

Handvat voor toetsing Kwaliteitslabel Sociaal Werk (vs. 2019)

Dit handvat geeft per norm een aantal voorbeeldvragen die toetsers kunnen stellen om inzicht te krijgen in de mate waarin een organisatie voldoet aan de betreffende norm. Er zijn altijd ook andere vragen te stellen. En geef vooral ook ruimte voor sterke punten en verbeter suggesties. Het document is bedoeld ter inspiratie. Ook geven we suggesties voor de 'bewijsvoering' te vinden in consistentie in antwoorden, in -nageleefde- werkafspraken, documenten, registraties en dergelijke.

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
1. Professionals beschikken over de voor hun werk relevante competenties zoals geformuleerd in het voor hen van toepassing zijnde beroepscompetentie-profiel en passen deze toe.	Wat zijn in jouw functie en werkzaamheden belangrijke competenties? Licht svp met voorbeelden toe hoe je deze competenties in je werk toepast. Zijn er ook competenties in het beroepsprofiel die in jouw werk minder relevant zijn of minder uit de verf komen? Tips?	Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven)
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.	Bespreken met nieuwe medewerker: Hoe kijk je terug op jouw inwerkperiode? Wat was daarvoor geregeld? Wat ondernam je zelf? Wat werkte vooral goed? Heb je ook iets gemist? Tips? Wanneer was het punt bereikt van einde inwerken? Is er geëvalueerd met jou? Heb je nog feedback gegeven op dat proces? Vragen aan mentor / buddy: wat was jouw rol in het inwerken van ...? Hoe kijk je hierop terug?	Ervaringen van nieuwe medewerker en mentor/buddy. Voorbeeld inwerkprogramma, e-learning, e.d.
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.	Kun je voorbeeld geven van een ondernemende actie van jezelf? Hoe vang je signalen op? Voorbeeld wat je daar vervolgens mee doet. Hoe ziet jouw netwerk er uit. Wie zijn daarin vooral van belang in jouw werk.	Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers.	Kun je voorbeelden geven hoe je te werk gaat rond versterken van eigen kracht en zelfregie? En daarop doorvragen. Idem m.b.t. stimuleren tot participatie. Zo mogelijk ook ervaringsdeskundigen interviewen	Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.	Heb jij afspraken gemaakt in je team en/of met je leidinggevende over jouw bijdrage dit jaar aan het realiseren van de opdrachten van jullie organisatie. Kan ik dat ergens zien? Hoe pakt dit in de praktijk uit? Hoe kijk je of het goed gaat? Kun je hier voorbeelden van geven?	Vastgelegde werkafspraken, plannen, teamverslagen. Casuïstiek en dossiers.
6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.	Kun je voorbeelden geven van situaties in je dagelijks werk, waarin je knopen door hakt en je professionele ruimte pakt. Hebben jullie daar onderling overleg over? Heb jij in je team / jullie organisatie specifieke rollen? Bijv. OR-lid, intern auditor, preventiewerker, supervisor, werkbegeleider etc. Wat is daarover afgesproken? Hoe vul je die rol in de praktijk in?	Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen Overzicht taken/opdrachten/rollen en horen van diverse kanten hoe de daadwerkelijke invulling is.
7. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.	Geldt er in jullie organisatie een gedragscode? Hoe pakt dat in de praktijk uit? Welke beroepscode is op jouw werk van toepassing? Is dit een voor jou levend en werkbaar document? Toelichten? Zijn er momenten waarop je moeite hebt je aan de code of afspraken te volgen? Laten toelichten. En wat doe je dan?	Geldende Beroepscode Gedragscode van de organisatie Mogelijk voorbeelden van interview of casuïstiek besprekingen o.i.d. waarbij code aan bod komt.
