

Kwaliteitslabel Sociaal Werk versus HKZ Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening versie 2015

Algemeen deel en branche-specifieke delen Maatschappelijke Hulp- en Dienstverlening, Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang, en Sociaal Cultureel Werk en Welzijn Ouderen

Inleiding

Dit overzicht is bedoeld voor leden van Sociaal Werk Nederland (en Certificatie Instellingen), die zich willen oriënteren op de verschillen en overeenkomsten tussen het Kwaliteitslabel Sociaal Werk en de diverse HKZ: 2015 normen voor Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening (rubrieken 1, 2 en 3 voor respectievelijk Sociaal Cultureel Werk, Welzijn Ouderen, Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang, en Maatschappelijk Hulp- en Dienstverlening en de overall geldende Organisatienormen (rubrieken 4 t/m 9).

Omdat de normen opgesteld zijn vanuit het perspectief van het management en de organisatie (veelal in termen van 'regelen dat' of 'zorgen voor') zijn er weinig één op één overeenkomsten met de normen in het Kwaliteitslabel, vooral niet met normen die vertrekken vanuit het perspectief van het feitelijke gedrag van de professional. De meeste overeenkomsten zijn er met de rubrieken Dienstverlening en Organisatie en bestuur.

We zullen de vergelijking blijvend verbeteren.

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Vergelijking met HKZ versie 2015
1. Professionals beschikken over de 10 WMO competenties voor de sociaal werker en passen deze toe.	De HKZ stelt geen inhoudelijke eisen aan competenties van professionals. <i>Wel verplicht '5.1.3 en 5.2 Competenties en kennis' de organisatie tot bepaling welke kennis noodzakelijk is voor het leveren van de zorg- en dienstverlening en het uitvoeren van de processen.</i>
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.	De HKZ stelt geen eisen aan een actieve rol van de professional. <i>Wel verplicht ' 5.4 Nieuwe medewerkers' de organisatie tot het aanbieden van een op hen en de organisatie toegesneden inwerkprogramma met concrete doelen en evaluatiemomenten.</i>
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.	De HKZ stelt geen eisen aan ondernemend en proactief gedrag van professionals, ook niet op vlak netwerken, maar eist dat op organisatieniveau. <i>Wel stelt HKZ in 5.3 Kwaliteitsbewustzijn' dat de organisatie ervoor moet zorgen dat medewerkers zich bewust zijn van beleid en relevantie kwaliteitsmanagementsysteem en het bereiken van resultaten en stelt HKZ 1.4 eisen aan cliëntoverstijgende samenwerkingsafspraken tussen de organisatie en haar partners waaraan professionals zich moeten houden.</i>
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers.	De HKZ stelt geen eisen aan professionals inzake versterken eigen kracht e.d. van burgers.
5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.	De HKZ stelt geen directe eisen vanuit perspectief van de professional maar wel vanuit de organisatie. <i>Zo stelt rubriek 1.3 eisen aan de werkwijze en rubriek 2 eisen aan informatievoorziening aan cliënten en aan intake/vraagverheldering en komen tot aanspraken over aanbod c.q. overeenkomst.</i>

