



**Sociaal
Werk**
Nederland

Informatiedocument

Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk voor sociaalwerkorganisaties



**Sterk
Sociaal
Werk** Kwaliteits
label •

GECERTIFICEERD



Inhoudsopgave

| | |
|---|----------|
| 1. Het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk | 3 |
| 1.1. Waarom een Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk? | 3 |
| 1.2. Voordelen van het Kwaliteitslabel | 4 |
| 1.3. Tot stand gekomen door Sociaal Werk Nederland | 5 |
| 1.4. Branchecode | 5 |
| 1.5. Rubrieken en normen | 6 |
| 2. Stappenplan | 7 |
| 3. Toetsing en certificering | 8 |
| 3.1. Zelfevaluatie | 8 |
| 3.2. De toetsingsvarianten | 8 |
| 3.3. Scopebepaling | 9 |
| 3.4. Tijdsbesteding en kosten toetsing | 10 |



1. Het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk

Het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk is eigennuttig 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 combinatie-toetsingen met andere labels, zoals ISO en HKZ.

Kies je eigen toetsingswijze

Het Kwaliteitslabel kent drie opties voor toetsing (zie hoofdstuk 3 voor toelichting):

- 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).

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

In deze paragraaf lees je over de voordelen die het Kwaliteitslabel biedt aan lidorganisaties en aan de branche als geheel. Ook belichten we wat dit label zo uniek maakt ten opzichte van andere kwaliteitskeurmerken.



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.

Voordelen van het Kwaliteitslabel ten opzichte van andere kwaliteitskeurmerken:

- 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 CIO, 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 dat bestaat uit afgevaardigden 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.

1.4. Branchecode

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.

1.5. Rubrieken en normen

Het label heeft 49 normen. De normen zijn gecategoriseerd in drie rubrieken: vakmanschap, dienstverlening en organisatie & bestuur. De normen zijn afgeleid van de vastgestelde Kwaliteitswaarden van de branche Sociaal Werk. Ook de indeling van de rubrieken is in lijn met deze code.

1. **Rubriek vakmanschap**
Bevat alle normen die te relateren zijn aan kennis, houding, vaardigheden, verantwoordelijkheden en gedrag van de professional.
2. **Rubriek dienstverlening**
Bevat alle normen die met het uitvoerende werk te maken hebben.
3. **Rubriek organisatie en bestuur**
Bevat de normen die gaan over analyse, strategie, HRM, bedrijfsvoering en cyclisch verbeteren.

Benieuwd naar de formulering van de normen?

- Lid van Sociaal Werk Nederland? Download 'Aan de slag met kwaliteit'.
- Meer informatie over het label? Neem contact op:
Loes Kalter, tel. 06 29 35 53 29 of loes.kalter@sociaalwerk.nl
- Nog geen lid van Sociaal Werk Nederland? Vind meer informatie over het lidmaatschap. Neem bij vragen contact op via leden@sociaalwerk.nl of bel 030 21 0721.



2. Stappenplan

Lees hieronder het stappenplan. Dat geeft een indruk van het proces dat nodig is richting certificering.

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 beschikbaar voor leden.

Stap 2: Kies een toetsingsvorm

Overweeg welke [toetsingsvorm](#) de voorkeur heeft en waarom.

Stap 3: Bepaal de scope

U kunt kiezen of u de hele organisatie wilt laten toetsen of slechts een gedeelte van de organisatie, bijvoorbeeld bepaalde afdelingen of werkgebieden binnen uw organisatie.

Stap 4: Selecteer een Certificerende Instelling (CI)

Wij raden u aan om aan tenminste twee verschillende instellingen een offerte te vragen. Sociaal Werk Nederland heeft een mantelovereenkomst met twee certificerende instellingen: CIIO en LRQA. U bent niet verplicht om een van deze twee aanbieders te kiezen. Andere CI's die ervaring hebben met toetsing op het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk zijn Keurmerkinstituut en DNV.

Stap 5: Spreek een toetsing af

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

Stap 6: Auditrapport

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

Stap 7: 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 8: 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.



3. Toetsing en certificering

Dit hoofdstuk geeft informatie over de:

- **zelfevaluatie**
- **toetsingsvarianten**
- **scope (reikwijdte van de toets)**
- **tijdsbesteding en kosten toetsing**

3.1. Zelfevaluatie

De toetsing begint altijd met het invullen van de zelfevaluatie. De zelfevaluatie is de eerste belangrijke stap richting het Kwaliteitslabel. Het geeft beter zicht op de mate waarin de organisatie al voldoet aan de kwaliteitsnormen en wat de organisatie nog te doen staat om het label te behalen. Het is mogelijk om de ingevulde zelfevaluatie door een CI laten beoordelen, gevolgd door een feedbackgesprek.

3.2. De toetsingsvarianten

Het Kwaliteitslabel kent drie verschillende varianten van toetsing:

- A. Externe toetsing door een certificerende instantie.
- B. Combinatie toetsing; toetsing door een certificerende instantie op het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk in combinatie met HKZ, ISO of het kwaliteitskader van de NVVK.
- C. 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 toetsingsvarianten

A. 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).

B. 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.

C. 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 een certificaat en tot registratie in het Kwaliteitsregister.

3.3. 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.



3.4. Tijdsbesteding en kosten toetsing

In deze paragraaf beschrijven we hoe je een indruk kan krijgen van de kosten voor certificering. Deze kosten zijn afhankelijk van de scope die je kiest, van de grootte van de organisatie (in fte) en van het type toetsing.

Bepaling fte (binnen de gekozen 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.

Tijdsindicatie voor reguliere toetsing op basis van fte

- 1-10 fte: 2 dagen
- 41-50 fte: 4 dagen
- 101-150 fte: 5,5 dagen

Indicatie kosten

Voor de berekening van de kosten voor toetsing vermenigvuldig je het aantal dagen met het dagtarief. Het dagtarief van de CI's ligt tussen de €1.280,- en de €1.480,- exclusief BTW en reiskosten.

Kosten voor combitoetsing (HKZ, ISO en NVVK) of intercollegiale toetsing

Het inschatten van het aantal dagen voor een combitoetsing of voor intercollegiale toetsing is maatwerk. Advies is om een offerte aan te vragen bij de C