8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.	Welke werkafspraken, procedures en richtlijnen gelden voor de uitvoering van jouw werk (niet zijnde gedragscodes)? Hoe pakt dit in de praktijk uit? Wat helpt en wat knelt? Ben je weleens betrokken geweest bij het uitwerken of verbeteren van een werkwijze of methodiek? Toelichten/	Huisregels Kwaliteitssysteem Werkafspraken Methodieken Informatiemap medewerkers
9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.	Welke klantgegevens openbaar je of deel je met anderen (binnen je eigen organisatie en daarbuiten)? Welke afspraken hanteer je hierbij. Heb je daar toestemming voor? Welke gegevens mag of wil je niet delen, waarom? Kom je dilemma's tegen? En dan? Hoe ga je om met evt. spullen van een cliënt/klant. Hoe handel je als er iets zoek raakt of kapot gaat?	Privacy-afspraken Convenanten met partners over delen van gegevens. Praktijkvoorbeelden
10. Professionals onderschrijven en zijn ingewerkt in de door de organisatie gehanteerde methoden en technieken en wegen binnen deze kaders af welke interventies zij in zetten.	Vraag door op de aanpak van verschillende eigen opdrachten: graag toelichten welke insteek / werkvorm/ benadering je hanteert en waarom. In hoeverre maken jullie gebruik van elders (beproefde) methodes en interventies? Voorbeelden	Projectplannen en programma's Methodiekbeschrijvingen Uitgewerkte trainingen Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.	Kun je voorbeelden geven van vernieuwing /slimmer/beter werken? Wie nam hiertoe het initiatief. Hoe pakte dat uit? Ben je betrokken(geweest) bij een nieuw project? Welk? Wat was je rol? Hoe pakken jullie zo'n project dan aan? En wanneer en hoe maak je de balans op?	Teamplassenen en -verslagen Projectplannen en -documenten.
12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid. Geregistreerde professionals houden hun portfolio actief bij teneinde hun registratie te continueren.	Zie ook norm 1. Ben jij geregistreerd in een beroepsregister? Welk? In hoeverre ben je je portfolio aan het vullen? Plannen om je verder te ontwikkelen? Waar wil/moet je je nog verder in bekwamen? Hoe onderhoud je je vak en op welke manieren en momenten leer je bij?	Persoonlijk en/of teamontwikkelplan Portfolio Voorbeelden van gevolgde scholing
13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.	Hoe deel je ervaring en kennis met collega's? Kun je hier voorbeelden van geven. Intervisie, casuïstiek in team of overstijgend, in netwerken e.d.? Hoe komt de keuze tot stand? Wat is het uiteindelijk doel van de uitwisseling? Lukt dat ook?	Agenda's intervisies en casuïstiek bespreking Voorbeelden van kennis- en ervaring uitwisseling, themadagen e.d.
14. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.	Kun je voorbeelden geven van de kosten en baten van jouw werkzaamheden? In hoeverre werken jullie op basis van een gebudgetteerde inzet, waarop je je moet verantwoorden in tijd en geld? Als je inzet niet gebudgetteerd is, zijn er dan wel keuzes te maken om zaken te doen dan wel te laten of te prioriteren. Met wie stem je je keuzes af?	Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen Professionele targets en voortgangsrapportages
15. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.	Hoe weet je of je je werk goed doet? Hoe kom je aan bruikbare feedback en van wie? Wat doe je met die feedback? Wat leer je er uit en wat betekent dat voor je verdere je werkuitvoering en -ontwikkeling?	feedback en evaluaties van klanten, collega's' en/of leidinggevenden; zelfreflectie

Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
1. De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.	Stel ik ben burger in deze plaats/wijk hoe weet ik dan wat jullie en jij mij te bieden hebben? Hoe zichtbaar ben jij in jouw functie in de wijk / stad? Op wat voor manieren geven jullie bekendheid aan je werk?	Websites, plaatselijke en social media, folders, Storytelling met ervaringsverhalen, markten, bijeenkomsten e.d.
