

toestaan als een aanvullende licentieovereenkomst voor netwerkgebruik met NEN is afgesloten.
This document may only be used on a stand-alone PC. Use in a network is only permitted when
a supplementary license agreement for us in a network with NEN has been concluded.



PREVIEW

PREVIEW

Norm > Welzijn en Maatschappelijke
Dienstverlening

Onderdeel Sociaal Cultureel Werk en Welzijn Ouderen

Versie 2015



Voorbeeld
Preview

HKZ is de basis > de basis van kwaliteit > kwaliteit
van leven > het leven van mensen > mensen die
kwaliteit verdienen > mensen die de dienstverlening
willen verbeteren > dat is de basis >
> de basis voor beter > dat is HKZ

Norm > Welzijn en
Maatschappelijke Dienstverlening

Onderdeel Sociaal Cultureel Werk en Welzijn Ouderen

Versie 2015

Vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen voor
Zorg en Welzijn (CCvD-Z/W) op 15 september 2015.
Geaccepteerd door de Raad voor Accreditatie.
Deze HKZ-norm vervangt de HKZ-norm Welzijn en
Maatschappelijke Dienstverlening - Onderdeel Sociaal
Cultureel Werk en Welzijn Ouderen versie 2009.



voorbeeld



Inhoud

In deze HKZ-norm staan de volgende thema's centraal:

- > Verbeteren (PDCA-cyclus)
- > Resultaatgerichtheid
- > Cliëntervaringsonderzoek
- > Cliëntveiligheid
- > Kwaliteitsindicatoren

Deze HKZ-norm is compatibel met ISO 9001:2015.

© 2015 Nederlands Normalisatie-instituut
Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt
door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook
zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Hoofdstuk I

Algemene inleiding

Inleiding	5
Samenstelling werkgroep Sociaal Cultureel Werk/Welzijn Ouderen	6
Validatie	7
Reikwijdte van de norm	7
Wijze van beoordeling en specifieke auditeisen	9
Leeswijzer	9

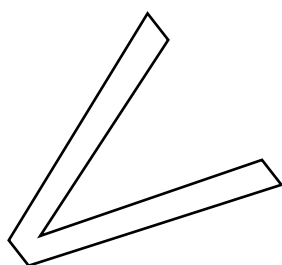
Hoofdstuk II

Eisen

Rubriek 1: PLAN: Afspraken over het primaire proces en professioneel handelen	14
Rubriek 2: DO: Uitvoering van het primaire proces	18
Rubriek 3: CHECK EN ACT: Meten, analyseren en verbeteren van het primaire proces	24
Aanvullingen op de rubrieken 4 t/m 9	28

Bijlagen

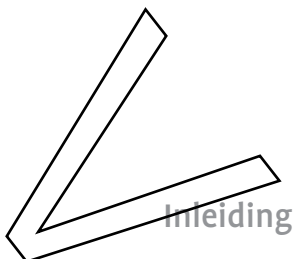
Bijlage I: Wijzigingstabel bij HKZ-norm WMD-SCW/WO 2015	30
Bijlage II: Referentietabel ISO 9001:2015 - HKZ-norm WMD-SCW/WO 2015	32
Bijlage III: HKZ-model	36



Hoofdstuk I

Deze norm is van toepassing op organisaties die dienstverlening bieden op het gebied van sociaal cultureel werk of welzijn ouderen.

Preview



Inleiding

Deze HKZ-norm Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening - Sociaal Cultureel Werk en Welzijn Ouderen (WMD-SCW/WO) is een herziening van de HKZ-norm WMD-SCW/WO 2009. De wijzigingen in deze norm hebben uitsluitend betrekking op wijzigingen die hebben plaatsgevonden in ISO 9001. WMD-SCW/WO 2009 is compatibel met ISO9001:2008, WMD-SCW/WO 2015 is compatibel met ISO 9001:2015. Voor de overgangstermijn zie: www.hkz.nl.

De eisen uit WMD-SCW/WO 2009 zijn verder gehandhaafd en nog steeds gebaseerd op de besluitvorming van de werkgroep die daarvoor destijds was ingesteld (zie Samenstelling werkgroep). De wijzigingen als gevolg van ISO 9001:2015 zijn vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen.

