



Handleiding

Blik op Werk Keurmerk

Van toepassing op de prestaties geleverd
vanaf 1 januari 2010
versie 1.1, 16 april 2010

INHOUDSOPGAVE

Handleiding 1

Voorwoord	4
Leeswijzer	5
Hoofdstuk 1 Algemene informatie over het Blik op Werk Keurmerk	6
1.0 Het Blik op Werk Keurmerk	7
1.1 De prestatie-indicatoren en normen	9
1.2 Dienstenindeling	10
1.3 Transparantie resultaten keurmerk	12
1.4 Meetcyclus	13
1.5 Deelname Blik op Werk Keurmerk	15
1.6 Behalen en behouden van het Blik op Werk Keurmerk	16
Hoofdstuk 2 Algemene indicatoren	17
2.0 Inleiding	18
2.1 Kwaliteit van de organisatie	19
2.2 Waarborgen Privacy	21
2.3 Managen van Klachten	22
2.4 Waarborgen kwaliteit personeel	24
Hoofdstuk 3 Indicatoren tevredenheid en ervaring klanten en opdrachtgevers	25
3.0 Inleiding	26
3.1 Tevredenheid Klanten	27
3.2 Tevredenheid opdrachtgevers	28
3.3 Ervaringen van klanten	29
Hoofdstuk 4 Indicator nakomen afspraken	30
4.0 Inleiding	31
4.1 Scholing, opleiding en training	33
4.2 fysieke/mentale behandeling/begeleiding	35
4.3 Diagnose, onderzoek, loopbaanoriëntatie	37
4.4 Advisering en onderzoek	38
4.5 Jobcoaching	39
4.6 Verzuimbegeleiding	40
4.7 Outplacement	41
4.8 Toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (wet poortwachter)	43
4.9 Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk	45
4.10 Sociale activering of begeleiding	47
4.11 Inburgeringscurssussen en duale trajecten	49



Hoofdstuk 5	Bijlagen	60
5.1	Verschillen t.o.v. meetjaar 2009	61
5.2	Verschillen t.o.v. versie 1.0 van 19 november 2010	65
5.3	Begrippen en definities	66
5.4	Verschillen en overeenkomsten diverse keurmerken en certificaten	70
5.5	Certificerende instellingen	71
5.6	Registreren op de website	72
5.7	Uitvoering tevredenheidsonderzoek	73
5.8	Cliëntenaudit	75
5.9	Aanleveren Resultaatgegevens (rapporteren)	78
5.10	Resultatenaudit (het bezoek van de auditor)	81
5.11	Toekennen Blick op Werk Keurmerk	83
5.12	Algemene Voorwaarden	84
5.13	Kosten keurmerk	85
5.14	Leerprofielen	87



VOORWOORD

Het Blik op Werk Keurmerk is ontwikkeld voor dienstverleners die bijdragen aan de inzetbaarheid en inburgering van werkenden en niet-werkenden in Nederland. Het keurmerk bestaat sinds 2007 en is de opvolger van het BOA Keurmerk, het Borea Keurmerk en het Cliënten Kwaliteitskeurmerk Re-integratie (CKR). Met ingang van het meetjaar 2010 maakt ook het Keurmerk Inburgeren deel uit van het Blik op Werk Keurmerk.

Alle dienstverleners die ervoor zorgen dat mensen weer maatschappelijk meedoen, betaald werk vinden, een eigen onderneming opstarten, van werk naar werk gaan, gezond aan het werk kunnen blijven en inburgeringscursussen volgen, komen in aanmerking voor het keurmerk. Het keurmerk verschaft inzicht in de kwaliteit van de dienstverleners. Zij kunnen zich ermee onderscheiden en alle mensen die geïnteresseerd zijn in het inkopen van hun diensten laten zien dat ze kwaliteit leveren. Kortom: het is één keurmerk voor de hele markt; eenduidig en overzichtelijk.

Met het keurmerk wil Blik op Werk een duurzame bijdrage leveren aan de verdere professionalisering van de markt. Het keurmerk maakt de markt transparant en borgt de kwaliteit van werkzaamheden. Cliënten, werknemers, cursisten of kandidaten (in het vervolg kortweg: klanten) en opdrachtgevers kunnen aan de hand van het keurmerk bewuster kiezen met welke dienstverleners zij contracten afsluiten. Want dienstverleners met het Blik op Werk Keurmerk onderscheiden zich van bedrijven zonder keurmerk.

In 2009 is het keurmerk inhoudelijk aangepast. Belangrijke wijzigingen zijn dat het keurmerk geen onderscheid meer maakt naar cluster, maar dat de verschillende diensten centraal staan. Per type dienst zijn normen opgesteld, zodat inzichtelijker wordt wat de prestaties zijn per dienst. Verder maakt het Keurmerk Inburgeren nu deel uit van het Blik op Werk Keurmerk. Daarnaast staan naast afspraken met opdrachtgevers, de afspraken die worden gemaakt in de plannen met de klant centraal. Tenslotte is de systematiek voor het aanleveren van gegevens sterk vereenvoudigd. In de [bijlage Verschillen t.o.v. meetjaar 2009](#) staan alle verschillen op een rij.

Centraal in het keurmerk staat de positie van het individu dat gebruikmaakt van de dienstverlening. Dienstverleners komen alleen in aanmerking voor het keurmerk als de klanten die zij bedienen tevreden zijn over de geleverde dienstverlening en als ze hun afspraken zijn nagekomen. Ook de tevredenheid van opdrachtgevers (bijvoorbeeld werkgevers, het UWV Werkbedrijf en gemeenten) en hun mening over het nakomen van afspraken, weegt zwaar mee in de beoordeling van deelnemers aan het keurmerk.

Wij wensen dienstverleners veel succes met het behalen van het keurmerk en we wensen de opdrachtgevers en gebruikers succes met het gebruik ervan.

Pieter Jan Biesheuvel
Voorzitter Stichting Blik op Werk





LEESWIJZER

Deze handleiding bestaat uit vier hoofdstukken.

Hoofdstuk 1 bevat algemene informatie over het keurmerk. Aan de orde komen onder meer het doel van het keurmerk, de uitgangspunten, een overzicht van de prestatie-indicatoren en normen, de meetcyclus en de voorwaarden voor deelname aan en toekenning van het keurmerk.

In de hoofdstukken 2 t/m 4 zijn alle indicatoren in detail beschreven. Daarbij is er aandacht voor het doel van de indicator, de eisen waaraan dienstverleners moeten voldoen, de normering en de manier van toetsing. In hoofdstuk 2 zijn de algemene indicatoren beschreven, in hoofdstuk 3 de indicatoren rondom tevredenheid en ervaring en in hoofdstuk 4 de indicatoren voor het nakomen van afspraken.

Contact

Heeft u vragen over het Blik op Werk Keurmerk of de aanmeldprocedure? Bel dan naar 0900-2545679 (0900-blikopwerk) of mail naar dienstverlener@blikopwerk.nl.





Hoofdstuk 1 Algemene informatie over het Blik op Werk Keurmerk



1.0 HET BLIK OP WERK KEURMERK

Wat doet Blik op Werk

Blik op Werk geeft opdrachtgevers en cliënten inkoop- en keuze-informatie over de kwaliteit van aanbieders van diensten. Dat doet zij op markten van dienstverlening die bijdragen aan de inzetbaarheid van werkenden en niet-werkenden in Nederland. Blik op Werk wil het gezaghebbende kwaliteitsinstituut zijn in deze markten.

Stichting Blik op Werk is 'van, voor en door marktpartijen'. De volgende partijen werken samen:

- de centrale werkgeversorganisaties (MKB en VNO/NCW)
- de centrale werknemersorganisaties (CNV en FNV)
- UWV Werkbedrijf (opvolger van UWV en CWI)
- de Landelijke Cliëntenraad (LCR)
- de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)
- de brancheorganisatie Boaborea
- de brancheorganisatie MBO Raad
- de brancheorganisatie FOTIN
- de branche- en beroepsorganisatie NOLOC

De voorzitter van Blik op Werk heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van de deelnemers.

Doel van Blik op Werk is om

- opdrachtgevers en klanten inkoop- en keuze-informatie geven over het aanbod van aanbieders van diensten via de website van Blik op Werk.
- via het keurmerk de kwaliteit van dienstverleners te meten en zichtbaar te maken voor opdrachtgevers en cliënten.
- aanbieders van diensten te maatstaven bieden voor het inrichten en uitvoeren van een onderscheidend kwaliteitsbeleid via het keurmerk.

Op wie richt het keurmerk zich?

Het Blik op Werk Keurmerk toetst de kwaliteit van dienstverleners. Daarbij richten wij ons op de kwaliteit en prestaties die zijn geleverd aan klanten en opdrachtgevers.

- Het Blik op Werk Keurmerk verstaat onder het begrip 'dienstverlener' de organisatie die zich heeft aangemeld voor het Blik op Werk Keurmerk en die ook de diensten of producten levert.
- Onder het begrip 'klant' verstaan we de persoon die de dienst krijgt aangeboden. Dit kan bijvoorbeeld een werknemer zijn die een outplacementtraject volgt (ook wel 'de kandidaat'), maar ook een werknemer die begeleid wordt om zijn werk te hervatten, een persoon die werkloos is en een re-integratietraject volgt of een inburgeraar die een inburgeringscursus volgt.
- Onder het begrip 'opdrachtgever' verstaan we ten slotte: de organisatie of persoon die een contract sluit met de dienstverlener en die uiteindelijk de opdracht betaalt¹. In sommige gevallen zijn klant en opdrachtgever dezelfde persoon. In dergelijke gevallen merken we deze aan als klant en is er geen sprake van opdrachtgevers.
- Voor definities van overige begrippen zie de [bijlage Begrippen en definities](#).

