

---

## Toepassing normen kwaliteitslabel sociaal werk voor wijkteams

Versie 4 september 2019, gebaseerd nieuwe versie normenkader 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 voor wijkteams

In Nederland is de uitvoering van de WMO, Jeugdwet en participatiewet in de diverse steden en regio's overal weer wat anders geregeld. De organisatie-'constructen' en -rollen (deels ook uitvoerend) verschillen tussen (samenwerkende) gemeenten, welzijns- en zorgorganisaties en andere betrokkenen.

Onder de verzamelnaam **wijkteams** verstaan we al die verschillende constructen: wijkteams, kernteams, dorpsteams, sociale teams, jeugdteams, CJG's, etc. Wijkteams kunnen onder regie staan van een welzijnsorganisatie of gemeente, soms is er een stichting voor in het leven geroepen en vaak zijn leden van een wijkteam niet in dienst van dat team maar gedetacheerd vanuit een van de vele participerende moederorganisatie.

Wijkteams in hun verschillende verschijningsvormen voelen zich aangesproken door het label en willen dat kunnen toepassen. De ervaringen met de toetsing van diverse wijkteams laten zien dat dit goed mogelijk is en de wijkteams helpt om verder te professionaliseren. Sociaal Werk Nederland wil daarom de toepassing van het label mogelijk maken ook voor niet leden middels een soort geassocieerd (goedkoper) lidmaatschap voor wijkteams. Dit toepassingsdocument wil wijkteams helpen met het label aan de slag te gaan en zich er op te laten toetsen.

### Terminologie

De volgende terminologie is in het label gebruikt naast de al uitgelegde term wijkteams:

- **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); Normen Kwaliteitslabel Sociaal Werk Versie 29 mei 2019; toepassing wijkteams 4 september 2019 Het Copyright op de normen berust bij Sociaal Werk Nederland. 1
- **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)
- **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 primaire 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, supervisors, 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:** 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 thuiszorg) 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'.

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.sociaalwerknederland.nl/voor-leden/kwaliteitslabel-sociaal-werk/alle-documenten-op-een-rij>

## Kwaliteitsnormen Vakmanschap

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Bevindingen toetsing en gegeven verbeter suggesties
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.	Voor sociaal werkers geldt deze norm. Voor andere disciplines 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
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.	Zo van toepassing
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers.	Zo van toepassing
5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.	Lees voor organisatie: de gemeentelijke opdracht aan het wijkteam
6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.	Zo van toepassing
7. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.	Lees voor organisatie: het wijkteam cq de gemeente of van toepassing verklaarde gedragscodet

<p>8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.</p>	<p>Lees voor organisatie: het wijkteam cq de gemeente</p>
<p>9. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.</p>	<p>Zo van toepassing</p>
<p>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.</p>	<p>Zo van toepassing</p>
<p>11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.</p>	<p>Zo van toepassing</p>
<p>12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid. Geregistreerde professionals houden hun portfolio actief bij om de registratie te continueren.</p>	<p>Zo van toepassing</p>
<p>13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.</p>	<p>Zo van toepassing</p>
<p>14. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.</p>	<p>Zo van toepassing</p>
<p>15. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.</p>	<p>Zo van toepassing</p>

## Kwaliteitsnormen Dienstverlening

Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Bevindingen toetsing en gegeven verbeter suggesties
<p>1. De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.</p>	<p>Indien lidorganisatie de regie heeft over de wijkteams geldt dit onverkort. Zo niet: lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente</p>
<p>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 ertussenin. 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.</p>	<p>Zo van toepassing. Denk hierbij ook aan zorgen voor passende gemeentelijke beschikking of in natura verstrekking, mogelijkheid tot op en afschalen, etc</p>
<p>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.</p>	<p>Zo van toepassing</p>
<p>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.</p>	<p>Zo van toepassing indien medewerker wijkteam zelf de uitvoering heeft.</p>
<p>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.</p>	<p>Zo van toepassing</p>

<p>6. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties over 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.</p>	<p>Zo van toepassing</p>
<p>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.</p>	<p>Hangt van plan en eventuele beschikking af. Norm is relevant</p>
<p>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.</p>	<p>Zo van toepassing</p>
<p>9. Professionals maken afspraken met relevant 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.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing.</p>
<p>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.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing indien wijkteam met vrijwilligers werkt. Als het vrijwilligers van andere organisaties betreft zijn die ervoor verantwoordelijk.</p>
<p>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.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing.</p>

## Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Bevindingen toetsing en gegeven verbeter suggesties
<p>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.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing</p>
<p>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.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing</p>
<p>3. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing</p>
<p>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.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing</p>
<p>5. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing</p>
<p>6. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing</p>

<p>7. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing Indien er sprake is van detachering vanuit diverse moederorganisaties is de inzet onderdeel van contractering</p>
<p>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.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing Indien er sprake is van detachering vanuit diverse moederorganisaties is de inzet onderdeel van contractering</p>
<p>9. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP'ers) en voert dit uit.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing Indien er sprake is van detachering vanuit diverse moederorganisaties is de inzet onderdeel van contractering</p>
<p>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.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing Indien er sprake is van detachering vanuit diverse moederorganisaties is de inzet onderdeel van contractering</p>
<p>11. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld op de inzet van vrijwilligers in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van vrijwilligers en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing indien wijkteam met eigen vrijwilligers werkt</p>



<p>12. De organisatie heeft visie en beleid vastgesteld op de inzet van stagiaires in de dienstverlening en de maatschappelijke meerwaarde ervan. De organisatie is zich bewust van, en beheerst risico's rond de inzet van stagiaires en voldoet op dit vlak aan wettelijke vereisten en eisen van de opleiding. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, ontwikkelen, begeleiding en evaluatie van en met stagiaires.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing indien wijkteam zelf stagiaires in zet</p>
<p>13. De organisatie heeft een visie en beleid vastgesteld op de ondersteuning van burgerinitiatieven en de maatschappelijke meerwaarde hiervan. Zij is zich bewust van, en beheerst risico's rond deze samenwerking in de praktijk.</p>	<p>Lees voor organisatie het wijkteam of de gemeente. Zo van toepassing indien wijkteam in kader van collectiveren zelf burgerinitiatieven entameert. Anders niet van toepassing.</p>
<p>14. De organisatie selecteert betaalde derden (zoals zzp'ers, trainers, etc.) zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voordat ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over hun inzet en evalueert met hen de prestaties.</p>	<p>Zo van toepassing</p>
<p>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.</p>	<p>Zo van toepassing. Dossiervorming is ook van belang voor gedetacheerde medewerkers.</p>
<p>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&amp;E en BHV.</p>	<p>Zo van toepassing.</p>
<p>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.</p>	<p>Zo van toepassing.</p>

<p>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.</p>	<p>Niet vanzelfsprekend van toepassing. Wel als wijkteams onder een sociaal werk organisatie vallen.</p>
<p>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.</p>	<p>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 maatwerk toepassing.</p>
<p>20. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.</p>	<p>Zo van toepassing.</p>
<p>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.</p>	<p>Van toepassing voor zover de organisatie cq wijkteams zelf inkopen of dat voor hen gebeurt.</p>
<p>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.</p>	<p>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 maatwerk toepassing.</p>
<p>23. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.</p>	<p>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 maatwerk toepassing.</p>