

# Kwaliteitslabel Sociaal Werk

Het Kwaliteitslabel Sociaal Werk is een uniek en eigenzinnig kwaliteitslabel. Het staat voor sterk sociaal werk. Sociaal Werk Nederland heeft het ontwikkeld in nauwe samenwerking met leden.

Ons kwaliteitslabel stoelt op drie pijlers:

- het vakmanschap van sociaal werkers
- het effect van hun dienstverlening voor burgers
- faciliterende, lerende organisaties met een gezonde bedrijfsvoering en adequate besturing

Met het Kwaliteitslabel laat u zien dat u sociaal werk van hoge kwaliteit levert die aantoonbaar voldoet aan de waarden en normen van de branche.



**Sociaal  
Werk**  
Nederland

## Daarom zichtbare kwaliteit

Integraal werken en de vele nieuwe (zorg)spelers veranderen het krachtenveld. Dat vereist van het sociaal werk kwaliteit en optimale kennis van zaken.

Sociaalwerkorganisaties willen de noodzaak, kwaliteit en maatschappelijke meerwaarde van hun diensten kunnen aantonen tegenover klanten, collega's, gemeenten en andere opdrachtgevers. Laten zien dat je kwaliteit levert is in deze tijd van transformatie een must.

## Waarom een Kwaliteitslabel Sociaal Werk?

### Leren en (blijven) verbeteren

Het Kwaliteitslabel Sociaal Werk is een katalysator voor een doorlopend leer- en verbeteringsproces. Aan de slag gaan met het Kwaliteitslabel bevordert kennisdeling en lerend vermogen van alle medewerkers in de organisatie en ondersteunt de kwaliteitsverbetering van de hele branche. En dat draagt weer bij aan een sterke sociale basis in alle Nederlandse wijken, buurten en dorpen.

### Positionering en inkoop

Sociaalwerkorganisaties willen de kwaliteit en de maatschappelijke meerwaarde van hun diensten kunnen aantonen voor klanten, samenwerkingspartners, gemeenten en andere opdrachtgevers. Met het Kwaliteitslabel laat u zien dat u sociaal werk van hoge kwaliteit levert die aantoonbaar voldoet aan de waarden en normen van de branche.

### Positieve ervaringen

De reacties vanuit organisaties die er inmiddels mee werken zijn enthousiast: 'Eindelijk gaat het niet alleen om de werkprocessen, maar om wát je als professional dagelijks doet, hóe je dat doet en hoe het beter kan! Niet afvinken maar reflecteren.'

Dat blijkt zo bijzonder dat ook andere branches geïnteresseerd zijn in de ins en outs van dit label. Ook vragen steeds meer gemeenten om het Kwaliteitslabel bij hun inkoop van dienstverlening.



## Toezicht

Twee organen bewaken de gang van zaken rond het label: de beheercommissie Kwaliteitslabel Sociaal Werk (met afgevaardigden uit lidorganisaties) en de Raad van Toezicht (met externe stakeholders). De beheercommissie verzorgt onder meer het toekennen van de certificaten, het onderhoud en de doorontwikkeling van de normen en de toetsing.

## De toetsingsmogelijkheden

Er zijn in principe twee toetsingsvarianten: intercollegiale adviesmeting en een externe audit. Daarnaast is er een combinatie van intercollegiale en externe toetsing mogelijk. U kunt het Kwaliteitslabel Sociaal Werk ook combineren met bijvoorbeeld HKZ of ISO.

### Intercollegiale adviesmeting

Hierbij werkt u samen met twee of meer collega-organisaties; u toetst elkaar op basis van het normenkader op de naleving van de waarden. Dat leidt tot een leerrapport en registratie in het Kwaliteitsregister Sociaal Werk.

