

# Aan de slag met het NVVK Kwaliteitskader!

Studiedag NVVK

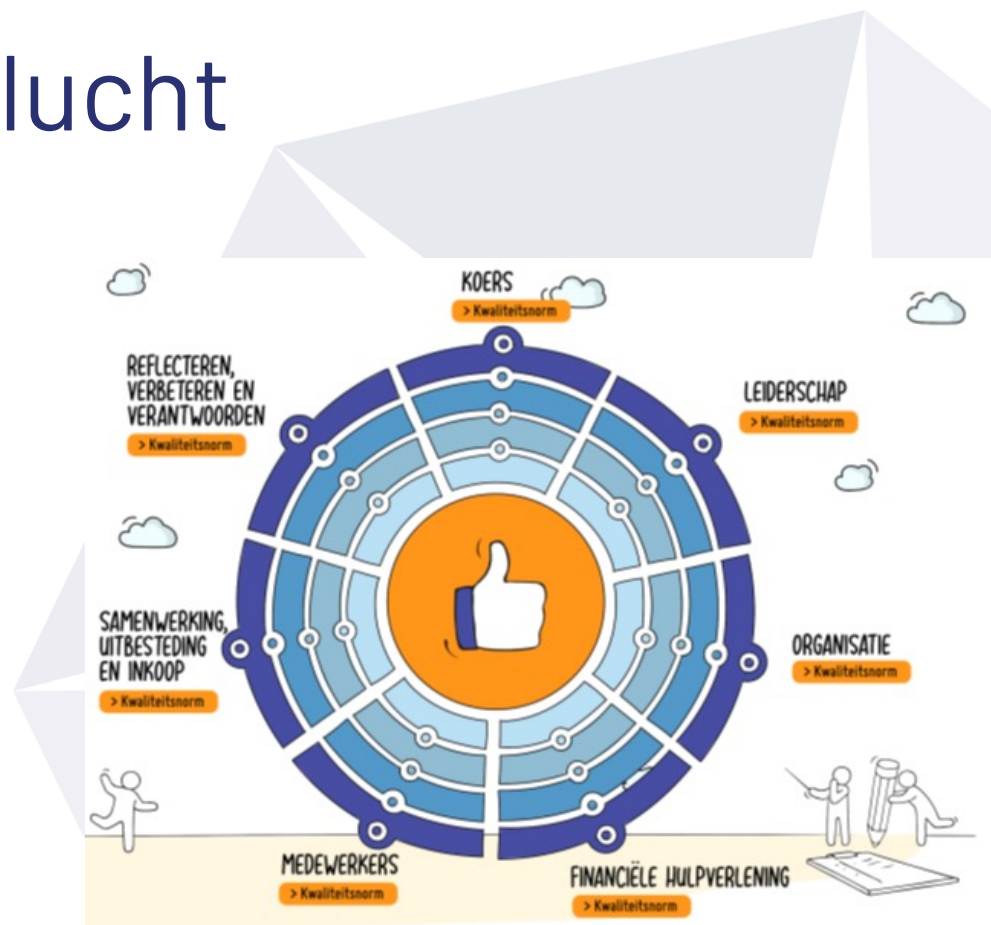
7 juni 2022

Joeri Eijzenbach, projectleider kwaliteitskader

Lisette van der Zanden, kwaliteitsadviseur IJsselgemeenten

# Het kwaliteitskader in vogelvlucht

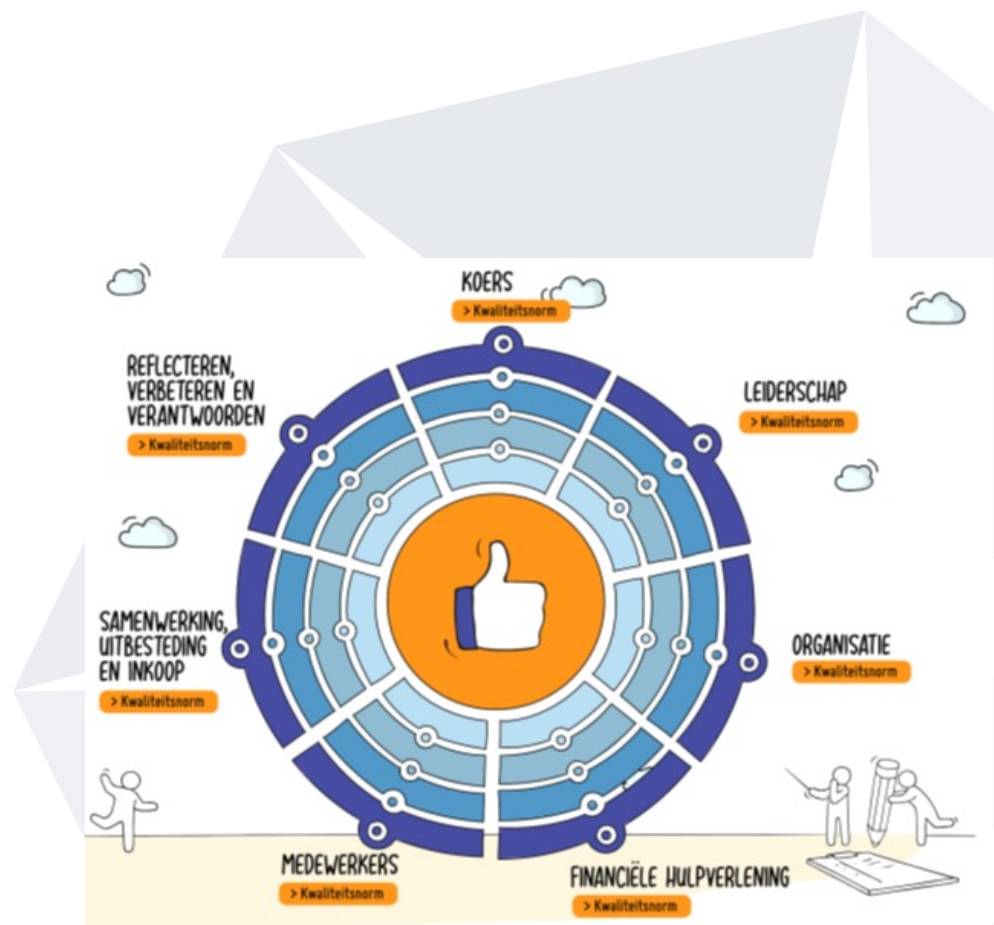
<https://youtu.be/fzVWbLMHWpw>



# Kwaliteitskader

## Uitgangspunten:

- Leden staan open voor leren en ontwikkelen
- Audits volgens waarderende methodiek
- De audit is onafhankelijk, de NVVK besluit over (her)certificering



