

Geanonimiseerd voorbeeldrapport van Brede Sociaal Werk Organisatie Resultaat Toetsing Kwaliteitsnormen Sociaal Werk

In dit format worden de toetsingsresultaten gedocumenteerd. De Samenvatting uitkomst Toetsing (A.) levert u in bij Sociaal Werk Nederland. De Bevindingen Toetsing Kwaliteitslabel Sociaal Werk (B.) levert u aan bij de getoetste organisatie.

A. Samenvatting uitkomst Toetsing

Kerngegevens toetsing

Naam lid organisatie:	Brede Sociaal Werk Organisatie (hierna afgekort tot organisatie)
Adres lid organisatie:	Voor voorbeeld niet relevant
Website organisatie	Voor voorbeeld niet relevant
Naam contactpersoon:	Voor voorbeeld niet relevant
Mailadres contactpersoon:	Voor voorbeeld niet relevant
Telefoon contactpersoon:	Voor voorbeeld niet relevant
Scope (werkprocessen / organisatieonderdelen, die getoetst zijn):	<p><i>Het in de regio bieden van</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Opbouwwerk</i> • <i>Jeugd- en jongerenwerk</i> • <i>Maatschappelijk werk</i> • <i>Sociaal Juridische dienstverlening</i> • <i>Wonen-welzijn-mantelzorgondersteuning</i> • <i>Lichte zorg en dagbesteding</i> • <i>Meldpunt discriminatie</i> • <i>Beheer Vrijwilligerscentrales en Vrijwillige inzet</i>
Omvang organisatie: aantal medewerkers, aantal fte en aantal locaties) voor zover 'in de scope':	<p>Ca. 95 fte plus ca. 15 fte aan stagiaires en ca 30 zgn. bedrijfskritische vrijwilligers. Ca. 70 werkplekken en uitvalsbases (zoals buurtcentra, jongerenketen, e.d.) waar en van waaruit wordt gewerkt.</p>
Gekozen vorm van het onderzoek (intercollegiale adviesmeting, combi ICT met CI, alleen CI op het label, Combi Label en ISO/HKZ door CI)	Alleen Label; hercertificering
Zelfevaluatie ingeleverd op:	N.v.t. i.v.m. hertoetsing
Onderzoek ter plaatse uitgevoerd op (datum/data) en op locaties:	3 dagen op zowel het centraal bureau als 1 nevenlocatie.

Intercollegiale Toetsers (namen en organisatie waar men werkt):	Niet van toepassing, CIIO heeft het onderzoek alleen uitgevoerd
Verantwoordelijke CI en teamleider	<Naam> Teamleider en <naam> beoordelaar CIIO
Gesprekspartners (geen namen, alleen functies):	Bestuurder, 2 regiomanagers, 2 teamcoaches, stafmedewerker en sociaal werker over innovatie primair proces, medewerker en vrijwilligers sociaaljuridische dienstverlening, medewerker administratie thuis, coördinator vrijwilligerscentrale, coördinator vrijwillige thuishulp en vrijwilliger thuishulp. 4 maatschappelijk werkers, 2 buurtwerkers, 2 schoolmaatschappelijk werkers, 3 kind-jongerenwerkers, 2 opvoedondersteuning, 4 begeleiders diverse vormen dagbesteding, coördinator meldpunt discriminatie, 2 betrokken Buurtbemiddelaars, coördinator mantelzorg en vrijwilliger mantelzorgondersteuning, 2 stagiaires, 2 vrijwilligers / deelnemers participatieproject, tijdens rondgang op locatie enkele deelnemers aan activiteiten.
Datum verslag team (na interne controle) naar lid organisatie:	Voor voorbeeld niet relevant
Datum ontvangst verbeterplan met akkoord	Voor voorbeeld niet relevant
Datum verslag definitief met akkoord lid organisatie	Voor voorbeeld niet relevant
Datum inzending samenvatting naar Sociaal Werk Nederland	Voor voorbeeld niet relevant

