

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.



Norm >

Reclassering

Versie 2015



Voorbeeld
Preview

HKZ is de basis > de basis voor kwaliteit > kwaliteit van de
dienstverlening > aan mensen die kwaliteit verdienen >
door mensen die kwaliteit willen leveren >
die de dienstverlening willen verbeteren >
dat is de basis > de basis voor beter > dat is HKZ

VOORBEELD
Preview

Norm >

Reclassering

Versie 2015

Vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen
van Zorg en Welzijn (CCvD-Z/W) op 15 september 2015.

Geaccepteerd door de Raad voor Accreditatie.

Deze HKZ-norm vervangt de HKZ-norm Reclassering
versie 2014.



Norm Reclaring

Inhoud >

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

- > Verbetering (PDCA-cyclus)
- > Resultaatgerichtheid
- > Klantervaringen
- > Kwaliteitsindicatoren
- > Rol van de professional

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

© NEN, 2015
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.

Voorwoord	5
-----------	---

Hoofdstuk I

Algemene inleiding

Inleiding	9
Doelstellingen	9
Reikwijdte van de norm	9
Kwaliteit en professional	10
Ketensamenwerking	10
Samenstelling werkgroep Reclassering	11
Wijze van beoordeling en specifieke auditeisen	11
Leeswijzer	12

Hoofdstuk II

Eisen

Rubriek 1: PLAN: Afspraken over het primaire proces en professioneel handelen	16
Rubriek 2A: DO: Uitvoering van het primaire proces: toezicht	20
Rubriek 2B: DO: Uitvoering van het primaire proces: diagnose en advies	26
Rubriek 2C: DO: Uitvoering van het primaire proces: werkstraf	30
Rubriek 2D: DO: Uitvoering van het primaire proces: gedragsinterventie	36
Rubriek 3: CHECK en ACT: Meten, analyseren en verbeteren van het primaire proces	42
Rubriek 4: De organisatie en haar kwaliteitsmanagementsysteem	44
Rubriek 5: Personeel, competenties en kennis	56
Rubriek 6: Actueel houden en vernieuwen van de reclassering	60
Rubriek 7: Omgeving, infrastructuur, materiaal en middelen	64
Rubriek 8: Inkoop en uitbesteding	68
Rubriek 9: Gedocumenteerde informatie	70

Bijlagen

Bijlage I: Begrippenlijst	72
Bijlage II: Wijzigingstabel bij HKZ-norm Reclassering 2015	80
Bijlage III: Referentietabel ISO 9001:2015 - HKZ-norm Reclassering 2015	86
Bijlage IV: HKZ-model	90

Voorwoord
Preview



Voorwoord



Voorwoord, oorspronkelijk gepubliceerd bij HKZ-norm Reclassering 2014

De reclasseringssector heeft de afgelopen jaren een indrukwekkende kwaliteitsslag gemaakt. Organisaties investeren in de professionaliteit van hun medewerkers, spelen in op nieuwe (wetenschappelijke) ontwikkelingen en brengen de effecten van hun eigen inzet in kaart. Met de introductie van een specifieke HKZ-norm voor reclassering toont de sector zich bereid om deze kwaliteitsslag ook extern te laten toetsen. Het is een stap die ik toejuich.

Effectieve reclasseringsinzet, die de maatschappelijke en individuele schade als gevolg van gepleegde delicten beperkt. Dat is het belang van het ministerie van Veiligheid en Justitie als financier. Certificering draagt daaraan bij. Het waarborgt de kwaliteit en zorgt voor een continu proces van kwaliteitsverbetering.

De reclassering is met haar inzet – op het gebied van ZSM, betekenisvolle interventies, diagnose en advies, werkstraffen, gedragsinterventies en toezicht – aanwezig in de gehele strafrechtketen. Investeren in kwaliteitsverbetering sorteert daardoor een groot effect. Reclasseren betekent werken met cliënten en ketenpartners om de recidive te verminderen waardoor de samenleving veiliger wordt. Dit vergt een samenhangende aanpak. Die samenhang wordt bevorderd met deze specifieke HKZ-norm voor reclassering die de sector heeft ontwikkeld.