# Scope van de Audit: financiële hulpverlening

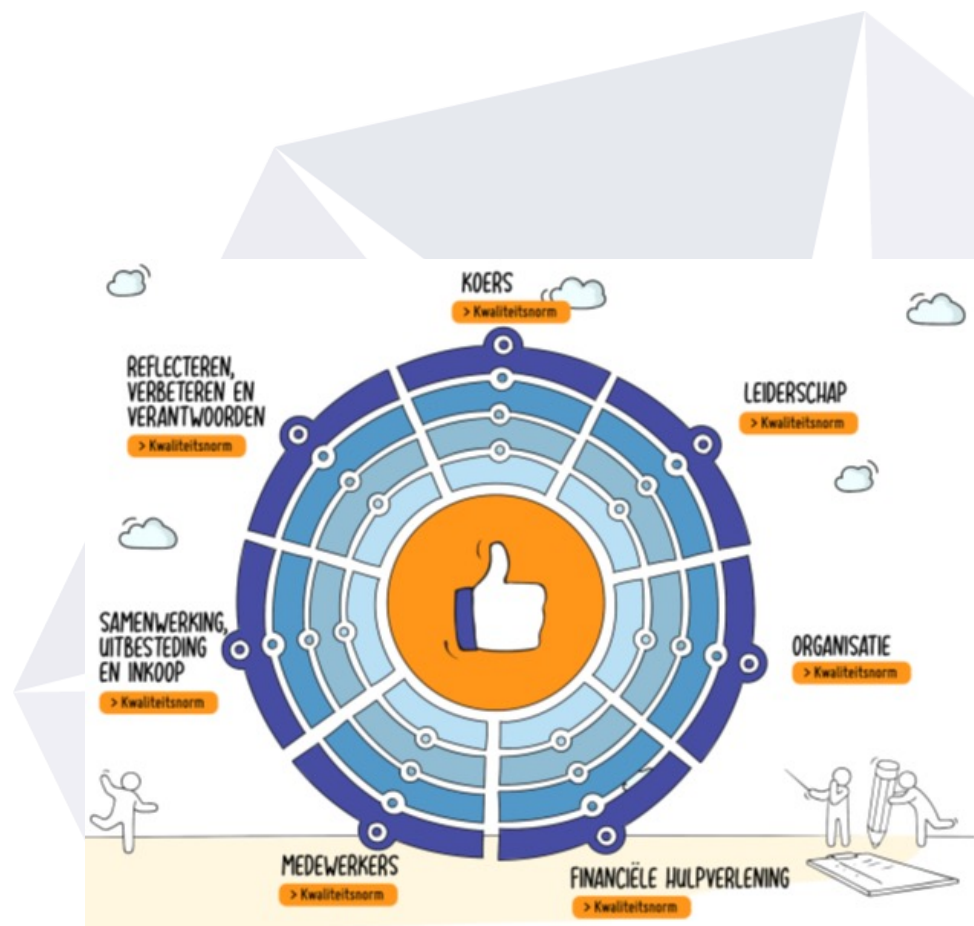
- vroegsignalering
- informatie en advies
- beschermingsbewindvoering
- duurzaam financiële dienstverlening
- herfinanciering
- Wsnp
- schuldhulpverlening voor ondernemers
- aanmelding
- intake en plan van aanpak
- budgetcoaching
- schuldbemiddeling
- sociale kredietverlening
- nazorg en afbouw
- crisis interventie
- budgetbeheer
- stabilisatie
- betalingsregeling
- dwangakkoord
- anders nl....

# Zelfscan

- Gratis feedback tot 30 juni 2022
- 50+ uitgevoerd/ingepland

## Wat komt nog

- Invulinstructie, voorbeelden
- Modulaire versie



# Zelfscan: stappenplan

- Maak een iemand eindverantwoordelijk
- Maak een planning en leg tijdig de feedbacksessie met de gekozen CI vast
- Kies een aanpak:
  - Werkgroep met sleutelfiguren vult hele zelfscan in
  - Rubrieken verdelen onder 'trekkers', die hun rubriek invullen met input van collega's
  - Rubriek 4 'financiële hulpverlening' laten invullen door uitvoerend team(s);  
bij grote organisaties optie invullen per 'werksoort' / discipline
- Verzamel relevante documentatie / 'bewijsvoering' en zorg voor ordening
- Spreek af wie bij de feedbacksessie met de CI zullen zijn
- Stel vast wat er nog te doen is voorafgaand aan de audit

## Hoe zelfscan invullen?

Rubriek 1 Koers	In hoeverre voldoet jouw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?	Verbeterpunten (voor jezelf als organisatie)
1.1 norm	<p><i>Maak het antwoord zo concreet mogelijk.</i></p> <p><i>Dus niet: “ja doen we” of “is geregeld”</i></p> <p><i>En wel: “we hebben dat als volgt geregeld: geef tekst en uitleg met waar aan de orde verwijzing naar documenten, werkafspraken, etc</i></p>	
1.2 norm		
Etc		