Overall resultaat toetsing

NB de nummers verwijzen naar de nummers in het kwaliteitskader

Onderdeel norm	Nrs. normen die voldoen	Nrs. normen met verbeterpunt	Nrs. normen voldoen niet	Nrs. normen niet van toepassing	Nrs. normen niet beoordeeld
Vakmanschap	1;2;3;4;6;8;9;10;11;12;13;14;15	5; 7		nvt	nvt
Dienstverlening	1;2;3;4;7;9;10;11;	5;6; 8;		nvt	nvt
Organisatie en bestuur	1;2;3;4;5;6;7;8;9;11;12;13;14;15;17;18;19;20; 21;22;23	10; 16		nvt	nvt
Resultaat totaal	41 van de 49	7 van de 49	0 van de 49	nvt	nvt

Toelichting

De getoetste organisatie is een brede welzijnsorganisatie in het midden van het land. Zij werkt voor 10 gemeenten en is ook steeds actief op zoek naar aanvullende financieringsbronnen om zo in te kunnen spelen op geïdentificeerde kansen en behoeften in het werkgebied, bijvoorbeeld op het snijvlak van zorg en welzijn. Bij de hertoetsing laat de organisatie goed zien zich verder ontwikkeld te hebben. Alle als voldoet niet punten zijn deels of geheel en ook op punten die nu nog niet helemaal voldoen is voortgang geconstateerd. De opgestelde plannen van aanpak voldoen.

Input voor trendanalyses branche

Opvallend sterke punten (Complimenten)	Meest in oog springende verbeterpunten (Zorgpunten)
Vakvolwassen medewerkers, nemen initiatief en zijn innoverend en maken competenties in praktijk waar	Te veel vertrouwen dat implementatie als vanzelf wel goed komt
Goed inspelen op kansen 'in de markt' bijvoorbeeld op vlak van welzijn op recept en dagbesteding	Dossievorming bij aantal disciplines / werksoorten onder de maat
Veel rendement en spin-off van deelname aan Innovatief VWS programma	Systematiek rond incidentmelden en er uit leren komt nog niet goed uit de verf
Veel geïnvesteerd in methodiekontwikkeling en het hierbij betrekken van medewerkers. Positieve ervaring met inzet model positieve gezondheid	Prioriteitsstelling professionals is deels weinig transparant
Weloverwogen inzet bedrijfskritische vrijwilligers en stagiaires met effect 1+1 = 3	Beroepscode nog weinig doorleefd en bekend

Advies (alleen in te vullen door CI) inzake toekenning keurmerk Sociaal werk: volgt

- o Positief: de verbeterplannen voor de normen die deels voldoen zijn opgesteld en goedgekeurd.

Datum, naam en handtekening verantwoordelijke teamleider

Teamleider CIIO

B. Bevindingen Toetsing Kwaliteitsnormen Sociaal Werk

Toelichting

- Een organisatie kan geheel, deels of niet voldoen aan een norm. Voldoen aan een norm betekent dat dit in de praktijk is aangetoond. Het hebben van een document waar in staat dat men het geregeld heeft is niet voldoende; het gaat om het handelen in de praktijk!
- De uitkomsten van de intercollegiale toetsing en/of externe toetsing worden per norm beknopt weergegeven in de middelste kolom en onderbouwd met voorbeelden, citaten, gegevens, documenten, e.d. Er is een voorbeelddocument opgesteld wat toetsers en CI's inzicht geeft in de afgesproken wijze van rapporteren.
- In de rechterkolom staat het oordeel: voldoet (+), verbeterpunt (+/-), en voldoet niet (-).
- Organisaties die opgaan voor het Kwaliteitslabel versie 2019 moeten voor alle normen waar zij nog niet (max. 3 normen) of nog niet volledig (max. 8 normen) aan voldoen eerst een plan van aanpak voorleggen aan de CI. Na goedkeuring van dat plan kan de CI positief adviseren het kwaliteitslabel voor 2 jaar toe te kennen / te continueren.