‘Wanneer doen we het goed in de ogen van cliënt, opdrachtgever/financier, de ketenpartners en de professional?’ Die vraag hebben de drie reclasseringsorganisaties zich steeds gesteld bij de totstandkoming van deze norm. Altijd met de doelen van de reclassering voor ogen, namelijk recidivevermindering, re-integratie en gedragsverandering. De norm bevat de gebundelde afspraken over kwaliteitseisen die op dit moment in de reclasseringsorganisaties gelden. Ook is afstemming gezocht met diverse partners in de keten. Vooral deze focus op samenhang, samenwerking en resultaat vind ik effectief.



Voorwoord

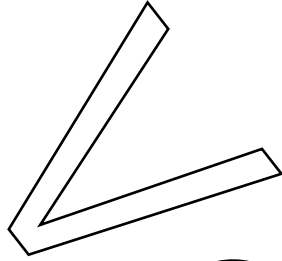
Met de HKZ-norm maakt de reclassering haar gerichtheid op kwaliteit en resultaat transparant en aantoonbaar. En door een cyclisch proces van metingen, interne audits, evaluaties en verbetering wordt de kwaliteit ook gewaarborgd.

Laten we echter niet vergeten voor wie de HKZ-norm in essentie is bedoeld: voor medewerkers van reclasseringsorganisaties. Geen doel op zich, maar een middel; een leidraad om het werk beter in te richten en te stroomlijnen. Het is een kwaliteitskader, waarbinnen de professional ruimte behoudt om te handelen op basis van eigen kennis en inzicht. Want reclasseringswerk is bij uitstek werk waarbij de individuele maat het effect bepaalt.

Mr. M.C.J. Groothuizen

Directie Sanctie- en Preventiebeleid
Ministerie van Veiligheid en Justitie

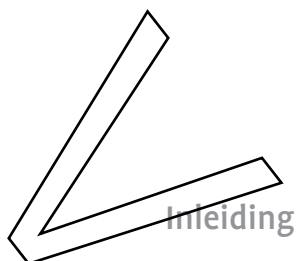
Voorwoord
Preview



Hoofdstuk I

Deze HKZ-norm is van toepassing op reclasserings-organisaties die in opdracht van de Dienst Justitie-Inrichtingen en het Openbaar Ministerie activiteiten uitvoeren.

Preview



Inleiding

Deze HKZ-norm Reclassering 2015 is een herziening van de HKZ-norm Reclassering 2014. De wijzigingen in deze norm hebben uitsluitend betrekking op wijzigingen die hebben plaatsgevonden in ISO 9001. Reclassering 2014 is compatibel met ISO 9001:2008, Reclassering 2015 is compatibel met ISO 9001:2015. Voor de overgangstermijn zie: www.hkz.nl.

De eisen uit Reclassering 2014 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.

Doelstellingen

Deze HKZ-norm voor de reclassering bevat kwaliteitseisen die de reclasseringssector landelijk is overeengekomen en die gericht zijn op het borgen van een goede uitvoering van reclasseringsactiviteiten in Nederland. Reclasseringsorganisaties die aan de eisen uit de HKZ-norm voldoen, kunnen in aanmerking komen voor certificering.

Certificeren is geen doel op zich. Deze HKZ-norm is primair bedoeld om de kwaliteit van het werk van professionals van reclasseringsorganisaties te borgen en continu te verbeteren. Daarnaast is het bedoeld om cliënten (organisaties), opdrachtgevers, klanten, financiers en keten- en netwerkpartners vertrouwen te geven dat reclasseringsorganisaties aantoonbaar aan kwaliteit werken. Een derde doel is dat in de uitvoering van reclasseringsactiviteiten de rechtsgelijkheid en -zekerheid van cliënten wordt geborgd.

