

Wat is het kwaliteitskader?

Het NVVK Kwaliteitskader is een samenhangende set betekenisvolle kwaliteitsnormen. Die vormen de basis voor de toetsing van de kwaliteit van onze leden. Kwaliteit betekent voor een NVVK-lid: een ontwikkelgerichte en resultaatgerichte organisatie zijn.

Het Kwaliteitskader bevat normen voor zeven prestatiegebieden:

1. Koers
 2. Leiderschap
 3. Organisatie
 4. Financiële hulpverlening
 5. Professionals
 6. Samenwerking, uitbesteding en inkoop
 7. Reflecteren, verbeteren en verantwoorden
- Elk prestatiegebied wordt beoordeeld tijdens een audit.

Per prestatiegebied kun je op vier verschillende niveaus functioneren:

- A Beheerste processen
- B Resultaatgericht
- C Lerend en vernieuwend
- D Integraal samenwerkend

Elk niveau is goed. Het niveau geeft aan waar je nu staat als organisatie en geeft je zicht op verdere ontwikkelingsmogelijkheden per prestatiegebied.

De auditor geeft per prestatiegebied aan op welk niveau de organisatie functioneert. ➔

Reflecteren,
verbeteren en
verantwoorden

kwaliteitsnorm >

Samenwerking,
uitbesteding
en inkoop

kwaliteitsnorm >

Koers

kwaliteitsnorm >

Leiderschap

kwaliteitsnorm >

Organisatie

kwaliteitsnorm >

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >



Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk in de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Oranje: Inschatting van de organisatie
- Groen: Waarneming van de auditor