# Praktijk voorbeeld (1)

<b>Rubriek 1 Koers</b>	<b>In hoeverre voldoet jouw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?</b>	<b>Verbeterpunten (voor jezelf als organisatie)</b>
<p>1.3 Het NVVK-lid volgt de ontwikkelingen op het gebied van financiële hulpverlening en schuldenproblematiek en stelt vast met welke kansen en risico's zij rekening moet houden</p>	<p>We volgen NVVK en VNG nieuws, rapportages van de NSR en Divosa en spelen in op ontwikkelingen.</p> <p>Voorbeelden hoe we hierop inspelen:          Sinds 1 december 2021 zijn we aangesloten bij Collectief Schuldregelen (bijlage 1.1) en de overeenkomst voor Schuldenknooppunt is getekend (bijlage 1). Aansluiting op Suwinet-inkijk voor schuldhulpverlening is ook in gang gezet (bijlage 2). We zijn projecten voor jongeren en ondernemers gestart (bijlage 4 en 5) en we zijn aanspreekpunt voor getroffen kinderen opvangtoeslagaffaire (bijlage 6).</p>	<p>Het collectief schuld regelen en gebruik Suwinet moeten we nog opnemen in de werkprocessen. Voor de KOT-affaire ontbreekt een procesbeschrijving</p>



## Praktijk voorbeeld (2)

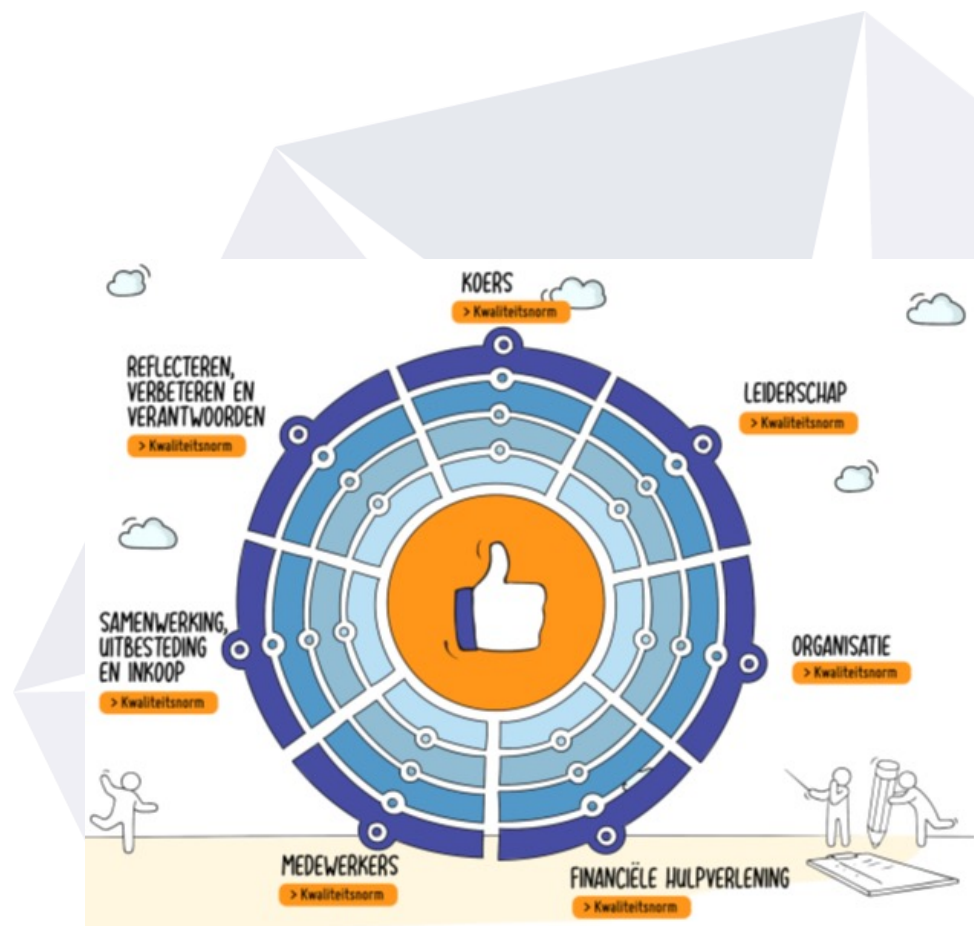
<b>Rubriek 4</b> <b>Financiële Hulpverlening</b>	<b>In hoeverre voldoet jouw organisatie aan deze norm en waaruit blijkt dat (gedrag, casuïstiek, afspraken, documenten, registraties...)?</b>	<b>Verbeterpunten (voor jezelf als organisatie)</b>
<p>Het NVVK-lid communiceert op positieve, onbevooroordeelde en begrijpelijke wijze over haar financiële hulpverlening en is vindbaar en bereikbaar voor al haar klanten en schuldeisers, opdrachtgevers en partners</p>	<p>Alle websiteteksten, uitgaande standaard brieven en folders zijn aangepast op b1-niveau, positieve benadering en de drempel zo laag mogelijk. (Zie bijlage 15, 16 en website). Op de website is een aparte knop voor verwijzers.</p> <p>Dit vloeit voort uit ons communicatieplan (bijlage 17), ons merkhuus (persoonlijk, klantgericht, vertrouwd/betrouwbaar, professioneel, toegankelijk/laagdrempelig) en de NVVK-belofte.</p>	<p>We willen meer met storytelling en infographics gaan doen om drempel te verlagen hulp te vragen en inwoners meer zicht te geven op het verloop van schuldhulp-traject</p>

