc.) zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voordat ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over hun inzet en evalueert met hen de prestaties.</p>	<p>Dit is onderdeel van het inkoopproces waar het om leveranciers van diensten gaat. Bij andere derden is het maatwerk; de contractering en inzet van bijvoorbeeld een ingezette coach en een trainingsbureau ogen zorgvuldig. Voor stagiaires en vrijwilligers geldt gericht beleid; dit kwam hiervoor al ter sprake.</p>	+
<p>15. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, stagiaire, vrijwilliger en ingezette derde, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.</p>	<p>Dossiers zijn aanwezig, grotendeels op papier en opgeborgen achter slot.</p>	+



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>16. De organisatie stelt vast dat wat nodig is voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie voor elke professional en klant / cliënt en houdt zich aan wettelijke verplichtingen op vlak van ARBO, RI&E en BHV.</p>	<p>Arbobeleid en BHV zijn qua beleid geregeld. Op gebruikslocaties gelden deels vanuit een andere beheerder van het hele pand deels op initiatief van de organisatie praktische gebruiksregels. RI&E plannen zijn verouderd. Later dan gepland is deze maand een nieuwe RI&E ronde gestart die moet leiden tot een actueel plan van aanpak op elke locatie. De naleving van de hygiëne code voor kleine keukens en de veiligheid van medewerkers en gebruikers wordt hierbij meegenomen. Gelet op het feitelijk te laat starten van deze verbeterslag weegt CIIO dit als verder te verbeteren punt.</p>	+/-
<p>17. De organisatie voldoet ook aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy /AVG, klachten, meldcode, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ongewenst gedrag en handelt hiernaar.</p>	<p>De organisatie heeft op dit vlak het noodzakelijke geregeld, waaronder het voldoen aan de meldcode en een klachtenregeling en privacyreglement. Op ICT gebied is er aandacht voor continuïteit, beveiliging, datalekken en privacy. De verbinding is niet altijd even snel. Een aantal medewerkers geeft als tip mee nog eens in de breedte te kijken naar optimaal gebruik van ICT, smartphones en laptops. Naast al eerder genoemde regelingen voor klanten/cliënten is het werken met Bewoners Adviesraden (BAR) een zinvolle vorm van inspraak voor burgers. Voor medewerkers geldt de OR en de vertrouwenspersoon en de regeling klokkenluider.</p>	+
<p>18. De organisatie houdt zich aan de Governance code van Sociaal Werk Nederland en de CAO Sociaal Werk of een andere van toepassing zijnde CAO.</p>	<p>De organisatie houdt zich hieraan.</p>	+

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>19. De organisatie richt haar werkprocessen (primair, ondersteunend en besturend) en bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's. Zij monitort de werkbaarheid van afspraken en werkprocessen en neemt waar nodig verbetermaatregelen.</p>	<p>De organisatie heeft haar inrichting en bedrijfsvoering in 2018 aangepast en waar zinvol zijn toen werkafspraken geactualiseerd anticiperend op actuele ontwikkelingen in de sector en het sociale domein. Het systeem wordt ontsloten via de gemeenschappelijke schijf. Medewerkers geven als verbetertip mee dat de zoekfunctie beter kan en diverse regelingen erg uitgebreid zijn beschreven, waardoor ze in de praktijk minder helpend zijn dan mogelijk. De organisatie houdt interne audits en evaluaties, reflecteert met medewerkers in de teams en vakgroepen en laat zich extern toetsen en neemt daarop maatregelen. Waar dit beter moet of kan is dit gewogen bij de betreffende meer specifieke normen.</p>	<p>+</p>
<p>20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.</p>	<p>Voor zover te beoordelen is dit bij de laatste reorganisatie de continuïteit van de dienstverlening niet in het gedrang gekomen</p>	<p>+</p>
<p>21. 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.</p>	<p>De organisatie is haar inkoopbeleid aan het actualiseren. CIO heeft geen voorbeelden gehoord die er op wijzen dat voor nu niet aan de norm wordt voldaan.</p>	<p>+</p>