### Externe audit

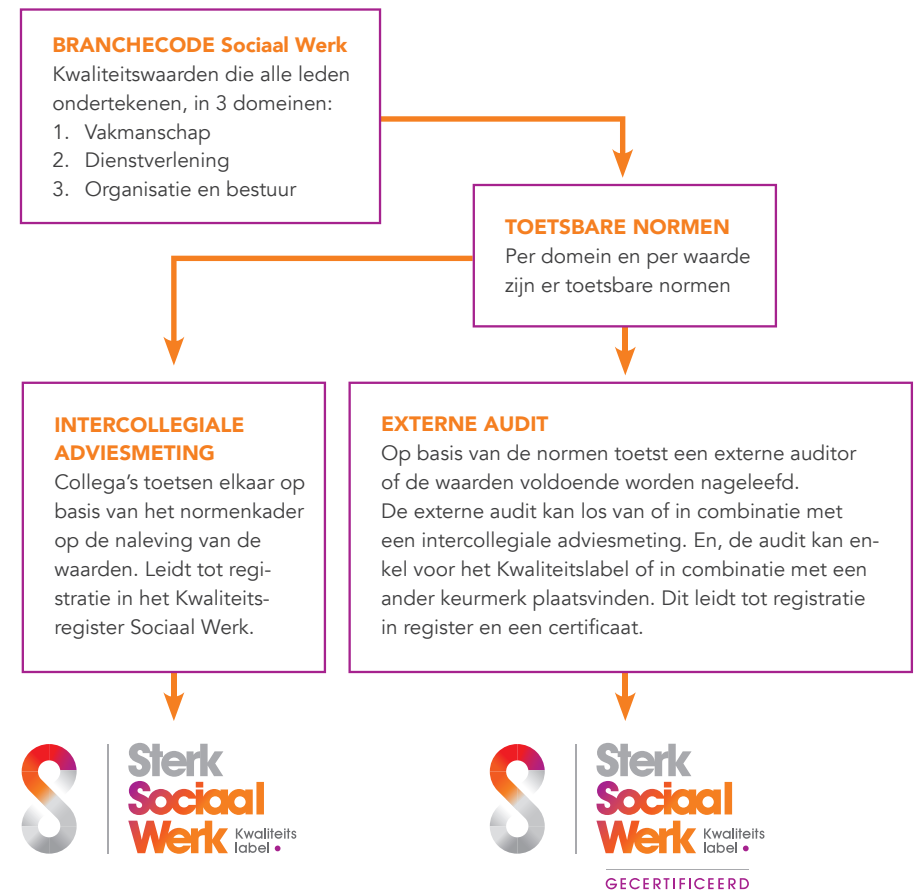
Op basis van de Kwaliteitsnormen toetst een auditor van een certificerende instantie (CI) of de waarden in uw organisatie voldoende worden nageleefd. Deze externe audit leidt tot registratie in het Kwaliteitsregister en certificering. U kunt de hele organisatie laten toetsen of (beginnen met) bepaalde onderdelen van uw organisatie.

### Combinatietoets (intercollegiale adviesmeting + externe audit)

Als u een CI wilt inzetten en óók wilt leren van de spiegel die een collega-organisatie u voorhoudt, dan kunt u kiezen voor een gecombineerde audit. In dat geval doorloopt u samen met uw partnerorganisaties het traject voor intercollegiale adviesmeting maar laat u de audit extern uitvoeren onder leiding van een CI. Dit leidt tot registratie en certificering.