¹ Een IRO-kandidaat wordt binnen het keurmerk als klant gezien, omdat UWV de financiering van het IRO-traject verzorgt.





Wat is het keurmerk wel, en wat is het niet

Het Blik op Werk onderscheidt zich van andere keurmerken, zoals ISO, Wettelijk Certificaat Arbodiensten en de Cedeo-erkenning, omdat wij toetsen in hoeverre een dienstverlener de afgesproken prestatiedoelen in de meetperiode heeft gerealiseerd en in welke mate klanten en opdrachtgevers tevreden zijn. Daarbij maken wij deze resultaten ook transparant op onze website. Het Blik op Werk Keurmerk toetst dus niet of interne procedures in orde zijn of dat de medewerkers bepaalde kwalificaties hebben. Uiteraard zijn deze aspecten wel van belang om het keurmerk te kunnen halen.

In de [bijlage Verschillen en overeenkomsten keurmerken en certificaten](#) staat kort en bondig wat de verschillen en overeenkomsten zijn tussen de meest voorkomende keurmerken en kwaliteitscertificaten. Daarbij is ook aangegeven welke vrijstellingen gelden als de dienstverlener in bezit is van een van deze keurmerken of certificaten.



1.1 DE PRESTATIE-INDICATOREN EN NORMEN

Prestatie-indicatoren

Het Blik op Werk Keurmerk toetst op de volgende groepen prestatie-indicatoren:

Algemene indicatoren

De algemene indicatoren zijn gericht op de kwaliteitsborging binnen de organisatie van de dienstverlener. Aandachtspunten daarbij zijn:

- De processen
- De continuïteit van de organisatie
- Het waarborgen van privacy
- De manier waarop de organisatie klachten managet
- Het borgen van de kwaliteit van personeel
- Een juiste profilering op de website van Blik op Werk

Indicatoren rondom tevredenheid en ervaringen van klanten en opdrachtgevers

Deze set indicatoren geeft inzicht in de mate van tevredenheid van klanten én opdrachtgevers. Daarnaast wordt in kaart gebracht welke ervaringen klanten hebben met de dienstverlener.

Indicatoren gericht op het nakomen van afspraken

Deze set indicatoren maakt inzichtelijk of dienstverleners de gemaakte afspraken over het eindresultaat nakomen. Daarbij gaat het zowel om afspraken met de klant als om prestatieafspraken met de opdrachtgever.

Normen

Elke prestatie-indicator is vertaald naar normen. Er zijn verschillende soorten normen.

- Bij de prestatie-indicatoren gericht op tevredenheid gelden absolute normen, namelijk het behalen van een minimale score voor het tevredenheidsonderzoek
- Bij de prestatie-indicatoren gericht op het nakomen van afspraken gelden relatieve normen. De norm is dan dat de dienstverlener een bepaald percentage van de afspraken is nagekomen.
- Bij de algemene indicatoren is de norm dat bepaalde informatie en processen aan specifieke eisen voldoen en dat de dienstverlener ook werkt conform deze informatie en processen.
- Ten slotte is een aantal normen gericht op het inzichtelijk maken van bepaalde informatie, ten behoeve van registratie op onze website, zoals het percentage afgeronde succesvolle trajecten.

In de hoofdstukken 2, 3 en 4 zijn alle normen in detail beschreven.

Externe toetsing

Voor de toetsing schakelt Blik op Werk externe partijen in. Voor het tevredenheidsonderzoek is dit een onderzoeksbureau. Voor de cliëntenaudit en de resultatenaudit zijn dit auditoren van certificerende instellingen, die de kwaliteit van de dienstverlening en de betrouwbaarheid van de geleverde informatie beoordelen. Deze instellingen zijn allen geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie. Zie voor meer informatie over deze instellingen de [bijlage Certificerende instellingen](#).



1.2 DIENSTENINDELING

Dienstverleners die meedoen aan het Blik op Werk Keurmerk leveren diensten aan werkenden, werkzoekenden en inburgeraars. Daarnaast verschillen de afspraken die dienstverleners met opdrachtgevers maken nogal. Sommige opdrachtgevers vragen alleen om het uitvoeren van een bepaalde activiteit (inspanning), terwijl anderen specifiek benoemen welke prestatie de dienstverlener moet leveren. Denk aan een klant die zijn werk binnen een bepaalde termijn weer hervat. Om die reden zijn de normen bij de indicator nakomen van afspraken toegesneden op verschillende diensten. Hierdoor zijn prestaties van dienstverleners die gelijkwaardige diensten leveren met elkaar te vergelijken.

We onderscheiden de volgende diensten:

Diensten	Doelgroep			Gericht op	Aard van de afspraak ²	Doelstelling
	Werkende	Werkzoekende	Inburgeraar			
1. Scholing en opleiding	Ja	Ja	-	Groep en individu	Inspanning en prestatie	Kennis overdragen
2. Fysieke en mentale behandeling of begeleiding	Ja	Ja	-	Individu	Inspanning en prestatie	Persoonlijke ondersteuning
3. Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	Ja	Ja	-	Individu	Inspanning	Inzicht in persoonlijke mogelijkheden
4. Organisatieadvies en onderzoek	Ja	-	-	Organisatie	Inspanning	Ondersteuning organisatie
5. Jobcoaching	Ja	-	-	Individu	Inspanning	Bestending van de arbeidsrelatie
6. Verzuimbegeleiding (Wet poortwachter)	ja			Organisatie	Inspanning	Verlagen verzuim in een organisatie
7. Outplacement	Ja	-	-	Individu	Inspanning en prestatie	Van werk naar werk
8. Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	Ja	-	-	Individu	Prestatie	Van ziek naar werk
9. Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk	-	Ja	-	Individu	Prestatie	Van uitkering naar werk
10. Sociale activering	-	Ja	-	Individu	Inspanning en prestatie	Verbetering uitzicht op werk
11. Inburgeringscursussen en duale trajecten	-	-	Ja ³	Individu	Inspanning en prestatie	Inburgeren Vergroting kansen op arbeidsmarkt

² Het gaat hier om de meest voorkomende afspraak. Het kan voorkomen dat bij bepaalde diensten niet alleen inspanningsafspraken worden gemaakt maar ook prestatie-afspraken.

³ Inburgeraars kunnen ook werkende en werkzoekende zijn.





Om te bepalen welke dienst van toepassing is, kijken we naar wat het einddoel is van de dienst. Het kan namelijk voorkomen dat bepaalde diensten deel uitmaken van een andere dienst. Denk aan een re-integratietraject dat bestaat uit een diagnose (dienst 3), een sollicitatietraining (dienst 1), een aantal behandelingen bij de fysiotherapeut (dienst 2) en vervolgens het vinden van een baan.

In dit voorbeeld zijn de normen van de dienst 'toeleiden naar werk – vanuit situatie geen werk' (dienst 9) van toepassing. Als een bepaalde persoon echter alleen een sollicitatietraining moet volgen, dan is de dienst die van toepassing is Scholing, training en opleiding (dienst 1).



1.3 TRANSPARANTIE RESULTATEN KEURMERK

Van iedere dienstverlener die meedoet aan het keurmerk maken we onderstaande resultaten van de beoordeling openbaar via de website van Blik op Werk. We tonen ze in de resultaten van de zoekmachine en in de bedrijfspresentaties.

Onderstaand overzicht laat zien welke resultaten per dienst worden gepresenteerd:

Dienst	Score Tevredenheid klant	Aantal contracten/trajecten beëindigd	% succesvol	% geplaatst / werk hervat / ander werk	% waarin prestatieafspraken succesvol zijn
• Scholing, opleiding en training	Ja	Ja	Ja	Nee	Optie
• Fysieke of mentale behandeling of begeleiding	Ja	Ja	Ja	Nee	Optie
• Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	Ja	Ja	Ja	Nee	Optie
• Organisatieadvies en onderzoek	Nee	Ja	Ja	Nee	Optie
• Jobcoaching	Ja	Ja	Ja	Nee	Optie
• Verzuimbegeleiding (Wet poortwachter)	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
• Outplacement	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
• Toe leiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
• Toe leiden naar werk - vanuit situatie geen werk	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
• Sociale activering	Ja	Ja	Ja	Nee	Optie
• Inburgeringscursussen	Ja	Nee	Ja	Slagings- percentage	Ja

Daarnaast worden op bij de bedrijfspresentatie op de website de volgende resultaten en informatie weergegeven:

Onderwerp	Bedrijfspresentatie
Tevredenheid opdrachtgevers	- Gemiddeld cijfer UWV Werkbedrijf - Gemiddeld cijfer gemeente - Gemiddeld cijfer private opdrachtgevers - Complete rapportage, inclusief ervaringen van opdrachtgevers
Ervaring klanten	- Geanonimiseerd en goedgekeurd verslag cliëntenaudit



1.4 MEETCYCLUS

Het Blik op Werk Keurmerk hanteert een meetcyclus van vier jaar, waarbij in elk van die vier jaar een of meer metingen plaatsvinden. Er zijn dan ook vier meetperiodes, van elk 12 maanden. Deze periode kan starten op 1 januari en loopt dan tot 31 december. Maar ook op 1 juli, waarna de meting doorloopt tot 30 juni⁴.

De meetmethoden die worden toegepast zijn:

Tevredenheidsonderzoek

Via digitale, schriftelijke of telefonische enquêtes meet een onafhankelijke onderzoeksorganisatie gedurende de gehele meetperiode hoe tevreden opdrachtgevers en klanten zijn nadat de dienst is geleverd. Meer informatie over dit onderzoek is te vinden in de [bijlage Tevredenheidsonderzoek](#).