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +, +/-, -
<p>22. 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. De organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.</p>	<p>Primair zijn de prestatieafspraken met de gemeenten en subsidiegevers leidend in de op te stellen verantwoordingsrapportages. De organisatie heeft richting gemeenten in samenspraak een beknoptere vorm van kwartaalrapportages en verantwoording aan gemeentes ontwikkeld waarin ook plaats is voor storytelling en andere inhoudelijke terugkoppeling om zo meer zicht te geven op de aard en impact van de werkzaamheden. Hiertoe zijn eigen prestatie indicatoren vastgesteld. Dit wordt door gemeentes gewaardeerd en medewerkers ervaren dit als meer recht doen aan hun inzet en werkzaamheden en de inzet van burgers en vrijwilligers. Bij projecten wordt volgens de eisen van de subsidiegever gerapporteerd.</p>	+
<p>23. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.</p>	<p>De organisatie publiceert haar inhoudelijke jaarverslagen via haar website en doet ook tussentijds via de site verslag over inhoudelijke werkzaamheden via diverse media.</p>	+



Bijlage 9

Gedragcode en geheimhoudingsverklaring toetsing Kwaliteitslabel Sociaal werk

GEDRAGSCODE

1. Professionaliteit

- Alle betrokkenen bij de toetsing op het branche Kwaliteitslabel Sociaal Werk (toetsersuit de branche, medewerkers CI, betrokken medewerkers van Sociaal Werk Nederland en leden beheercommissie en Raad van Toezicht) onderschrijven deze gedragcode en ondertekenen de geheimhoudingsverklaring in de bijlage.
- Toetsers stellen zich onpartijdig op en geven hun professionele onafhankelijkheid niet prijs. Zij werken consciëntieus en zo objectief, onbevooroordeeld en feitelijk mogelijk. Zij onthouden zich van persoonlijke meningen en oordelen.
- Zij treden respectvol en vriendelijk op, zodat het vertrouwen in de toets methodiekals en het optreden als toetsers niet wordt geschaad.
- De toetsers hebben inzage in alles wat nodig is voor hun taakuitvoering. Zij gaan uiterst betrouwbaar om met alle ter inzage gegeven documenten en verkregen informatie over de organisatie en medewerkers om. Zij gebruiken verstrekte informatie niet voor andere doeleinden dan de toetsing.
- Zij houden hun kennis van de normen en de voorwaarden op peil.

2. Samenwerkingstaakverdeling

- De toetsers werken in een gelegenheidsteam per toetsing. Een teamleider (ervaren toetsers of medewerker CI) geeft leiding aan het team. Alle toetsers accepteren dezerol.
- De teamleider treedt op als contactpersoon naar de te toetsen organisatie en stelt in overleg een werkbare taakverdeling voor, rekening houdend met ieders competenties/achtergrond en het aspect onafhankelijkheid.
- De toetsers bereiden zich voor op de door hen uit te voeren toetsing door de aangeleverde zelfevaluatie en bijbehorende documenten door te nemen en zich voor te bereiden op hun interviews. Hiervoor zijn diverse hulpmiddelen beschikbaar (Handvat Toetsing en Format toetsing met ruimte voor aantekeningen).
- Het toetsteam maakt onder leiding van de teamleider samen de balans op aan het eind van de laatste auditdag en komt tot consensus over de bevindingen.
- De teamleider stelt de concept rapportage op; alle toetsers vullen aan en geven feedback.

3. Werkwijze

- Bij de toetsing wordt voorkomen dat er te snel conclusies getrokken worden. Derhalve wordt elke norm tenminste bij twee bronnen/ interviews getoetst en metinzage van documenten onderbouwd.
- De toetsers gaan zorgvuldig te werk en houden rekening met relevante omstandigheden van de organisatie.
- De toetsers inventariseren en toetsen op basis van feitelijke bevindingen. Hiertoe hebben zij inzage in alle relevante documenten. Dit houdt ook in het inzien van gegevens in cliëntdossiers, bestanden, werkdossiers en personeelsdossiers. Dit gebeurt altijd in het bijzijn van een vertegenwoordiger van de organisatie, die toeziet op correcte raadpleging.



