

## Voorbeelden om te voldoen aan normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk (vs. 2019)

Dit hulpmiddel geeft per norm voorbeelden hoe een organisatie kan aantonen dat zij voldoet aan de betreffende norm. Er zijn altijd 'meer wegen naar Rome'. Of wel de voorbeelden zijn geen voorschrift hoe het moet maar inspiratie hoe het kan of waaruit 'dat er aan voldoen' blijkt. Een hardnekkig misverstand is dat het voldoen aan een norm altijd moet blijken uit documenten en procedures. Terwijl het in dit label heel vaak vooral gaat om houding en gedrag van professionals en de organisatie.

<b>Kwaliteitsnormen Vakmanschap</b>	<b>Kan blijken uit voorbeelden van werkwijzen, afspraken, regelingen en gevulde systemen</b>
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.	Kan blijken uit door professionals gegeven 'doorleefde' voorbeelden van toepassing competenties in de praktijk en daarnaast verslagen evaluatie-/beoordelingsgesprekken, beroepsregistratie en eigen portfolio en CV, actieve deelname aan intervisie e.d..
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.	Kan blijken uit toelichting op en programma voor inwerkperiode door nieuwe medewerkers en voorbeelden van eigen initiatief in deze en gehouden evaluaties. Ook ervaringen van mentor of buddy geven aanvullend inzicht.
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.	Kan blijken uit voorbeelden door professionals en leiding die illustratief zijn voor dit gedrag: oppakken kansen, succesvolle samenwerking, anticiperen op signalen, aanpak 'intake' bij potentiële opdrachten. Te onderbouwen met offertes, plannen, contracten, afspraken, publiciteit, storytelling.
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers.	Kan blijken uit voorbeelden door professionals en mogelijk klanten/burgers die illustratief zijn voor dit gedrag. Te onderbouwen met plannen, activiteit, doelen in clientdossiers, afspraken en op weg helpen naar zelf doen van burgerinitiatieven, weer mee gaan doen van mensen met een rugzakje, participatie van SD-klanten als vrijwilliger, storytelling etc.
5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.	Kan blijken uit afspraken tussen professional en organisatie: via pop, jaargesprek, specifieke taken of rollen (bijv. rolinvulling OR-lid, intern auditor, preventiewerker, supervisor, werkbegeleider etc.), uitwisseling, netwerkcontacten, rooster, buurtplannen, project/teamopdrachten met ingeschatte uren en beoogde resultaten. Voorbeelden hoe dit in de praktijk uitpakt.
6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.	Kan blijken uit voorbeelden van gedrag waaruit het nemen van deze verantwoordelijkheid blijkt, naast de formele taken. Voorbeelden van initiatief en/of beargumenteerde afwijkingen.
7. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.	Kan blijken uit bekendheid met en voorbeelden van naleving van geldende gedragscode en beroepscode. En uit agenda's en verslagen casuïstiek en intervisie: bijv. rond momenten waarop het lastig was de code of afspraken te volgen en hoe daar mee om te gaan.