2. Professionals inventariseren de expliciete en impliciete vragen en risico's aan de zijde van de klant(-groep). Dit geldt zowel voor individuele cliënten/ clientsystemen, als burgerinitiatieven en alles er tussen in. Zij stellen vooraf 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.	Maak onderscheid tussen 1 op 1 dienstverlening en meer outreachend werk. Bespreek aan de hand van casuïstiek: wat was de vraag of het initiatief? Hoe heb je die vraag/het initiatief verkend, intake gehouden, eventuele triage? Op basis waarvan is 'ja' gezegd en welke randvoorwaarden zijn hieraan verbonden. Waren er bijzonderheden waar je rekening mee hebt gehouden (bijv. risico's, netwerk, bijkomende problematiek). Hoe heb je hierop geanticipeerd? Zijn er voorbeelden waarin je niet bent ingegaan op een vraag? Hoe ging je hier mee om? Hoe verloopt verwijzing?	Bij 1 op 1 vragen: kijken naar aanmelding en intake in dossier. Verder geven werkprocessen een beeld. Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen Wachtlijst, verwijzingen naar andere hulpverlening
3. Professionals maken met elke klant passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.	Maak onderscheid tussen 1 op 1 dienstverlening en meer outreachend werk. Bespreek aan de hand van casuïstiek werkafspraken, begeleidingsplannen, projectplannen, e.d. En stel de vraag waarom ga je het zo doen en wanneer is het klaar? Wat is de rol van de betrokkene(n) zelf, en wat doet het netwerk?	Clientdossiers Overeenkomsten met burgerinitiatieven Vastgelegde werkafspraken met netwerkpartners
4. Professionals ondersteunen de klant(-groep) bij de realisatie van de afgesproken aanpak, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners.	Maak onderscheid tussen 1 op 1 dienstverlening en meer outreachend werk. Bouw voort op verhaal in vorige 2 normen. Vraag nadere toelichting en voorbeelden om zicht te krijgen op aanpak en proces in de praktijk.	Dossiers, verhalen
5. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de klant en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken van de organisatie en in de keten. Gezamenlijk reflecteren professionals op leerpunten uit deze afwijkingen en de organisatie neemt waar zinvol	Wat zie jij als mogelijke risico's en ongewenste situaties (voor jezelf of de client of een derde)? in jouw werkzaamheden? Heb je concreet dergelijke risicovolle situaties in het afgelopen jaar meegemaakt? Voorbeelden? Vraag door: Hoe ben je met die situatie om gegaan? Wie heb je er verder bij betrokken? Leggen jullie de situatie en opvolging vast? Voorbeelden van ondernomen acties en leerpunten?	Teamverslagen waarin incidenten en risico's zijn besproken Incidentregistraties met opvolging Analyses van ernstige incidenten om er uit te leren.

verbetermaatregelen om toekomstige risico's te voorkomen.		
6. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze, opdat reflectie en verantwoording op keuzes en het handelen mogelijk is en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd is bij uitval van de betrokken professional. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening.	Kijkend naar jouw werk: wat registreer je waar aan afspraken, voortgang en evaluaties? Stel je valt uit of vertrekt en een collega moet jouw werk overnemen: hoe weet die dan hoe en wat? Is er een vorm van voortgangsrapportage of tussentijdse evaluatie? Op welke momenten kijken collega's met je mee?	Dossiers, aantekeningen, overdracht
7. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit.	Hoe sluit je een opdracht, project, taak of inzet af? Gelden er afspraken wanneer je dat doet en hoe dat het beste kan? Aan de hand van casuïstiek: bespreek je met de cliënt/groep hoe men na jouw inbreng zelf verder gaat? Maak je daar afspraken over? Is er nog inbreng van jouw kant nodig? Hebben jullie afspraken over nazorg?	Dossiers Correspondentie ivm overdracht Praktijkvoorbeelden
8. Professionals evalueren de dienstverlening met hun uiteenlopende klanten op passende wijze, leren hieruit, stellen zo nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast. Zij delen leerervaringen en 'best practices' met collega's.	Maak je bij afsluiting de balans op met je klanten? Hoe doe je dat? Waar heb je het dan over? En wat gebeurt er met de uitkomst van zo'n evaluatie? Wat hoor jij terug van evaluaties van je collega's? Hanteert de organisatie ook nog andere vormen van klantevaluatie? Hoe gaat dat? Wat zie je daarvan terug?	Verslag (project-/client) evaluaties Verslag klanttevredenheidsonderzoeken Voorbeelden van gedeelde leerzame lessen
9. Professionals maken afspraken met relevante samenwerkingspartners over ieders inzet in de dienstverlening aan cliënten, groepen en andere belanghebbenden. Binnen deze kaders werken zij samen, overleggen en monitoren de voortgang en evalueren periodiek.	Met welke samenwerkingspartners heb jij te maken? Wanneer zijn deze partners aan zet? Zijn er afspraken over de samenwerking? Hoe pakt dit in de praktijk uit? Wat zou je graag anders of beter zien in de samenwerking?	Convenanten, werkafspraken, projectplannen, evaluaties
10. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische vrijwilligers (zie toelichting in de norm zelf) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.	NB spreek ook met vrijwilligers zelf! Met welke zgn. bedrijfskritische vrijwilligers heb jij in jouw werk te maken? Wat vraag je van hen en hoe worden ze ingezet? Zijn daar grenzen aan? Hoe pakt dit in de praktijk uit? Wat zou je graag anders of beter zien in de samenwerking? Hoe kom je aan competente vrijwilligers en hoe werk je ze in en wat bieden jullie aan begeleiding en scholing en uiting van waardering?	Vrijwilligersprofiel Contract Inwerk en scholingsprogramma Evaluaties
11. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische stagiaires (zie toelichting in	NB spreek ook met stagiaires zelf!	