Cliëntenaudit

Via interviews en kwalitatief onderzoek geeft een onafhankelijke onderzoeksorganisatie inzicht in de ervaringen van klanten met de dienstverlener. De cliëntenaudit mag tijdens de meetperiode of achteraf worden gemeten. De klant kan dit zelf bepalen in overleg met de auditor. Meer informatie over dit onderzoek is te vinden in de [bijlage Cliëntenaudit](#).

Rapporteren van gegevens

Na afloop van elke meetperiode moeten dienstverleners aan Blik op Werk gegevens aanleveren over het aantal beëindigde trajecten en het percentage dat daarvan succesvol is afgerond. Meer informatie over het rapporteren van gegevens is te vinden in de [bijlage Rapporteren van gegevens](#).

Resultatenaudit

Na afloop van de meetperiode en na het rapporteren voert een externe auditor de resultatenaudit uit. De auditor stelt vast of de dienstverlener aan alle normen voldoet en of de gerapporteerde gegevens valide en betrouwbaar zijn. Meer informatie over het rapporteren van gegevens is te vinden in de [bijlage Resultatenaudit](#).

In het volgende schema ziet u wanneer welke metingen plaatsvinden.

⁴ Een uitzondering hierop zijn de deelnemers die zich in 2009 hebben aangemeld voor het Blik op Werk Keurmerk. Voor hen geldt een aangepaste meetperiode. Deze bedrijven ontvangen hierover apart bericht.



	Tevredenheids- onderzoek	Cliëntenaudit	Rapporteren	Resultatenaudit
Eerste jaar meetcyclus	Gedurende de gehele meetperiode (continue meting)	-	Direct na afloop van de meetperiode	In de periode 3 maanden na rapporteren (certificeringsaudit)
Tweede jaar meetcyclus	Gedurende de gehele meetperiode (continue meting) ⁵	Tijdens de meetperiode	Direct na afloop van de meetperiode	In de periode 3 maanden na rapporteren (periodieke audit)
Derde jaar meetcyclus	Gedurende de gehele meetperiode (continue meting)		Direct na afloop van de meetperiode	In de periode 3 maanden na rapporteren (periodieke audit)
Vierde jaar meetcyclus	Gedurende de gehele meetperiode (continue meting)		Direct na afloop van de meetperiode	Optioneel ⁶ .

Voorafgaand aan de meetperiode ontvangt de dienstverlener een detailplanning, waarin staat welke onderliggende activiteiten wanneer moeten plaatsvinden.

⁵ Vanaf meetjaar 2011

⁶ Als een dienstverlener in de voorgaande drie jaren van de meetcyclus aan alle normen heeft voldaan én op basis van het resultatenrapport van het meetcyclusjaar van 4 jaar blijkt dat de dienstverlener wederom aan alle normen voldoet, geldt vrijstelling van de resultatenaudit.



1.5 DEELNAME BLIK OP WERK KEURMERK

Voorwaarden voor deelname

Deelnemers zijn verplicht om al hun activiteiten in Nederland op het werkgebied van het keurmerk mee te nemen in de metingen. Het is dus niet mogelijk om bijvoorbeeld alleen te kiezen voor de dienst toeleiden naar werk, als de dienstverlener ook outplacementtrajecten verzorgt.

We maken een uitzondering voor bedrijven die nu in het bezit zijn van het Keurmerk Inburgeren. Voor hen geldt voor het meetjaar 2010 dat zij alleen getoetst hoeven te worden voor de dienst inburgeren. Vanaf 2011 zullen zij ook getoetst worden op andere diensten die ze verrichten en die onder het Blik op Werk Keurmerk vallen.

Zie voor meer informatie over voorwaarden zie de [bijlage Algemene Voorwaarden](#).

Kosten

De kosten voor deelname aan het keurmerk bestaan uit twee onderdelen:

- De jaarlijkse deelnemersbijdrage⁷, die iedere deelnemer voorafgaand aan de meetperiode betaalt aan Blik op Werk. De hoogte van de deelnemersbijdrage is afhankelijk van de omzet die de dienstverlener heeft in het jaar voorafgaand aan de meetperiode.
- De jaarlijkse kosten voor het uitvoeren van de audits, die iedere deelnemer rechtstreeks betaalt aan de certificerende instelling die de audit uitvoert.

In de [bijlage Kosten keurmerk](#) is de tabel opgenomen met de deelnemersbijdrage en staan de richtlijnen voor de kosten van de audits.

Aanmelden

Dienstverleners kunnen zich aanmelden voor deelname via de website van Blik op Werk. Daarbij moeten ze aangeven voor welke meetperiode ze zich aanmelden⁸. Er zijn jaarlijks twee meetperiodes:

- 1 januari tot en met 31 december
- 1 juli tot en met 30 juni.

⁷ Inclusief kosten van het tevredenheidsonderzoek

⁸ Vanaf 2010 moet u zich aanmelden voorafgaand aan de meetperiode. Dit in verband de continue tevredenheidsmetingen.



1.6 BEHALEN EN BEHOUDEN VAN HET BLIK OP WERK KEURMERK

Het bestuur van de stichting Blik op Werk kent het Blik op Werk Keurmerk toe. Dat gebeurt op advies van de auditor (via de auditrapportage) en op basis van de resultaten van het tevredenheidsonderzoek.

Een dienstverlener behaalt het Blik op Werk Keurmerk als hij aan de normen voldoet. Om het Blik op Werk Keurmerk te behouden, geldt:

- De normen die vallen onder de indicator tevredenheid & ervaring moeten altijd gehaald worden.
- De normen die vallen onder algemene indicatoren moeten altijd gehaald worden.
- Voor normen die vallen onder de indicator nakomen afspraken geldt in dat één norm onvoldoende mag zijn. Voor dienstverleners die over meer dan vijf diensten rapporteren geldt dat er twee onvoldoende gehaald mogen worden. Randvoorwaarden daarbij is dat er niet twee jaar achter elkaar op dezelfde norm onvoldoende gescoord wordt.

Voor dienstverleners die het keurmerk niet halen, geldt dat zij een half jaar later opnieuw op kunnen gaan voor het keurmerk.

Het keurmerk is vier jaar geldig.



Hoofdstuk 2 Algemene indicatoren



2.0 INLEIDING

Er zijn vier algemene indicatoren:

- Kwaliteit van de organisatie
- Waarborgen van privacy
- Managen van klachten
- Waarborgen kwaliteit van personeel

Deze indicatoren zijn van toepassing op alle dienstverleners die opgaan voor het keurmerk, ongeacht de diensten die zij aanbieden of welke doelgroep zij bedienen.

Per indicator leest u in dit hoofdstuk wat het doel ervan is, welke eisen van toepassing zijn, wat de norm is en hoe er wordt getoetst.



2.1 KWALITEIT VAN DE ORGANISATIE

Doel indicator

Met de indicator kwaliteit van de organisatie stellen we vast of de dienstverlener zijn bedrijfsprocessen beheerst, of de continuïteit van de organisatie is gewaarborgd en of de informatie over de organisatie op de website van Blik op Werk waarheidsgetrouw is. Hiermee geeft het keurmerk klanten en opdrachtgevers de garantie dat de dienstverlener een betrouwbare organisatie is.

Normen

Processen

- 2.1.1 De organisatie beschikt over een korte en heldere procesbeschrijving van het primaire proces per dienst.
- 2.1.2 Uit de procesbeschrijving kan worden opgemaakt hoe het proces verloopt, van het moment dat een klant zich meldt tot de laatste activiteit rondom de dienst (facturering), wie wat wanneer doet, waar er registraties plaats vinden.

Continuïteit

- 2.1.3 De organisatie is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. In Nederland is dit de Kamer van Koophandel. Uitzonderingen hierop zijn die dienstverleners die niet tot inschrijven verplicht zijn in Nederland, zoals SW-bedrijven.
- 2.1.4 De organisatie beschikt over informatie die aantoont welke omzet in het meetjaar is gerealiseerd op de diensten waarop het keurmerk betrekking heeft. Dit kan een accountantsverklaring of een recente, door de directie vastgestelde en ondertekende jaarrekening en omzetverklaring zijn.
- 2.1.5 De organisatie geeft jaarlijks een verklaring af, waarin zij uitsluit dat de organisatie
 - 2.1.5.a in staat van faillissement of vereffening verkeert, of surseance van betaling is verleend.
 - 2.1.5.b de getoetste werkzaamheden heeft gestaakt of in een soortgelijke toestand verkeert.
 - 2.1.5.c zelf een verzoek bij de rechtbank heeft ingediend voor faillissement, vereffening of verlening van surseance van betaling.
 - 2.1.5.d of haar bestuurders veroordeeld zijn voor een strafbaar feit dat raakt aan de (beroeps)moraliteit.
 - 2.1.5.e of de betrokken medewerkers in de uitoefening van haar bedrijf of beroep een ernstige fout van andere dan strafrechtelijke aard heeft gemaakt.
 - 2.1.5.f niet aan haar verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen.
 - 2.1.5.g niet aan de verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling (betalingsverplichting) van de sociale verzekeringsbijdragen overeenkomstig de wettelijke bepalingen.
 - 2.1.5.h niet kan voldoen aan de wijze van factureren zoals voorgeschreven door de opdrachtgever
 - 2.1.5.i geen verantwoording kan afleggen aan de opdrachtgever over de voortgang van het traject.

Profilering organisatie

- 2.1.6 De organisatie presenteert zichzelf op de website van Blik op Werk en actualiseert de bijbehorende informatie jaarlijks. In de bijlage Registratie op de website is hierover meer informatie te vinden.
- 2.1.7 De informatie op de website komt overeen met de praktijk.





Toetsing

De auditor toetst of een dienstverlener voldoet aan de eisen door diverse documenten op te vragen, de website te beoordelen en een bedrijfsbezoek af te leggen.