- De toetsers hebben oog voor zowel de sterke punten als de verbeterpunten van de organisatie. In de rapportage komen deze punten terug. Toetsers onderbouwen hun conclusies. Er mogen geen relevante feiten of inzichten onverwerkt blijven; afwijkingen van eigen procedures en/of norm-eisen worden gerapporteerd. De rapportages zijn vertrouwelijk en anoniem.
- Alle toetsers evalueren na afloop de toetsing aan de hand van het evaluatieformulier. Elke auditor staat open voor feedback. Zij leggen aan elkaar verantwoording af over de wijze waarop zij de toetsing uitvoeren en de bevindingen en benodigde verbeteracties rapporteren.

Verklaring van zorgvuldigheid

Ondergetekende verklaart hierbij het volgende:

Ik verplicht mij tot een respectvolle en integere opstelling en naleving van gezamenlijke werkafspraken en het gestelde in de gedragscode.

Ik verplicht mij tot geheimhouding van hetgeen tijdens de toetsing aan bod komt of ter inzage is gegeven, voor zover derden redelijkerwijs op die geheimhouding aanspraak kunnen maken. Deze geheimhouding is niet van toepassing op het interne overleg in het toetsingsteam, in zoverre dit dient om de balans op te maken.

Ik zal alle documenten die betrekking hebben op mijn werkzaamheden ten behoeve van de toetsing zodanig behouden dat zij redelijkerwijs niet toegankelijk zijn voor derden.

.....

..... (naam en handtekening toetsers)

..... (datum)

..... (plaats)



Bijlage 10

Mantelovereenkomsten met certificerende instellingen

CIIO

Over CIIO en onze betrokkenheid bij Sociaal Werk

CIIO is een netwerkorganisatie van bevlogen mensen die zelf ervaring hebben met professionele dienstverlening, zoals de zorg, jeugdhulp, sociaal werk en onderwijs. Dat houdt ons scherp, belangstellend en betrokken.

Onze missie is om door normontwikkeling en toetsing een wezenlijke bijdrage te leveren aan de prestaties van organisaties en hun professionals. Hierbij delen we graag kennis en ervaring en stimuleren anderen daartoe met oog op het 'vermenigvuldigen van expertise'.

De opdracht van Sociaal Werk Nederland aan CIIO om het Kwaliteitslabel te helpen ontwikkelen en vanaf 2017 organisaties en hun professionals erop te toetsen sluit naadloos aan bij onze ambities.

De andere wijze van werken

Toetsing zien we als vorm van gezonde tegenspraak, instrument voor reflectie en impuls om te leren en te verbeteren. Klanten kiezen voor CIIO vanwege onze praktijkgerichte insteek en gesprekken 'die ertoe doen' en die gaan over de dienstverlening en de resultaten die ermee bereikt worden. Met als zoekvraag: hoe kan de kwaliteit verder ontwikkelen middels gedeelde waarden, kennis en kunde van professionals en andere betrokkenen? Keer op keer raken professionals in gesprekken geïnspireerd en doen zij nieuwe inzichten op, waar de organisatie na de toetsing mee aan de slag gaat.

De baten en kosten

Het proces van toetsing en het verslag ervan geeft u impulsen om te reflecteren en te verbeteren. Wanneer u aan de eisen voldoet geeft dat voldoening en erkenning van het vakmanschap. En voor uw klanten en opdrachtgevers is het een onafhankelijk 'kwaliteitsbewijs'.

CIIO hanteert een gereduceerd dagtarief van € 1175,- per dag (excl. BTW) en een reiskostenvergoeding van € 0,45 per km, (excl. BTW).

Per 1 juli 2022 voert CIIO een tariefwijziging door. Het dagtarief wordt dan € 1200,- (ex btw), de reiskostenvergoeding blijft onveranderd met 0,45 per km.

Heeft u (nog) niet gekozen voor externe toetsing op het Kwaliteitslabel maar wilt u weten hoe uw organisatie ervoor staat? CIIO beoordeelt voor een all-in tarief van € 500,- tot € 750, afhankelijk van de begeleiding die nodig is (excl. BTW en reiskosten) de door u uitgewerkte zelfevaluatie en voert met u een feedbackgesprek hierover op locatie. De ervaring leert dat zo'n tussenstap helpt om een realistisch plan van aanpak op te stellen voor de benodigde stappen richting een succesvolle toetsing.

