**Aantekeningen Toetsing Kwaliteitskader**

**Gesprek met: Bij organisatie:**

NB In de kolom Wie staat met letter aangegeven voor wie deze norm relevant lijkt/is. Hierbij staan de gebruikte afkortingen voor:

P = professional (ook stagiaire en invalkracht)

Mng= directeur/bestuurder/leidinggevende/teamcoach/coördinator;

P&O = personeelszaken

C = client/Clientenraad/ gebruiker dienst

V = vrijwilliger / burger / mantelzorger

B/K = beleidsmedewerker/kwaliteitsfuncionaris.

Streven is elke norm tenminste 3x zo feitelijk mogelijk te toetsen; vaker indien mogelijk. Noteer niet alleen de bevindingen maar ook het bewijs ervoor: documenten die zijn ingezien, registraties, besproken voorbeelden, gegevens toelichtingen. Noteer ook knelpunten en verbetersuggesties als men die geeft..

| **Kwaliteitsnormen Vakmanschap** | **Wie** | **Bevindingen toetsing en gegeven verbetersuggesties** |
| --- | --- | --- |
| 1. Professionals beschikken over de 10 WMO competenties voor de sociaal werker en passen deze toe.
 | PP&O |  |
| 1. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.
 | PP&O |  |
| 1. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.
 | P |  |
| 1. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers.
 | PCV |  |
| 1. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.
 | PMng |  |
| 1. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.
 | PMng |  |
| 1. Professionals houden zich aan de van toepassing zijnde beroepscode en gedragscode van de organisatie.
 | PMng |  |
| 1. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie.
 | PMngB/K |  |
| 1. Professionals gaan zorgvuldig om met gegevens en eigendommen van klanten.
 | PMng |  |
| 1. Professionals wegen af welke interventies zij toepassen en welke professionele methoden en technieken zij daarbij gebruiken.
 | PMng |  |
| 1. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.
 | PMng |  |
| 1. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid.
 | PP&O |  |
| 1. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.
 | PP&OMng |  |
| 1. Professionals zijn transparant in en toetsbaar op hun professioneel handelen.
 | PMng |  |
| 1. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.
 | PMng |  |
| 1. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.
 | PMng |  |

| **Kwaliteitsnormen Dienstverlening** | **Wie** | **Bevindingen toetsing en gegeven verbetersuggesties** |
| --- | --- | --- |
| 1. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.
 | Mng |  |
| 1. De organisatie communiceert over haar diensten en producten en is zichtbaar en vindbaar.
 | MngP |  |
| 1. De organisatie heeft een weloverwogen aanpak voor vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten en handelt hiernaar.
 | MngB/KP |  |
| 1. 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.
 | PC |  |
| 1. Professionals maken met elke klant passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.
 | PCV |  |
| 1. 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.
 | PC |  |
| 1. Professionals signaleren risico’s, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de klant en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken.
 | PMng |  |
| 1. 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
 | MngB/KP |  |
| 1. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze.
 | P |  |
| 1. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening aan de klant; de professional handelt hiernaar.
 | PMng |  |
| 1. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken met de klant over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit.
 | P |  |
| 1. Professionals evalueren de dienstverlening met hun klanten, stellen zo nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast.
 | PB/KC |  |
| 1. 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.
 | MngB/K |  |
| 1. 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.
 | MngPV |  |
| 1. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.
 | MngPV |  |
| 1. 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.
 | MngPVC |  |

| **Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur** | **Wie** | **Bevindingen toetsing en gegeven verbetersuggesties** |
| --- | --- | --- |
| 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.
 | MngB/K |  |
| 1. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betrekt relevante belanghebbenden bij de opstelling of herformulering hiervan.
 | MngB/K |  |
| 1. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar.
 | MngB/KP |  |
| 1. De organisatie heeft de benodigde rollen en functies en capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
 | MngP&O |  |
| 1. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatie eisen voldoen.
 | MngP&OP |  |
| 1. De organisatie borgt vakmanschap van de sociaal werkers en hanteert hierbij de 10 competenties.
 | MngP&O |  |
| 1. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van medewerkers.
 | MngP&OP |  |
| 1. De organisatie hanteert een passende vorm van evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker en legt de afspraken vast.
 | MngP&OP |  |
| 1. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.
 | P&O |  |
| 1. De organisatie zorgt voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie.
 | MngP&O |  |
| 1. 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.
 | MngP&OP |  |
| 1. De organisatie houdt zich aan de Governance code van Sociaal Werk Nederland en de geldende CAO.
 | MngP&O |  |
| 1. 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.
 | MngB/K |  |
| 1. De organisatie monitort de werkbaarheid van haar afspraken, werkprocessen en werkomgeving, onderzoekt waar het knelt en neemt waar nodig verbetermaatregelen.
 | MngB/KP&O |  |
| 1. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.
 | MngP&OP |  |
| 1. 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.
 | MngP&O |  |
| 1. 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.
 | MngB/KP&O |  |
| 1. 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.
 | MngB/K |  |
| 1. De organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.
 | MngB/K |  |
| 1. De organisatie doet publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.
 | MngB/K |  |