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +; +/-; -
1. Professionals beschikken over de voor hun werk relevante competenties zoals geformuleerd in het voor hen van toepassing zijnde beroeps-competentieprofiel en passen deze toe.	Nagenoeg alle geïnterviewde professionals met de nodige praktijkvoorbeelden en gevolgd opleiding, aanvullende scholing en deelname aan intervisie aannemelijk maken dat zij beschikken over de gevraagde competenties en deze toepassen. De meeste professionals zijn beroep geregistreerd.	+
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.	Zowel de geïnterviewde nieuwe medewerkers als medewerkers ingezet in ander werkgebied en/of andere rol als de stagiaires geven concrete voorbeelden hoe zij zelf een actieve rol hebben gespeeld in het inwerken on the job. Soms werden ze hierbij wat gehinderd door het feit dat de vertrokken collega er niet meer was voor overdracht; dat versterkte de noodzaak tot eigen initiatief. Gegeven voorbeelden van inwerkactiviteiten: samen op trekken met maatje, meelopen met collega's, erop afgaan, netwerken, gebruik maken van beschikbare documenten, vragen stellen,... Zij zijn hierbij veelal gefaciliteerd met een inwerkprogramma. Soms geeft een concrete projectopdracht ook houvast. Stagiaires geven als <u>tijp</u> dat het zinvol kan zijn wanneer zij meer in de breedte kennis kunnen maken met de organisatie om zo beter zicht te krijgen op het veelomvattende werkveld.	+
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.	Professionals geven aan veel ruimte te krijgen en te nemen voor het oppakken van kansen in de wijk, het faciliteren van burgerinitiatieven en het actief bemiddelen van vrijwilligers vaak in samenwerking met netwerkpartners. Nu men samenwerkt in multidisciplinaire teams vinden professionals met een verschillende disciplines elkaar eerder en benut men elkaars expertise meer dan vroeger. Selectie van de gegeven voorbeelden van activiteiten: geheugenhuis voor lichtdementerenden, eetcafé op zondag, voetbaltoernooi van jongeren uit de wijk samen met	+



Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +; +/-; -
	statushouders, hulp bij thuisadministratie, vrijwillige thuishulp, kenniscafé voor vrijwilligers, project tijd voor meedoen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, e.d.	
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers.	Professionals geven veel voorbeelden van activiteiten waarbij burgers (klanten, vrijwilligers, wijkbewoners) participeren en meer in hun eigen kracht komen: Tijd voor Meedoen, Digitaal formulierenspreekuur, hulp bij administratie, opzet zorgnetwerken en buurtnetwerken, buurtbemiddeling, welzijn op recept, tweede kans traject etc.	+
5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.	Professionals die werken in kader van specifieke gemeentelijke of regionale opdrachten en projecten zoals het Antidiscriminatie-steunpunt, Schuldhulpverlening en Tweede kans, Buurtbemiddeling e.d. hebben heldere afspraken over hun rol. Professionals die werken in een van de gebiedsgerichte multidisciplinaire teams handelen binnen een globaal omschreven teamopdracht vooral vanuit hun professionele beroepsopvatting. Zij stellen daarbij eigen individuele prioriteiten waarbij niet altijd duidelijk is hoe die zich verhouden tot de prioriteiten van de organisatie. Dat roept de vraag op of dat altijd de meest wenselijke prioriteiten zijn. CIIO weegt het deels ontbreken van afspraken en kaders in deze als verbeterpunt.	+/-
6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.	Zie ook hiervoor, uit de gegeven voorbeelden en besproken beroepshouding is er zeker sprake van het nemen van verantwoordelijkheid en benutten van de ruimte.	+
7. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.	Circa de helft van de professionals is bekend met de eigen gedragscode van de organisatie en de geldende beroepscode. Alle professionals kunnen wel voorbeelden geven van ongewenst te vermijden gedrag en gewenst voorbeeldgedrag. Genoemd verbeterpunt is om de gedragscode periodiek te bespreken in teams en/of specialisten-overleggen.	+/-
8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.	Het kwaliteitssysteem van de organisatie is recent ingericht. Professionals weten de documenten te vinden in de kwaliteitsmap op de gemeenschappelijke N schijf. Zij geven regelmatig het signaal af dat de zoekfunctie beter kan en diverse regelingen erg uitgebreid zijn beschreven, waardoor ze in de praktijk minder helpend zijn dan mogelijk. Op dit vlak loopt al een verbeterslag: er is waardering voor de compacte procesbeschrijvingen in de zgn. routekaarten per werksoort. Teams en locaties maken waar zinvol aanvullend praktische werkafspraken, toegespitst op activiteiten en werkruimten. De gehouden kwaliteitsleercirkels hebben medewerkers geholpen zicht te krijgen op nut en noodzaak van de diverse regelingen en de functie van externe toetsing. De focus op professionaliteit en vakmanschap in het Label Sterk Sociaal Werk spreekt professionals aan.	+
9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.	Professionals zijn bekend met het n.a.v. de AVG geactualiseerde Privacyreglement en handelen hiernaar. Dit blijkt bijvoorbeeld afspraken omtrent dossiervorming, opnemen van beeldmateriaal na toestemming via sociale media, afspraken met netwerkpartners, beveiligd mailen en voorlichting hierover aan klanten.	+



Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen en verbeterpunten toetsing	Oordeel +; +/-; -
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.	Geïnterviewden zijn bekend met en hanteren de uitgangspunten van het methodisch handelen zoals door de organisatie uitgewerkt. Nagenoeg iedereen heeft de training oplossingsgericht werken gevolgd en hanteert deze methodiek. Afwijkend van de eigen afspraken rond plan van aanpak en werken met ZRM is het beeld bij diverse maatschappelijk werkers, opvoedondersteuning en jongerenwerkers. Dit is gewogen bij Dienstverlening punt 5.	+
11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.	Professionals (en de organisatie) maken onderscheid tussen inspelen op buurtinitiatieven en uiteenlopende cliënt vragen (wat zij zien als maatwerk leveren) en 'echt' nieuwe projecten. Voor maatwerk geldt het gestelde onder 10. Voor vernieuwende projecten heeft de organisatie spelregels die aantoonbaar gevolgd worden.	+
12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid. Geregistreerde professionals houden hun portfolio actief bij teneinde hun registratie te continueren.	De organisatie heeft met alle medewerkers bijeenkomsten gehouden over het IKB en LBB en dat leeft duidelijk. De meeste professionals zijn inmiddels geregistreerd in het register Sociaal werker of in het SKJ en er wordt toenemend gewerkt aan het vullen van het eigen portfolio. In de afgelopen jaren heeft nagenoeg iedereen diverse vormen van scholing, casuïstiek besprekingen en intervisie gevolgd. Hiervan zijn veel voorbeelden gegeven.	+
13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.	In teams en via apps en mail delen professionals veel met elkaar. De in 2018 weer ingestelde vakgroepen en intervisie geven een stimulans aan het professionele debat over methodisch werken. Men neemt veel deel aan interdisciplinaire netwerken in de wijk of het dorp en daar wordt ook veel uitgewisseld.	+
14. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.	N.a.v. de bezuinigingen is het kostenbewustzijn volgens de respondenten duidelijk toegenomen. Teams bespreken de offertes aan gemeenten en zijn zich bewust van en creatief in wat wel en niet mogelijk is. Professionals tonen aan dat zij succesvol zijn om in aanvulling op gemeentelijke contracten extra activiteiten te ondernemen en (in natura) daarvoor aanvullend budget te verwerven.	+
15. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.	Professionals staan open voor feedback en kunnen met allerlei voorbeelden aantonen hier actief om te vragen. In 2019 is het fenomeen teamontwikkelgesprekken ingevoerd waarbij men elkaar in het team feedback geeft en reflecteert op eigen en gezamenlijke ontwikkelpunten. Het systematisch evalueren en reflecteren gebeurt vooral grotere activiteiten en projecten.	+

Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing	Oordeel +; +/-; -
1. De organisatie communiceert over haar diensten en producten en is zichtbaar en vindbaar.	De organisatie communiceert centraal en decentraal over haar werkzaamheden via o.m. Website, social media, folders en persberichten en storytelling. Een selectie van deze uitingen is bekeken. Medewerkers zijn zichtbaar aanwezig in wijken en kernen op vindplaatsen van de doelgroep en in contact met buurtbewoners, (Brede)scholen, wijkverenigingen, sportverenigingen etc.	+
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.	Het verkennen van klantvragen speelt met name bij de 1 op 1 dienstverlening door de verschillende gespecialiseerde sociaal werkers (AMW, jongerenwerk, opvoedondersteuning, Schuldhulpverlening, etc.) en vindt conform de afspraken plaats getuige de vele gegeven voorbeelden. Bij complexe vragen wordt aantoonbaar doorverwezen naar bijvoorbeeld het CJG, het wijkteam, de GGZ of verslavingszorg en waar aan de orde is sprake van consultatie of samenwerking met Veilig Thuis. Bij buurtinitiatieven en outreachend groepsgericht werken is sprake van signalering en inspelen op kansen en initiatieven passend binnen de gemeentelijke opdracht. Dit vindt afgaand op de voorbeelden plaats en is deels ook af te leiden uit activiteitenplannen en projectbeschrijvingen.	+
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.	Afgezet tegen vorige toetsing is er goede slag geslagen in het methodisch werken. Dat was ook vorige keer als goed passend geregeld bij het discriminatiemeldpunt, de schuldhulpverlening, het 2 ^e kans project, het maatjesproject, de geheugenhuizen, de opvang i.s.m. Veilig Thuis etc. NU tonen ook de trajecten van maatschappelijk werkers, opvoedondersteuning en jongerenwerkers meer methodiek. De ZRM is in overleg met de gemeenten verlaten. Men gebruikt nu het model positieve gezondheid en de ervaringen hiermee zijn volgens de geïnterviewden positief.	+
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.	Dit gebeurt, met in acht neming van de weging bij Dienstverlening punt 4. Aldaar gewogen.	+



Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing	Oordeel +; +/-; -
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.	Professionals zijn alert op veiligheidsrisico's en agressie en spelen hier overwegend goed op in. Zo nodig meldt men via de verwijzindex en wordt SAVE en/of de wijkagent ingeschakeld. Incidenten worden besproken met collega's en soms wordt de manager geraadpleegd. Zo nodig krijgen klanten een waarschuwing en bij herhaling een tijdelijk verbod om deel te nemen. Wat niet goed uit de verf komt is het centraal melden en analyseren van incidenten opdat de organisatie daar in de breedte van kan leren ondanks de inspanningen die de organisatie op dit vlak heeft geleverd. Nog te veel professionals hebben niet helder wat de organisatie meldenswaardig vindt en geven aan incidenten als onderling pesten tussen cliënten, middelengebruik, signalen van diefstal, verbale agressie of spugen naar begeleider, e.d. zelf op te lossen. Daar waar klachten of meldingen de organisatie bereiken zijn zij aantoonbaar afgehandeld. Door het niet consequent melden mist de organisatie een goed zicht op de omvang en follow up op incidenten en kritische signalen. Dit is vervolgens een gemiste kans is om hiervan breed in de organisatie te leren en proactief op te acteren met preventieve maatregelen om zo risico's te borgen. Dit is een openstaand verbeterpunt.	+/-
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.	De registratie is zorgvuldig bij diverse vormen van opvoedondersteuning, lichte zorg/dagbesteding, het antidiscriminatie-meldpunt, de sociaaljuridische dienstverlening en de buurtbemiddeling. Professionals actief in de werksoorten Jeugdwerk, SMW, AMW en buurtwerk en bemiddelaars van vrijwilligers registreren nog steeds matig volgens de afspraken in Regi Act, Regi Madi en Regi Match. Zij hanteren -overigens deels beargumenteerde- eigen, weinig transparante 'systemen' in outlook, schriftjes, logboekjes, Word- of Excel bestanden. Hierdoor is de informatie uit de cliëntvolgsystemen t.b.v. monitoring en verantwoording onvolledig en zijn er zowel uit privacy oogpunt als overdraagbaarheid van cliënten bij uitval van medewerkers risico's. Hier past een verdergaande verbetering.	+/-
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.	Deels zijn afspraken over beëindiging onderdeel van de gemeentelijke afspraken of opgenomen in een projectbeschrijving of trainings-/begeleidingsaanbod. Afronden speelt vooral bij individuele trajecten. In het kinder- en jongerenwerk blijven jongeren vaak jaren in beeld en is er niet echt sprake van afronden maar dat is bewust beleid.	+
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.	De praktijk laat een wisselend beeld zien. Evalueren gebeurt wel, veelal tussen de bedrijven door en soms gepland bij afronding. Vastlegging vindt dan zelden plaats. Anders ligt dit bij projecten en nieuw aanbod. Die zijn wel aantoonbaar door betrokkenen geëvalueerd. Het beeld is dus wisselend; evalueren behoeft verbetering.	+/-



Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing	Oordeel +; +/-; -
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.	Professionals werken wijkgericht, plaatselijk en regionaal samen met een groot aantal partners. Teams maken gebiedsanalyses waarbij ze ook ingaan op partners. In teams is stilgestaan bij de visie op samenwerking en de te maken afspraken in deze. In geval van samenwerking rond een cliëntstelsel maakt de professional gerichte afspraken rond die cliënt (gezien). In geval van wijk-/gebiedsoverstijgende samenwerking bijvoorbeeld met de regionaal werkende GGZ en de politie heeft de organisatie convenanten afgesloten.	+
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.	Het vrijwilligersbeleid is vorig jaar geëvalueerd en recent geactualiseerd. Hierbij is ook gereflecteerd op het fenomeen bedrijfskritische vrijwilligers. Dat zijn bijvoorbeeld de vrijwillige coördinatoren van de vrijwilligerscentrales, de buurtbemiddelaars, de budgetmaatjes, de vrijwilligers palliatieve thuiszorg, de mantelzorgondersteuners en nog wel meer. De 4 vrijwilligerscentrales bemiddelen tussen de vraag naar en aanbod van vrijwilligers voor andere organisaties en voor de eigen organisatie. Zonder deze vrijwillige inzet zou er veel minder mogelijk zijn in het sociaal domein in brede zin dan nu het geval is. Het hele proces van werving, selectie, begeleiden, scholen en evalueren verloopt beheerst.	+
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.	Er is sprake van inzet van diverse zgn. bedrijfskritische stagiaires: in het sociaaljuridisch werk, in jeugd en jongerenwerk (waaronder buurtsportwerk), bij opbouwwerk en in mindere mate bij maatschappelijk werk. De inzet is zorgvuldig van werving tot afronding. Geïnterviewde stagiaires zijn positief over de kansen die zij krijgen om relevante ervaring op te doen.	+
12. 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.	De visie maakt deel uit van het concept 'Sterke Buurten' en -beperkt- gaat ook het vrijwilligersbeleid hierop in. Met name jeugdwerkers, ouderenwerkers en buurtwerkers geven allerlei voorbeelden van werkbare initiatieven zoals Samen Meedoen, buurttuinen waarbij de organisatie faciliteert en een vinger aan de pols houdt.	+



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +; +/-; -
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.	Het management heeft met de RvT een SWOT-analyse uitgevoerd. Deze analyse is besproken met de OR. Teams maken gebiedsanalyses die ingaan op genoemde aspecten. Documenten gezien en medewerkers gesproken; het stilstaan bij kansen en risico's is ingebed in de werkzaamheden.	+
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.	De organisatie heeft haar missie, visie en strategie helder geformuleerd. Met medewerkers is stilgestaan bij de visie in teams en vakgroepen. Voor diverse werksoorten is de visie toegespitst in aparte documenten en insteek. Vanuit de visie komt de organisatie met de diverse gemeenten tot prestatieafspraken.	+
3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.	De organisatie heeft te maken met ca 10 verschillende gemeenten die elk zo hun eigen proces hanteren om tot opdrachtformulering en -toekenning te komen en die ook eigen eisen stellen aan de verantwoording. Dit levert de nodige administratieve ballast op. In veelvuldig contact met sleutelfiguren binnen de diverse gemeenten probeert de organisatie te komen tot harmonisatie en meerjaren toekenningen. De eerste successen tekenen zich af. De organisatie is proactief in het binnenhalen van diverse projectsubsidies bijvoorbeeld voor "welzijn op recept" en "buurtsportactiviteiten"	+
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.	Dit gebeurt en diverse geïnterviewden kunnen dit illustreren met allerlei praktijkvoorbeelden. Zie bijvoorbeeld de bevindingen bij vakmanschap.	+
5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.	Afgaand op alle informatie uit interviews, beoordeelde documenten, materialen en producten die zijn ingezien en evaluaties en rapportages maakt de organisatie dit zeker waar.	+
6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.	De organisatie is op allerlei fronten bezig met het inspelen op kansen en realiseren van vernieuwend aanbod, veelal in nauwe samenspraak met de wijk en/of de doelgroep. Voorbeelden zijn het project "tijd voor meedoen", de buurtactiviteiten samen met het AZC e.d. DE aanpak is planmatig en er wordt goed gemonitord en geëvalueerd.	+



