

## **TOEPASSING NORMEN KWALITEITSLABEL SOCIAAL WERK VOOR ORGANISATIES DIE (VOORAL) MET VRIJWILLIGERS WERKEN**

**Versie 3 december 2019, gebaseerd op vastgestelde herziene versie van het label dd 29 mei 2019**

### **Opzet**

De normen in het kwaliteitslabel zijn afgeleid van de vastgestelde Kwaliteitswaarden van de branche Sociaal Werk. Ze zijn ingedeeld in drie hoofdgroepen, die de opzet van deze Branchecode volgen:

1. **Vakmanschap:** bevat alle normen die te relateren zijn aan kennis, houding, vaardigheden, verantwoordelijkheden en gedrag van de professional;
2. **Dienstverlening:** bevat alle normen die met het uitvoerende werk te maken hebben;
3. **Organisatie en bestuur:** bevat de normen die gaan over analyse, strategie, HRM, bedrijfsvoering en cyclisch verbeteren.

### **De toepassing**

Welzijnsorganisaties werken toenemend met veel vrijwilligers en er zijn ook leden van Sociaal Werk Nederland die hoofdzakelijk met vrijwilligers werken, veelal aangestuurd, gecoördineerd en/of gefaciliteerd door een beperkt aantal beroepskrachten. Voor dergelijke organisaties vraagt de toepassing van het label Sterk Sociaal werk een eigen interpretatie. Dit document wil hen helpen met het label aan de slag te gaan en zich er op te laten toetsen. Het onderscheid bedrijfskritische en overige vrijwilligers is hierbij relevant.

### **Terminologie**

De volgende terminologie is in het label gebruikt:

- **Klant** (term staat voor alle type klanten en cliënten en dus ook voor burgers, wijkvereniging, e.d.);
- **Professional** (term staat voor alle (sociaal) werkers, ook als zij als ZZP-er of stagiair zijn ingezet maar dus niet voor ondersteunende medewerkers, leiding, vrijwilligers e.d.);
- **Medewerker** (term geldt voor alle medewerkers, ook leiding en ondersteuning)
- **Organisatie** (term geldt voor stichting, onderneming, welzijnsorganisatie, wijkteamorganisatie en is inclusief het management (alle verantwoordelijke leidinggevenden (van bestuurder, directeur tot leidinggevende en teamcoördinator) en het ondersteunend personeel;
- **Opdrachtgever** (term geldt voor de gemeente en andere opdrachtgevers zoals bijv. subsidiegevers);
- **Dienstverlening** (overkoepelende term voor de diverse werksoorten zoals maatschappelijk werk, jeugd- en jongerenwerk, ouderen werk, peuterspeelzaalwerk, kinderopvang, sociaal raadslieden werk, buurtbemiddeling, dagbesteding, schuldhulpverlening, participatie in wijkteams en CJG-teams etc.); bij wijkteams gaat het om alle werkzaamheden zoals vraagverheldering, signalering, beoordeling, toekenning, ondersteuning, verwijzing en advies.
- **Bedrijfskritische vrijwilligers** (vrijwilligers die hiertoe geschoold / geïnstrueerd zelfstandig coördinerend of uitvoerend werk doen (onbetaald of vrijwilligersvergoeding) waarbij kwaliteitsborging nodig is en zij werken onder verantwoordelijkheid van de sociaal werk organisatie en daardoor relevant zijn voor de scope): bijvoorbeeld buurtbemiddeling, coach4you, homestart, opvoedondersteuning, budgetcoaches, opvang statushouders, vrijwillige palliatieve thuiszorg, coördinatie taalmaatjes, coördinatie vrijwilligerscentrale,... (Tellen mee met de scope van het onderzoek)

*Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk Versie 29 mei 2019; toepassing organisaties met veel/hoofdzakelijk vrijwilligers 4 december 2019*

