

---

## Voorwaarden Toetsing door een Certificerende Instelling

(versie: juni 2017)

Dit document omschrijft de voorwaarden die gesteld worden aan certificerende instellingen (verder aangeduid als CI) die toetsen op het Kwaliteitslabel Sociaal Werk, alsmede de voorwaarden met betrekking tot de toetsing op het Kwaliteitslabel Sociaal Werk door CI's.

Om een lid van Sociaal Werk Nederland (verder aangeduid als lid) te mogen toetsen op het kwaliteitslabel Sociaal Werk moet een CI voldoen aan de onder A en B opgenomen voorwaarden.

### A. Voorwaarden waar de CI aan moet voldoen

1. De CI is verantwoordelijk voor het ordentelijk, onafhankelijk en objectief uitvoeren van de toetsing, conform de onder B opgenomen voorwaarden.
2. De CI is als rechtspersoon ingeschreven in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel.
3. De CI heeft een geldige accreditatie van de Raad voor Accreditatie conform de ISO 17021 en is erkend voor toetsing in de branche Zorg en Welzijn (EA code 38) en/of het HKZ schema Welzijn.
4. De CI beschikt over een aansprakelijkheidsverzekering die schade dekt die voortvloeit uit de toetsing op het Kwaliteitslabel Sociaal Werk.
5. Alle auditoren die de CI inzet beschikken over aantoonbare branchekennis en voldoen aan de algemene eisen die in de ISO 17021 worden gesteld. Dit geldt ook voor personen die niet in dienst zijn bij de CI.
6. Alle in te zetten auditoren zijn op de hoogte van de inhoud van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk en bijbehorende afspraken en documenten.
7. Alle auditoren moeten volledig vrij zijn van commerciële, financiële en andere druk die hun oordeel zou kunnen beïnvloeden. Zij mogen daarom geen (advies-)werkzaamheden uitvoeren voor het lid dat zij toetsen en ook anderszins geen belang of betrokkenheid hebben bij dit lid.
8. De CI voorkomt mogelijke (commerciële) belangenverstrengeling en andere situaties die Sociaal Werk Nederland of het te toetsen lid in diskrediet kunnen brengen. De CI waarborgt dit in het eigen kwaliteitssysteem, conform de eisen in ISO 17021.
9. De CI hanteert een klachtenprocedure.
10. De CI sluit een overeenkomst Toetsing Kwaliteitslabel Sociaal Werk met het te toetsen lid. In deze overeenkomst moet in ieder geval worden opgenomen:
  - het kader waarbinnen de toetsing plaatsvindt;
  - de keuze van het lid voor een van de toetsingsvarianten zoals beschreven in de Richtlijn Toetsing, Scope en Tijdsbesteding Kwaliteitsregister Sociaal Werk en kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk.
11. De CI zal alle informatie die in haar bezit komt strikt vertrouwelijk behandelen en zij zal geen informatie aan derden geven zonder hiervoor schriftelijk toestemming van het lid te hebben gekregen, met uitzondering van wat in deze voorwaarden is opgenomen over de informatie die de CI aan Sociaal Werk Nederland moet verstrekken.
12. Bij het (be)indigen van de overeenkomst door een van de partijen moet de CI desgewenst meewerken aan een soepele overdracht aan een andere door het lid van Sociaal Werk Nederland gekozen CI.