2.2 WAARBORGEN PRIVACY

Doel indicator

De indicator privacyreglement geeft inzicht in de manier waarop een dienstverlener zijn privacyreglement heeft ingericht en geïmplementeerd.

Het privacyreglement is onderdeel van het keurmerk, omdat Blik op Werk zorgvuldigheid met betrekking tot klantgegevens belangrijk vindt. Klanten moeten ervan op aan kunnen dat gevoelige, arbeidsgerelateerde zaken als zodanig worden behandeld.

Normen

- 2.2.1 Indien nodig is de verwerking van persoonsgegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Of aanmelding nodig is, is vast te stellen op de site van het College (www.cbppweb.nl). Daar vindt u ook een programma waarmee u zich kan aanmelden.
- 2.2.2 Er is een privacyreglement conform de geldende wetgeving.
- 2.2.3 In het privacyreglement is aangegeven:
 - 2.2.3.a op welke verwerking van gegevens het reglement van toepassing is. Hierbij moet de dienstverlener ervoor zorgen dat de toepassing niet strijdig is met de wetgeving.
 - 2.2.3.b wat het doel van de verwerking van persoonsgegevens is.
 - 2.2.3.c hoe lang gegevens worden bewaard.
 - 2.2.3.d hoe de dienstverlener omgaat met de verstrekking van persoonsgegevens aan derden⁹.
 - 2.2.3.e wie toegang tot de persoonsgegevens hebben.
 - 2.2.3.f hoe persoonsgegevens worden beschermd.
 - 2.2.3.g wat de rechten zijn van klanten m.b.t. inzage in de gegevens.
- 2.2.4 Het bestaan en de inhoud van het privacyreglement is bekend bij personen in de organisatie die te maken met verwerking van persoonsgegevens.
- 2.2.5 Personen op wie het privacyreglement van toepassing is, worden geïnformeerd over het reglement.
- 2.2.6 De dienstverlener werkt overeenkomstig het privacyreglement.

Toetsing

De auditor toetst of de dienstverlener is aangemeld bij het CBP en neemt het privacyreglement door. Verder zal hij nagaan of en hoe de dienstverlener over het privacyreglement communiceert met klanten en bepaalt hij of de medewerkers in de organisatie handelen conform het privacyreglement.

⁹ Een mogelijkheid is om hierbij een zinsnede op te nemen waarin staat dat contactgegevens worden doorgegeven aan Blik op Werk ten behoeve van onderzoek naar de kwaliteit van de geleverde diensten.



2.3 MANAGEN VAN KLACHTEN

Doel indicator

Het is van groot belang dat dienstverleners zorgvuldig en serieus met klachten omgaan. Gebeurt dit niet, dan kan dat leiden tot ontevredenheid bij klanten en opdrachtgevers. Daarom is het belangrijk dat er een klachtenregeling is en dat klachten gemanaged worden in de organisatie.

Normen

Klachtenregeling

- 2.3.1 Er is een klachtenregeling, waarin tenminste is opgenomen:
 - 2.3.1.a De definitie van het begrip klacht
 - 2.3.1.b De rechten en plichten van de indiener
 - 2.3.1.c De wijze waarop de organisatie klachten afhandelt (klachtenprocedure)
 - 2.3.1.d Hoe of waar de indiener van de klacht terecht kan als beide partijen er onderling niet uit komen
- 2.3.2 De klachtenprocedure voldoet aan de volgende criteria:
 - 2.3.2.a De indiener van een schriftelijke klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.
 - 2.3.2.b Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.
 - 2.3.2.c Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.
 - 2.3.2.d De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is¹⁰.
- 2.3.3 De dienstverlener informeert klanten over de klachtenregeling (de wijze waarop is vrij).
- 2.3.4 De klachtenregeling is beschikbaar op de website of anderszins beschikbaar of opvraagbaar.
- 2.3.5 De klachtenregeling is bekend bij de medewerkers van de organisatie.

Managen van klachten

- 2.3.6 De organisatie registreert klachten, waarbij tenminste wordt bijgehouden:
 - 2.3.6.a De datum van binnenkomst
 - 2.3.6.b De datum van ontvangstbevestiging
 - 2.3.6.c De behandelaar van de klacht
 - 2.3.6.d De uitkomst van de afhandeling
 - 2.3.6.e De datum waarop de klacht is afgehandeld
- 2.3.7 De klacht moet aantoonbaar zijn afgehandeld of als afgehandeld worden beschouwd door de dienstverlener. Dit moet ook kenbaar worden gemaakt aan de indiener.
- 2.3.8 Van alle klachten wordt 80% binnen de afgesproken termijn afgehandeld.
- 2.3.9 Tenminste één keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door het management en /of de directie. Indien nodig treft de dienstverlener verbetermaatregelen.

Toetsing

De auditor toetst of een dienstverlener voldoet aan de eisen door diverse documenten op te vragen, de website te beoordelen en een bedrijfsbezoek af te leggen. Ook beoordeelt hij de inhoud van de

¹⁰ Wanneer er geen onafhankelijke medewerker beschikbaar is, dient de dienstverlener een bondig rapport op te stellen waarin de specifieke klachtenprocedure wordt beschreven en waarin staat hoe de klacht is afgehandeld. De dienstverlener moet aantonen dat de klager de inhoud van het rapport onderschrijft.





klachtenregeling en vraagt hij inzage in de geregistreerde klachten en de jaarlijkse rapportage. Verder zal hij nagaan of en hoe de dienstverlener over de klachtenregeling communiceert met klanten en bepaalt hij of de medewerkers in de organisatie handelen conform deze regeling.



2.4 WAARBORGEN KWALITEIT PERSONEEL

Doel indicator

De kwaliteit van het personeel is een bepalende factor voor het leveren van kwaliteit. Blik op Werk schrijft niet voor aan welke criteria personeel moet voldoen, maar toetst wel hoe de organisatie de kwaliteit van haar personeel waarborgt.

Het gaat bij deze indicator specifiek over personeel dat direct in contact staat met klanten. Daarbij kan het gaan over eigen personeel en over ingehuurd personeel.

Normen

*Eigen personeel*¹¹

- 2.4.1 Er zijn minimale functie-eisen voor alle medewerkers die direct of indirect in contact staan met de klant.
- 2.4.2 Jaarlijks toetst de dienstverlener in één-op-één gesprekken of en in welke mate medewerkers voldoen aan de gestelde eisen van de functie¹².
- 2.4.3 Er wordt van ieder gesprek een verslag gemaakt.
- 2.4.4 In elk verslag staat, indien van toepassing, wat voor de medewerker nodig is om aan gestelde eisen te voldoen.

*Ingehuurd personeel*¹³

- 2.4.5 Voor ingehuurd personeel is vooraf beschreven aan welke kwalificaties zij moeten voldoen (inkoopkwalificaties).
- 2.4.6 De dienstverlener kan aantonen dat ingekocht wordt conform de inkoopkwalificaties.
- 2.4.7 Jaarlijks beoordeelt de dienstverlener of de 'ingekochte' medewerker voldoet aan de inkoopkwalificaties. Dit kan met een leveranciersbeoordeling of evaluatiegesprek.
- 2.4.8 De dienstverlener maakt van elke beoordeling een verslag.
- 2.4.9 In elk verslag staat, indien van toepassing, wat nodig is om aan gestelde eisen te voldoen. Dit kan ook zijn dat de dienstverlener de inkoopkwalificatie aanpast.

Toetsing

Tijdens de audit toetst de auditor of de dienstverlener voldoet aan bovengenoemde eisen door documentenonderzoek en navraag onder medewerkers.

¹¹ Dit zijn medewerkers die een arbeidsovereenkomst hebben voor bepaalde of onbepaalde tijd met de dienstverlener. Ook medewerkers met min-max-contracten vallen hieronder. Voor deze groep medewerkers geldt, dat er activiteiten in het kader van het keurmerk uitgevoerd moeten worden indien zij in de rapportageperiode minimaal zes maanden in dienst zijn geweest bij de dienstverlener.

¹² Indien de organisatie bestaat uit één persoon, dan moet de dienstverlener voor zichzelf vaststellen aan welke eisen hij moet voldoen. Een formele beoordeling kan in dat geval niet plaats vinden. Inzicht in eigen functioneren kan wel verkregen worden middels interview en evaluatiegesprekken met klanten en opdrachtgevers.

¹³ Dit kunnen o.a. uitzendkrachten, zzp'ers, freelancers, franchisers en interimmanagers zijn.



Hoofdstuk 3 Indicatoren tevredenheid en ervaring klanten en opdrachtgevers



3.0 INLEIDING

Om de tevredenheid en ervaring van klanten en opdrachtgevers te bepalen, hanteren we drie indicatoren:

- Tevredenheid klanten
- Tevredenheid opdrachtgevers
- Ervaringen klanten

In dit hoofdstuk staat per indicator wat het doel ervan is, wat de norm is en hoe we toetsen.



3.1 TEVREDENHEID KLANTEN

Doel indicator

De indicator tevredenheid klanten geeft met een rapportcijfer inzicht in welke mate klanten tevreden zijn over de geleverde dienstverlening. Daarbij brengen we zowel het totale gemiddelde als de gemiddelde tevredenheid per dienst in kaart.

Normen

- 3.1.1 Klanten geven gemiddeld het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening, waarbij daarnaast geldt dat per dienst geen score lager dan 5,5 mag worden behaald.
- 3.1.2 De gemiddelde score van klanttevredenheid komt als deze voldoende betrouwbaar is terecht in de zoekmachine van Blik op Werk.
- 3.1.3 De resultaten en de detailrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek komt op de website.

