Richtlijn Toetsing, Scope en Tijdsbesteding Kwaliteitsregister Sociaal Werk en Kwaliteitslabel Sociaal Werk

Versie: 1 juni 2019

Deze bijgestelde richtlijn geeft informatie over de mogelijke toetsingsvarianten, de scope (reikwijdte van de toets), de keuze van een Certificerende Instelling (CI), de te besteden tijd in relatie tot de omvang in fte van de te toetsen (delen van de) organisatie en de rapportage en weging van de bevindingen en besluitvorming door Sociaal Werk Nederland*. De aanpassingen in deze bijgestelde richtlijn (versie 2019) ten opzichte van de eerdere richtlijn (2017) zijn tot stand gekomen op basis van de in de afgelopen 2 jaar opgedane toetsingservaringen.*

1. Varianten Toetsing

Leden van Sociaal Werk Nederland (SWN) kunnen kiezen uit de volgende varianten om zich te laten toetsen op de normen van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk:

1. Tweejaarlijkse intercollegiale adviesmeting:
   Deze toets door collega's van andere lidorganisaties (verder aangeduid als branchetoetsers) levert bij het voldoen aan de voorwaarden voor de duur van twee jaar de opname in het Kwaliteitsregister Sociaal Werk op. De inzet van branchetoetsers vindt met gesloten beurzen plaats. Om als branchetoetser intercollegiale adviesmetingen bij andere lidorganisaties te mogen uitvoeren, volgen de betreffende medewerkers de training Intercollegiale Adviesmeting van Sociaal Werk Nederland. De toetsing vindt plaats in duo's. Lidorganisaties die willen deelnemen aan intercollegiale adviesmeting melden zich aan middels het aanmeldformulier voor intercollegiale adviesmeting op de website van Sociaal Werk Nederland. Sociaal Werk Nederland helpt op verzoek bij de koppeling en inzet van drie (of meer) bij elkaar passende organisaties. Organisaties kunnen zich ook samen aanmelden. De werkwijze bij intercollegiale adviesmeting is als volgt: Organisatie A en B toetsen mee bij C, B en C bij A en A en C bij B. De inzet van branche-toetsers heeft voor henzelf het leereffect van 'bij elkaar in de keuken kijken'.
2. Tweejaarlijkse toetsing op het Kwaliteitslabel Sociaal Werk door een CI, die hierbij samen optrekt branchetoetsers:
   Deze toets levert bij voldoen aan de voorwaarden voor de duur van twee jaar zowel de opname in het Kwaliteitsregister Sociaal Werk op als het Kwaliteitslabel Sociaal Werk. De inzet van branchetoetsers vindt net als bij variant 1 met gesloten beurzen plaats. Aanmelding geschiedt door middel van het aanmeldformulier voor intercollegiale adviesmeting. Om als branchetoetser intercollegiale adviesmetingen bij andere lidorganisaties te mogen uitvoeren, volgen de betreffende medewerkers de training Intercollegiale Adviesmeting van Sociaal Werk Nederland. Sociaal Werk Nederland helpt op verzoek bij de koppeling en inzet van drie (of meer) bij elkaar passende organisaties. Organisaties kunnen zich ook samen aanmelden. De werkwijze is ook bij

deze variant als volgt: Organisatie A en B toetsen mee bij C, B en C bij A en A en C bij B. De inzet van branchetoetsers heeft voor henzelf het leereffect van 'bij elkaar in de keuken kijken' en voor de CI het voordeel van het in duo's samenwerken met boventallige materiedeskundigen. De toetsing vindt plaats door en onder verantwoordelijkheid van een of meer erkende auditoren van de CI samen met een branchetoetser.

3. Tweejaarlijkse toetsing op het Kwaliteitslabel Sociaal Werk door een CI zonder inzet van branche-toetsers:
   Deze toets levert bij voldoen aan de voorwaarden voor de duur van twee jaar zowel de opname in Kwaliteitsregister Sociaal Werk op als het Kwaliteitslabel Sociaal Werk.
4. Tweejaarlijkse toetsing op het Kwaliteitslabel Sociaal Werk door een CI zonder inzet van branche-toetsers in combinatie met een toets op ISO 9001:2015, ISO voor de zorg (EN15224) of de van toepassing zijnde HKZ-schema's voor sociaal werk:
   Deze toets levert bij voldoen aan de voorwaarden voor de duur van twee jaar zowel de opname in het Kwaliteitsregister Sociaal Werk op als het Kwaliteitslabel Sociaal Werk, aanvullend op de HKZ- of ISO-certificering.

