

Kwaliteitslabel Sociaal Werk versus ISO 9001: 2015

Inleiding

Dit overzicht is bedoeld voor leden van Sociaal Werk Nederland (en Certificatie Instellingen), die zich willen oriënteren op de verschillen en overeenkomsten tussen het Kwaliteitslabel Sociaal Werk en de ISO 9001:2015 normen.

Omdat de ISO normen opgesteld zijn vanuit het perspectief van het management en de organisatie (veelal in termen van 'regelen dat' of 'zorgen voor') zijn er weinig één op één overeenkomsten met de normen in het Kwaliteitslabel, vooral niet met normen die vertrekken vanuit het perspectief van het feitelijke gedrag van de professional. De meeste overeenkomsten zijn er tussen de ISO en de normen in de rubriek Organisatie en bestuur.

We zullen de vergelijking blijvend verbeteren.

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Vergelijking met ISO 9001:2015
1. Professionals beschikken over de 10 WMO competenties voor de sociaal werker en passen deze toe.	De ISO stelt geen inhoudelijke eisen aan competenties van professionals. <i>Wel verplicht '7.2 Competenties' de organisatie tot vaststelling, verwerven en instandhouding van benodigde competenties.</i>
2. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.	De ISO stelt geen eisen aan een actieve rol van de professional. <i>Wel verplicht '7.2 Competenties' de organisatie tot vaststelling, verwerven en instandhouding van benodigde competenties.</i>
3. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.	De ISO stelt geen eisen aan ondernemend en proactief gedrag van professionals, ook niet op vlak netwerken.
4. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers.	De ISO stelt geen eisen aan versterken eigen kracht e.d. van burgers.
5. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.	De ISO stelt geen directe eisen vanuit perspectief van de professional. <i>Wel stelt norm '6.2 Kwaliteitsdoelen en de planning om ze te bereiken' dat de organisatie voor relevante functies hun doelen en bijdrage moet vaststellen. Ook benadrukt '7.3 Bewustzijn' het belang van ervoor zorgen dat mensen zich bewust zijn van die rol en bijdrage.</i>
6. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.	De ISO stelt geen eisen aan nemen van verantwoordelijkheid en benutten professionele ruimte.
7. Professionals houden zich aan de van toepassing zijnde beroepscode en gedragscode van de organisatie.	De ISO stelt geen eisen aan naleving van beroepscode en gedragscode.
8. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie.	De ISO stelt dit alleen indirect: <i>4.3 Toepassingsgebied kwaliteitssysteem' en '4.4 Systeem en processen' bevatten bepalingen om tot werkbare afspraken en richtlijnen te komen. '5.1 leiderschap en betrokkenheid' benadrukken de rol van de leiding om het systeem te implementeren en naleving te bevorderen.</i>
9. Professionals gaan zorgvuldig om met gegevens en eigendommen van klanten.	De ISO regelt dit niet uit perspectief professional. Wel bevat <i>'8.5.3 Eigendom van klanten of externe aanbieders' eisen rond zorgvuldig omgaan met die</i>

Kwaliteitsnormen Vakmanschap	Vergelijking met ISO 9001:2015
	<i>eigendommen en gegevens. Maar dit is geen appel op professioneel handelen</i>
10. Professionals wegen af welke interventies zij toepassen en welke professionele methoden en technieken zij daarbij gebruiken.	Weliswaar stelt de ISO in 8.2. <i>Eisen voor producten en diensten' voorwaarden aan de dienstverlening.</i> Maar dit gaat niet in op de professionele afweging van geschikte interventies en M&T door de professional.
11. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.	De ISO stelt uitgebreid eisen aan het innovatieproces van de organisatie in 8.3 <i>Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten.</i> Het is echter geen ISO eis dat professionals actief meewerken aan vernieuwing en verbetering.
12. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid.	De ISO stelt geen eisen aan een actieve rol van de professional. <i>Wel verplicht '7.2 Competenties' de organisatie tot vaststelling, verwerven en instandhouding van benodigde competenties.</i>
13. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.	De ISO stelt geen eisen aan een actieve rol van de professional. <i>Wel verplicht '7.1.6 Kennis binnen de organisatie' de organisatie tot het invulling geven aan kennismanagement.</i>
14. Professionals zijn transparant in en toetsbaar op hun professioneel handelen.	De ISO stelt geen eisen aan transparantie en toetsbaarheid van gedrag van professionals. Wel benadrukt de ISO in 7.3 <i>Bewustzijn 'het belang van inzicht in de eigen bijdrage.</i> Maar dat zegt nog niets over de opstelling.
15. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.	De ISO benadrukt in 7.3 <i>Bewustzijn 'het belang van inzicht in de eigen bijdrage'.</i> Maar dat zegt nog niets 'zicht op kosten en baten en dit kunnen uitleggen aan derden'.
16. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.	De ISO spreekt in 9.1 <i>Monitoren, meten, analyseren en evalueren alleen over vaststellen en uitvoeren van metingen.</i> Dat gaat niet over het proactief als professional zelf op zoek gaan naar relevante feedback en hieruit leren.