de norm zelf) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.	Met welke zgn. bedrijfskritische stagiaires heb jij in jouw werk te maken? Wat kom vraag je van hen en hoe worden ze ingezet? Zijn daar grenzen aan? Hoe pakt dit in de praktijk uit? Wat zou je graag anders of beter zien in de samenwerking? Hoe kom je aan competente stagiaires en hoe werk je ze in en wat bieden jullie aan begeleiding en scholing en uiting van waardering?	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
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 met input van de professionals.	Hoe houdt de organisatie zicht op relevante maatschappelijke ontwikkelingen en veranderende wet en regelgeving en risico's en kansen? Kan men iets laten zien van dergelijke analyses? Met welke aanpak en met wie? Wie zijn belanghebbenden bij de organisatie? Met welke eisen en wensen houden jullie rekening?	SWOT analyse, teksten in subsidieaanvragen of aanbestedingen, analyse in jaarverslagen, verslag van sessies
2. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betreft relevante belanghebbenden, waaronder medewerkers, bij de opstelling of herformulering hiervan.	Heeft de organisatie een missie, visie een meerjarenstrategie beschreven? Hoe zijn die tot stand gekomen? Hoe zijn in OB1 genoemde analyses en belanghebbenden betrokken? Wat is daarvan te merken in het eindresultaat?	Missie, visie en strategie inzien
3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.	Welke opdrachten en afspraken over inzet heeft de organisatie gemaakt en met wie voor het lopende jaar en evt. komende jaar/jaren? Wat zijn hierin belangrijke speerpunten? Vindt er tussentijds overleg en/of verantwoording plaats aan de opdrachtgever(s)?	Convenanten, websites rapportages
4. De organisatie benut het gedachtegoed van het Kwaliteitslabel en de competenties uit de van toepassing zijnde beroepsprofielen om verder te professionaliseren en samen te vernieuwen.	In hoeverre is dit gedachtegoed en beroepsprofiel betrokken bij het invulling geven aan de opdracht(en) van de organisatie? Hoe komt dit in de praktijk tot uitdrukking?	Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven); Storytelling met ervaringsverhalen

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.	Inspelend op functie geïnterviewden doorvragen naar voorbeelden en informatie waaruit dit blijkt.	Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven) Uitkomsten van onderzoeken Storytelling met ervaringsverhalen
6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.	Wat doet de organisatie aan aanpassing, verbetering en vernieuwing van haar aanbod en wat zijn hiervoor de drijfveren. Vraag naar voorbeelden zowel van de ontwikkeling als de implementatie of uitrol in het werkgebied. Onderzoek de aanpak a.d.h.v. een concreet voorbeeld: hoe kom je van idee naar uitvoering?	Jaarplan, projectplannen innovaties met vertaling naar teams of professionals, subsidieaanvragen
7. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.	Wat is er allemaal nodig om 'de maatschappelijke opdracht' goed uit te voeren? Denk daarbij aan mensen en wat ze mogen, moeten en kunnen en ook omvang van 'formatie'? En aan inzet anderen, zoals vrijwilligers, stagiaires, derden...	Tvb's, competenties/niveaus en formaties gekoppeld aan te behalen doelen
8. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatie-eisen en opdrachtgever-eisen voldoen en werkt hen adequaat in met actieve inzet van de nieuwe medewerkers zelf.	Welke eisen stelt de organisatie aan eigen medewerkers? Hoe verloopt het werving- en selectieproces? Wie zijn daarbij betrokken? Wie is hier het laatst binnengekomen en ging dat in z'n werk? Hoe werkt de organisatie nieuwe medewerkers in?	Advertentieteksten, functie-/competentie-omschrijvingen Selectiecriteria. P dossiers. Inwerkprogramma Informatiemap
9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit..	Hoe blijven sociaal werkers bekwaam? Welke aspecten zijn daarbij leidend en wie is waarvoor verantwoordelijk? Hoe weet de organisatie wat qua ontwikkeling nodig of belangrijk is? Is er een visie op en zijn er afspraken over professionalisering en talentontwikkeling? Zijn er afspraken omtrent benutten loopbaanbudget, IKB en scholingsbudget van de organisatie zelf? Hoe pakt dit in de praktijk uit.	Opleidingsbeleid en -plan Overzicht aanwezige kennis en ervaring Regelingen rond intervisie, supervisie, coaching en casuïstiek Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven)