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +; +/-; -
7. De organisatie heeft de benodigde rollen en functies en capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.	De organisatie heeft in samenhang met de twee jaar geleden doorgevoerde reorganisatie en het uitkomen van het beroepsprofiel voor de sociaal werker haar functieprofielen geactualiseerd en competentiegericht beschreven. Met oog op de zelfsturing is ook een aantal het primair proces overstijgende teamrollen bijv. op vlak P&O, financiën, kwaliteit etc. uitgewerkt. Dit lijkt in de praktijk inmiddels goed te werken.	+
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.	Werving en selectie vindt plaats met inbreng van uit teams en steun van P&O en volgens de eigen criteria. Het inwerken is goed gefaciliteerd en zowel de mentor als de nieuwe collega vervullen hierin een actieve rol.	+
9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit.	De organisatie heeft in de afgelopen periode via vakgroepen, trainingen en coaching aan talentontwikkeling gewerkt. Onlangs is intervisie weer breed ingevoerd. Een actueel opleidings- en ontwikkelplan voor 2019 is uitgewerkt en wordt uitgevoerd.	+
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.	De organisatie heeft in 2018 een nieuwe aanpak uitgewerkt voor het meer competentiegericht evalueren met en beoordelen van medewerkers. Nu de span of control van de huidige 2 regiomanagers veel groter is dan die van teamleiders voorheen zijn er twijfels of een jaarlijks gesprek met alle medewerkers door deze managers wel realistisch is. De organisatie overweegt daarom een vorm van teamevaluatie in te voeren. Sommige teams hebben hiertoe al geëxperimenteerd met de WMO reflectietool en dit als inspirerend ervaren. Omdat er de afgelopen jaren weinig gesprekken zijn gevoerd en de nieuwe werkwijze op veel plekken van de organisatie nog moet worden ingevoerd weegt CIIO dit als verbeterpunt.	+/-
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.	Het vrijwilligersbeleid is geactualiseerd en daarin is een heldere visie op onderscheid bedrijfskritische vrijwilligers en andere vrijwilligers en inzet in de praktijk opgenomen. Het werkproces van de vrijwilligerscentrale en profiel vrijwilligers- coördinator, proces van werving, selectie, contractering, inwerken, begeleiden, scholen, evalueren en waarderen zijn geregeld en voldoen in de praktijk. Er is voor elke vrijwilliger een dossier met contract en VOG en korte notities van evaluatiegesprekken.	+