---

## **B. Voorwaarden gesteld aan de toetsing door de CI**

1. De CI werkt coöperatief samen in duo's met toetsers uit de branche ingeval het lid kiest voor toetsing door CI in combinatie met intercollegiale toetsing. De inzet van branchetoetsers is voor de berekening van de tijdsbesteding boventallig. Zie de bepalingen hierover in hoofdstuk 2
2. Sociaal Werk Nederland raadt aan om elke toetsing te laten starten met een zelfevaluatie die het lid zelf uitvoert; de CI geeft daarop ten minste telefonisch feedback voordat de toetsing wordt gepland en uitgevoerd.
3. Na afloop van de zelfevaluatie kan het lid op basis van de uitkomst ervan en de feedback daarop besluiten de toetsing tot maximaal 12 maanden uit te stellen om benodigde acties door te voeren om (verdergaand) aan de eisen te voldoen. Na overschrijding van die termijn zijn de contractpartners niet meer gebonden aan de overeengekomen afspraken.
4. De toetsing wordt uitgevoerd volgens de principes van waarderend auditen. Er is zowel oog voor wat goed gaat, als voor wat beter kan en moet. Dit komt terug in het Resultaat Toetsing Kwaliteitskader Sociaal Werk (verder aangeduid als format Resultaat Toetsing).
5. De CI koppelt de uitkomst van de toetsing mondeling terug aan het lid, aan het einde van de laatste toetsingsdag.
6. De CI legt het toetsingsresultaat vast in het format Resultaat Toetsing, bestaande uit de Samenvatting uitkomst toetsing en de Bevindingen Toetsing Kwaliteitsnormen Sociaal Werk (verder aangeduid als Bevindingen). De Samenvatting uitkomst toetsing is bestemd voor Sociaal Werk Nederland, de Bevindingen zijn bestemd voor het lid. Gebruikmaking van het format Resultaat Toetsing is verplicht. In het format worden de uitkomsten per norm beknopt weergegeven en onderbouwd met voorbeelden, citaten, gegevens, documenten, e.d. Voldoen aan een norm betekent dat dit in de praktijk is aangetoond; het hebben van een document waarin staat dat men het geregeld heeft is niet voldoende.
7. De CI levert binnen maximaal 2 weken na de mondelinge terugkoppeling de concept-Bevindingen aan bij het lid.
8. Het lid heeft een week na de ontvangst van de concept-Bevindingen gelegenheid om eventuele feitelijke onjuistheden hierin te corrigeren. Vervolgens levert de CI binnen drie weken na ontvangst van de door het lid gecorrigeerde conceptversie de definitieve versie van de bevindingen aan bij het lid.
9. Maakt het lid binnen de in lid 8 genoemde termijn geen gebruik van de mogelijkheid van correctie, dan worden de concept-Bevindingen na het verstrijken van deze termijn definitief.
10. De CI adviseert Sociaal Werk Nederland over de toekenning van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk:
  - a. Indien het lid voldoet aan alle normen van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk adviseert de CI positief. De CI informeert Sociaal Werk Nederland hierover binnen 3 weken nadat de bevindingen definitief zijn geworden, door het toezenden van de samenvatting uitkomst toetsing.
  - b. Indien het lid aan maximaal 4 normen niet en/of aan maximaal 9 normen deels voldoet moet het lid één verbeterplan aanleveren voor alle normen waaraan niet of deels is voldaan. Het lid levert het verbeterplan binnen 4 weken nadat de Bevindingen definitief zijn geworden aan bij de CI. De CI beoordeelt het verbeterplan binnen 2 weken na ontvangst.

- I. Na goedkeuring van het verbeterplan adviseert de CI positief. De CI informeert binnen 1 week na goedkeuring van het verbeterplan Sociaal Werk Nederland over het resultaat middels toezending van de samenvatting uitkomst toetsing.
    - II. Bij afkeuring van het verbeterplan heeft het lid 2 weken de tijd om het verbeterplan aan te passen. De CI beoordeelt het aangepaste verbeterplan binnen 1 week na ontvangst. Bij goedkeuring van het aangepaste verbeterplan adviseert de CI positief. Bij afkeuring van het aangepaste verbeterplan adviseert de CI negatief. De CI informeert binnen 1 week na goed- of afkeuring Sociaal Werk Nederland over het resultaat door de Samenvatting uitkomst toetsing toe te zenden.
  - c. Indien het lid aan meer dan 4 normen niet en/of aan meer dan 9 normen deels voldoet adviseert de CI negatief. Het lid moet een verbeterplan aanleveren voor alle normen waaraan niet of deels is voldaan. Het lid levert het verbeterplan binnen 4 weken nadat de bevindingen definitief zijn geworden aan bij de CI. Het lid kiest dan uit twee opties:
    - I. Het lid kan met de CI afspreken om op een gezamenlijk overeengekomen moment aanvullend onderzoek ter plekke te laten uitvoeren aan de hand van het verbeterplan. Indien het lid na deze aanvullende toetsing aan maximaal 4 normen niet en/of aan maximaal 9 normen deels voldoet, en indien het verbeterplan voor deze betreffende normen door de CI goedgekeurd is, dan adviseert de CI positief. In alle andere gevallen adviseert de CI negatief. De CI informeert Sociaal Werk Nederland binnen 1 week over het resultaat door het toezenden van de Samenvatting uitkomst toetsing.
    - II. Maakt het lid geen gebruik van een aanvullend onderzoek ter plekke, adviseert de CI negatief. De CI informeert Sociaal Werk Nederland binnen 1 week over het resultaat middels toezending van de Samenvatting uitkomst toetsing.
11. Sociaal Werk Nederland kan de Bevindingen bij de CI of bij het getoetste lid opvragen voor evaluatiedoeleinden of ter onderbouwing van het te nemen besluit.
12. De door de CI uit te voeren toetsingen worden uitgevoerd met inachtneming van wat in de volgende documenten is opgenomen:
  - Branchecode (bijlage 2)
  - Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk (bijlage 3)
  - Format Zelfevaluatie (download)
  - Format Resultaat Toetsing (bijlage 7)
  - Richtlijnen over toetsing, scope en tijdsbesteding Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk (Hoofdstuk 2)