# Audit

- 2 Certificerende Instellingen; KIWA en CIIO
- 20+ certificaten uitgereikt
- Evaluatie; (rapport bijna af!)

## Wat komt nog

- Format Plan van Aanpak
- Audit-aankondiging via ons eigen CRM



# Stappenplan: de Audit

- Document Kerngegevens invullen
- Certificerende Instelling (CI) kiezen en contracteren
- Zelfscan invullen en feedback moment
- Samen auditprogramma plannen
- Gevraagde documentatie aanleveren
- Audit uitvoering
- Bij afwijkingen verbeterplan opstellen; goed te keuren door CI
- CI adviseert, NVVK kent certificaat toe
- Na certificaat behalen; vieren!

# Audit in praktijk

- Voldoen betekent 'in de praktijk'; alleen op papier is onvoldoende
- Niemand hoeft dit voor te bereiden want gaat over eigen werk
- Auditor stelt vragen 'die er toe doen'.

## Dit zijn vragen, die:

- gaan over visie, houding, gedrag in de praktijk
- professionals aanspreken op kunst en kunde
- ook ingaan op wat goed gaat en wat de succesfactoren zijn

# Ervaringen met de audit: uitkomsten

## Veel voorkomende sterke punten

- Veel draagvlak voor NVVK-belofte en initiatieven
- Veelal helder beleidskader, missie en visie
- Inspelen op nieuwe landelijke speerpunten
- Veel aandacht voor optimaliseren communicatie
- Veel aandacht voor laagdrempelige toegang
- Bevlogen vakvolwassen medewerkers
- Goede samenwerking in de keten