Reflecteren,
verbeteren en
verantwoorden

kwaliteitsnorm >

Samenwerking,
uitbesteding
en inkoop

kwaliteitsnorm >

Koers

kwaliteitsnorm >

Leiderschap

kwaliteitsnorm >

Organisatie

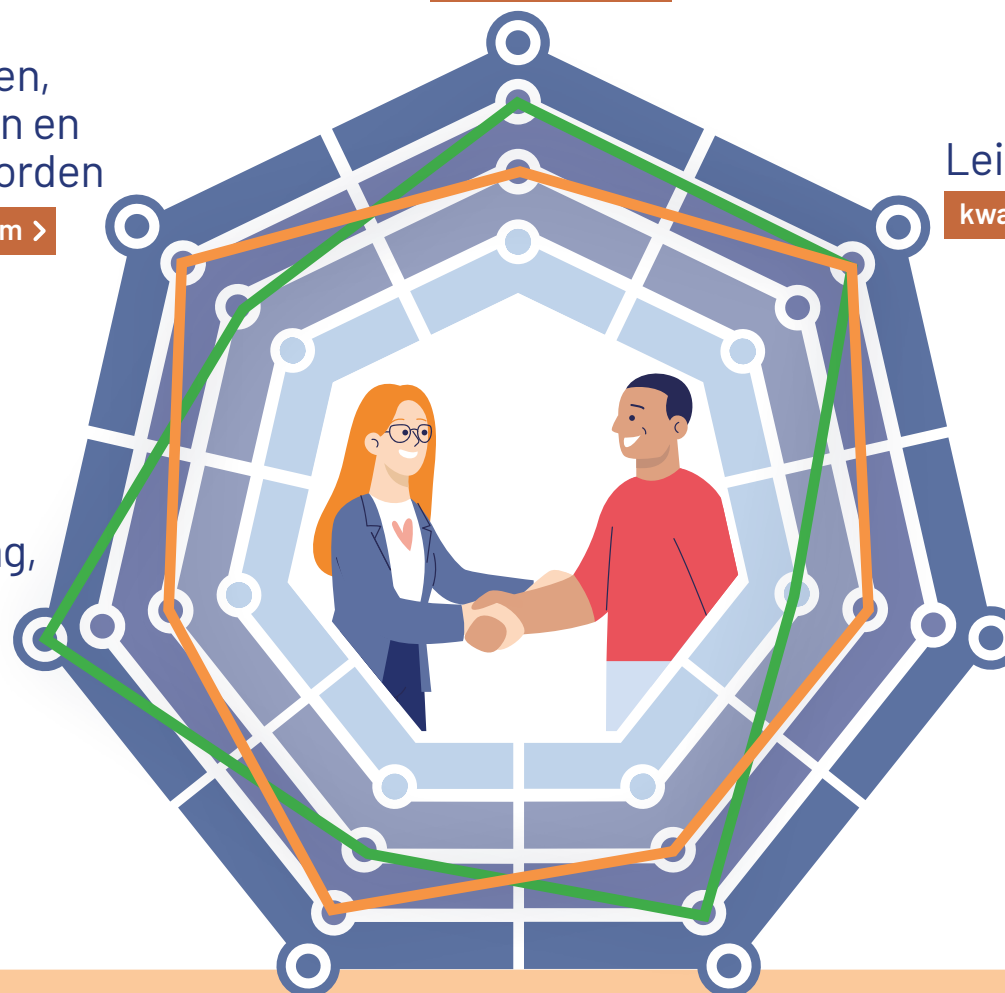
kwaliteitsnorm >

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >



Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



kwaliteitsnorm



Koers

- 1.1 Voldoen aan wet- en regelgeving
- 1.2 Voldoen aan NVVK-eisen
- 1.3 Volgen van ontwikkelingen op vlak financiële hulpverlening
- 1.4 Formuleren missie, visie en strategie
- 1.5 Formuleren concrete doelen en plannen
- 1.6 Helderheid over invulling van opdracht(en) en verantwoording

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau A

Koers Beheerste processen

- De koers is op hoofdlijn geformuleerd,
- uitgewerkt in interne doelen en
- binnen de organisatie bekend gemaakt.

Professionals

[kwaliteitsnorm >](#)

Financiële hulpverlening

[kwaliteitsnorm >](#)

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau B

Koers Resultaatgericht

- De koers is resultaatgericht geformuleerd en
- uitgewerkt in te bereiken doelen en effecten en
- zowel binnen de organisatie als aan relevante partners bekend gemaakt.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau C

Koers Lerend en vernieuwend

- De koers is samen met professionals ambitieus geformuleerd en doelgericht uitgewerkt,
- met als pijlers klantgedrevenheid, maatwerk en vernieuwing van de
- financiële hulpverlening.
- De koers wordt publiekelijk uitgedragen.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau D

Koers Integraal samenwerkend

- De koers rijkt verder dan de ambities met de eigen financiële hulpverlening en
- gaat ook in op afstemming en samenwerking met relevante partners en de eigen bijdrage in de hele keten van de financiële hulpverlening.
- Dit wordt met de partners samen gedeeld en uitgedragen.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



kwaliteitsnorm



Leiderschap

- 2.1 Onderschrijven en uitdragen NVVK Belofte
- 2.2 Betrekken professionals bij de koers
- 2.3 Eigenaarschap voor de ambities van de organisatie
- 2.4 Passende leiderschapsstijl
- 2.5 Bijdragen aan optimalisering financiële hulpverlening

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau A

Leiderschap Beheerste processen

- De leiding onderschrijft de NVVK Belofte en
- maakt taakstellende afspraken met professionals
- over de wijze van uitvoering en
- monitort op naleving van de afspraken.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau B

Leiderschap Resultaatgericht

- De leiding draagt de samen met de professionals geformuleerde
- ambities in lijn met de NVVK Belofte in woord en daad uit,
- maakt taakstellende afspraken met professionals over
- te bereiken resultaten en
- heeft hierbij vertrouwen in vakbekwaamheid van de
- professionals en monitort resultaten.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau C

Leiderschap Lerend en vernieuwend

- De leiding draagt de samen met de professionals geformuleerde
- ambities in lijn met de NVVK Belofte in woord en daad uit,
- inspireert en daagt professionals uit om te vernieuwen en
- toont hierbij vertrouwen in eigenaarschap en initiatief van professionals.