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Vergelijking met HKZ versie 2015
6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.	HKZ stelt geen directe eisen vanuit het perspectief van de professional. De HKZ spreekt over <i>vastleggen van afspraken over de relatie tussen de professionele autonomie en de verantwoordelijkheid van de organisatie</i> .
7. Professionals houden zich aan de van toepassing zijnde beroepscode en gedragscode van de organisatie.	HKZ stelt geen directe eisen vanuit het perspectief van de professional. Wel stelt HKZ in rubriek 5 Personeel waar van toepassing eisen aan het personeelsbeleid van de organisatie zoals een VOG eisen waar aan de orde, beroepsregistratie, behoud van BIG registratie, regelingen rond voorbehouden handelingen en naleving gedragscode.
8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie.	HKZ stelt geen directe eisen vanuit het perspectief van de professional maar eist wel dat het management (o.m. in 4.6 leiderschap) afspraken maken en zorgen voor naleving en realisatie van doelen. De norm Personeelsbeleid 5.1.3 onderstreept dit nog eens.
9. Professionals gaan zorgvuldig om met gegevens en eigendommen van klanten.	De HKZ regelt dit niet vanuit het perspectief van de professional maar vanuit het perspectief van de organisatie die moeten zorgen voor... en zich moet houden aan wet- en regelgeving in deze (zie HKZ rubriek 2 en 4) .
10. Professionals wegen af welke interventies zij toepassen en welke professionele methoden en technieken zij daarbij gebruiken.	HKZ stelt in rubriek 2 (DO-fase) dat de organisatie een visie moet hebben op en inhoudelijke eisen moet stellen aan de uitvoering van de dienstverlening. Maar dit gaat niet in op de professionele eigen afweging van geschikte interventies en M&T door de professional.
11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.	De HKZ stelt in rubriek 6 'Actueel houden en vernieuwen van zorg en dienstverlening' in navolging van de ISO uitgebreide eisen aan het innovatieproces van idee tot implementatie. Het is echter geen HKZ eis dat professionals zelf actief werken aan vernieuwing en verbetering.
12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid.	De HKZ stelt geen eisen aan een actieve rol van de professional. <i>Wel verplicht 5.2.7 dat de organisatie toeziet op en bevordert dat medewerkers zorgdragen voor beroepsregistratie en herregistratie.</i>
13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.	De HKZ stelt geen eisen aan een actieve rol van de professional. Wel stelt 5.2 Competenties en kennis eisen aan de organisatie om benodigde kennis te onderhouden en beschikbaar te stellen en leerpunten uit evaluaties terug te koppelen.
14. Professionals zijn transparant in en toetsbaar op hun professioneel handelen.	De HKZ stelt geen eisen aan een actieve rol van de professional in deze. Wel stelt HKZ in rubriek 3 (CHECK- en ACT) diverse metingen verplicht om de kwaliteit van de dienstverlening <i>te toetsen en te analyseren waar onder de kwaliteit van het professioneel handelen</i> . Op basis hiervan moet de organisatie maatregelen nemen. Dat is wat anders dan dat professionals zichzelf toetsbaar opstellen.
15. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.	De HKZ norm 2.1 en 2.4 stelt eisen aan de organisatie op vlak informatie en afspraken met de cliënt ook over kosten en baten. Maar dit gaat niet in op de rol van de professional in deze.

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Vergelijking met HKZ versie 2015
16. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.	Rubriek 3 en 4.12 t/m 4.14 van de HKZ norm gaan uitgebreid in op de verantwoordelijkheid van de organisatie om te meten en te reflecteren op ervaringen en resultaten en hieruit te leren. Dat gaat echter niet over het proactief als professional zelf op zoek gaan naar relevante feedback en hieruit leren.

Tussenconclusie: alle 16 normen uit rubriek 1 van het Kwaliteitslabel wijken geheel of in belangrijke mate qua insteek af van de HKZ normen 2015, vooral door het ontbreken van het gekozen perspectief van vakmanschap en gedrag van de professional.

Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Vergelijking met HKZ versie 2015
1. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.	HKZ stelt in rubriek 4 (4.1 en 4.2) algemene eisen aan reflectie op, en toepassing van wet- en regelgeving en eisen van klanten en stakeholders. In de norm 1.2 'Professioneel handelen' wordt de naleving van <i>landelijke afspraken</i> nogmaals onderstreept. En in rubriek 2 staan de eisen om te komen tot een maatwerk aanbod aan cliënten. Deze HKZ normen gaan echter niet expliciet over de contractering en invulling van de lokale en maatschappelijke opdracht en de verantwoording ervan.
2. De organisatie communiceert over haar diensten en producten en is zichtbaar en vindbaar.	De HKZ norm 2.1 stelt uitgebreid eisen aan de informatievoorziening aan cliënten. De norm 4.9.2 <i>regelt de communicatie over het kwaliteitsbeleid ' voor stakeholders. Dit sluit aan.</i>
3. De organisatie heeft een weloverwogen aanpak voor vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten en handelt hiernaar.	De HKZ rubriek 6 <i>'Actueel houden en vernieuwen van zorg- en dienstverlening' sluit hierop aan.</i>
4. Professionals inventariseren de expliciete en impliciete vragen en risico's aan de zijde van de klant. Zij stellen vast of de vraag past binnen het beleid en de beschikbare capaciteit en competenties van de organisatie. Past dit niet dan zorgt de professional voor een passende verwijzing.	<i>De HKZ normen gaan in 4.5 in algemene zin in op eisen gesteld aan risicomangement. Rubriek 2 stelt eisen aan risico-inventarisatie op cliëntniveau. De verantwoordelijkheid ligt in deze eisen bij de organisatie; de rol van de Professionals is hierbij niet benoemd.</i>
5. Professionals maken met elke klant passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.	<i>HKZ verwacht van de hulpverlener in rubriek 2 (DO) expliciete afstemming met de cliënt (2.1 t/m 2.3) om te komen tot een plan van aanpak en overeenstemming met de cliënt.</i>
6. Professionals voeren de met klanten afgesproken aanpak (samen) uit, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners.	KSW gaan a priori uit van een methodische aanpak en gezamenlijkheid, bij HKZ is niet vanzelfsprekend sprake van participatie, maar eerder van afstemming met de cliënt. Zie verder onder 5.
7. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de klant en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken.	<i>De HKZ-normen in rubriek 1, 2 en 5 inzake risico-inventarisatie algemeen en op cliëntniveau en stellen eisen aan risicomangement door de organisatie, het omgaan met afwijkingen en continue verbeteren. Deze normen benoemen niet expliciet de eigen verantwoordelijkheid van de professionals op dit vlak.</i>
8. De organisatie neemt tijdig passende maatregelen in geval van klachten of risicovolle afwijkingen of incidenten in de dienstverlening aan de klant en legt dit vast	<i>De HKZ norm stelt o.m. in rubriek 2, 3 en 4 dat de organisatie maatregelen treft bij afwijkingen (Verbeteren bij DO-fase) en klachten en afwijkingen en incidenten analyseert (CHECK en ACT-fase) Dit sluit aan bij de Sociaal Werk norm.</i>
9. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze.	<i>De HKZ norm stelt in rubriek 2 en 3 eisen aan registratie en dossiervorming en periodieke evaluatie en aan het hieruit leren. De SW norm komt hiermee overeen.</i>
10. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening aan de klant; de professional handelt hiernaar.	<i>De HKZ norm regelt in rubriek 2 de afronding, overdracht en beëindiging van de dienstverlening door de organisatie. De betreffende hulpverlener moet dit met de cliënt afspreken. De norm komt daarmee overeen met die van KSW</i>
11. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken met de klant over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit.	<i>De HKZ norm regelt in rubriek 2 de afronding, overdracht en beëindiging van de dienstverlening door de organisatie. De betreffende hulpverlener moet dit met de cliënt afspreken. De norm komt daarmee overeen met die van KSW.</i>

Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Vergelijking met HKZ versie 2015
12. Professionals evalueren de dienstverlening met hun klanten, stellen zo nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast.	<i>De HKZ normen stellen in rubriek 2 en 3 eisen aan cliëntevaluatie, metingen van resultaten en meten van klanttevredenheid incl. analyse en de opvolging van uitkomsten. De rol van de professional in deze wordt niet expliciet benoemd waardoor het in de praktijk vaak voorkomt dat metingen door anderen worden gedaan en professionals niet bekend zijn met de uitkomsten.</i>
13. De organisatie maakt afspraken met voor haar relevante samenwerkingspartners over hun inzet in de dienstverlening: doel, wederzijdse inbreng en taakverdeling, gegevensuitwisseling, vereiste competenties, overleg en periodieke evaluatie.	<i>HKZ rubriek 8 (Inkoop en uitbesteding) stelt eisen aan het selecteren, contracteren/afspraken maken, samenwerken, uitbesteden en evalueren van inzet van derden. Dit komt overeen met de KSW norm, zij het dat het in 13 om (keten-)partners gaat en niet ook om leveranciers.</i>
14. De organisatie heeft een visie en beleid op de inzet van vrijwilligers in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. De organisatie is zich bewust van en beheerst risico's rond de inzet van vrijwilligers en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten.	<i>HKZ norm 5.1.1.g eist vastlegging van 'het beleid over inzet en begeleiding van stagiairs en vrijwilligers', maar stelt hier geen andere eisen aan en gaat daardoor minder ver dan de KSW norm en refereert niet aan wettelijke vereisen.</i>
15. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.	<i>Zie 14: HKZ vraagt om beleid rond inzet vrijwilligers maar stelt hier geen andere eisen aan. Het deelschema Sociaal Cultureel Werk en Welzijn Ouderen noemt wel expliciet de eis van inwerken en evaluatie met vrijwilligers.</i>
16. De organisatie heeft een visie en beleid op de ondersteuning van burgerinitiatieven en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. Zij is zich bewust van, en beheerst risico's rond deze samenwerking in de praktijk.	<i>HKZ vergt geen visie en beleid op inzet van burgerinitiatieven.</i>

Tussenconclusie: 8 van de 16 normen uit rubriek 2 van het Kwaliteitslabel zijn wezenlijk of in belangrijke mate anders dan de HKZ: versie 2015.