De HKZ-norm Sociaal Cultureel Werk en Welzijn Ouderen is onderdeel van de norm Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Andere onderdelen zijn:

- > Maatschappelijke Hulp- en Dienstverlening
- > Peuter- en Kinderopvang
- > Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang

Voorgeschiedenis

Als voorloper van de norm SCW/WO (versie 2009) heeft de sector in 2005 in het kader van het programma 'Kwaliteit versterkt Welzijn' het 'Concept beschrijving primair proces SCW/WO' opgesteld. Dit concept bevat kwaliteitseisen voor het primaire proces van het Sociaal Cultureel Werk en Welzijn Ouderen. Het concept is belangrijke input geweest bij het opstellen van deze HKZ-norm.



Algemene inleiding

Samenstelling werkgroep Sociaal Cultureel Werk/Welzijn Ouderen

Voor de totstandkoming van de HKZ-norm versie 2009 stelde het CCvD-Z/W de werkgroep SCW/WO in. Deze werkgroep is als volgt samengesteld:

Deskundigen uit de kring van:

- > de MOgroep
- > de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW)
- > Phorza (beroepsorganisatie voor sociale, (ortho)pedagogische en hulpverlenende functies)
- > Vereniging NOV (Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk)
- > Beroepsvereniging Jongerenwerkers
- > Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO)
- > Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)
- > GGD Nederland
- > Nederlands Politie Instituut (NPI)
- > Onderwijsbrede scholen - VOS/ABB
- > MOVISIE

Adviseurs namens:

- > het ministerie van VWS
- > CMOnet
- > DNV

De personele samenstelling van de werkgroep is te vinden op de website www.hkz.nl.

Validatie

De norm (versie 2009) is mede tot stand gekomen door medewerking van Welzijn Scheveningen in Den Haag en De Twern in Tilburg. Bij deze organisaties zijn de validatietoetsen uitgevoerd.

Reikwijdte van de norm

Deze HKZ-norm is van toepassing op het kwaliteitsmanagementsysteem van instellingen die zich bezighouden met het uitvoeren van activiteiten (of het ondersteunen daarvan) op een of meer van de volgende gebieden. Daarbij is niet van belang hoe de activiteiten worden gefinancierd en of deze met of zonder winst oogmerk worden verricht.

1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten:
 - > activerende, ondersteunende en/of belangenbehartigende activiteiten, die gericht zijn op bevordering van de leefbaarheid en het welzijn van (groepen van) burgers in hun woon- en leefomgeving en/of op de participatie aan en emancipatie in de samenleving van (groepen van) burgers;
 - > sociaal-culturele, educatieve, vormende en/of recreatieve activiteiten, die algemeen toegankelijk zijn en die de maatschappelijke participatie en/of ontplooiing van individuen en/of groepen kunnen bevorderen;
 - > organisaties voor (ondersteuning van) jeugd- en jongerenwerk, speeltuinwerk en voor internationale jongerenactiviteiten (Welzijn Jeugd).
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met opgroei-problemen en van ouders die problemen hebben met de opvoeding:
 - > activiteiten gericht op het bevorderen van de maatschappelijke participatie van jongeren en het voorkomen van maatschappelijke uitval van jongeren (Welzijn Jeugd).
3. Het geven van informatie, advies en klantondersteuning voor welzijnsactiviteiten, op voorwaarde dat de desbetreffende diensten of activiteiten bestaan uit:
 - > beleidsontwikkeling, -vernieuwing en -advisering;
 - > kwaliteitsontwikkeling, -bewaking en deskundigheidsbevordering;
 - > onderzoek, documentatie en informatie;
 - > managementondersteuning;
 - > ondersteuning en advisering op het gebied van financieel-economische, administratieve, juridische, automatiserings-, public relations- en personeels-aangelegenheden.

ALTIJD DE ACTUELE NORM IN UW BEZIT HEBBEN?

Nooit meer zoeken in de systemen en uzelf de vraag stellen:
'Is HKZ 140:2015 nl de laatste versie?'

Via het digitale platform NEN Connect heeft u altijd toegang tot de meest actuele versie van deze norm. Vervallen versies blijven ook beschikbaar. **U en uw collega's** kunnen de norm via NEN Connect makkelijk raadplagen, online en offline.

Kies voor slimmer werken en bekijk onze mogelijkheden op www.nenconnect.nl.

Heeft u vragen?

Onze Klantenservice is bereikbaar maandag tot en met vrijdag, van 8.30 tot 17.00 uur.

Telefoon: 015 2 690 391

E-mail: klantenservice@nen.nl