Meer weten? Vragen? Persoonlijk contact?

U kunt contact opnemen met Pauline Ensing (Ensing@ciio.nl) of Gerrit Corbijn (Corbijn@ciio.nl). Kijk op www.ciio.nl of bel naar 088-4446333.



LRQA

LRQA stelt zich ten doel het leven op aarde een stukje veiliger te maken (www.lrqa.nl). Wij als LRQA zijn van mening dat alleen die organisaties een certificaat verdienen die daadwerkelijk "robuuste prestaties" leveren aan klanten/cliënten. Middels onze "Business Assurance" aanpak focussen wij ons tijdens de toetsingen op de vakbekwaamheid & motivatie van medewerkers en de randvoorwaarden die de organisatie hierbij schept om te excelleren. Onder het moto "Wij kijken anders" gaan we binnen uw organisatie op zoek naar principes als "minder vinken & meer vonken", "more people, less paper", "uw echte dagelijkse praktijk" en "de uiteindelijke bedoeling van uw organisatie". Wij constateren dat de filosofie van het kwaliteitslabel Sociaal Werk naadloos aansluit bij onze benadering.

Toetsing door LRQA

Certificering volgens het Kwaliteitslabel Sociaal Werk is alleen mogelijk middels een "externe toetsing". LRQA Training & Improvement Services (hierna, LRQA TIS) voert deze toetsingen uit vanuit de Business Assurance filosofie. Bij deze filosofie staan natuurlijk vakmanschap van sociaal werkers, het effect van de dienstverlening voor burgers en faciliterende, lerende organisaties met adequaat bestuur centraal.

Business Assurance filosofie

Een werkend managementsysteem is niet weg te denken uit succesvolle organisaties. Het doel is niet het systeem op zich. Wel de ondersteuning die het systeem u biedt bij het realiseren van uw visie en missie, uw doelstellingen en uiteindelijk natuurlijk tevreden klanten en andere belanghebbenden. Wat vraagt uw omgeving? Wat moet goed geregeld zijn? Welke risico's bedreigen het realiseren van uw doelstellingen? Dat zijn thema's waarin we graag met u meedenken. Toetsend, kritisch meekijkend, positief en constructief. Kortom: een moment van reflectie en onderzoek. Samen met u, op basis van vertrouwen en respect om in de toekomst succesvol te kunnen blijven.

Onze toetsers

Alle onderzoeken en beoordelingen zullen worden uitgevoerd door toetsers met kennis van en ruime ervaring in uw vakgebied. De rol van de toetsers van LRQA TIS is hierbij tweeledig. Ten eerste wordt getoetst of uw organisatie voldoet aan de normen uit het Kwaliteitslabel Sociaal Werk. Ten tweede wordt samen met u gewerkt aan een permanente verbetering van uw organisatie. Door inzet van een vaste toetsers heeft deze de mogelijkheid zich beter te verdiepen in uw organisatie en de dienstverlening verder uit te bouwen en te optimaliseren. Wanneer er gegronde redenen zijn, bestaat de mogelijkheid om de geselecteerde toetsers te weigeren. In dit geval zal LRQA TIS een andere gekwalificeerde toetsers selecteren.

Als "geselecteerd en erkend partner" van Sociaal Werk Nederland kunnen wij u een gereduceerd dagtarief aanbieden van € 1.250 (exclusief btw, inclusief reistijd en reiskosten (korting van 10% op ons reguliere tarief).

De service 'feedback op de door u ingevulde zelfevaluatie' bieden wij aan voor € 600 (exclusief btw en reiskosten).

Graag maken wij geheel vrijblijvend een afspraak met u om bovenstaande nader te bespreken. Hiervoor kunt u contact opnemen via training.nl@lrqa.nl of 010 2018 445.



Bijlage 11

Downloads

- [Zelfevaluatieformulier](#)
- [Format resultaat toetsing](#)
- [Gedragcode en geheimhoudingsverklaring](#)
- [Governancecode](#)
- [Voorwaarden toetsing CI's](#)
- [Toepassen normen wijkteams](#)
- [Toepassen peuterspeelzalen](#)
- [Toepassen vrijwilligers](#)