Tussenconclusie: alle 16 normen uit rubriek 1 van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk wijken geheel of in belangrijke mate qua insteek af van de ISO-9001:2015, vooral door het gekozen perspectief van vakmanschap en gedrag van de professional.

Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Vergelijking met ISO 9001:2015
1. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.	Deze norm komt 'aan de voorkant' overeen met de volgende ISO normen: <ul style="list-style-type: none"> - 8.2.1 <i>Communicatie met de klant</i> - 8.2.2 <i>Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten</i> - 8.2.3 <i>Beoordeling van de eisen voor producten en diensten</i> Die ISO normen gaan echter niet over de invulling van de maatschappelijke opdracht en de verantwoording ervan.
2. De organisatie communiceert over haar diensten en producten en is zichtbaar en vindbaar.	De ISO norm '8.2.1 <i>Communicatie met de klant' sluit hier op aan.</i>
3. De organisatie heeft een weloverwogen aanpak voor vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten en handelt hiernaar.	De ISO norm 8.3 <i>Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten' sluit hierop aan.</i>

Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Vergelijking met ISO 9001:2015
4. Professionals inventariseren de expliciete en impliciete vragen en risico's aan de zijde van de klant. Zij stellen 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.	<i>De ISO-normen '8.1 Operationele planning en beheersing' en '8.2 Eisen voor producten en diensten' regelen dat de organisatie een zorgvulling proces heeft voor aanbodbepaling, intake, risico-inventarisatie en plan/contractering.</i> De norm gaat niet in op de inhoudelijke component en de rol van de professional..
5. Professionals maken met elke klant passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.	<i>De ISO-normen '8.1 Operationele planning en beheersing' en '8.2 Eisen voor producten en diensten' regelen dat de organisatie een zorgvulling proces heeft voor aanbodbepaling, intake, risico-inventarisatie en plan/contractering.</i> De norm gaat niet in op de inhoudelijke component, de rol van de professional en het actief betrekken van klant en andere betrokkenen..
6. Professionals voeren de met klanten afgesproken aanpak (samen) uit, zetten geschikte methoden en technieken in, betrekken het netwerk en benutten de deskundigheid van collega's en samenwerkingspartners.	SWN gaat a priori uit van een methodische aanpak en gezamenlijkheid, bij ISO is niet vanzelfsprekend sprake van participatie. Zie verder onder 5.
7. Professionals signaleren risico's, kritische signalen en ongewenste situaties in de dienstverlening aan de klant en geven hieraan opvolging volgens geldende afspraken.	<i>De ISO-normen '6.1 Acties om kansen en risico's op te pakken', 8.5 productie en levering van diensten en 8.7 Beheersing van afwijkende outputs' stellen eisen aan de organisatie op het vlak van risicomangement en omgaan met afwijkingen.</i> De betreffende normen benoemen niet expliciet de eigen verantwoordelijkheid van de professionals op dit vlak.
8. De organisatie neemt tijdig passende maatregelen in geval van klachten of risicovolle afwijkingen of incidenten in de dienstverlening aan de klant en legt dit vast	<i>De ISO-normen '6.1 Acties om kansen en risico's op te pakken', '8.7 Beheersing van afwijkende outputs' en 10. Afwijkingen en corrigerende maatregelen' stellen eisen aan de organisatie op het vlak van risico's, klachten, incidenten en andere afwijkingen.</i> Dit sluit aan bij de Sociaal werk norm.
9. Professionals registreren de afspraken, de voortgang en evaluaties omtrent de dienstverlening aan de klant op de afgesproken wijze.	<i>De ISO-normen '8.1 Operationele planning en beheersing' en 8.5 Productie en levering van diensten stellen eisen aan de organisatie op vlak van vastlegging en dossiervorming. 7.5. stelt in meer algemene zin eisen aan Gedocumenteerde informatie</i> De SW norm handelt over het daadwerkelijk goed bijhouden van de voortgang en zijn daarmee een afgeleide van de ISO normen.
10. De organisatie hanteert afspraken over beëindiging van de dienstverlening aan de klant; de professional handelt hiernaar.	<i>De ISO norm 8.5. productie en leveren van diensten en in bijzonder 8.5.5 Nazorgactiviteiten stellen eisen aan afsluiting en nazorg.</i> Deze eisen gaan verder dan de SW norm.
11. Professionals maken bij afsluiting zo nodig afspraken met de klant over nazorg of interventies in de toekomst en voeren deze uit.	<i>De ISO norm 8.5. productie en leveren van diensten en in bijzonder 8.5.5 Nazorgactiviteiten stelt eisen aan afsluiting en nazorg.</i> Deze eisen gaan verder dan die in de SW norm maar gaan niet in op de rol van de professional.