Organisaties, die geen lid zijn van de branche kunnen zich laten inspireren door de kwaliteitswaarden en -normen van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk maar zij kunnen het Kwaliteitslabel Sociaal Werk niet verwerven en zich niet laten registreren in het Kwaliteitsregister Sociaal Werk.

2. De Scope

- Leden kunnen ervoor kiezen om hun hele organisatie te laten toetsen of een deel ervan. Dit heet de 'scope'. Zo kan een brede welzijnsorganisatie ervoor kiezen om alleen het kinder- en jongerenwerk te laten toetsen, of de sociale wijkteams (mits onder hun regie|) of om een deel van het uitvoerend werk uit te sluiten.
- Het is mogelijk gefaseerd delen van de organisatie (werksoorten) toe te voegen aan de scope. Dit kan middels aanvullend onderzoek tussentijds of bij de hertoets na twee jaar. Dan wordt de registratie en het certificaat uitgebreid.
- De scope en het aantal fte's dat betrokken is bij de scope zijn bepalend voor de omvang van de toetsing en de te besteden tijd. Hierin tellen ook stagiaires, ingezette derden / flexibele schil en bedrijfskritische vrijwilligers mee. Zie toelichting op fte bepaling. .
- Sociaal Werk Nederland vermeldt de scope op het certificaat opdat het voor alle belanghebbenden helder is welk deel van de organisatie getoetst is. Het getoetste lid mag alleen voor de reikwijdte van de scope communiceren dat het aan de eisen voldoet.

3. Keuze Certificerende Instelling (CI)

- De toetsing kan worden uitgevoerd door CI´s die zich houden aan de hieraan door Sociaal Werk Nederland gestelde voorwaarden zoals vastgelegd in document 'Voorwaarden toetsing door CI'.

4. Bepaling mee te tellen fte's voor omvang onderzoek

Na vaststelling van de scope is het zaak de daarbij betrokken fte's te berekenen. Onder omvang scope wordt het totaal aan fte verstaan van medewerkers die belast zijn met de uitvoering van die dienstverlening opgehoogd met het aantal fte dat belast is met de aansturing en ondersteuning daarvan.

De volgende categorieën tellen mee voor hun gemiddelde inzet in fte per jaar:

- Professionals in dienst
- Professionals ingehuurd als derden, ZZP'er of flexibele schil
- Mbo en HBO Stagiaires, die in laatste fase van hun opleiding (MBO, HBO of academisch) ½ tot 1 jaar stage lopen in het primair proces van de organisatie en daar -na inwerken- onder supervisie zelfstandig werkzaamheden uitvoeren of die onderzoek doen voor de organisatie.
- "Bedrijfskritisiche" 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,…e.d.
- Management en ondersteuning

5. Tijdsbesteding toetsing

- De toetsing wordt eenmaal per twee jaar uitgevoerd, steeds conform de aangegeven tijdbesteding per omvang scope en wijze van toetsing.Vaak zal er sprake zijn van een hoofdlocatie en een aantal nevenlocaties zoals een multifunctioneel wijkcentrum, een jongerensoos, een locatie voor dagbesteding en diverse spreekuurplekken. Omdat de focus in het label ligt op vakmanschap en professionele dienstverlening vinden alle gesprekken in principe plaats op de hoofdlocatie tenzij er goede redenen zijn daarvan af te wijken, bijvoorbeeld bij peuterwerk, bijzondere vormen van dagbesteding, e.d.
- Sociaal Werk Nederland heeft bij het bepalen van de te besteden tijd rekening gehouden met het aantal te toetsen normen (minder dan bij ISO en HKZ), de voor ISO- en HKZ-toetsing geldende internationale richtlijn MD5:2013 en de variatie in grootte van de lidorganisaties. De ervaring leert inmiddels dat een toets bij een kleine brede welzijnsorganisaties relatief meer tijd vraagt omdat dan nagenoeg alle medewerkers geïnterviewd worden om de scope te dekken. De (ten opzichte van 2017) aangepaste tabel houdt hiermee rekening.
- Ingeval van intercollegiale toetsing en bij de gecombineerde vorm (de eerste en tweede optie in de tabel) is uitgegaan van gesprekken in duo's. Als in de tabel bijvoorbeeld staat dat het onderzoek bij een fte-omvang van 51-75 in totaal 4 dagen in beslag neemt impliceert dat dat men er in totaal als duo 4 dagen mee bezig is. Dit kunnen ook 2 duo's zijn die elk 2 dagen toetsen. Er is nog weinig ervaring opgedaan met deze vorm, maar de tijdsbesteding lijkt minimaal gelijk of hoger dan die bij de combitoetsing.