<b>Kwaliteitsnormen Vakmanschap</b>	<b>Kan blijken uit voorbeelden van werkwijzen, afspraken, regelingen en gevulde systemen</b>
8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.	Kan blijken uit bekend zijn met (laten zien) en houden aan werkafspraken, procedures, richtlijnen en voorkeursmethodieken die gelden voor de uitvoering van het werk. En de toelichting met voorbeelden. Ook kan men aangeven betrokken geweest te zijn bij het uitwerken of verbeteren van een werkwijze of methodiek en dit toelichten.
9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.	Blijk van bekend zijn met ins en outs Privacyreglement. Voorbeelden van professionals hoe hier in praktijk naar gehandeld wordt. Uitleg hoe om te gaan met dilemma's in deze. Hoe te handelen wanneer hieromtrent wel en geen afspraken zijn met netwerk partners. Vb van beveiligd mailen. Werkwijze m.b.t. spullen client.
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.	Kan blijken uit overzicht en consensus in organisatie welke interventies en methoden en technieken ingezet (mogen) worden. Aan hand van casuïstiek illustreren professionals waarom ze doen wat ze doen. Kan blijken uit methodiek- en projectbeschrijvingen, beschreven werkprocessen, het werken met landelijk erkende methodes, het benutten van elders ontwikkelde methodes en interventies.
11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.	Kan blijken uit voorbeelden van eigen betrokkenheid bij vernieuwing /slimmer/beter werken, nieuwe projecten, eigen initiatieven en de aanpak ervan.
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. Kan blijken uit daadwerkelijk geregistreerd zijn in een beroepsregister en het werken aan eigen portfolio. En uit bijv. een eigen ontwikkelplan of teamontwikkelplan, feitelijke deelname aan scholing, intervisie e.d. en afspraken in deze.
13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.	Kan blijken uit voorbeelden van kennis en ervaring delen, organisatie initiatieven, agenda's intervisie, programma's leerzame lessen, andere initiatieven zoals kenniscafé etc.
14. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.	Kan blijken uit onderbouwde toelichting op afgesproken targets, kosten en baten van eigen werkzaamheden; het werken op basis van een gebudgetteerde inzet, afspraken en praktijk rond verantwoording op inhoud en tijd en geld (bijv. inzien voortgangsrapportages) en aannemelijk te maken output en outcome van activiteiten. Storytelling is ook vorm van bewijs.
15. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.	Kan blijken uit afspraken in de organisatie om feedback te genereren: 360 feedback, functioneringsgesprekken, opdracht- en klantevaluaties, teamevaluaties, inzet evt. jongeren- of bewonersraad, buurtcomité en de daadwerkelijke output hiervan. Zelfreflectie professionals, voorbeelden van ontvangen en benutte feedback.

<b>Kwaliteitsnormen Dienstverlening</b>	<b>Kan blijken uit voorbeelden van werkwijzen, afspraken, regelingen en gevulde systemen</b>
1. De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.	Kan blijken uit communicatie via bijv. Website, folders, persberichten, social media, spreekuren, vindplekken in de buurt, deelname aan markten en netwerkbijeenkomsten, zichtbare kleding of vervoermiddelen etc. En uit afspraken: bijv. rond onderhoud website, gebruik social media, persbeleid.
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 outreachend werk. Bij 1 op 1 vragen: kan blijken uit afspraken en beleid rond intake en risicotaxatie, visie op maatschappelijke opdracht, grenzen aan aanbod (wanneer zegt de organisatie 'nee' en verwijst), beleid rond veiligheid en omgaan met incidenten en crisis. Handelen kan blijken uit bespreken klant-casuïstiek en dossiers. Wachtlijst, verwijzingen naar andere hulpverlening. Bij outreachend werk en ondersteuning burgerinitiatieven kan dit blijken uit vanuit meer kanten gegeven voorbeelden en bijv. vastgelegde storytelling met ervaringsverhalen, netwerkoverleggen, e.d.
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. Kan blijken uit afspraken en beleid m.b.t. plannen van aanpak, ondersteuningsplannen, gezinsplannen, buurtplannen, wijkplannen, projectplannen, inzet mantelzorg en netwerk, e.d. Handelen kan blijken uit bespreken klant-casuïstiek, afspraken met partners en dossiers, aantekeningen, overdracht e.d.
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. Onderbouw als vervolg op vorige 2 normen. Geef nadere toelichting en voorbeelden die zicht geven op aanpak en proces in de praktijk. Verwijs naar dossiers, verslagen, afspraken etc.
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.	Geef aan wat de organisaties ziet als mogelijke risico's en ongewenste situaties voor medewerkers, cliënten, burgers en derden. Het voldoen aan de norm kan blijken uit beleid en afspraken m.b.t. omgaan met incidenten, klachten, risico's, vertraging, no shows. Handelen kan blijken uit bespreken klant-casuïstiek, inschakelen of melding aan derden, teamverslagen waarin incidenten en risico's zijn besproken Incidentregistraties met opvolging en uitgevoerde analyses van ernstige incidenten om er uit te leren en de genomen maatregelen.
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	Kan blijken uit afspraken omtrent dossiervorming en vastlegging. Handelen kan blijken uit dossiervorming aan de hand van actuele casuïstiek en uit projectverslagen, teamverslagen, etc.