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Vergelijking met HKZ versie 2015
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.	De volgende HKZ normen stellen vergelijkbare eisen: <ul style="list-style-type: none"> - 4.1 <i>Het begrijpen van de organisatie en haar context</i> - 4.2 <i>Het begrijpen van de behoeften en verwachtingen van klanten en stakeholders</i> - 4.5 <i>Omgaan met risico's en mogelijkheden</i>
2. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betreft relevante belanghebbenden bij de opstelling of herformulering hiervan.	De volgende HKZ normen stellen vergelijkbare – meer gespecificeerde- eisen: <ul style="list-style-type: none"> - 4.3 <i>Beleid</i> - 4.4 <i>Processen van de organisatie</i> - 4.5 <i>Omgaan met risico's en mogelijkheden</i> - 4.6 <i>Leiderschap, cultuur en betrokkenheid</i> - 4.9 <i>Kwaliteitsbeleid</i> - 4.10 <i>Het bereiken van kwaliteitsdoelen</i> - 4.14 <i>Verbeteren</i>
3. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar.	De volgende HKZ normen stellen vergelijkbare eisen: <ul style="list-style-type: none"> - 4.3 <i>Beleid</i> - 4.6 <i>Leiderschap, cultuur en betrokkenheid</i> - 4.9 <i>Kwaliteitsbeleid</i> - 5.3 <i>Kwaliteitsbewustzijn</i>
4. De organisatie heeft de benodigde rollen en functies en capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.	Overeenkomst is er met de HKZ normen: <ul style="list-style-type: none"> - 4.7 <i>Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen de organisatie</i> - 5.1 <i>Personeelsbeleid</i>
5. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatie eisen voldoen.	Overeenkomst is er met de HKZ normen: <ul style="list-style-type: none"> - 5.1 <i>Personeelsbeleid</i> - 5.2 <i>Competenties en kennis</i>
6. De organisatie borgt vakmanschap van de sociaal werkers en hanteert hierbij de 10 competenties.	Dit komt zo inhoudelijk geformuleerd niet in de HKZ terug. Wel stelt 5.2 eisen aan Competenties en kennis waaronder de eis: <i>De organisatie ziet toe op en bevordert dat medewerkers zorg dragen voor beroepsregistratie en (her)registratie.</i>
7. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van medewerkers.	HKZ stelt vergelijkbare eisen aan kennismanagement en competentieontwikkeling: <ul style="list-style-type: none"> - 5.2 <i>Competenties en kennis</i> - 5.3 <i>Kwaliteitsbewustzijn</i> - 5.4 <i>Nieuwe medewerkers</i>
8. De organisatie hanteert een passende vorm van evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker en legt de afspraken vast.	Overeenkomst is er deels met de HKZ normen: <ul style="list-style-type: none"> - 5.4 <i>Evaluatiemomenten met nieuwe medewerkers</i> - 5.7 <i>Functionerings- en beoordelingsgesprekken</i> NB over vastlegging wordt bij HKZ niet gesproken.
9. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.	HKZ stelt geen expliciete eisen aan dossiervorming.
10. De organisatie zorgt voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie.	Rubriek 7 van de HKZ stelt vergelijkbare eisen in: <ul style="list-style-type: none"> - 5.5 <i>Veiligheid medewerkers</i> - 7.1 <i>Eisen voor omgeving, infrastructuur etc.</i> - 7.2 <i>Beheersing van monitorings- en meetuitrusting</i>
11. De organisatie voldoet aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy, klachten, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ARBO, ongewenst gedrag en datalekken en handelt hiernaar.	De HKZ stelt vergelijkbare eisen in: <ul style="list-style-type: none"> - 4.3 <i>beleid: voldoen aan wet- en regelgeving</i> - 4.11 <i>Afwijkingen en veilig melden</i> - 5.1.1 <i>Arbobeleid</i> - 5.5 <i>Veiligheid medewerkers</i> - 5.6 <i>Oordeel medewerkers</i> - 9.3 <i>Beheersing van de gedocumenteerde informatie</i>