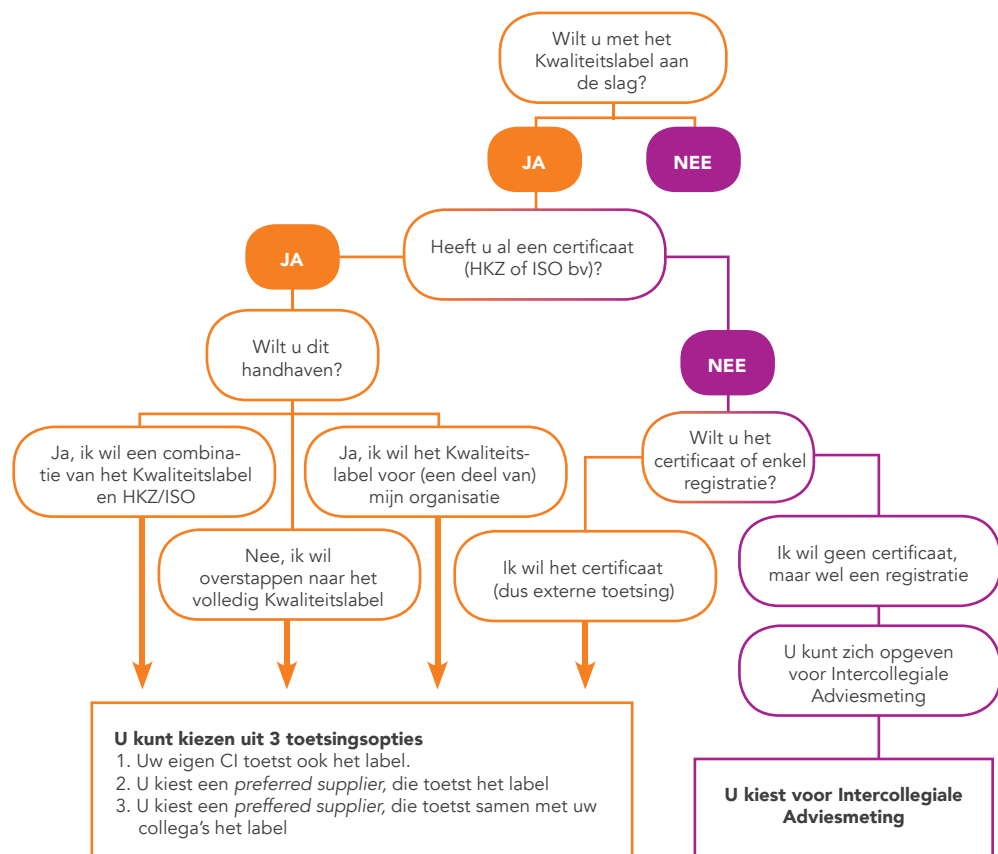
### Combinatietoets (HKZ/ISO + de normen van het kwaliteitskader)

Heeft u al een kwaliteitscertificaat (bijvoorbeeld HKZ, ISO) en wilt u het Kwaliteitslabel Sociaal Werk toevoegen? Dat kan. De CI toetst dan tijdens de audit voor het andere keurmerk ook die normen van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk die onderscheidend zijn (vooral vakmanschap).



## Eerste stap: zelfevaluatie

De zelfevaluatie is de eerste stap in het werken met het Kwaliteitslabel. In hoeverre voldoet uw organisatie al aan de kwaliteitsnormen? En wat staat u nog te doen om het label te behalen? Desgewenst kunt u feedback krijgen op de zelfevaluatie die u heeft ingevuld. In dat geval bespreekt u in een feedbackgesprek met een certificeerder (CI) of u de normen goed interpreteert, waar uw organisatie nu staat en wat u gezien de resultaten uit de zelfevaluatie nog moet doen om het label te behalen. Ook kan zo'n gesprek helpen bij het kiezen van een passende vorm van toetsing en de bijbehorende vervolgstappen. Van veel organisaties horen we dat je echt even moet gaan zitten voor de zelfevaluatie, maar dat die inspanning zich dubbel en dwars uitbetaalt bij de audit.



## Sterk Sociaal Werk: samenhang kwaliteitslabel en professionalisering

Professionals vormen de sleutel voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger. Daarom gaat het Kwaliteitslabel voor een groot deel over vakmanschap. Zoekt u meer handvatten voor de ontwikkeling van het vakmanschap van (uw) professionals? Vind het competentieprofiel, beroepscode en beroepsregister op [www.sociaalwerkversterkt.nl](http://www.sociaalwerkversterkt.nl) en lees verhalen van professionals:

- Hoe gaan jouw collega's om met beroepsontwikkeling?
- Hoe reflecteer je in én op de praktijk?
- Hoe leer je van inwoners?