# Ervaringen met de audit: uitkomsten

## Veel voorkomende verbeterpunten

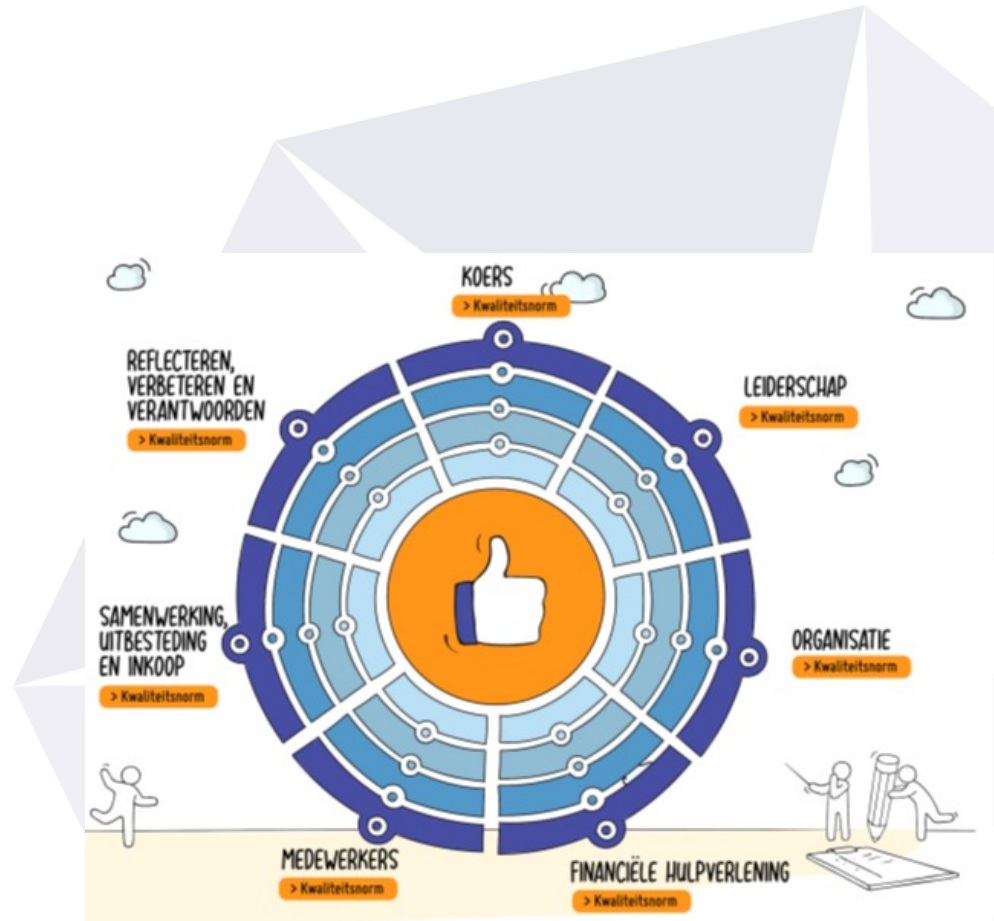
- Ontbreken van concrete teamplannen, jaardoelen
- Plannen van aanpak te weinig maatwerk
- Tussentijds en eind evalueren krijgt te weinig aandacht
- Nazorg regelmatig een formaliteit
- Te beperkte dossiervorming
- Regelmatig nieuwe initiatieven oppakken zonder weloverwogen plan.
- Werkprocessen zijn niet actueel en daarmee weinig richtinggevend voor nieuwe medewerkers
- KPI's zijn vooral 'te tellen' procesindicatoren, handelen nog weinig over resultaten en kwaliteit

# Leren van elkaar

- 3x sessies
- Bewindvoerders met elkaar in gesprek
- Veilige omgeving, professionele begeleiding

## Wat komt nog

- Terugblik
- Handleiding



# Leren van elkaar; ervaring uit Hilversum

- **In gesprek met;**
- **Lisette van der Zanden,**  
kwaliteitsadviseur GR IJsselgemeenten





# Dank voor de aandacht

**Voor vragen:**

Joeri Eijzenbach

06 – 55 88 72 25

[j.eijzenbach@nvvk.nl](mailto:j.eijzenbach@nvvk.nl)