Professionals

[kwaliteitsnorm >](#)

Financiële hulpverlening

[kwaliteitsnorm >](#)

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau D

Leiderschap Integraal samenwerkend

- De leiding stimuleert, in aanvulling op het voorgaande,
- professionals om proactief kansen te signaleren,
- om samen met externe partners initiatieven te nemen
- en zo de toegevoegde waarde in de keten uit te bouwen.

Professionals

[kwaliteitsnorm >](#)

Financiële hulpverlening

[kwaliteitsnorm >](#)

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



kwaliteitsnorm



Organisatie

- 3.1 Passende organisatie-inrichting en overlegstructuur
- 3.2 Inzichtelijke, effectieve en doelmatige werkprocessen
- 3.3 Adequate werkomstandigheden
- 3.4 Werkbare ICT-infrastructuur
- 3.5 Beheerste organisatie-verandering
- 3.6 Publieke incidenten- en klachtenregeling

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau A

Organisatie Beheerste processen

- De inrichting van de organisatie, de systemen en kwaliteitsborging zijn gericht op beheerste uitvoering van werkprocessen voor de klant.

Professionals

[kwaliteitsnorm >](#)

Financiële hulpverlening

[kwaliteitsnorm >](#)

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau B

Organisatie Resultaatgericht

- Inrichting, systemen en kwaliteitsborging zijn gericht op behalen van beoogde resultaten met de klant
- waarbij interne processen elkaar onderling versterken
- en maatwerk mogelijk is.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau C

Organisatie Lerend en vernieuwend

- Inrichting, systemen en kwaliteitsborging zijn gericht op behalen van duurzame resultaten.
- De financiële hulp kenmerkt zich naast maatwerk ook door toenemend proactief en integraal handelen en de inzet van nieuwe methodieken.
- De organisatie speelt hierbij in op veranderingen in de omgeving en veranderende klantvraag.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau D

Organisatie Integraal samenwerkend

- Inrichting, systemen en kwaliteitsborging zijn gericht op het behalen van beoogde duurzame resultaten in de keten,
- in samenwerking met relevante partners en met inzet van ieders expertise
- vanuit perspectief van de klant.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



kwaliteitsnorm



Financiële hulpverlening

- 4.1 Begrijpelijke communicatie en goede bereikbaarheid
- 4.2 Methodisch werken
- 4.3 Laagdrempelige toegang
- 4.4 Bejegening en hulp op basis van vertrouwen
- 4.5 Planmatige intake met oog voor 'vraag achter de vraag'
- 4.6 Met klant afgestemd plan van aanpak
- 4.7 Passende inzet van vormen van financiële hulp
- 4.8 Gericht verwijzen bij flankerende problematiek
- 4.9 Evaluatie voortgang en zo nodig bijstellen aanpak
- 4.10 Hulp is 'zo kort als mogelijk en zo lang als nodig' met inzet op bestendinging
- 4.11 Zorgvuldige dossiervorming

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau A

Financiële hulpverlening Beheerste processen

- De financiële hulpverlening wordt planmatig uitgevoerd
- volgens vastgestelde afspraken, processen, werkwijze en gebruikmakend van de convenanten
- in afstemming met de klant.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau B

Financiële hulpverlening Resultaatgericht

- De hulp is methodisch onderbouwd,
- wordt planmatig uitgevoerd en afgestemd op mogelijkheden en capaciteiten van de klant
- en heeft een duurzaam resultaat als doel.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Koers