Toetsing

Jaarlijks moet de dienstverlener een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Hierbij worden klanten die gedurende de meetperiode een dienst hebben afgenomen, benaderd met het verzoek een vragenlijst in te vullen. Aan de hand van de antwoorden stellen we de mate van tevredenheid vast. Dit onderzoek kan Blik op Werk uitvoeren, maar het is ook mogelijk dat dienstverleners het in eigen beheer uitvoeren. In dat geval moeten zij voldoen aan bepaalde criteria¹⁴.

Voor meer informatie over tevredenheidsonderzoek, de meetmethodiek en criteria voor het publiceren ervan, zie de [bijlage tevredenheidsonderzoek](#).

¹⁴ De criteria voor eigen onderzoek kunnen vanaf 1 januari 2010 worden opgevraagd bij Blik op Werk,.



3.2 TEVREDENHEID OPDRACHTGEVERS

Doel indicator

De indicator tevredenheid opdrachtgevers geeft via een rapportcijfer inzicht in welke mate opdrachtgevers tevreden zijn over de geleverde dienstverlening.

Normen

- 3.2.1 Private opdrachtgevers geven gemiddeld het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening.
- 3.2.2 Gemeentelijke opdrachtgevers geven gemiddeld het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening.
- 3.2.3 UWV Werkbedrijf als opdrachtgever geeft gemiddeld het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening.
- 3.2.4 De resultaten van het opdrachtgeverstevredenheidsonderzoek komt op de website.

Toetsing

Jaarlijks moet de dienstverlener een opdrachtgeverstevredenheidsonderzoek uitvoeren. Hierbij worden opdrachtgevers die gedurende de meetperiode een dienst hebben afgenomen, benaderd met het verzoek een vragenlijst in te vullen. Aan de hand van de antwoorden stellen we de mate van tevredenheid vast. Dit onderzoek kan Blik op Werk uitvoeren, maar het is ook mogelijk dat dienstverleners het in eigen beheer uitvoeren. In dat geval moeten zij voldoen aan bepaalde criteria¹⁵.

Voor meer informatie over tevredenheidsonderzoek, de meetmethodiek en de criteria voor publicatie, zie [bijlage tevredenheidsonderzoek](#).

¹⁵ De criteria voor eigen onderzoek kunnen vanaf 1-1-2010 worden opgevraagd bij Blik op Werk..



3.3 ERVARINGEN VAN KLANTEN

Doel indicator

Ervaringen van klanten zijn een belangrijke maatstaf bij het kiezen van een dienstverlener om mee in zee te gaan. Daarom is dit een van de indicatoren om geschiktheid voor het keurmerk te meten. De klantervaringen maken we openbaar via de website van Blik op Werk. Daarnaast is het een vereiste dat dienstverleners iets doen met de verbeterpunten die klanten aandragen.

Normen

- 3.3.1 In het tweede jaar van meetcyclus vindt een cliëntenaudit plaats.
- 3.3.2 Aangedragen verbeterpunten uit de cliëntenaudit waarmee de dienstverlener akkoord is gegaan, voert hij uit.
- 3.3.3 We publiceren een geanonimiseerd verslag van de cliëntenaudit, waarin alleen de ervaringen van klanten zijn beschreven, op de website van Blik op Werk.

Toetsing

De cliëntenaudit vindt in het tweede jaar van de meetcyclus plaats. Daarbij worden alleen klanten geïnterviewd waarmee de dienstverlener tenminste drie keer contact heeft gehad.

Meer informatie over de cliëntenaudit is te vinden in de [bijlage Cliëntenaudit](#).



Hoofdstuk 4 Indicator nakomen afspraken



4.0 INLEIDING

Doel indicator

Bij deze indicator gaat het zowel om afspraken met de klant als met opdrachtgevers. Daarnaast maakt de indicator inzichtelijk in welke mate trajecten succesvol zijn afgerond en welk percentage deelnemers zijn werk heeft hervat of een andere baan heeft gekregen¹⁶.

Dienstenindeling

Dienstverleners die meedoen aan het Blik op Werk Keurmerk leveren diensten aan werkenden, werkzoekenden en inburgeraars. Daarnaast verschillen de afspraken die dienstverleners met opdrachtgevers maken nogal. Sommige opdrachtgevers vragen alleen om het uitvoeren van een bepaalde activiteit (inspanning), terwijl anderen specifiek benoemen welke prestatie de dienstverlener moet leveren. Denk aan een klant die zijn werk binnen een bepaalde termijn weer hervat.

Om die reden zijn de normen bij de indicator nakomen van afspraken toegesneden op verschillende diensten. Hierdoor zijn prestaties van dienstverleners die gelijkwaardige diensten leveren met elkaar te vergelijken.

We onderscheiden de volgende diensten:

Diensten	Doelgroep			Gericht op	Aard van de afspraak ¹⁷	Doelstelling
	Werkende	Werkzoekende	Inburgeraar			
1. Scholing en opleiding	Ja	Ja	-	Groep en individu	Inspanning en prestatie	Kennis overdragen
2. Fysieke en mentale behandeling of begeleiding	Ja	Ja	-	Individu	Inspanning en prestatie	Persoonlijke ondersteuning
3. Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	Ja	Ja	-	Individu	Inspanning	Inzicht in persoonlijke mogelijkheden
4. Organisatieadvies en onderzoek	Ja	-	-	Organisatie	Inspanning	Ondersteuning organisatie
5. Jobcoaching	Ja	-	-	Individu	Inspanning	Bestending van de arbeidsrelatie
6. Verzuimbegeleiding (Wet poortwachter)	ja			Organisatie	Inspanning	Verlagen verzuim in een organisatie
7. Outplacement	Ja	-	-	Individu	Inspanning en Prestatie	Van werk naar werk
8. Toeleiden van werk naar werk (1 ^e en 2 ^e spoor)	Ja	-	-	Individu	Prestatie	Van ziek naar werk
9. Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk	-	Ja	-	Individu	Prestatie	Van uitkering naar werk

¹⁶ Onder baan wordt ook verstaan het starten van een eigen onderneming

¹⁷ Het gaat hier om de meest voorkomende afspraak.



Diensten	Doelgroep			Gericht op	Aard van de	Doelstelling
10. Sociale activering	-	Ja	-	Individu	Inspanning en prestatie	Verbetering uitzicht op werk
11. Inburgeringscursussen en duale trajecten	-	-	Ja	Individu	Inspanning en prestatie	Vergroting kansen op arbeidsmarkt

Om te bepalen welke dienst van toepassing¹⁸ is, kijken we naar het einddoel is van de dienst. Het kan namelijk voorkomen dat bepaalde diensten deel uitmaken van een andere dienst. Denk aan een re-integratietraject dat bestaat uit een diagnose (dienst 3), een sollicitatietraining (dienst 1), een aantal behandelingen bij de fysiotherapeut (dienst 2) en vervolgens het vinden van een baan. In dit voorbeeld zijn de normen van de dienst 'toeleiden naar werk – vanuit situatie geen werk' van toepassing. Als een bepaalde persoon echter alleen een sollicitatietraining moet volgen, dan is dit de dienst die we toetsen.

Voor dienstverleners die nu in het bezit zijn van het Keurmerk Inburgeren geldt dat alle activiteiten die voorheen onder het Keurmerk Inburgeren vielen, nu onder de dienst inburgeringscursussen en duale trajecten valt

Toetsing

De indicator nakomen afspraken toetsen we met de volgende twee meetmethodes:

- Rapporteren van gegevens
- Resultatenaudit.

Per dienst beschrijven we welke gegevens dienstverleners moeten rapporteren. Op basis van de rapportage kijken we of de dienstverlener aan de normen voldoet. Hij krijgt binnen een week na de rapportage een resultatenrapport.

De auditor beoordeelt vervolgens tijdens de resultatenaudit of de aangeleverde cijfers correct en betrouwbaar zijn. Dit doet hij op basis van inzage in contracten, inzage in het cliëntvolgsysteem en gesprekken met medewerkers over de wijze waarop gegevens intern worden geregistreerd en contractafspraken worden geïnterpreteerd. In het auditrapport geeft de auditor aan of de dienstverlening aan de normen voldoet.

Meer informatie over de meetmethodes vindt u in de [bijlagen Rapporteren van gegevens](#) en [Resultatenaudit](#).

Meer informatie

In de volgende hoofdstukken omschrijven we alle diensten en noemen we voorbeelden van contracten of trajecten die vallen onder de betreffende dienst. Heeft u hierover vragen? Neem dan contact op met onze helpdesk via telefoonnummer 0900-blikopwerk (0900-2545679) of stuur een mail naar dienstverlener@blikopwerk.nl. Op basis van veelgestelde vragen vullen we de handleiding aan.

¹⁸ Let op: een contract of traject mag maar bij één dienst worden gerapporteerd.



4.1 SCHOLING, OPLEIDING EN TRAINING

Omschrijving dienst

Onder deze dienst vallen alle contracten waarbij het einddoel¹⁹ is om kennis bij te brengen aan een persoon of een groep personen voor de uitoefening, het behoud of het verkrijgen van een taak, functie of beroep door middel van scholing, opleiding of trainingen. Het kan daarbij zowel gaan om eenmalige workshops als om een opleidingstraject van bijvoorbeeld een jaar. Alle types opleiding die een directe relatie hebben met de scope van het keurmerk vallen onder deze dienst. Een uitzondering hierop zijn inburgeringscursussen.

Voorbeelden van scholing, opleidingen en trainingen die onder de scope van het keurmerk vallen zijn:

- Sollicitatietraining
- Het organiseren van een specifieke beroepsopleiding
- Cursus goed leiderschap
- Cursus verzuimmanagement aan leidinggevenden.

