

Herijking kwaliteit & professionalisering W&MD: doe je mee?

## Enquête en uitnodiging tot meedenken

*Aan: professionals W&MD met interesse in kwaliteits- en professionaliseringsonderwerpen en die (dagelijks) werken met kwaliteitsvraagstukken, direct (kwaliteitsmedewerkers bijvoorbeeld) en indirect (management, uitvoerende professionals) .*

## Wat?

Als branche W&MD willen we richting landelijke en lokale partners een verhaal hebben over hoe wij onze kwaliteit en rendement organiseren en aantonen. Daarom is in februari de nieuwe commissie Kwaliteit en Professionalisering W&MD gestart, die bestaat uit een representatie van leden van de MOgroep. In deze Commissie werken we aan een set randvoorwaarden voor de kwaliteit van de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. Een set die breed gedragen wordt door de branche en goed getoetst en besproken is met de opdrachtgevers (VNG/gemeenten). Deze set vormt het verhaal waarmee de branche zich lokaal en landelijk kan profileren op kwaliteit. Waarom is dat nodig, en hoe gaat dat verhaal er uit zien?

## Waarom herijken?

We hebben in de laatste jaren als branche veel gedaan om onze kwaliteit te verbeteren. Van HKZ-certificering en Governance code tot het ontwikkelen van een database met effectieve interventies en veel investeringen in professionalisering. Waarom is er nu dan een herijking nodig?

Omdat wij constant willen verbeteren en optimale dienstverlening willen leveren. Ongeacht de (politieke) context! Kwaliteit hebben en vergroten is een continue opdracht voor een maatschappelijk ondernemer die tot doel heeft om het leven van kwetsbare burgers (of mensen) te verbeteren. Maar ook juist vanwege de huidige context: decentralisaties, bezuinigingen en marktwerking, zetten de positie en prestaties van organisaties W&MD op scherp. Meer dan ooit is het de taak van de professionals W&MD om in samenhang met andere partijen binnen én buiten branche kwaliteit te leveren. Bovendien willen de overheid en andere financiers, zorgverzekeraars, samenwerkingspartners en cliënten(-organisaties) dat organisaties W&MD verantwoording afleggen over doeltreffendheid, doelmatigheid, vraaggerichtheid en klantgerichtheid van hun werk. Dit leidt tot reflectie op vragen als: wie zijn wij (beroepsidentiteit), wat doen wij en wat is precies onze meerwaarde? Diezelfde buitenwereld wil daar bewijzen van zien. Tenslotte is er kritiek op en zijn er stagnerende cijfers over certificering/registratie: kwaliteitsbeleid is meer dan een systeem, het systeem kan slechts ondersteunend zijn aan het kwaliteitsbeleid. En het is de bedoeling dat dat beleid iets zegt over de waarde die professionals en organisaties toevoegen. Daar gaat het om.

Als branche nadenken en vaststellen wat voor ons kwaliteit is en hoe we dat vormgeven, maakt weerbaar tegen de hypes en politieke winden die aanzetten tot ad hoc beleid. Met een eigen verhaal kunnen we strategisch en duurzaam aan kwaliteit werken.

Dus: wat zijn onze randvoorwaarden? Waaraan voldoet de kwaliteit van ons werk, onze mensen en onze organisatie?

## Waar werken we naar toe/wat is de vorm van het eindresultaat?

De commissie formuleert in afstemming met de branche een set randvoorwaarden waaraan de kwaliteit van W&MD-organisaties voldoet.

Deze set randvoorwaarden is richtinggevend voor de manier waarop organisaties W&MD hun kwaliteitsbeleid vormgeven. Het is aan de branche zelf om samen te bepalen of het strikte verplichtingen worden, of bijvoorbeeld voorwaarden voor lidmaatschap van de MOgroep. Maar ze geven in ieder geval de koers aan, waarbij er ruimte is om lokaal en in samenwerking met partners en opdrachtgevers, een eigen invulling te geven.