Kwaliteitsnormen Dienstverlening	Vergelijking met ISO 9001:2015
12. Professionals evalueren de dienstverlening met hun klanten, stellen zo nodig de aanpak in overleg bij en leggen uitkomsten vast.	<i>De ISO norm 9.1 Monitoren, meten, analyseren en evalueren in bijzonder 9.1.2 vereist het meten van klanttevredenheid met een hiervoor geschikte methode. Een klanttevredenheidsonderzoek is iets anders dan wat hiernaast wordt bedoeld nl het direct tijdens en aan eind van de dienstverlening evalueren en bijstellen met de klant.</i>
13. De organisatie maakt afspraken met voor haar relevante samenwerkingspartners over hun inzet in de dienstverlening: doel, wederzijdse inbreng en taakverdeling, gegevensuitwisseling, vereiste competenties, overleg en periodieke evaluatie.	<i>De ISO norm '8.4 Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten' stelt eisen aan het selecteren, contracteren/afspraken maken, samenwerken, uitbesteden en evalueren van inzet van derden. Dit komt overeen met de SW norm, zij het dat het in 13 om partners gaat en niet om leveranciers.</i>
14. De organisatie heeft een visie en beleid 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.	<i>De ISO gaat niet in op inzet van vrijwilligers. Met enige creativiteit zou de ISO norm '8.4 Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten' hierop van toepassing kunnen zijn.</i>
15. De organisatie hanteert een werkwijze voor werving, selectie, contracteren, inwerken, begeleiding en evaluatie van en met vrijwilligers.	<i>De ISO gaat niet in op inzet van vrijwilligers. Zie 14.</i>
16. 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.	<i>De ISO gaat niet in op inzet van burgerinitiatieven. Zie 14</i>

Tussenconclusie: 9 van de 16 normen uit rubriek 2 van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk zijn wezenlijk of in belangrijke mate anders dan de ISO 9001:2015.

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Vergelijking met ISO 9001:2015
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.	<i>De volgende ISO normen stellen vergelijkbare eisen:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 4.1 Inzicht in de organisatie en haar context - 4.2 Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden - 5.1.2 Klantgerichtheid.
2. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betreft relevante belanghebbenden bij de opstelling of herformulering hiervan.	<i>De volgende ISO normen stellen vergelijkbare – meer gespecificeerde- eisen:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 4.3. Vaststellen van de producten en diensten van de organisatie - 5.1 Leiderschap en betrokkenheid - 5.2 Beleid - 6.2 Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken
3. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar.	<i>De ISO legt een focus op rol leiderschap ipv iedereen van de organisatie. Directe raakvlakken zijn er met de normen:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 5.1 Leiderschap en betrokkenheid - 5.2 Beleid - 7.3 Bewustzijn