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +; +/-; -
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.	Dit beleid is aanwezig en wordt in de praktijk ook toegepast. De organisatie heeft afspraken met de diverse opleidingen, waarvan zij stagiaires betreft. Het proces van werving en selectie, stagecontract, begeleiding met inzet van werk- of praktijkbegeleiders, rol stage coördinator, periodieke evaluatie ook met de opleiding is geregeld en wordt ook zo uitgevoerd.	+
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.	De organisatie heeft – vooral voor het jeugd- en jongerenwerk en het opbouwwerk- een visie en heldere criteria voor het al dan niet inspelen op en ondersteunen van burgerinitiatieven. Een mooi voorbeeld van inspelen op risico's is het met 'buurtvaders' en jongeren met rolmodel organiseren van activiteiten tijdens oudejaarsnacht als alternatief voor allerlei in het verleden voorkomende relletjes.	+
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.	Dit is onderdeel van het inkoopproces waar het om leveranciers van diensten gaat. Bij andere derden is het maatwerk; de contractering en inzet van bijvoorbeeld een ingezette coach en een trainingsbureau ogen zorgvuldig. Voor stagiaires en vrijwilligers geldt gericht beleid; dit kwam hiervoor al ter sprake.	+
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.	Dossiers zijn aanwezig, grotendeels op papier en opgeborgen achter slot.	+
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.	Arbobeleid en BHV zijn qua beleid geregeld. Op gebruikslocaties gelden deels vanuit een andere beheerder van het hele pand deels op initiatief van de organisatie praktische gebruiksregels. RI&E plannen zijn verouderd. Later dan gepland is deze maand een nieuwe RI&E ronde gestart die moet leiden tot een actueel plan van aanpak op elke locatie. De naleving van de hygiëne code voor kleine keukens en de veiligheid van medewerkers en gebruikers wordt hierbij meegenomen. Gelet op het feitelijk te laat starten van deze verbeteringslag weegt CIIO dit als verder te verbeteren punt.	+/-



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +; +/-; -
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 heeft op dit vlak het noodzakelijke geregeld, waaronder het voldoen aan de meldcode en een klachtenregeling en privacyreglement. Op ICT gebied is er aandacht voor continuïteit, beveiliging, datalekken en privacy. De verbinding is niet altijd even snel. Een aantal medewerkers geeft als tip mee nog eens in de breedte te kijken naar optimaal gebruik van ICT, smartphones en laptops. Naast al eerder genoemde regelingen voor klanten/cliënten is het werken met Bewoners Adviesraden (BAR) een zinvolle vorm van inspraak voor burgers. Voor medewerkers geldt de OR en de vertrouwenspersoon en de regeling klokkenluider.	+
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.	De organisatie houdt zich hieraan.	+
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.	De organisatie heeft haar inrichting en bedrijfsvoering in 2018 aangepast en waar zinvol zijn toen werkafspraken geactualiseerd anticiperend op actuele ontwikkelingen in de sector en het sociale domein. Het systeem wordt ontsloten via de gemeenschappelijke schijf. Medewerkers geven als verbeterpunt mee dat de zoekfunctie beter kan en diverse regelingen erg uitgebreid zijn beschreven, waardoor ze in de praktijk minder helpend zijn dan mogelijk. De organisatie houdt interne audits en evaluaties, reflecteert met medewerkers in de teams en vakgroepen en laat zich extern toetsen en neemt daarop maatregelen. Waar dit beter moet of kan is dit gewogen bij de betreffende meer specifieke normen.	+
20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.	Voor zover te beoordelen is dit bij de laatste reorganisatie de continuïteit van de dienstverlening niet in het gedrang gekomen	+
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.	De organisatie is haar inkoopbeleid aan het actualiseren. CIIO heeft geen voorbeelden gehoord die er op wijzen dat voor nu niet aan de norm wordt voldaan.	+



Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing	Oordeel +; +/-; -
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.	Primair zijn de prestatieafspraken met de gemeenten en subsidiegevers leidend in de op te stellen verantwoordingsrapportages. De organisatie heeft richting gemeenten in samenspraak een beknoptere vorm van kwartaalrapportages en verantwoording aan gemeentes ontwikkeld waarin ook plaats is voor storytelling en andere inhoudelijke terugkoppeling om zo meer zicht te geven op de aard en impact van de werkzaamheden. Hiertoe zijn eigen prestatie indicatoren vastgesteld. Dit wordt door gemeentes gewaardeerd en medewerkers ervaren dit als meer recht doen aan hun inzet en werkzaamheden en de inzet van burgers en vrijwilligers. Bij projecten wordt volgens de eisen van de subsidiegever gerapporteerd.	+
23. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.	De organisatie publiceert haar inhoudelijke jaarverslagen via haar website en doet ook tussentijds via de site verslag over inhoudelijke werkzaamheden via diverse media.	+