## Kleine enquête: 10 vragen

Onderstaand vind je een eerste paar vragen die de commissie en de MOgroep graag beantwoord ziet door mensen uit het veld.

*De gekozen antwoorden kunnen met kleur gearceerd worden en/of in de tekst worden ingevoegd*

## Vakmanschap van de professional

**Om flexibel te kunnen inspelen op vragen uit de markt, hebben organisaties W&MD een ontwikkelings- en scholingsbeleid waardoor zij in staat zijn om goed toegeruste professionals in te zetten. Is het hebben van dat beleid voldoende als voorwaarde voor kwaliteit, of moeten er ook eisen gesteld worden aan dat beleid (zoals het voldoen aan een branchestandaard[[1]](#footnote-1) of een percentage van de loonsom etc.)?**

Nee het hebben van een ontwikkelings- en scholingsbeleid is voldoende. Dat hoeft niet gekoppeld te worden aan eisen zoals een aantoonbare branchestandaard of een percentage van de loonsom

Ja, er moeten eisen gesteld worden aan dat ontwikkelings- en scholingsbeleid, namelijk:

Anders, namelijk

**Heeft u en vindt u dat de sector W&MD, baat heeft bij meer handvatten voor duurzaam personeelsbeleid (selectie, ontwikkeling en scholing)?**

1. Ja, meer handvatten zijn nodig om dit te optimaliseren.
2. Nee, er is genoeg en dat is bekend en voor handen
3. Anders namelijk:

**Om de kwaliteit en professionaliteit van professionals W&MD te ondersteunen en waarborgen, en om ondersteuning te bieden in (morele) dilemma’s, heeft de branche baat bij een algemeen sociaal werk beroepsregister en een beroepscode voor de sociaal werker**

1. Ja, een beroepsregister en een beroepscode zijn zinvol
2. Nee, een beroepsregister en –code voegen niet veel toe
3. Anders namelijk:

## Kwaliteit van de dienstverlening

**Bent u van mening dat organisaties W&MD zoveel mogelijk methodisch moeten werken met sociale interventies die bij voorkeur ook bewezen effectief zijn (zie bijvoorbeeld** [**hier**](http://www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies)**)**

Ja, dit komt onze dienstverlening ten goede en is het beste voor de klant

Nee, dit levert vooral veel extra werk en tijd op dat de klant niet ten goede komt

Anders namelijk:

**Bent u van mening dat dat organisaties W&MD zoveel mogelijk of zelfs alle dienstverlening structureel via klanttevredenheid moeten monitoren?**

Ja, dit komt onze dienstverlening ten goede en is het beste voor de klant

Nee, dit levert vooral veel extra werk en tijd op dat de klant niet ten goede komt

Anders namelijk:

**Bent u van mening dat organisaties W&MD van nieuwe maar ook bestaande diensten via een (zelf te kiezen) vorm van resultaat-/effectmeting de resultaten in kaart moeten brengen?**

Ja, dit komt onze dienstverlening ten goede en is het beste voor de klant

Nee, dit levert vooral veel extra werk en tijd op dat de klant niet ten goede komt

Anders namelijk:

## Kwaliteit van de organisatie, bestuur en toezicht

**Bent u van mening dat organisaties W&MD een manier/systeem zouden moeten gebruiken om de interne processen te organiseren en controleren?**

Ja, dit komt onze dienstverlening ten goede en is het beste voor de klant

Nee, dit levert vooral veel extra werk en tijd op dat de klant niet ten goede

Anders namelijk:

**Bent u van mening dat organisaties W&MD moeten meedoen aan de Basisbenchmark om zo te kunnen laten zien hoe ze het bedrijfsmatig doen ten opzichte van andere gelijksoortige organisaties?**

Ja, dit komt onze dienstverlening ten goede en is het beste voor de klant

Nee, dit levert vooral veel extra werk en tijd op dat de klant niet ten goede komt

Anders namelijk:

**Bent u van mening dat organisaties W&MD concreet en aantoonbaar moeten werken aan goed bestuur en toezicht van hun organisatie?**