Reikwijdte van de norm

De HKZ-norm is van toepassing op het kwaliteitsmanagementsysteem van erkende reclasseringsorganisaties. Per product zijn eisen geformuleerd, afgestemd en vastgesteld. De reclasseringsorganisaties voeren activiteiten uit in opdracht van de Dienst Justitiële Inrichtingen en het Openbaar Ministerie. De HKZ-norm is niet van toepassing op activiteiten van andere opdrachtgevers.



Algemene inleiding

Kwaliteit en professional

Welke factoren bepalen de kwaliteit van het reclasseringswerk? Die vraag was leidend bij het opstellen van de eisen. De reclassering draagt bij aan risicobeheersing, gedragsverandering en re-integratie, met als doel recidive te verminderen of te voorkomen. Cruciaal hierbij is de professional. De manier waarop de reclasseringswerker zijn werk uitvoert, is bepalend voor het behalen van de doelstellingen. Van de professional wordt verwacht dat hij voortdurend reflecteert, leert en innoveert. De organisatie zorgt voor de professionele randvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn vertaald naar eisen voor ondersteuning, ontwikkeling en beoordeling van professionals. De professionals maken gebruik van wetenschappelijk bewezen instrumenten en methoden. Van een aantal algemene factoren – zoals goede diagnostiek, continuïteit, een effectieve werkalliantie en gerichte interventies op de criminogene en beschermende factoren – is wetenschappelijk bewezen dat ze bijdragen aan de effectiviteit.

De uitvoering van het reclasseringswerk is een continu proces. Meer schakels in een traject betekent een grotere kans op uitval van cliënten. Om zo veel mogelijk uitval te voorkomen en om tijdig risico te kunnen inschatten wordt voor elke cliënt een totaaltraject (persoonsgerichte aanpak) gericht met een duidelijke en gezamenlijke doelen.

Ketensamenwerking

De laatste factor die we er uitlichten, is ketensamenwerking. De reclassering is de verbindende schakel tussen cliënt en de betrokken instanties en professionals. Zij participeert als vaste partner in regionale overleggen en veiligheidshuizen en draagt daarmee bij aan de vergroting van de veiligheid van de samenleving. Daarom bevat de HKZ-norm ook eisen voor de wijze waarop de reclasseringsorganisatie ketenpartners betrekt in het proces en de samenwerking evalueert en bijstelt.

Bestelformulier

Stuur naar:

NEN Standards Products & Services
t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214
2600 WB Delft



NEN Standards Products & Services

Postbus 5059
2600 GB Delft

Vlinderweg 6
2623 AX Delft

T (015) 2 690 390
F (015) 2 690 271

www.nen.nl/normshop

Ja, ik bestel

__ ex. HKZ 159:2015 nl Reclassering

€ 96.00

Wilt u deze norm in PDF-formaat? Deze bestelt u eenvoudig via www.nen.nl/normshop

Gratis e-mailnieuwsbrieven

Wilt u op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen op het gebied van normen, normalisatie en regelgeving? Neem dan een gratis abonnement op een van onze e-mailnieuwsbrieven. www.nen.nl/nieuwsbrieven

Gegevens

Bedrijf / Instelling

T.a.v. O M O V

E-mail

Klantnummer NEN

Uw ordernummer BTW nummer

Postbus / Adres

Postcode Plaats

Telefoon Fax

Factuuradres (indien dit afwijkt van bovenstaand adres)

Postbus / Adres

Postcode Plaats

Datum Handtekening

Retourneren

Fax: 015 2 690 271

E-mail: klantenservice@nen.nl

Post: NEN Standards Products & Services,

t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214,
2600 WB Delft

(geen postzegel nodig).

Voorwaarden

- De prijzen zijn geldig tot 31 december 2018, tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn excl. btw, verzend- en handelingskosten en onder voorbehoud bij o.m. ISO- en IEC-normen.
- Bestelt u via de normshop een pdf, dan betaalt u geen handeling en verzendkosten.
- Meer informatie: telefoon 015 2 690 391, dagelijks van 8.30 tot 17.00 uur.
- Wijzigingen en typfouten in teksten en prijsinformatie voorbehouden.
- U kunt onze algemene voorwaarden terugvinden op: www.nen.nl/leveringsvoorwaarden.