uitval van de betrokken professional. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening.	
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.	Kan blijken uit afspraken omtrent beëindiging, evaluatie, afsluiting en nazorg. Handelen kan blijken uit casuïstiek en dossiers, aantekeningen, correspondentie i.v.m. overdracht, praktijkvoorbeelden bijv. rond nazorg.
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.	Kan blijken uit afspraken over wijze van evalueren per type activiteiten het daadwerkelijk daarnaar handelen en eruit leren. Dossiernotities, evaluatieverslagen, klanttevredenheidsonderzoeken en verslag van bespreking van uitkomsten, analyses en acties n.a.v. kunnen dit onderbouwen aan de hand van actuele casuïstiek.
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.	Geef inzage in relevante samenwerkingspartners en de wijze waarop samenwerking in praktijk verloopt en wat er aan afspraken geldt. Te onderbouwen met inzage in convenanten/contracten, mails, deelname aan netwerken, inzet partners in projecten, verslagen bijeenkomsten en evt. procedures etc. De praktijk is goed te illustreren aan de hand van casuïstiek.
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.	Stel vast bij welke activiteiten sprake is van inzet van zgn. bedrijf kritische vrijwilligers en waar niet, en wanneer de inzet van vrijwilligers onder de verantwoordelijkheid van de organisatie valt. Beleid kan blijken uit afspraken en documenten m.b.t. inzet vrijwilligers, registraties en dossiervorming (en VOG) , eventuele rol vrijwilliger coördinator, werving en inwerken, randvoorwaarden, scholingsprogramma's, folders/website, procedure matching, e.d. Handelen kan blijken uit dossiers, informatie vrijwilligers en professionals en uit casuïstiek bijv. rond beargumenteerd beëindigen samenwerking met vrijwilliger.
11. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische stagiaires (zie toelichting in de norm zelf) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.	Stel vast wanneer sprake is van de inzet van zgn. bedrijfskritische stagiaires. Beleid kan blijken uit afspraken en documenten m.b.t. inzet stagiaires, afspraken met toeleverende scholen, registraties en dossiervorming (en VOG) , eventuele rol stagecoördinator en praktijkbegeleider, werving en inwerken, randvoorwaarden, scholingsprogramma's, folders/website, procedure matching, e.d. Handelen kan blijken uit dossiers, informatie vrijwilligers en professionals en uit casuïstiek bijv. rond begeleiding en beoordeling stagiair.

