

Kwaliteitslabel getest: 'Niet afvinken maar doorvragen'

Pilot kwaliteitslabel Sociaal Werk: de drie deelnemende organisaties blijken positief in evaluatief gesprek

Veel werk was het, en ver reizen bovendien. Maar terugkijkend vonden de drie deelnemende sociaalwerkorganisaties de pilot over het Kwaliteitslabel alle inspanningen zeker de moeite waard. 'Ik heb in Friesland dingen gezien die heel bruikbaar zijn, op alle drie de fronten: Vakmanschap, Dienstverlening, Organisatie & Bestuur. En andersom heb ik ook verbeterpunten meegekregen na de toetsing van mijn eigen organisatie. Het is echt iets nieuws.'

De pilot is een eerste test van het nieuwe [Kwaliteitslabel](#) dat Sociaal Werk Nederland ontwikkelt: voor en door de branche. Dat leverde [52 normen](#) op over het beoordelen van de sociaalwerkpraktijk, verdeeld over drie aandachtsgebieden: vakmanschap, dienstverlening en organisatie & bestuur.

Die 52 normen kwamen allemaal aan de orde bij het eerste onderdeel van de pilot: het invullen van de zelfevaluatie door de drie medewerkers van respectievelijk [Surplus](#) (Breda), [SMWF](#) (Drachten) en de [M.O.S.](#) (Drachten). Beleidsmedewerker Mart van Dongen (Surplus): 'Een hele kluit, maar je krijgt wel meteen een beeld van waar de pijnpuntjes in je eigen organisatie liggen.'

Voor Inja de Boer-Schulten (SMWF) was het iets minder werk. 'Omdat we Kiwa-gecertificeerd zijn hebben we al heel veel documenten en protocollen waarop ik kon terugvallen.'

Broodnodige training

De volgende stap was een eendaagse training auditen, gegeven door Marja van Houten van [CIIO](#). Aan de orde kwamen kwesties als "welke medewerkers bevraag je over welke normen?" en "hoe zorg je dat die onderwerpen leiden tot een vruchtbaar collegiaal gesprek?"

Dat samen trainen met collega's beviel uitstekend en zorgde bovendien voor een wederzijds draagvlak bij de feitelijke toetsing. Beleidsmedewerker kwaliteit Joppa Wuite

(M.O.S.): 'Je merkt dat iedereen zijn best doet én je weet voor wie je dat doet.'

In september volgde de toetsing. Telkens gingen de toetsers van twee organisaties een dag op bezoek bij de derde organisatie, onder leiding van CIIO. Ter voorbereiding hadden de toetsers al de uitkomsten van de zelfevaluatie en diverse beleidsstukken van de gastorganisatie ingezien.

'De audit was een goed gesprek. Bij andere auditoren van andere keurmerken merk ik veel minder interesse in ons werk in relatie tot de maatschappelijke baat die het moet opleveren.'

Giovanni Coenen, manager Surplus

Gesprekken met alle "lagen"

'Het was rennen, rennen, rennen,' aldus Mart van Dongen over de drie auditdagen zelf. Geen wonder, omdat alle lagen van de gastorganisatie werden bevraagd. 'Voor een compleet beeld is dat een must. Mensen van het MT kunnen wel een mooi verhaal vertellen, maar op de werkvloer hoor je ook andere geluiden.' Gelukkig zal een reguliere audit niet

snel op één dag worden gepland: voor de meeste organisaties zal er een bredere scope nodig zijn en dus meer gesprekken.

Tijdens de pilot kwam een auditdag neer op zes gesprekken van een uur, met vaak twee vertegenwoordigers van de betreffende doelgroep. Niet alleen het stellen van de juiste vragen bleek lastig, dat gold ook voor het wegen van de antwoorden: +, - of +/- . Mart van Dongen: 'Sommige normen zijn nogal veelomvattend, dan moet je meerdere vragen stellen.' Joppa Wuite: 'Dan wordt de score van de antwoorden al snel +/-.'

Om dat te vergemakkelijken zou je na ieder gesprek een kwartiertje kunnen besteden aan de vraag wat je samen hebt ontdekt, suggereerde Gerrit Corbijn (CIIO).

Niet afvinken, maar een goed gesprek

Bij iedere audit waren twee ervaren auditoren van CIIO aanwezig. Zij trokken ieder op met een "beginnende" toetsers. Die aanpak betaalde zich uit, merkte Joppa Wuite. 'Ze hebben veel ervaring met het stellen van de juiste vragen en snel de antwoorden categoriseren en scoren.'