Er wordt binnen het keurmerk geen onderscheid gemaakt wat voor soort opleiding het betreft en op welke doelgroep de training/opleiding is gericht.

Aanleveren gegevens

De dienstverlener moet jaarlijks de volgende gegevens aanleveren bij Blik op Werk:

- 4.1.a Het aantal beëindigde contracten in de meetperiode gericht op scholing, opleiding en training, uitgesplitst naar
 - 4.1.a1 contracten zonder prestatieafspraken
 - 4.1.a2 contracten met een prestatieafspraken
- 4.1.b Het aantal succesvol beëindigde contracten in de meetperiode, uitgesplitst naar
 - 4.1.b1 succesvolle contracten zonder prestatieafspraken
 - 4.1.b2 succesvolle contract met prestatieafspraken
- 4.1.c Het aantal contracten met een prestatieafspraken, genoemd bij 4.1.a.2 dat succesvol had moeten zijn.

Toelichting

- Het gaat hier om het aantal contracten tussen de opdrachtgever en de dienstverlener. Het gaat niet om bijvoorbeeld het aantal trainingen dat binnen dit contract wordt gegeven of het aantal deelnemers aan de training.
- Beëindigd houdt in dat er geen activiteiten meer plaatsvinden die onder dit contract vallen. Dit kan zijn na afronding, maar het kan ook voorkomen dat tussentijds het contract wordt beëindigd. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.
- Een voorbeeld van een prestatieafspraken is een afspraak over het aandeel deelnemers dat een diploma haalt (slagingspercentage).

¹⁹ Wanneer het verzorgen van een training of opleiding onderdeel is van een contract gericht op bijvoorbeeld toeliden naar werk, dan valt het verzorgen van de training of opleiding niet onder deze dienst, omdat het niet het einddoel is van het betreffende contract. Training & opleiding wordt in zo'n geval ingezet als middel om iemand naar werk toe te leiden.



- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering zoals vastgelegd in het contract zijn nagekomen. De dienstverlener kan dit op verschillende manieren aantonen, bijvoorbeeld via agenda's, planningen, voortgangsrapportages, deelnemerslijsten, evaluatieformulieren en betalingen. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Normen

- 4.1.1 Het percentage en het aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode is inzichtelijk.
- 4.1.2 Het percentage en aantal contracten waarin een prestatieafspraken is gemaakt, is inzichtelijk.
- 4.1.3 Van alle contracten met een prestatieafspraken is 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Als de dienstverlener meer heeft gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn.

Normberekening

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt met de volgende formules berekend of de dienstverlener aan de normen voldoet:

Norm 4.1.1: $(4.1.b1 + 4.1.b2)$ gedeeld door $(4.1.a1 + 4.1.a2)$. vermenigvuldigd met 100%

Norm 4.1.2: $4.1.b2$. gedeeld door $(4.1.a1 + 4.1.a2)$. vermenigvuldigd met 100%

Norm 4.1.3: $4.1.b2$. gedeeld door $4.1.c$. vermenigvuldigd met 100%



4.2 FYSIEKE/MENTALE BEHANDELING/BEGELEIDING

Beschrijving dienst

Onder deze dienst vallen alle contracten waarbij het einddoel²⁰ is om personen met een fysieke of mentale beperking zodanig te behandelen of begeleiden dat zij weer inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt. Kenmerkend voor deze dienst is dat ze gericht is op het individu. Daarom spreken we binnen het keurmerk over trajecten.

Voorbeelden van fysieke of mentale begeleiding of behandeling die onder de scope van het keurmerk valt, zijn:

- Multidisciplinaire behandeling
- Verhogen psychische weerbaarheid

We maken binnen het keurmerk geen onderscheid tussen typen begeleiding of behandeling. Ook de doelgroep van de begeleiding of behandeling is niet van belang.

Aanleveren gegevens

De dienstverlener moet jaarlijks de volgende gegevens aanleveren bij Blik op Werk:

- 4.2.a Het aantal beëindigde trajecten in de meetperiode met als einddoel fysieke of mentale begeleiding of behandeling (=aantal personen begeleidt/behandeld) uitgesplitst naar
 - 4.2.a1 trajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafspraken of individuele trajecten met of zonder prestatieafspraken die niet onder een collectief contract/mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.2.a2 trajecten afkomstig uit collectieve contracten/mantelovereenkomsten met een prestatieafspraken
- 4.2.b1 Het aantal succesvol beëindigde trajecten in de meetperiode, uitgesplitst naar
 - 4.2.b1 succesvol beëindigde trajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafspraken of individuele trajecten met of zonder prestatieafspraken die niet onder een collectief contract/mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.2.b2 succesvolle beëindigde trajecten afkomstig uit een collectieve contract/mantelovereenkomsten met een prestatieafspraken
- 4.2.c Het aantal contracten met een prestatieafspraken, genoemd bij 4.2.a.2 dat succesvol had moeten zijn.

Toelichting

- Het gaat hier om trajecten gericht op één persoon.
- Beëindigd houdt in dat er geen activiteiten meer plaatsvinden. Dit kan zijn na afronding, maar het kan ook voorkomen dat tussentijds het traject wordt beëindigd. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.
-

²⁰ Wanneer de begeleiding deel uitmaakt van een contract gericht op bijvoorbeeld toeleiden naar werk, dan valt het begeleiden van de personen niet onder deze dienst, omdat het niet het einddoel is van het betreffende contract. De begeleiding wordt in zo'n geval ingezet als middel bij toeleiding naar werk.



- Een voorbeeld van een prestatieafspraken is bijvoorbeeld het percentage personen dat klachtenvrij is.
- Onder een collectief contract/mantelovereenkomst wordt verstaan een overeenkomst die van toepassing is op meerdere personen.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering zoals vastgelegd in het contract zijn nagekomen. Dienstverleners kunnen dit op verschillende manieren aantonen, bijvoorbeeld via agenda's, planningen, voortgangsrapportages, eindrapporten of betalingen. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Normen

- 4.2.1 Inzichtelijk is het percentage en aantal afgeronde trajecten in de meetperiode
- 4.2.2 Inzichtelijk is het percentage en aantal trajecten waarin een prestatieafspraken is gemaakt.
- 4.2.3 Van alle contracten met trajecten waarbij een prestatieafspraken is gemaakt, is gemiddeld 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Als de dienstverlener meer heeft gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn.

Normberekening

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt met de volgende formules berekend of de dienstverlener aan de normen voldoet:

Norm 4.2.1: $(4.2.b1 + 4.2.b2)$ gedeeld door $(4.2.a1 + 4.2.a2)$. vermenigvuldigd met 100%

Norm 4.2.2: $4.2.b2$. gedeeld door $(4.2.a1 + 4.2.a2)$. vermenigvuldigd met 100%

Norm 4.2.3: $4.2.b2$. gedeeld door $4.2.c$. vermenigvuldigd met 100%



4.3 DIAGNOSE, ONDERZOEK, LOOPBAANORIENTATIE

Beschrijving dienst

Onder deze dienst vallen alle contracten waarbij het einddoel²¹ is om vast te stellen hoe een persoon ervoor staat en wat de mogelijkheden zijn voor deze persoon. Dit gebeurt op basis van diagnose of onderzoek. Het kan daarbij zowel gaan om een eenvoudig onderzoek (bijvoorbeeld van een uur) als om een onderzoekstraject van enkele weken.

Alle types diagnose, onderzoek en testen die een directe relatie hebben met activiteiten die vallen onder de scope van het keurmerk, rekenen we tot deze dienst. Voorbeelden zijn:

- Diagnostisch onderzoek.
- Assessment
- Belastbaarheidsonderzoek.
- Loopbaanonderzoek

Aanleveren gegevens

De dienstverlener moet jaarlijks de volgende gegevens aanleveren bij Blik op Werk:

4.3.a Het aantal beëindigde onderzoeken en diagnoses in de meetperiode

4.3.b Het aantal succesvol afgeronde onderzoeken en diagnoses.

Toelichting

- Het gaat hier om trajecten gericht op één persoon .
- Beëindigd houdt in dat er geen activiteiten meer plaatsvinden. Dit kan zijn na afronding, maar het kan ook voorkomen dat tussentijds het traject wordt beëindigd. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering zoals vastgelegd in het contract zijn nagekomen. Dit kan de dienstverlener op verschillende manieren aantonen, bijvoorbeeld via agenda's, plannings, voortgangsrapportages, opleveren eindrapporten, evaluatieformulieren en betalingen. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Normen

4.3.1 Het percentage en aantal succesvol afgeronde onderzoeken in de meetperiode is inzichtelijk.

Toetsing

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt de norm berekend volgens de volgende formule:

Norm 4.3.1: $4.3.b. \text{ gedeeld door } 4.3.a. \text{ vermenigvuldigd met } 100\%$.

²¹ Wanneer het onderzoek of de diagnose deel uitmaakt van een contract gericht op bijvoorbeeld toeleiden naar werk, dan valt het onderzoek niet onder deze dienst, omdat het niet het einddoel is van het betreffende contract. Diagnose of onderzoek wordt in zo'n geval ingezet als middel bij toeleiding naar werk.



4.4 ADVISERING EN ONDERZOEK

Omschrijving dienst

Onder deze dienst vallen alle contracten met als doel een advies uit te brengen aan of een onderzoek te doen bij een organisatie of een deel ervan. De dienst richt zich dus niet op één specifieke persoon maar op een groep, afdeling of totale organisatie.

Voorbeelden zijn :

- Uitvoeren Risico Inventarisatie en Evaluatie
- Advies uitbrengen rondom gezondheidsmanagement
- Introduceren Work Ability Index.
- Arbo-onderzoek

Aanleveren gegevens

De dienstverlener moet jaarlijks de volgende gegevens aanleveren bij Blik op Werk:

4.4.a Het aantal beëindigde contracten in de meetperiode met als einddoel advies en onderzoek

4.4.b Het aantal succesvol afgeronde beëindigde contracten.