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Vergelijking met ISO 9001:2015
4. De organisatie heeft de benodigde rollen en functies en capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.	Overeenkomst is er met de ISO normen: - 5.3 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden - 7.1 Middelen w.o. 7.1.2 Personeel - 7.2 Competenties
5. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatie eisen voldoen.	Deze eisen staan meer impliciet dan expliciet in de ISO en wel in: - 7.1.2 Personeel - 7.2 Competenties
6. De organisatie borgt vakmanschap van de sociaal werkers en hanteert hierbij de 10 competenties.	Dit komt zo inhoudelijk geformuleerd niet in de ISO terug.
7. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van medewerkers.	De ISO stelt eisen aan kennismanagement en competentieontwikkeling. Dit sluit aan bij de SW norm: - 7.1.6 Kennis binnen de organisatie - 7.2 Competenties
8. De organisatie hanteert een passende vorm van evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke medewerker en legt de afspraken vast.	Dit is ten dele een expliciet ISO eis: - 7.2 Competenties eist ook de evaluatie van ontwikkelactiviteiten - 9.1 Monitoren, meten, analyseren en evalueren vraagt om als organisatie zelf vast te stellen wat relevant is om te evalueren.
9. De organisatie houdt een dossier bij van elke medewerker, dat voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.	De ISO norm 7.5 stelt eisen aan gedocumenteerde informatie, waaronder informatie over competenties van mensen.
10. De organisatie zorgt voor een veilige, bedrijfszekere, en bruikbare werksituatie.	De ISO stelt vergelijkbare eisen in: - 7.1.3 Infrastructuur - 7.1.4 Omgeving voor de uitvoering van processen - 7.1.5 Middelen voor monitoring en meten
11. De organisatie voldoet aan wet- en regelgeving op het vlak van tenminste: privacy, klachten, vertrouwensfunctie, cliëntparticipatie, medezeggenschap, ARBO, ongewenst gedrag en datalekken en handelt hiernaar.	De ISO geeft geen specificatie of voorbeelden. Stelt vergelijkbare eisen in: - 4.1 Inzicht in de organisatie en haar context - 5.1.2 Klantgerichtheid (incl. voldoen aan wet- en regelgeving) - 8.2 Eisen voor producten en diensten Het ernaar handelen is minder expliciet opgenomen.
12. De organisatie houdt zich aan de Governance code van Sociaal Werk Nederland en de geldende CAO.	Dit staat zo niet in de ISO.
13. De organisatie richt haar bedrijfsvoering en dienstverlening inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat dit bijdraagt aan het behalen van de resultaten en de beheersing van risico's.	Er zijn diverse ISO normen die - uitgebreider- de essentie van deze SW norm regelen: - 4.3 Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem vaststellen - 4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem en de processen ervan - 5.1 Leiderschap en betrokkenheid - 5.3 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden - 8.1 Operationele planning en beheersing - 8.3 Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten
14. De organisatie monitort de werkbaarheid van haar afspraken, werkprocessen en werkomgeving, onderzoekt waar het knelt en neemt waar nodig verbetermaatregelen.	Er zijn diverse ISO normen die - uitgebreider- de essentie van deze SW norm regelen: - 7.1.5 Middelen voor monitoring en meten - 9.1 Monitoren, meten, analyseren en evalueren - 10. Verbetering

Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur	Vergelijking met ISO 9001:2015
15. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.	De ISO heeft het niet over organisatieveranderingen. Wel over het doorvoeren van benodigde wijzigingen in het kwaliteitssysteem met zelfde oogmerk: - 6.3 Planning van wijzigingen Dit sluit dus niet direct aan.
16. De organisatie selecteert derden[1] zorgvuldig op competenties, werkwijze en integriteit voor ze ingezet worden in de dienstverlening, maakt afspraken over hun inzet en evalueert met hen de prestaties.	<i>De ISO norm '8.4 Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten' stelt eisen aan het selecteren, contracteren/afspraken maken, samenwerken, uitbesteden en evalueren van inzet van derden. Dit komt overeen met de SW norm</i>
17. 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.	<i>De ISO norm '8.4 Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten' stelt eisen aan het selecteren, contracteren/afspraken maken, samenwerken, uitbesteden en evalueren van inzet van derden. Dit komt overeen met de SW norm</i>
18. 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 ISO stelt in hoofdstuk 9 diverse eisen rond monitoring, ook via interne audits en directiebeoordeling. De SW norm vraagt dit niet. Overeenkomst in normen is er met: - 9.1 Monitoren, meten, analyseren en evalueren
19. De organisatie monitort het behalen van de resultaten en stuurt zo nodig bij.	De ISO stelt in hoofdstuk 9 diverse eisen rond monitoring en in 10 rond verbeteren: - 9.1 Monitoren, meten, analyseren en evalueren - 10 Verbetering
20. De organisatie doet publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.	De ISO stelt wel eisen aan externe communicatie maar niet aan het uitbrengen van een publiek verslag. Zie: <i>7.4 Communicatie</i>

Tussenconclusie: 5 van de 20 normen uit rubriek 3 van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk verschillen wezenlijk van de normen in de ISO 9001:2015.

Eindconclusie

Totaal: 30 van de 52 normen zijn geheel of gedeeltelijk branchespecifiek = 60%