Het doel van het Kwaliteitslabel is niet een vragenlijst afvinken, maar een goed gesprek voeren over de normen en de achterliggende bedoeling ervan. Dat blijkt nog niet zo eenvoudig. Mart van Dongen: 'Zouden medewerkers in het primaire proces dit na één training al kunnen? Goed en betekenisvol auditen is echt een vak.' Alle deelnemers pleiten daarom voor een combinatie: een audit door zowel een getrainde collega uit de branche als een gecertificeerde auditor. Sociaal Werk Nederland werkt daarom samen met de Commissie Kwaliteit aan een lijst met "preferred suppliers" op het gebied van certificering.

Het Kwaliteitslabel is écht iets anders

Alles bij elkaar zijn de ervaringen overwegend positief, ook onder alle medewerkers die zijn bevestigd. En dat verschilt wel

De uitkomst van de kwaliteitspilot heeft absoluut toegevoegde waarde, nog los van al dan niet certificeren. Een aantal zaken herkennen we en gaan we oppakken. Maar het is ook mooi om terug te krijgen wat er allemaal al wél is.

Rachel van den Hoogen, directeur-bestuurder M.O.S.

Enigszins van een audit door een certificeringsinstantie als Kiwa, vond Inja de Boer-Schulten. 'Vooral door de vragen over vakmanschap. Een aantal medewerkers zeiden me dat het relevante vragen voor deze tijd zijn en dat de auditoren het werk begrepen; ze stelden pittige vragen maar wel de goede.' Andere

medewerkers vonden de vragen echter normatiever dan ze gewend waren van een keurmerk.

To-do-lijst

Eind goed al goed dus? Dat ook weer niet helemaal. Sowieso hebben de deelnemers van de pilot meegegeven dat nog goed moet worden overwogen hoe je toetsing zo kunt organiseren dat mensen ook voldoende toegerust zijn om het juiste gesprek te voeren. Daarnaast merkte Joppa Wuite op: 'Voor een kleine organisatie als de onze is het een flinke investering. Wanneer een organisatie niet specifiek voor een keurmerk wil gaan, maar wel aan de slag wil met kwaliteit is de zelfevaluatie al een heel praktisch en zinvol handvat.'

Dan de overvolle agenda op de auditdagen. Wil je het goed doen, dan moet je er eigenlijk meer tijd dagen voor uittrekken, of je moet je in eerste instantie beperken tot een deel van de 52 normen en je bijvoorbeeld alleen richten op vakmanschap. Marja van Houten: 'Het scheelt ook als je niet een organisatie audit die aan de andere kant van Nederland zit, maar de dichtstbijzijnde niet-concurrerende branchegeenoot.'

Dat laatste is ook de bedoeling. Ewdin Luttik: 'Leden die intercollegiale toetsing willen

(met of zonder CI) gaan we matchen, waarbij we kijken naar omvang, type en geografische ligging van de organisaties.'

Maar wat als je professionals gedetacheerd zijn?

Zicht krijgen op de kwaliteit van professionals kan lastig zijn als ze gedetacheerd zijn bij de gemeente. Dat kan immers betekenen dat je als organisatie nauwelijks invloed hebt op hun professionalisering. Dat speelt bijvoorbeeld bij SMWF. Marije van der Meij (beleidsadviseur Sociaal Werk Nederland): 'Dan rijst de vraag hoe we hier op basis van het label kunnen toetsen. Het is aan ons (Sociaal Werk Nederland) om de komende tijd na te gaan hoe we in die situatie omgaan met de toetsing en voor hoeveel leden deze situatie geldt.'

'Organisaties en gemeenten zijn druk in gesprek over de juiste constructies in het sociaal domein. Maar ze verliezen daarbij de burger totaal uit het oog. Ze vergeten dat juist die burger zijn oordeel velt of die nieuwe constructie een verbetering is. En bewoners kunnen voor hulp en een indicatie ook gewoon naar een eerstelijnspsycholoog gaan, of een huisarts of de ombudsman. Om aantrekkelijk en toegankelijk te zijn moeten we het wijkteam juist los van de gemeente positioneren.'

Bert Bezoen, directeur SMWF

Belofte nagekomen?

Al met al is Marije van der Meij tevreden over de pilot. 'Vooraf hebben we beloofd om écht met iets anders te komen. Onderscheidend van reguliere kwaliteitslabels en keurmerken. Bij deze pilot hadden we dus prangende vragen als "kloppen de normen?", "zijn ze vernieuwend genoeg?", "past het nieuwe label werkelijk zo goed bij onze branche als we vooraf wilden?", "heeft het extra betekenis voor de beroepspraktijk en is het écht meer dan een afvinklijst?" Deze eerste uitkomsten geven aan dat we met de normen, de manier van gespreksvoering en de combinatie van professionele (CI) en intercollegiale toetsing op de goede weg zitten.'

'Onze geïnterviewde jongerenwerkers waren écht geboeid. Zij bleven tot het eind van de dag wachten op de uitkomst van de audit om te horen hoe ze hun werk nog beter kunnen doen.'

Giovanni Coenen, manager Surplus