Toelichting

- Het gaat hier om het aantal contracten dat is afgesloten tussen de opdrachtgever en de dienstverlener.
- Beëindigd houdt in dat er geen activiteiten meer plaatsvinden op dit contract. Dit kan zijn na afronding, maar het kan ook voorkomen dat tussentijds het contract wordt beëindigd. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering zoals vastgelegd in het contract zijn nagekomen. Dit kan de dienstverlener op verschillende manieren aantonen, bijvoorbeeld via agenda's, plannings, voortgangsrapportages, eindrapporten, evaluatieformulieren of betalingen. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Normen

4.4.1 Het percentage en aantal succesvol afgeronde contracten gericht op advies- en onderzoek in de meetperiode is inzichtelijk.

Normberekening

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt de norm berekend volgens de volgende formule:

Norm 4.4.1: $4.4.b. \text{ gedeeld door } 4.4.a. \text{ vermenigvuldigd met } 100\%$



4.5 JOB COACHING

Beschrijving dienst

Onder deze dienst verstaan we alle activiteiten die een arbeidsrelatie proberen te bestendigen. De reden dat begeleiding nodig is, kan diverse oorzaken hebben. De persoon in kwestie is niet in staat om volledig zelfstandig werk te verrichten en heeft hier begeleiding bij nodig. Of een persoon heeft extra begeleiding nodig om de arbeidsrelatie te bestendigen.

Jobcoaching kan zowel plaatsvinden bij een reguliere werkplek als bij een gesubsidieerde werkplek of stageplek.

Aanleveren gegevens

De dienstverlener moet jaarlijks de volgende gegevens aanleveren bij Blik op Werk:

4.5.a Het aantal beëindigde jobcoachtrajecten in de meetperiode

4.5.b Het aantal succesvol beëindigde jobcoachtrajecten in de meetperiode.

Toelichting

- Een verlenging van een jobcoachtraject wordt gezien als een beëindigd traject.
- Een voorbeeld van succesvol is dat een klant zelfstandig zijn werk kan voortzetten of een verlenging van het traject. Verder geldt dat de opdrachtgever bepaalt wat een succesvol traject is of niet.

Normen

4.5.1. Het percentage en het aantal succesvolle jobcoachtrajecten per jaar is inzichtelijk.

Toetsing

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt de norm berekend volgens de volgende formule:

Norm 4.5.1: $4.5.b. \text{ gedeeld door } 4.5.a. \text{ vermenigvuldigd met } 100\%$



4.6 VERZUIMBEGELEIDING

Omschrijving dienst

Onder deze dienst vallen alle contracten die dienstverleners sluiten met werkgevers rondom verzuimbegeleiding (conform wet- en regelgeving Wet Poortwachter). Onder deze dienst vallen niet de activiteiten die plaatsvinden wanneer een persoon langer ziek is en een plan van aanpak wordt opgesteld en uitgevoerd om deze persoon weer terug te laten keren naar het werk. Deze trajecten vallen onder de dienst toeleiden naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wet poortwachter).

Aanleveren gegevens

De dienstverlener moet jaarlijks de volgende gegevens aanleveren bij Blik op Werk:

- 4.6.a Het aantal uitgevoerde contracten in de meetperiode, zowel lopend als beëindigd
- 4.6.b Het aantal succesvol uitgevoerde contracten in de meetperiode

Toelichting

- Contracten rondom verzuimbegeleiding beslaan vaak meerdere jaren, maar worden wel jaarlijks geëvalueerd.
- Beëindigd houdt in dat er geen activiteiten meer plaatsvinden op dit contract. Dit kan zijn na afronding, maar het kan ook voorkomen dat tussentijds het contract wordt beëindigd. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering zoals vastgelegd in het contract in de meetperiode zijn nagekomen. Dit kan de dienstverlener op verschillende manieren aantonen. Het is ook mogelijk om te definiëren welke contracten niet succesvol zijn (bijvoorbeeld voortijdig beëindigen, of geen verlenging) en op basis hiervan het aantal succesvolle contracten in te vullen. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Normen

- 4.6.1 Inzichtelijk maken van aantal succesvolle contracten

Normberekening

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt de norm berekend volgens de volgende formule:

Norm 4.6.1: $4.6.b. \text{ gedeeld door } 4.6.a. \text{ vermenigvuldigd met } 100\%$.



4.7 OUTPLACEMENT

Beschrijving dienst

Deze dienstverlening richt zich op het aan het werk houden van medewerkers die hun baan dreigen te verliezen, zonder dat daar een fysieke of mentale klacht aan ten grondslag ligt. Het gaat veelal over reorganisaties. Ook klanten (werknemers) zelf kunnen voor een outplacementtraject kiezen. Het einddoel hoeft niet per definitie het vinden van werk te zijn. De opdrachtgever of klant²² bepaalt wat succesvol is.

Leidend voor de toetsing van de dienst outplacement zijn de afspraken tussen klant en dienstverlener. Als er prestatieafspraken gemaakt worden voor een bepaalde groep en deze zijn vastgelegd in een contract met de opdrachtgever, toetst Blik op Werk of de dienstverlener deze prestaties heeft behaald.

Aanleveren gegevens

De dienstverlener moet jaarlijks de volgende gegevens aanleveren bij Blik op Werk:

- 4.7.a Het aantal beëindigde outplacementtrajecten in de meetperiode (netto-uitstroom), uitgesplitst naar:
 - 4.7.a1 outplacementtrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafpraak of individuele trajecten met of zonder prestatieafpraak die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.7.a2 outplacementtrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafpraak
- 4.7.b1 Het aantal succesvol beëindigde outplacementtrajecten in de meetperiode, uitgesplitst naar:
 - 4.7.b1 succesvol beëindigde outplacementtrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafpraak of individuele trajecten met of zonder prestatieafpraak die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.7.b2 succesvolle beëindigde outplacementtrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafpraak
- 4.7.c Het aantal beëindigde outplacementtrajecten in de meetperiode met een prestatieafpraak genoemd onder 4.7.a.2 dat succesvol had moeten zijn
- 4.7.d Het aantal succesvol beëindigde outplacementtrajecten in de meetperiode, waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft ander werk gevonden', uitgesplitst naar:
 - 4.7.d1 outplacementtrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafpraak of individuele trajecten met of zonder prestatieafpraak die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.7.d2 outplacementtrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafpraak

Toelichting

- Beëindigd houdt in dat er geen activiteiten meer plaatsvinden. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

²² In sommige gevallen is de opdrachtgever alleen maar de financier en heeft hij verder geen enkele rol meer in het traject.



- Onder netto-uitstroom verstaan we alle trajecten die zijn afgerond en voortijdig zijn beëindigd waarvan de opdrachtgever aangeeft dat ze niet niet-succesvol zijn.
- Onder een prestatieafspraken verstaan we bijvoorbeeld een contract met een werkgever waarin staat dat 50% van zijn medewerkers die een outplacementtrajecten doorlopen een andere baan vindt.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering en het gewenste eindresultaat zoals vastgelegd in het contract zijn nagekomen. Dit hoeft niet per definitie een andere baan zijn. Het is aan de dienstverlener om aan te tonen dat een traject succesvol is. Dit kan bijvoorbeeld met eindrapporten, evaluatieverslagen of betalingen. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Normen

- 4.7.1 Het aantal en percentage succesvol afgeronde outplacementtrajecten is inzichtelijk.
- 4.7.2 Het aantal en percentage outplacementtrajecten afkomstig uit een contracten met een prestatieafspraken is inzichtelijk.
- 4.7.3 Van alle contracten met outplacementtrajecten waarbij een prestatieafspraken is gemaakt, is gemiddeld 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Als de dienstverlener meer dan gemiddeld heeft gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn.
- 4.7.4 Het percentage en aantal outplacementtrajecten met als resultaat ander werk is inzichtelijk.

Normberekening

- Norm 4.7.1: $(4.7.b1 + 4.7.b2)$ gedeeld door $(4.7.a1 + 4.7.a2)$. vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.7.2: $4.7.b2$ gedeeld door $(4.7.a1 + 4.7.a2)$ vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.7.3: $4.7.b2$ gedeeld door $4.7.c$ vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.7.4: $4.7.d1 + 4.7.d2$ gedeeld door $4.7.a1 + 4.7.a2$ vermenigvuldigd met 100%



4.8 TOELEIDEN VAN WERK NAAR WERK VANUIT FYSIEKE OF MENTALE BEPERKINGEN (WET POORTWACHTER)

Beschrijving dienst

Deze dienstverlening betreft alle trajecten die gerelateerd zijn aan de Wet poortwachter²³. Het doel van de trajecten is uiteindelijk het terugplaatsen van de klant op de oude werkplek of om mensen op een andere manier weer aan het werk te helpen. Binnen het keurmerk spreken we over werkhervattingstrajecten om zo het onderscheid met de diensten 4.7 en 4.9 scherp te houden. In de praktijk spreken veel dienstverleners over trajecten in het eerste of tweede spoor of over re-integratietrajecten.

Leidend voor de toetsing van de dienst toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen zijn de afspraken tussen klant en dienstverlener. Als er prestatieafspraken gemaakt worden voor een bepaalde groep en deze zijn vastgelegd in een contract met de opdrachtgever, toetst Blik op Werk of de dienstverlener deze prestaties heeft behaald.