Ja, dit komt onze dienstverlening ten goede en is het beste voor de klant

Nee, dit levert vooral veel extra werk en tijd op dat de klant niet ten goede komt

Anders namelijk:

## Status van de voorwaarden

**Wat moet de status worden van de voorwaarden?**

1. Puur een papieren richtlijn als inspiratiebron voor de branche zelf en als verhaal van de branche naar buiten. Dus vrijblijvend.
2. Niet vrijblijvend en toewerken naar een set waarbij grote én kleine organisaties uit de branche (als ze dat willen) via een lichte en goedkope audit systematiek een soort stempel/keurmerk/certificaat krijgen waardoor ze ook aantoonbaar die voorwaarden naleven.
3. Anders namelijk:

Dank! De antwoorden en eventuele andere opmerkingen en vragen, mogen opgestuurd worden naar [vandermeij@mogroep.nl](mailto:vandermeij@mogroep.nl)

## Verder meedenken?

Om het voorstel dat de commissie gaat ontwikkelen te voeden, de aannames te verifiëren en het uiteindelijke plan te laten steunen, is contact met de branche noodzakelijk. Daarom zijn wij heel hard op zoek naar alle input van mensen in het veld die (dagelijks) werken met kwaliteitsvraagstukken, direct (kwaliteitsmedewerkers bijvoorbeeld) en indirect (management, uitvoerende professionals). Input in de vorm van ideeën, goede voorbeelden, maar ook kritiek en onvrede.

Wij zijn daarom erg blij met alle namen en contactgegeven van mensen die willen meedenken. Dit om gericht enquêtes en polls te kunnen uitzetten.

Op de site van MOgroep plekken waar uitwisseling mogelijk is. In de categorie “Thema’s” kun je per onderwerp vooral dingen halen: nieuws, documenten, agendapunten, blog:

* [**Thema Kwaliteit**](http://www.mogroep.nl/categorieen/thema/kwaliteit)
* [**Thema Professionalisering**](http://www.mogroep.nl/categorieen/thema/professionalisering)

Daarnaast hebben we een platform waarvoor je je kunt intekenen (als lid van MOgroep). Deze groep is door en voor professionals W&MD die interesse hebben in kwaliteits- en professionaliseringsonderwerpen. In deze groep kun je meer gedetailleerdere informatie halen én jouw input inbrengen. Er is een forum en een prikbord met als doel zelf input plaatsen, discussies opzetten, mee discussiëren, reageren op oproepen, beantwoording van vragen van collega’s of van leden van de commissie.

* [**Groep Kwaliteit en professionalisering**](http://www.mogroep.nl/groepen/22-kwaliteit-en-professionalisering)

**Hoe kun je je aansluiten bij de groep ‘kwaliteit en professionalisering’?**

Hoe kun je je aansluiten bij deze groep? Log in op het platform van de MOgroep met je emailadres en wachtwoord, Bovenaan klik je op ‘groepen’ (rechts naast ‘thema’s’). Je zoekt de groep ‘kwaliteit en professionalisering’, klikt daar op en klikt vervolgens onderaan op ‘lidmaatschap aanvragen’.

## Contact?

Voor vragen, opmerkingen of een andere reden, neem gerust contact op met één van de commissieleden (zie [hier](http://www.mogroep.nl/categorieen/thema/kwaliteit/publicaties/publicatie/5342-over-de-commissie-kwaliteit-professionalisering) het overzicht) of met MOgroep:

Marije van der Meij: [vandermeij@mogroep.nl](mailto:vandermeij@mogroep.nl), 06 – 40 17 42 52

Edwin Luttik: [luttik@mogroep.nl](mailto:luttik@mogroep.nl) , 030 – 721 0 734, M. 06- 22 07 37 45

1. FCB heeft drie branchestandaarden op basis van MO-competenties ontwikkeld voor gevorderd, vakbekwaam en vakvolwassen professional [↑](#footnote-ref-1)