<b>Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur</b>	<b>Kan blijken uit voorbeelden van werkwijzen, afspraken, regelingen en gevulde systemen</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.	Kan blijken uit een toelichting hoe de organisatie zicht houdt op relevante maatschappelijke ontwikkelingen en veranderende wet en regelgeving en risico's en kansen en de onderbouwing hiervan. Bijv. in vorm overzicht, SWOTanalyse, teksten in subsidieaanvragen of aanbestedingen, analyse in jaarverslagen, verslag van sessies, toekomstscenario's, overzicht ketenpartners e.d.
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.	Kan blijken uit verteld of beschreven proces van tot stand komen missie, visie, strategie. Betrokkenheid kan blijken uit vastlegging van bijv. brainstormsessies, maatschappelijk pamflet, OR-verslagen, medewerkerssessies, werkconferenties, publiek debat, inloopavonden, denktank, bewonersraad of platform etc.
3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.	Geef een overzicht van opdrachtgevers en de door hen gehonoreerde offertes en aanbestedingen, vastgelegd in contracten, toekenningen, e.d. mails. Laat zien hoe voortgangsoverleg en verantwoording plaats vindt.
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.	Geef aan in hoeverre het gedachtegoed van het label en beroepsprofiel benut zijn voor professionalisering en vernieuwing.
5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.	Kan bijv. blijken uit toelichtingen en verslagen van teams en/of MT, kwartaalrapportages, maatschappelijk jaarverslag, 'elevator pitch' van medewerkers, visitaties door de politiek, storytelling met ervaringsverhalen e.d.
6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.	Geef met voorbeelden aan wat de organisatie zoal doet aan aanpassing, verbetering en vernieuwing van haar aanbod en waarom. De aanpak kan blijken uit formats, procedure, gedeelde werkwijze of handleiding. Veel voorkomende stappen zijn: idee, initiatief, opdracht, plan/idee van aanpak, voortgangsrapportages, pilots, oplevering resultaten en evaluatie. Zie ook Jaarplan, projectplannen of -ideeën innovaties met vertaling naar teams of professionals, subsidieaanvragen Ernaar handelen kan blijken uit bespreken casuïstiek 'van idee tot realisatie'.
7. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.	Kan blijken uit rol-/functieprofielen, advertentieteksten, beschreven en doorlopen werving- en selectieproces, informatie in personeelsdossiers en toelichting door relatief nieuwe medewerkers en degenen die de selectie deden.

<b>Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur</b>	<b>Kan blijken uit voorbeelden van werkwijzen, afspraken, regelingen en gevulde systemen</b>
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.	Kan blijken uit afspraken rond werving- en selectie en inwerken en het doorlopen proces in de praktijk a.d.h.v. casuïstiek, bijv. degene die het laatst is binnengekomen. Advertentieteksten, functie-/competentie-omschrijvingen, selectiecriteria, P dossiers, inwerkprogramma, informatiemap, e-learning zijn voorbeelden waarmee dit te illustreren is, naast de ervaringen van de direct betrokkenen.
9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit..	Kan blijken op een visie op de ontwikkeling van vakmanschap, afspraken over professionalisering en talentontwikkeling, afspraken omtrent benutten loopbaanbudget, IKB en scholingsbudget van de organisatie zelf, opleidingsbeleid en -plan, overzicht aanwezige kennis en ervaring, regelingen rond intervisie, supervisie, coaching en casuïstiek en 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.	Kan blijken uit beleid en aanpak evaluatie functioneren, verslagen van 1 op 1- en teamontwikkelgesprekken, 360 feedback, gespreks-cyclus e.d. waarbij het daadwerkelijk dit doen in de praktijk leidend is.
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.	Kan blijken uit vrijwilligersbeleid met visie op onderscheid bedrijfskritische vrijwilligers en andere vrijwilligers en inzet in de praktijk, Werkproces vrijwilligerscentrale en profiel vrijwilligers- coördinator, proces van werving, selectie, contractering, inwerken, begeleiden, scholen, evalueren en waarderen. Inzage in dossiers met contract en VOG, scholingsaanbod vrijwilligers, verslagen bijeenkomsten vrijwilligers e.a. registraties kunnen dit onderbouwen.
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.	Kan blijken uit stagebeleid en visie op de inzet van stagiaires. Waartoe en waarbij worden zij ingezet (onderscheid bedrijf kritische stagiaires en andere stagiaires), raamcontracten met opleidingen, wijze van werving en selectie, stagecontract, begeleiding met evt inzet van werk- of praktijkbegeleiders, rol stage coördinator, periodieke evaluatie ook met de opleiding e.d.

