

**Aantekeningen Toetsing Kwaliteitskader**

***versie 2019***

**Gesprek met: Bij organisatie:**

NB In de kolom ‘Wie’ staat met letter aangegeven voor wie deze norm relevant lijkt/is. Hierbij staan de gebruikte afkortingen voor:

* P = professional (ook stagiaire en invalkracht)
* Mng= directeur/bestuurder/leidinggevende/teamcoach/coördinator;
* P&O = personeelszaken
* CB = client/gebruiker dienst / Burger
* BV = bedrijfskritische vrijwilliger
* nbV = niet-bedrijfskritische vrijwilliger
* S= Stagiaire
* BKC = beleidsmedewerker/ kwaliteitsfunctionaris/ communicatiemedewerker

Streven is elke norm tenminste 3x zo feitelijk mogelijk te toetsen; vaker indien mogelijk. Noteer niet alleen de bevindingen maar ook het bewijs ervoor: documenten die zijn ingezien, registraties, besproken voorbeelden, gegevens toelichtingen. Noteer ook knelpunten en verbetersuggesties als men die geeft.

| **Kwaliteitsnormen Vakmanschap** | **Wie** | **Bevindingen toetsing en gegeven verbetersuggesties** |
| --- | --- | --- |
| 1. Professionals beschikken over de voor hun werk relevante competenties zoals geformuleerd in het voor hen van toepassing zijnde beroepscompetentieprofiel en passen deze toe.
 | PP&O |  |
| 1. Professionals in een nieuwe rol of functie werken zich actief en adequaat in.
 | P |  |
| 1. Professionals zijn ondernemend, signaleren, pakken kansen actief op en werken hierbij samen in het netwerk.
 | P |  |
| 1. Professionals versterken eigen kracht, verantwoordelijkheid, zelfregie en participatie van burgers / cliënten.
 | P |  |
| 1. Professionals maken afspraken over hun bijdrage aan de realisatie van de opdracht van de organisatie, handelen hiernaar en dragen deze uit.
 | PMng |  |
| 1. Professionals nemen hun verantwoordelijkheid en benutten hun professionele ruimte in de rollen die zij hebben.
 | P |  |
| 1. Professionals houden zich aan de voor hun werk van toepassing zijnde beroepscode en aan de gedragscode van de organisatie.
 | PP&O |  |
| 1. Professionals houden zich aan de geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren ervan.
 | PBK |  |
| 1. Professionals gaan zorgvuldig om met uitingen, beeld, gegevens en eigendommen van klanten.
 | P |  |
| 1. 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 |  |
| 1. Professionals werken aan vernieuwing en verbetering van de dienstverlening.
 | P |  |
| 1. Professionals ontwikkelen hun benodigde competenties en onderhouden hun vakbekwaamheid. Geregistreerde professionals houden hun portfolio actief bij teneinde hun registratie te continueren.
 | PP&O |  |
| 1. Professionals wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak te ontwikkelen.
 | P |  |
| 1. Professionals zijn zich bewust van de kosten en baten van hun inzet en activiteiten en kunnen dit uitleggen aan derden.
 | P |  |
| 1. Professionals verzamelen relevante feedback, evalueren het eigen functioneren op de afgesproken wijze en stellen eigen ontwikkeldoelen.
 | P |  |

| **Kwaliteitsnormen Dienstverlening** | **Wie** | **Bevindingen toetsing en gegeven verbetersuggesties** |
| --- | --- | --- |
| 1. De organisatie communiceert over haar dienstverlening en professionals dragen dit actief uit en zijn zichtbaar en vindbaar.
 | PBKC |  |
| 1. 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.
 | P |  |
| 1. Professionals maken met elke klant(-groep) passende afspraken over doelen, activiteiten, middelen, inzet van de klant en andere betrokkenen (netwerk, partners en vrijwilligers) en evaluatie.
 | P |  |
| 1. 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 |  |
| 1. 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 |  |
| 1. 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.
 | P |  |
| 1. 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.
 | PMng |  |
| 1. 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 |  |
| 1. 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.
 | P |  |
| 1. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische vrijwilligers (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.
 | P |  |
| 1. Professionals zetten de zgn. bedrijfskritische stagiaires (zie toelichting vooraan) gericht in, werken hen in, zorgen voor scholing, begeleiding en periodiek overleg, monitoren de resultaten en evalueren regelmatig.
 | P |  |

| **Kwaliteitsnormen Organisatie en bestuur** | **Wie** | **Bevindingen toetsing en gegeven verbetersuggesties** |
| --- | --- | --- |
| 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.
 | Mng |  |
| 1. De organisatie formuleert haar missie, visie en strategie en beoogde resultaten in lijn met deze analyses. Zij betrekt relevante belanghebbenden, waaronder medewerkers, bij de opstelling of herformulering hiervan.
 | Mng |  |
| 1. De organisatie maakt met haar opdrachtgevers en financiers heldere afspraken over de invulling van haar maatschappelijke opdracht en de verantwoording hiervan.
 | Mng |  |
| 1. 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.
 | PMngBKC |  |
| 1. De organisatie maakt haar missie, visie en strategie in de praktijk waar en maakt dit aannemelijk met relevante gegevens, bewijzen en/of voorbeelden.
 | PMngBKC |  |
| 1. De organisatie pakt de vernieuwing en verbetering van haar diensten en producten planmatig aan, werkt zo in de praktijk en implementeert innovaties adequaat.
 | MngBKC |  |
| 1. De organisatie heeft de benodigde functies, taken en rollen en benodigde capaciteit vastgesteld met de bijbehorende competenties en verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
 | MngP&O |  |
| 1. De organisatie werft en selecteert medewerkers met de benodigde competenties en checkt of kandidaten aan de organisatie-eisen en opdrachtgevereisen voldoen en werkt hen adequaat in met actieve inzet van de nieuwe medewerkers zelf.
 | MngP&O |  |
| 1. De organisatie hanteert beleid voor de ontwikkeling van talenten van ingezette medewerkers (ook gedetacheerde medewerkers en ZZP’ers) en voert dit uit.
 | MngP&O |  |
| 1. 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.
 | MngP&O |  |
| 1. 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.
 | MngBKCBKV |  |
| 1. 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.
 | MngP&O |  |
| 1. 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.
 | MngPCB |  |
| 1. 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.
 | MngP&O |  |
| 1. 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&O |  |
| 1. 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.
 | MngP&O |  |
| 1. 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.
 | MngBKC |  |
| 1. De organisatie houdt zich aan de Governance code van Sociaal Werk Nederland en de CAO Sociaal Werk of een andere van toepassing zijnde CAO.
 | MngP&O |  |
| 1. 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.
 | MngP&OBKC |  |
| 1. Bij organisatieveranderingen spant de organisatie zich in om prestaties voor klanten op niveau te houden.
 | MngP |  |
| 1. 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.
 | Mng |  |
| 1. 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.
 | MngBKC |  |
| 1. De organisatie verantwoordt zich niet alleen naar haar opdrachtgevers maar doet ook publiek verslag van haar maatschappelijke prestaties en inzet van financiële middelen.
 | MngBKC |  |