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau C

Financiële hulpverlening Lerend en vernieuwend

- De hulp kenmerkt zich naast maatwerk en planmatige aanpak ook door toenemend proactief en integraal handelen.
- Er worden nieuwe methodieken ingezet en ontwikkeld om meer (potentiële) klanten te bereiken en de resultaten van de financiële hulp te verbeteren.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Koers

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau D

Financiële hulpverlening Integraal samenwerkend

- De hulp wordt in goed en afgestemd samenspel met relevante partners op maat geboden 'over de grenzen van de eigen organisatie heen'
- met inzet van innovatieve en ook 'onorthodoxe' methoden & methodieken waarbij meer (potentiële) klanten duurzaam geholpen worden.
- Optimalisatie en onderlinge afstemming van de hulp in de hele keten staat centraal.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



kwaliteitsnorm



Professionals

- 5.1 Duurzame arbeidsrelaties
- 5.2 Vastgesteld personeelsbeleid
- 5.3 Benodigde functies, taken en rollen vastgesteld
- 5.4 Voldoende competente en integere professionals
- 5.5 Doeltreffend inwerken
- 5.6 Inzicht in en handelen naar koers en NVVK Belofte
- 5.7 Naleven en optimaliseren werkafspraken
- 5.8 Planmatige scholing en ontwikkeling
- 5.9 Openstaan voor feedback en hieruit leren
- 5.10 Jaarlijks evalueren van functioneren
- 5.11 Personeelsdossier voldoet aan eisen

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau A

Professionals Beheerste processen

- Professionals houden zich aan werkprocessen,
- werken klantgericht en
- volgen aangeboden scholing om bij te blijven in hun vak.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau B

Professionals Resultaatgericht

- Professionals werken planmatig, klantgericht en resultaatgericht,
- nemen initiatieven tot verbetering,
- ontwikkelen hun vakbekwaamheid en leren van feedback.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau C

Professionals Lerend en vernieuwend

- Professionals werken samen met hun klanten en collega's aan het optimaliseren van duurzame resultaten,
- komen proactief met voorstellen voor verbetering en ontwikkelen hiertoe hun competenties o.a. op basis van verworven feedback en opgedane ervaringen.
- Zij leren en ontwikkelen van en met elkaar.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau D

Professionals Integraal samenwerkend

- Professionals reflecteren samen met collega's van andere partners op feedback en resultaten en
- ontwikkelen zo zichzelf en het vak en
- voeren verbeteringen door in hun functioneren en in het ketenproces.

Professionals

[kwaliteitsnorm >](#)

Financiële hulpverlening

[kwaliteitsnorm >](#)

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



kwaliteitsnorm



Samenwerking, uitbesteding en inkoop

- 6.1 Sociale kaart financiële hulpverlening
- 6.2 Visie op samenwerking partners met overleg en evaluatie
- 6.3 Uitbesteding in lijn met de koers
- 6.4 Doelmatige inzet van derden
- 6.5 Doelmatige inkoop en periodieke evaluatie

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau A

Samenwerking, uitbesteding en inkoop Beheerste processen

- Het NVVK-lid heeft een visie op samenwerking, uitbesteding en inkoop,
- professionals zijn bekend met de meest belangrijke partners in het werkveld en
- weten de weg om gericht te verwijzen en maken bij financiële hulpverlening gebruik van opgestelde convenanten.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau B

Samenwerking, uitbesteding en inkoop Resultaatgericht

- Het lid heeft haar belangrijke partners in beeld en
- heeft een visie op samenwerking, uitbesteding en inkoop. Zij betreft hierbij landelijke en regionale afspraken en evalueert periodiek met partners de samenwerking.
- Professionals werken van hieruit samen met schuldeisers en externe partners en verwijzen gericht door.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau C

Samenwerking, uitbesteding en inkoop Lerend en vernieuwend

- Het NVVK-lid draagt bij aan optimalisatie van de samenwerking in de keten en met schuldeisers
- door initiatieven te nemen en nieuwe werkwijzen en methodieken te ontwikkelen
- en die te evalueren.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau D

Samenwerking, uitbesteding en inkoop Integraal samenwerkend

- Het NVVK-lid werkt 'op natuurlijke wijze samen met ketenpartners en schuldeisers' en
- pakt hierbij proactief haar rol en
- stemt die af met de andere betrokken partijen.