10. De organisatie hanteert een passende vorm van tenminste jaarlijkse evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker, legt de afspraken vast en monitort de voortgang.	Hoe geeft de organisatie haar medewerkers feedback op hun presteren? Wordt daar ook verslag van gedaan?	Aanpak gesprekscyclus teamontwikkelgesprekken verslagen jaargesprekken

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
<p>11. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld 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. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.</p>	<p>NB interview ook vrijwilligers in diverse rollen! Hoe denken jullie over de inzet van vrijwilligers? Waartoe en waarbij worden zij ingezet? Hoe pakt het onderscheid bedrijfskritische vrijwilligers en andere vrijwilligers in de praktijk uit? Hoe komen jullie aan competente vrijwilligers en hoe verloopt de selectie? Is er sprake van inzet van een vrijwilligerscentrale? Of rol vrijwilliger coördinator? Hoe worden nieuwe vrijwilligers ingewerkt? Hoe loopt de inzet? Is er ook een keerzijde aan hun inzet? En zo ja hoe ga je hier mee om? Is er sprake van begeleiding, scholing en/of intervisie. En van evaluatie? En waardering?</p>	<p>Vrijwilligersbeleid Dossier met contract en VOG Scholingsaanbod vrijwilligers Verslagen bijeenkomsten vrijwilligers Werkproces vrijwilligerscentrale Profiel vrijwilligercoördinator</p>
<p>12. De organisatie heeft visie en beleid vastgesteld op de inzet van stagiaires in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde ervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van stagiaires en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten en eisen van de opleiding. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met stagiaires.</p>	<p>NB interview ook stagiaires in diverse rollen! Hoe denken jullie over de inzet van stagiaires? Waartoe en waarbij worden zij ingezet? Hoe pakt het onderscheid bedrijfskritische stagiaires en andere stagiaires (bijv maatschappelijke stages) in de praktijk uit? Hoe komen jullie aan competente stagiaires en hoe verloopt de selectie? Is er sprake van inzet van werk- of praktijkbegeleiders? Of van een stage coördinator? Hoe worden nieuwe stagiaires ingewerkt? Hoe loopt de inzet? Is er ook een keerzijde aan hun inzet? En zo ja hoe ga je hier mee om? Is er sprake van begeleiding, scholing en/of intervisie. En van evaluatie? En waardering?</p>	<p>Stagebeleid Raamafspraken met ROC's, Hogescholen en andere opleidingen Stagecontracten Profiel werk-/praktijkbegeleiders</p>
<p>13. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld 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.</p>	<p>IN hoeverre ondersteunt de organisatie burgerinitiatieven. Vraag door a.d.h.v. voorbeelden. Hoe zie je de rol van de professional bij zo/n initiatief. Wat zijn succes- en faalfactoren op dit vlak. Zijn er burgerinitiatieven waarbij bewust niet is ingegaan op de vraag om ondersteuning? Voorbeeld en waarom.</p>	<p>Beleid Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven) Storytelling met ervaringsverhalen</p>
<p>14. De organisatie selecteert betaalde derden (zoals zzp'ers, trainers, etc.) zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voordat ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over hun inzet en evalueert met hen de prestaties.</p>	<p>Met welke derden doet de organisatie zaken? Hoe is hun inzet geregeld? Zijn er voorbeelden van inzet derden waarbij op grond van ervaring nadere afspraken nodig bleken? Wordt hier na verloopt van tijd ook op teruggekeken?</p>	<p>Contracten Opdrachten Evaluaties, gespreksnotities</p>

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
15. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, stagiaire, vrijwilliger en ingezette derde, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.	Wat hoort in elk dossier te zitten? Verschilt dat nog per werker/werksoort? Licht toe en laat zien.	(opbouw van) P-dossiers