- De ervaring leert inmiddels dat bij combitoetsing de tijdinvestering van de CI hoger ligt dan bij toetsing door alleen CI omdat er meer tijd besteed moet worden aan planning, instructie en evaluatie. Daarom gaat de tabel in die situatie uit van 0,5 dag meerwerk.
- Wanneer een lid kiest voor de combinatie van ISO of HKZ met het Kwaliteitslabel Sociaal Werk is de inschatting - gelet op de overlap in normen - dat het meerwerk voor de CI voor met name de toetsing van de normen rond vakmanschap en dienstverlening 1,5 – 2 dagen is. Dit is inclusief planning, voorbereiding en aparte rapportage.
- Uitgangspunt is dat planning, voorbereiding en rapportage ca 0,75 – 1 dag in beslag nemen.
- De opgegeven tijdsbesteding in onderstaande tabel is inclusief planning, voorbereiding en rapportage volgens het voorgeschreven format Resultaat Toetsing Kwaliteitsnormen Sociaal Werk. Deze tabel is op basis van voortschrijdend inzicht verfijnd in de tijdsbesteding en staffels.

6. Weging bevindingen

- 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.
- Sociaal Werk Nederland heeft als ondergrens aan de hand van de versie 1.0 van het kwaliteitskader bepaald dat een organisatie aan maximaal 5 van de 52 normen niet mag voldoen en aan maximaal 10 van de normen deels mag voldoen.
- Voor alle normen die niet of deels voldoen moet men binnen 6 weken een beknopt verbeterplan opstellen, dat de CI moet goedkeuren alvorens een besluit tot certificering genomen gaat worden door Sociaal Werk Nederland. Mocht men aan meer normen niet / deels voldoen dan bepaald is als ondergrens, dan is aanvullend onderzoek ter plekke nodig op een later moment.
- In de nu voorgelegde versie 2019 van het normenkader gaat het om minder normen, nl. 47 totaal. Het jaar 2019 wordt als overgangsjaar gehanteerd (bij voorkeur normenkader versie 2019, maar er kan ook nog voor normenkader versie 2017 gekozen worden). Bij toepassing van de versie 2019 mag men aan maximaal 9 normen deels voldoen en aan maximaal 4 niet.

7. Rapportage en advies registratie en certificering door Sociaal Werk Nederland

- CI's en branchetoetsers zijn gehouden aan toepassing van het geldende rapportformat van Sociaal Werk Nederland. Dit omvat twee delen:
- Een 'oplegger met kerngegevens van de getoetste organisatie en de toetsing, een samenvatting van de bevindingen en de opvallend sterke en verbeterpunten en een advies aan Sociaal Werk Nederland
- Een uitgebreide rapportage aan de organisatie met ook relevante gegeven opmerkingen en verbetersuggesties van geïnterviewden wat te zien is als leerrapport voor de organisatie waarmee zij zich verder kan ontwikkelen.

Omvang scope in fte	**Intercollegiale adviesmeting** *Aantal dagen geldt per duo*	**Combi CI en intercollegiale toets op het label** *Aantal dagen geldt per duo*	**Alleen toets door CI op het label** *Aantal dagen geldt per auditor*	**Alleen toets door CI combi ISO/HKZ en label** *Aantal dagen geldt per auditor*
1-10	2,5	2,5	2,0	1,5 dag boven normale ISO/HKZ tijd
11-20	3,0	3,0	2,5	1,5 dag boven normale ISO/HKZ tijd
21-30	3,5	3,5	3,0	1,5 dag boven normale ISO/HKZ tijd
30–40	4,0	4,0	3,5	1,5 dag boven normale ISO/HKZ tijd
41-50	4,5	4,5	4,0	1,5 dag boven normale ISO/HKZ tijd
51-75	5,0	5,0	4,5	1,5 dag boven normale ISO/HKZ tijd
76-100	5,5	5,5	5,0	2 dag boven normale ISO/HKZ tijd
101–150	6,0	6,0	5,5	2 dag boven normale ISO/HKZ tijd
151-200	6,5	6,5	6,0	2 dag boven normale ISO/HKZ tijd
201-250	7,0	7,0	6,5	2 dag boven normale ISO/HKZ tijd
251-300	7,5	7,5	7	2 dag boven normale ISO/HKZ tijd
301-400	8	8	7,5	2 dag boven normale ISO/HKZ tijd
401-500	8,5	8,5	8	2 dag boven normale ISO/HKZ tijd
>501	9	9	8,5	2 dag boven normale ISO/HKZ tijd