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



kwaliteitsnorm



Reflecteren, verbeteren en verantwoorden

- 7.1 Vaststellen van relevante gegevens
- 7.2 Gerichte gegevensverzameling
- 7.3 Reflecteren op managementinformatie in samenhang
- 7.4 Op basis van reflectie werken aan verbetering
- 7.5 Planmatig ontwikkelen en vernieuwing van financiële hulp
- 7.6 Verantwoording in publiekelijk jaarverslag

Professionals

kwaliteitsnorm >

Financiële hulpverlening

kwaliteitsnorm >

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau A

Reflecteren, verbeteren en verantwoorden Beheerste processen

- Het NVVK-lid reflecteert tenminste jaarlijks gericht op verzamelde informatie,
- stelt vast waar het goed gaat en waar verbetering nodig is
- en voert dat door.

Professionals

[kwaliteitsnorm >](#)

Financiële hulpverlening

[kwaliteitsnorm >](#)

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau B

Reflecteren, verbeteren en verantwoorden Resultaatgericht

- Het NVVK-lid reflecteert tenminste jaarlijks op behaalde resultaten en
- zet die informatie af tegen ambities met oog op effectiviteit en onderlinge samenhang.
- Het doorvoeren van verbeteringen verloopt planmatig.

Professionals

[kwaliteitsnorm >](#)

Financiële hulpverlening

[kwaliteitsnorm >](#)

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau C

Reflecteren, verbeteren en verantwoorden Lerend en vernieuwend

- Het NVVK-lid verzamelt naast interne managementinformatie ook proactief feedback bij klanten en partners
- om zo zicht te krijgen op haar meetbare en merkbare kwaliteit
- teneinde haar dienstverlening continu te verbeteren en waar mogelijk te innoveren.

Professionals

[kwaliteitsnorm >](#)

Financiële hulpverlening

[kwaliteitsnorm >](#)

Hoe gebruik je het kwaliteitskader?

Als NVVK-lid ga je zelf na hoe je scoort op de zeven prestatiegebieden. Hiernaast zie je een voorbeeld (de oranje score). Per gebied geef je aan welk niveau het beste past bij je organisatie.

De auditor ontvangt vooraf jouw inschatting en gaat tijdens het bezoek na wat zijn indruk is. Die waarneming noteert de auditor voor zichzelf (de groene score hiernaast). Samen met de auditor ga je in gesprek over de bevindingen en bespreek je waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en verdere ontwikkeling.

Belangrijk: elk niveau is goed.

Of je organisatie nu op niveau A, B, C of D functioneert, in alle gevallen kun je voldoen aan de norm. De niveaus geven per prestatiegebied richting aan verdere ontwikkeling.

Zo blijft het NVVK-lidmaatschap hét keurmerk van de branche van financiële hulpverlening.

- Niveau A: Beheerste processen
- Niveau B: Resultaatgericht
- Niveau C: Lerend en vernieuwend
- Niveau D: Integraal samenwerkend
- Inschatting van de organisatie
- Waarneming van de auditor



Niveau D

Reflecteren, verbeteren en verantwoorden Integraal samenwerkend

- Binnen de keten wordt gezamenlijk op proactieve wijze feedback opgehaald en
- proces- en effectmetingen vormen een onderdeel van het ketendenken.
- Het NVVK-lid werkt samen met ketenpartners aan continue verbetering van de ketenkwaliteit en optimalisatie van de resultaten.

Professionals

[kwaliteitsnorm >](#)

Financiële hulpverlening

[kwaliteitsnorm >](#)