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Vergelijking met HKZ versie 2015
12. De organisatie houdt zich aan de Governance code van Sociaal Werk Nederland en de geldende CAO.	De HKZ stelt vergelijkbare eisen: - 4.3 <i>Beleid: voldoen aan wet- en regelgeving</i> - het betrekken van branchenormen bij Infrastructuur (rubriek 7).
13. De organisatie richt haar bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's.	Er zijn diverse HKZ normen in Rubriek 4 die - uitgebreider- de essentie van deze SW norm regelen: - 4.2 <i>Het begrijpen van de behoeften en verwachtingen van klanten en stakeholders</i> - 4.3 <i>Beleid</i> - 4.4 <i>Processen van de organisatie vaststellen</i> - 4.6 <i>Leiderschap, cultuur en betrokkenheid</i> - 4.7 <i>Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen de organisatie</i> - 4.8 <i>Planning van veranderingen</i> - 4.9 <i>Kwaliteitsbeleid</i> - 4.10 <i>Het bereiken van kwaliteitsdoelen</i> - 4.15 <i>Het kms als middel en instrument</i> - 4.16 <i>Interne Audit</i> - 4.17 <i>Directiebeoordeling</i>
14. De organisatie monitort de werkbaarheid van haar afspraken, werkprocessen en werkomgeving, onderzoekt waar het knelt en neemt waar nodig verbetermaatregelen.	Er zijn diverse HKZ normen in Rubriek 4 die - uitgebreider- de essentie van deze SW norm regelen: - 4.12 <i>Monitoren en meten</i> - 4.13 <i>Analyse en evaluatie</i> - 4.14 <i>Verbeteren</i> - 4.16 <i>Interne audit</i> - 4.17 <i>Directiebeoordeling</i>
15. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.	HKZ heeft het niet over organisatieveranderingen. Wel in 4.15 over het doorvoeren van benodigde wijzigingen in het kwaliteitssysteem met hetzelfde oogmerk.
16. De organisatie selecteert derden[1] zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voor ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over hun inzet en evalueert met hen de prestaties.	<i>Rubriek 8 (Inkoop en uitbesteding) van de HKZ stelt eisen aan het selecteren, contracteren/afspraken maken, samenwerken, uitbesteden en evalueren van inzet van derden.</i> Dit komt overeen met de SW norm. HKZ heeft ook een aparte norm voor ketensamenwerking die meer in detail eisen stelt aan deze voor de branche gebruikelijke samenwerking.
17. De organisatie selecteert en toetst bedrijfskritische leveranciers vooraf op risico's voor de dienstverlening en contracteert hen op basis daarvan. Zij evalueert met hen de prestaties.	<i>Rubriek 8 (Inkoop en uitbesteding) van de HKZ stelt eisen aan het selecteren, contracteren/afspraken maken, samenwerken, uitbesteden en evalueren van inzet van derden.</i> Dit komt overeen met de SW norm.
18. De organisatie stelt vast welke gegevens (kwantitatief en kwalitatief) nodig zijn om te kunnen reflecteren op haar maatschappelijke resultaten. Zij zet geschikte methoden in om de gewenste feedback van klanten, opdrachtgevers, medewerkers, partners en andere relevante belanghebbenden te verzamelen.	De HKZ stelt in Rubriek 4 diverse eisen over monitoring, ook via de aanpak van interne audits en directiebeoordeling. De SW norm stelt geen eisen aan de aanpak van de beoordeling. Overeenkomst in normen is er met: - 4.12 <i>Monitoren en meten</i> - 4.13 <i>Analyse en evaluatie</i>
19. De organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.	De HKZ stelt in Rubriek 4 diverse eisen rond monitoring en verbeteren: - 4.12 <i>Monitoren en meten</i> - 4.13 <i>Analyse en evaluatie</i> - 4.14 <i>Verbeteren</i>
20. De organisatie doet publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.	De HKZ stelt wel eisen aan externe communicatie maar niet aan het uitbrengen van een publiek verslag. Zie: - 4.9.2 <i>Communicatie over het kwaliteitsbeleid</i>

Tussenconclusie: 5 van de 20 normen uit rubriek 3 van het Kwaliteitslabel verschillen (groten)deels van de normen in de HKZ: versie 2015.

Crosstabel HKZ Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening 2015 versus Kwaliteitslabel Sociaal Werk Versie 7 maart 2017

Eindconclusie:

Totaal: 29 van de 52 normen zijn geheel of gedeeltelijk branchespecifiek = 56 %

23 van de 52 normen komen overeen met de HKZ-normen = 44 %