<b>Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur</b>	<b>Kan blijken uit voorbeelden van werkwijzen, afspraken, regelingen en gevulde systemen</b>
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.	Indien van toepassing, niet alle leden SWN rekenen dit tot hun kerntaken. Zo ja: kan blijken uit vastgestelde visie en beleid, gedragen door medewerkers en verder vooral uit concrete voorbeelden die laten zien dat men beleid maakt. Aangeven wat men ziet als succes- en faalfactoren. En wat de grens is: burgerinitiatieven waarbij bewust niet wordt ingegaan op de vraag om ondersteuning.
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.	Kan blijken uit afspraken en beleid, selectie en inzet in de praktijk van derden in het primaire proces. Onderbouwen met voorbeelden van inzet derden en gemaakte en vastgelegde afspraken, voortgangsoverleg, evaluatie e.d.
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.	Blijkt uit afspraken omtrent en daadwerkelijke opzet, inhoud en actualiteit van P-dossiers. Bevat o.m. arbeidsovereenkomst(en), aanvullende afspraken, check ID, geldende VOG, bewijs van opleiding en ontwikkeling, verslagen ontwikkelgespreken e.d..
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.	Kan blijken uit arbobeleid, actuele ri&e's, plannen van aanpak, contract met arbodienstverlener, en aanwezigheid en rolhelderheid voor Bhv'ers en preventiewerker, oefeningen, preventieve acties, geschikt meubilair e.d. die samen aantonen dat de organisatie zich houdt aan wetgeving en dit toepast en evalueert in de praktijk. Daarnaast zijn werkbare ICT-faciliteiten en hulpmiddelen van belang.
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.	De organisatie kan blijik geven van het proactief bijhouden van wet en regelgeving. Het hieraan voldoen kan blijken uit procedures en afspraken en het gericht communiceren hierover met belanghebbenden. Aan de hand van casuïstiek kan blijken of afspraken ook werken in de praktijk.
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.	Kan blijken uit het bij SWN onderschreven hebben van de governancecode en deze met RvT aantoonbaar toepassen. De organisatie hanteert beargumenteerd een of meer Cao's en kan aantonen dat ze medewerkers hieromtrent informeert en de Cao-afspraken naleeft.
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.	Kan blijken uit een weloverwogen set aan ondersteunende systemen, afspraken, processen etc die ervoor zorgen dat de professionals de maatschappelijke opdracht waar kunnen maken en 'de goede dingen goed doen'? Nieuwe medewerkers worden hierin ingewerkt. De organisatie kan aantonen dat ze monitort (evalueert, audit) of de afspraken en systemen helpend zijn dan wel aanpassing behoeven. Verbeteringen worden aantoonbaar doorgevoerd; illustreren met voorbeelden.

<b>Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur</b>	<b>Kan blijken uit voorbeelden van werkwijzen, afspraken, regelingen en gevulde systemen</b>
20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.	Deze norm is relevant wanneer in de laatste jaren jaar ingrijpende organisatiewijzigingen plaatsvonden zoals fusies of doorvoeren zelforganisatie. Dat dit zonder schade voor klanten is geweest kan blijken uit reorganisatieplannen en bijbehorende maatregelen, verslagen OR en cliëntenraden, MT en teamverslagen, het ontbreken van klachten en toelichting op gang van zaken in de praktijk. Geweest.
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.	Stel eerst vast welke geleverde diensten en goederen kritisch zijn voor de dienstverlening aan klanten (denk bijvoorbeeld aan levensmiddelen, ICT, gebouwen, sportfaciliteiten, etc. )? Vervolgens kan het verantwoord inkopen blijken uit procedure inkoop, overzicht kritische leveranciers, offertes en contracten, periodieke evaluaties en gegeven toelichtingen hierop door management en inkopers.
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.	Kan blijken uit een vastgestelde set gegevens (prestatie indicatoren) die de organisatie benut om na te gaan welke resultaten geboekt worden en bijbehorend monitoringsysteem. En verder uit rapportages, evaluaties, (tevredenheids-)onderzoeken, feedbacksessies, storytelling, e.d. en de analyses hiervan en de vervolgstappen en maatregelen.
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 aantoonbaar met een (maatschappelijk) openbaar jaarverslag, informatie op de website en publicaties.