- **Niet-bedrijfskritische vrijwilligers** (vrijwilligers die hand- en spandiensten verlenen, die geen direct afbreukrisico vormen voor de kwaliteit zoals gastvrouwen, bardienst, automaatje, formulierenbrigade, belastinghulp, taalmaatje, gezelschapsmaatje, klussendienst, tuinhulp, e.d. (Tellen niet mee met de scope van het onderzoek)
- **Bedrijfskritische stagiaires**: stagiaires die in laatste fase van hun opleiding (MBO, HBO of academisch) ½ tot 1 jaar stage lopen in het primair proces van de organisatie en daar -na inwerken- onder supervisie zelfstandig werkzaamheden uitvoeren of die onderzoek doen voor de organisatie. (Tellen mee met de scope)
- **Snuffel stagiaires**: Lopen aan begin van hun opleiding een/ enkele weken mee. (Tellen niet mee in de scope.)
- **Ingezette derden**: Adviseurs, trainers, ZZP-ers, supervisoren, gedragskundigen, flexibele schil e.d. die in opdracht een aandeel leveren in het primaire proces van de sociaal werk organisatie. (Tellen mee met de scope.)
- **Samenwerkingspartner** (partners zijn zowel in het klein een netwerk in de wijk en groter gemeentelijk of regionaal);
- **Belanghebbenden** (term is breed en overkoepelend bedoeld en staat voor iedereen die op welke wijze ook belang heeft bij de Sociaal Werk organisatie: burgers, klanten, opdrachtgevers, samenwerkingspartners, medewerkers, vrijwilligers, e.d.).
- **Van toepassing zijnde beroepscompetentieprofielen en beroepscode**s: omdat Sociaal Werk organisaties in den lande onderling wisselende vormen van dienstverlening uitoefenen, die niet alleen in het sociaal domein liggen (w.o. ook WMO en wijkteams) maar ook in het jeugddomein (gezinshulp, CJG, e.d.) en deels ook op kruispunt welzijn en zorg (zoals welzijn op recept, palliatieve thuishulp) zijn naast het beroepsprofiel en de gedragscode voor Sociaal werker ook het profiel en SKJ gedragscode voor de jeugd en gezinsspecialist en soms ook BIG geregistreerde profielen en codes van toepassing. Om dit in de normen niet steeds te herhalen spreken we over de 'van toepassing zijnde beroepscompetentieprofielen en beroepscode's'.

Bij het normenkader zijn diverse hulpmiddelen ontwikkeld die zowel de leden van Sociaal Werk Nederland, als de toetsers houvast geven voor het voldoen aan en voeren van een goed gesprek over de normen, ook over de achterliggende bedoeling van elke norm. Alle hulpmiddelen zijn gratis als download beschikbaar op <https://www.sociaalwerk nederland.nl/voor-leden/kwaliteitslabel-sociaal-werk/alle-documenten-op-een-rij>

<b>Kwaliteitsnormen Vakmanschap</b>	<b>Bevindingen toetsing en gegeven verbeteringsuggesties</b>
1. Professionals beschikken over de voor hun werk relevante competenties zoals geformuleerd in het voor hen van toepassing zijnde beroepscompetentieprofiel en passen deze toe.	Voor sociaal werkers geldt deze norm. Voor vrijwilligers geldt dat gevraagde competenties vastgelegd zijn en toegepast worden.
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.	Zo van toepassing; geldt ook voor vrijwilligers
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.	Zo van toepassing; kan ook van toepassing zijn op bedrijfskritische vrijwilligers afhankelijk van hun rol
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers / cliënten.	Zo van toepassing; kan ook van toepassing zijn op bedrijfskritische vrijwilligers afhankelijk van hun rol
5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.	Zo van toepassing; kan ook van toepassing zijn op bedrijfskritische vrijwilligers afhankelijk van hun rol
6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.	Zo van toepassing; kan ook van toepassing zijn op bedrijfskritische vrijwilligers afhankelijk van hun rol
7. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.	Gedragscode kan ook van toepassing zijn op bedrijfskritische vrijwilligers
8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.	Zo van toepassing; geldt ook voor bedrijfskritische vrijwilligers
9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.	Zo van toepassing; geldt ook voor vrijwilligers
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.	Zo van toepassing; kan ook van toepassing zijn op bedrijfskritische vrijwilligers afhankelijk van hun rol
11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.	Zal met name gelden voor professionals, die daar vrijwilligers bij kunnen betrekken.
12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid. Geregistreerde professionals houden hun portfolio actief bij teneinde hun registratie te continueren.	Zo van toepassing
13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.	Zo van toepassing; kan ook van toepassing zijn op bedrijfskritische vrijwilligers afhankelijk van hun rol
14. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.	Zo van toepassing
15. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.	Zo van toepassing; kan ook van toepassing zijn op bedrijfskritische vrijwilligers afhankelijk van hun rol

*Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk Versie 29 mei 2019; toepassing organisaties met veel/hoofdzakelijk vrijwilligers 4 december 2019*

<b>Kwaliteitsnormen Dienstverlening</b>	<b>Bevindingen toetsing en gegeven verbeter suggesties</b>
1. De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.	Zo van toepassing.
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.	Zo van toepassing. Denk hierbij ook aan eventuele risico's bij inzet van vrijwilligers 'met een rugzak' of via de participatiewet.
3. Professionals maken met elke klant(-groep) passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.	Zo van toepassing
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.	Zo van toepassing indien medewerker of bedrijfskritische vrijwilliger zelf rol in de uitvoering heeft.
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 verbetermaatregelen om toekomstige risico's te voorkomen.	Zo van toepassing
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.	Zo van toepassing. Registratie is van belang uit oogpunt van continuïteit, reflectie en eventuele 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.	Zo van toepassing; kan ook van toepassing zijn op bedrijfskritische vrijwilligers afhankelijk van hun rol
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.	Zo van toepassing; kan ook van toepassing zijn op bedrijfskritische vrijwilligers afhankelijk van hun rol

*Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk Versie 29 mei 2019; toepassing organisaties met veel/hoofdzakelijk vrijwilligers 4 december 2019*

<b>Kwaliteitsnormen Dienstverlening</b>	<b>Bevindingen toetsing en gegeven verbeteruggesties</b>
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.	Dit geldt met name voor de professionals.
10. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische vrijwilligers (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.	Zo van toepassing indien organisatie met eigen vrijwilligers werkt. Als het vrijwilligers van andere organisaties betreft zijn die organisaties ervoor verantwoordelijk.
11. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische stagiaires (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.	Zo van toepassing.

<b>Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur</b>	<b>Bevindingen toetsing en gegeven verbeteruggesties</b>
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.	Zo van toepassing; de organisatie betreft bij voorkeur de bedrijfskritische vrijwilligers bij deze analyses.
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.	Zo van toepassing; de organisatie betreft de bedrijfskritische vrijwilligers bij deze formulering.
3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.	Van toepassing voor de organisatie
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.	Van toepassing voor de organisatie
5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.	Van toepassing voor de organisatie
6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.	Van toepassing voor de organisatie

*Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk Versie 29 mei 2019; toepassing organisaties met veel/hoofdzakelijk vrijwilligers 4 december 2019*

<b>Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur</b>	<b>Bevindingen toetsing en gegeven verbeter suggesties</b>
7. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.	Van toepassing voor de organisatie, die dit ook moet regelen voor de bedrijfskritische vrijwilligers
8. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatie-eisen en opdrachtgevereisen voldoen en werkt hen adequaat in met actieve inzet van de nieuwe medewerkers zelf.	Zo van toepassing
9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit.	Zo van toepassing; ook van belang voor bedrijfskritische vrijwilligers.
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.	Zo van toepassing. Zie ook norm 11.
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.	Zo van toepassing.
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.	Zo van toepassing indien de organisatie stagiaires inzet
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.	Zo van toepassing indien de organisatie burgerinitiatieven ondersteunt..
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.	Zo van toepassing
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.	Zo van toepassing. Dossiervorming is ook van belang voor vrijwilligers.

*Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk Versie 29 mei 2019; toepassing organisaties met veel/hoofdzakelijk vrijwilligers 4 december 2019*

<b>Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur</b>	<b>Bevindingen toetsing en gegeven verbeter suggesties</b>
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.	Zo van toepassing.
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.	Zo van toepassing
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.	Niet vanzelfsprekend van toepassing. Wel als wijkteams onder een sociaalwerkorganisatie vallen.
19. De organisatie richt haar werkprocessen (primaair, 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.	Geldt in elk geval voor de primaire processen van het wijkteam. En wat betreft de andere processen gaat het deels om de moederorganisatie, deels om de werkgever. Vergt maatwerktoepassing.
20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.	Zo van toepassing.
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.	Zo van toepassing.
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.	Vergt maatwerktoepassing.
23. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.	Zo van toepassing.

*Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk Versie 29 mei 2019; toepassing organisaties met veel/hoofdzakelijk vrijwilligers 4 december 2019*