## LEDEN OVER HET KWALITEITSLABEL

“We opereren steeds meer in en als een netwerk, met veel andere organisaties. Daarbij willen we aantonen dat vakmanschap en professionaliteit bij ons centraal staan en dat we daar scherp op gehouden worden. Dat doet dit label.”  
(Jeroen Berkhout, IMW Breda)

‘Toetsing op vakmanschap en professionaliteit vinden we belangrijker dan toetsing op procedures en werkprocessen.’ Het Kwaliteitslabel Sociaal Werk gaat echt over ons vak, over wat ons werk betekent voor onze cliënten en over hoe we blijven leren en goed besturen. Dit sluit aan bij het werk dat Sterker dagelijks doet en het spreekt de taal van de branche.  
(Arie de Vries, Sterker sociaal werk Nijmegen)

‘Dit label brengt mensen, teams en daarmee de hele organisatie in beweging en het levert innovatieve ideeën en projecten op. Mensen gaan er echt zelf mee bezig, ontwikkelen zich en geven hun eigen vakmanschap vorm.’  
(Mart van Dongen, Surplus)

Je hoeft in de zelfevaluatie niet alle onderdelen even uitvoerig te behandelen. Je kunt echt zelf accenten aanbrengen en bijvoorbeeld kiezen voor de normen die wel eens kritisch zouden kunnen zijn voor Sterker. Privacy bijvoorbeeld. Dat staat goed op papier, maar wat zie je ervan terug in de praktijk?’  
(Stefie Geerts, Sterker sociaal werk Nijmegen)

‘Het Kwaliteitslabel sluit mooi aan bij onze nieuwe cao. Die is zo anders dan we altijd gehad hebben, het is echt een Constructieve ArbeidsOvereenkomst. Iedereen wordt geacht zelf verantwoordelijkheid te nemen voor zijn eigen job. Het gaat over het innemen van je professionele ruimte. Dit label helpt daarbij.’  
(Ad Huizer, Elan Barneveld)

Meer ervaringsverhalen vindt u op:

[www.sociaalwerkknederland.nl/kwaliteitslabel](http://www.sociaalwerkknederland.nl/kwaliteitslabel) > ervaringen-met-het-kwaliteitslabel



**Sterk  
Sociaal  
Werk** Kwaliteits  
label •

GE CERTIFICEERD

## Aan de slag

Op de website van Sociaal Werk Nederland vindt u een speciale pagina Kwaliteitslabel met meer informatie, downloads, de Toolbox van het Kwaliteitslabel, de kwaliteitswaarden, de kwaliteitsnormen, de zelfevaluatie en allerlei andere informatie die nodig is om te bepalen of het Kwaliteitslabel iets voor u is en wat u daarvoor nodig heeft.

## Aanmelding toetsing

Ook kunt u zich hier aanmelden voor de intercollegiale adviesmeting en de daarvoor benodigde training. Wilt u (ook) een externe audit zodat u over het certificeringscertificaat beschikt? Op de website vindt u ook informatie over certificeerders (CI).

## Meer informatie

Op de website van Sociaal Werk Nederland kunt u alle informatie downloaden: de kwaliteitswaarden, de normen, de zelfevaluatie en diverse hulpmiddelen en toelichting. Ook vindt u deze flyer digitaal, promotiefilmpjes, het Kwaliteitsregister waarin alle getoetste organisaties zichtbaar zijn en een toolbox met ondersteunende instrumenten.

Kijk op: [www.sociaalwerknederland.nl/kwaliteitslabel](http://www.sociaalwerknederland.nl/kwaliteitslabel)

## Contact

Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Neem contact op met Sociaal Werk Nederland: 030 721 0 721 of [info@sociaalwerk.nl](mailto:info@sociaalwerk.nl).



**Sterk**  
**Sociaal**  
**Werk** Kwaliteits  
label •

GE CERTIFICEERD