16. De organisatie stelt vast dat wat nodig is voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie voor elke professional en klant / cliënt en houdt zich aan wettelijke verplichtingen op vlak van ARBO, RI&E en BHV.	Hoe zorgt de organisatie voor veilige en prettige werkomgeving. Heeft zij arbobeleid incl. preventie vastgelegd. Is er voor elke locatie een actuele RI&E met plan van aanpak? IS de aanwezigheid van opgeleide BHV geregeld en wordt er waar relevant geoefend. Hoe is de continuïteit van ICT en hulpmiddelen en voorzieningen gewaarborgd?	Arbobeleid Profiel preventiefunctienaris (rol) Contract arbodienst RI&E met plan van aanpak Veiligheidsmaatregelen back-up ICT, achtereenvolgende,
17. De organisatie voldoet ook aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy /AVG, klachten, meldcode, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ongewenst gedrag en handelt hiernaar.	Welke wet- en regelgeving is voor jullie organisatie met name van toepassing? Hoe zorgen jullie ervoor dat je eraan voldoet? Hoe is de inspraak van medewerkers en klanten/bewoners geregeld? Wat levert dat op?	Meldcode Privacyreglement\Klachtenregeling Vertrouwenspersoon Or of PVT Jongerenraad, wijkraad, etc.
18. De organisatie houdt zich aan de Governance code van Sociaal Werk Nederland en de CAO Sociaal Werk of een andere van toepassing zijnde CAO.	Heeft de organisatie de governancecode van SWN onderschreven? Hoe werkt dit uit in de praktijk? Welke cao(s) gelden voor deze organisatie? Hoe is de naleving geregeld?	Beleidsstukken, HRM beleid
19. De organisatie richt haar werkprocessen (primair, ondersteunend en besturend) en bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's. Zij monitort de werkbaarheid van afspraken en werkprocessen en neemt waar nodig verbetermaatregelen.	Wat heeft de organisatie aan ondersteunende systemen, afspraken, processen etc ingericht om te zorgen dat de professionals de maatschappelijke opdracht waar kunnen maken en 'de goede dingen goed doen'? Welke informatie krijgen werkers met oog op inzicht in wat er om gaat in hun projecten/activiteiten. Zijn kosten, bedrijfsvoering, uitvoering en resultaten onderwerp in overleggen?	Kwaliteitssysteem in de zin van set afspraken, spelregels, werkbeschrijvingen, werkvormen, ICT, e.d. Monitoring systemen Managementletter accountant Verslagen van audits, evaluaties
20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.	Zijn er het laatste jaar ingrijpende organisatiewijzigingen geweest? Zo ja is continuïteit (in tijd en kwaliteit) naar klanten toe daarbij in het geding geweest? Welke maatregelen genomen?	praktijkvoorbeelden

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Voorbeeld vragen	Voorbeelden van 'bewijs'
21. 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.	Welke geleverde diensten en goederen zijn kritisch voor de dienstverlening aan klanten (denk bijvoorbeeld aan levensmiddelen, ICT, gebouwen, sportfaciliteiten, etc.)? Is de levering of het gebruik hiervan geregeld in (huur-) contracten of offertes? Wordt op basis hiervan regelmatig de balans opgemaakt met betrokken leveranciers?.	Contracten evaluaties
22. 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 organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.	Welke informatie benut de organisatie om na te gaan welke resultaten geboekt worden? Licht toe en laat zien. Hoeveel zeggend/van invloed/relevant zijn deze gegevens? Op welke momenten wordt hierop gereflecteerd? Wat gebeurt er met de conclusies? Op welke manier neemt de organisatie zich zelf de maat? En organiseert zij feedback en 'tegenspraak'? Wat gebeurt er met de uitkomsten? Voorbeelden van maatregelen?	Voorbeelden (doorleefd en van meerdere kanten gegeven) Uitkomsten van onderzoeken Storytelling met ervaringsverhalen Monitoringsysteem, indicatoren Kpi's en metingen Rapportages
23. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.	Is er een (maatschappelijk) openbaar jaarverslag?	Publicaties, website Storytelling met ervaringsverhalen