Aanleveren gegevens

De dienstverlener moet jaarlijks de volgende gegevens aanleveren bij Blik op Werk:

- 4.8.a Het aantal beëindigde werkhervattingstrajecten in de meetperiode (netto-uitstroom), uitgesplitst naar:
 - 4.8.a1 werkhervattingstrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafpraak of individuele trajecten met of zonder prestatieafpraak die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.8.a2 werkhervattingstrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafpraak
- 4.8.b1 Het aantal succesvol beëindigde werkhervattingstrajecten in de meetperiode, uitgesplitst naar:
 - 4.8.b1 succesvol beëindigde werkhervattingstrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafpraak of individuele trajecten met of zonder prestatieafpraak die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.8.b2 succesvolle beëindigde werkhervattingstrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafpraak
- 4.8.c Het aantal beëindigde werkhervattingstrajecten in de meetperiode met een prestatieafpraak genoemd onder 4.8.a.2 dat succesvol had moeten.
- 4.8.d Het aantal succesvol beëindigde werkhervattingstrajecten in de meetperiode, waarbij het resultaat is 'de deelnemer is weer aan het werk', uitgesplitst naar:
 - 4.8.d1 werkhervattingstrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafpraak of individuele trajecten met of zonder prestatieafpraak die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.8.d2 werkhervattingstrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafpraak

²³ Trajecten in het eerste en tweede spoor.



Toelichting

- Beëindigd houdt in dat er geen activiteiten meer plaatsvinden. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.
- Onder netto-uitstroom verstaan we alle trajecten die zijn afgerond en voortijdig zijn beëindigd waarvan de opdrachtgever aangeeft dat ze niet succesvol zijn.
- Een voorbeeld van een prestatieafspraken is een werkgever die afsprekt dat jaarlijks alle personen die 1^e of 2^e spoortraject doorlopen, hiervan tenminste 80% of meer zijn werk heeft hervat binnen de gestelde wettelijke termijnen.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering en het gewenste eindresultaat zoals vastgelegd in het contract zijn nagekomen. Dit hoeft niet per definitie een andere baan zijn. Het is aan de dienstverlener om aan te tonen dat een traject succesvol is. Dit kan bijvoorbeeld met eindrapporten, evaluatieverslagen of betalingen. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Normen

- 4.8.1 Het aantal en percentage succesvol afgeronde werkhervattingstrajecten is inzichtelijk.
- 4.8.2 Het aantal en percentage werkhervattingstrajecten afkomstig uit een contract met een prestatieafspraken is inzichtelijk.
- 4.8.3 Van alle contracten met werkhervattingstrajecten waarin een prestatieafspraken is gemaakt is gemiddeld 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Als de dienstverlener gemiddeld meer heeft gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn.
- 4.8.4 Het percentage en aantal werkhervattingstrajecten met als resultaat 'weer aan het werk' is inzichtelijk.

Normberekening

- Norm 4.8.1: $(4.8.b1 + 4.8.b2)$ gedeeld door $(4.8.a1 + 4.8.a2)$. vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.8.2: $4.8.b2$ gedeeld door $(4.8.a1 + 4.8.a2)$ vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.8.3: $4.8.b2$. gedeeld door $4.8.c$ vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.8.4: $4.8.d1 + 4.8.d2$ gedeeld door $4.8.a1 + 4.8.a2$ vermenigvuldigd met 100%



4.9 TOELEIDEN NAAR WERK - VANUIT SITUATIE GEEN WERK

Beschrijving dienst

Onder deze dienst vallen alle contracten en trajecten waarbij het einddoel is om werkzoekenden of mensen met een uitkering aan het werk te krijgen. Dit gebeurt door middel van re-integratietrajecten waarbij UWV-Werkbedrijf of een gemeente opdrachtgever is.

Onder het begrip werk verstaan we:

- Een contract met een werkgever voor een bepaalde tijd
- Een eigen onderneming
- Een gesubsidieerde baan (werkervaringsplek, participatiebaan, voor- of schakeltraject).

Het plaatsen van mensen bij een SW-bedrijf valt buiten de scope van het keurmerk. In zo'n geval zien we het SW-bedrijf als werkgever. Als er echter afspraken zijn over doorstroming van een aantal personen, dan vallen deze trajecten wel onder de scope van keurmerk.

Aanleveren gegevens

De dienstverlener moet jaarlijks de volgende gegevens aanleveren bij Blik op Werk:

- 4.9.a Het aantal beëindigde re-integratietrajecten in de meetperiode (netto-uitstroom), uitgesplitst naar:
- 4.9.a1 re-integratietrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafpraak of individuele trajecten met of zonder prestatieafpraak die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.9.a2 re-integratietrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafpraak
- 4.9.b1 Het aantal succesvol beëindigde re-integratietrajecten in de meetperiode, uitgesplitst naar:
- 4.9.b1 succesvol beëindigde re-integratietrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafpraak of individuele trajecten met of zonder prestatieafpraak die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.9.b2 succesvolle beëindigde re-integratietrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafpraak
- 4.9.c Het aantal beëindigde re-integratietrajecten in de meetperiode met een prestatieafpraak (a.2) dat succesvol had moeten.
- 4.9.d Het aantal succesvol beëindigde re-integratietrajecten in de meetperiode, waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft werk gevonden', uitgesplitst naar:
- 4.9.d1 re-integratietrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafpraak of individuele trajecten met of zonder prestatieafpraak die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.9.d2 re-integratietrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafpraak

Toelichting

- Beëindigd houdt in dat er geen activiteiten meer plaatsvinden. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.



- Onder netto-uitstroom verstaan we alle trajecten die zijn afgerond en voortijdig zijn beëindigd waarvan de opdrachtgever aangeeft dat ze niet niet-succesvol zijn. Sterfgevallen mogen buiten beschouwing van het keurmerk worden gehouden.
- Een voorbeeld van een prestatieafspraken is een mantelovereenkomst met het UWV voor IRO's waarbij 50% of meer de IRO-kandidaten binnen een bepaalde tijd aan het werk moet zijn.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering en het gewenste eindresultaat zoals vastgelegd in het contract zijn nagekomen. Dit hoeft niet per definitie een andere baan zijn. Het is aan de dienstverlener om aan te tonen dat een traject succesvol is. Dit kan bijvoorbeeld met eindrapporten, evaluatieverslagen of betalingen. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Normen

- 4.9.1 Het aantal en percentage succesvol afgeronde re-integratietrajecten is inzichtelijk.
- 4.9.2 Het aantal en percentage re-integratietrajecten afkomstig uit een contract met een prestatieafspraken is inzichtelijk.
- 4.9.3 Van alle contracten met re-integratietrajecten waarbij een prestatieafspraken is gemaakt, is gemiddeld 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Als de dienstverlener gemiddeld meer heeft gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn²⁴.
- 4.9.4 Het percentage en aantal re-integratietrajecten met als resultaat 'werk' is inzichtelijk.

Normberekening

- Norm 4.9.1: $(4.9.b1 + 4.9.b2)$ gedeeld door $(4.9.a1 + 4.9.a2)$. vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.9.2: $4.9.b2$ gedeeld door $(4.9.a1 + 4.9.a2)$ vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.9.3: $4.9.b2$ gedeeld door $4.9.c$ vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.9.4: $4.9.d1 + 4.9.d2$ gedeeld door $4.9.a1 + 4.9.a2$ vermenigvuldigd met 100%

²⁴ Om de mogelijke nadelige effecten van meten op uitstroom te compenseren (een tweejarig contract heeft in het eerste jaar vaak meer succesvolle afrondingen dan in het tweede jaar) zal bij de beoordeling van de normen ook naar de resultaten van het voorgaande jaar worden gekeken. Dit wordt een taak van de auditor.



4.10 SOCIALE ACTIVERING OF BEGELEIDING

Omschrijving dienst

Deze categorie dienstverlening richt zich op mensen die een uitkering ontvangen en bij wie regulier werk nog niet haalbaar is. Zij zullen eerst een aantal andere activiteiten moeten uitvoeren voordat ze daartoe over kunnen gaan. De dienstverlening richt zich op het inzicht geven in eigen mogelijkheden en kansen. Maar ook het bieden van zorg met als doel de zelfredzaamheid van de klant te vergroten valt onder deze dienst.

- Het plaatsen van mensen bij een SW-bedrijf valt buiten de scope van het keurmerk. In zo'n geval zien we het SW-bedrijf als werkgever. Als er echter afspraken zijn over doorstroming van een aantal personen, dan vallen deze trajecten wel onder de scope van keurmerk.

Aanleveren gegevens

De dienstverlener moet jaarlijks de volgende gegevens aanleveren bij Blik op Werk:

- 4.10.a Het aantal beëindigde sociale activeringstrajecten in de meetperiode (netto-uitstroom), uitgesplitst naar:
 - 4.10.a1 sociale activeringstrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafspraken of individuele trajecten met of zonder prestatieafspraken die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.10.a2 sociale activeringstrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafspraken
- 4.10.b1 Het aantal succesvol beëindigde sociale activeringstrajecten in de meetperiode, uitgesplitst naar:
 - 4.10.b1 succesvol beëindigde sociale activeringstrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafspraken of individuele trajecten met of zonder prestatieafspraken die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.10.b2 succesvolle beëindigde sociale activeringstrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafspraken
- 4.10.c Het aantal beëindigde sociale activeringstrajecten in de meetperiode met een prestatieafspraken (a.2) dat succesvol had moeten.
- 4.10.d Het aantal succesvol beëindigde sociale activeringstrajecten in de meetperiode, waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft werk gevonden', uitgesplitst naar:
 - 4.10.d1 sociale activeringstrajecten afkomstig uit een collectief contract zonder prestatieafspraken of individuele trajecten met of zonder prestatieafspraken die niet onder een collectief contract of mantelovereenkomst vallen (er is een contract voor 1 persoon)
 - 4.10.d2 sociale activeringstrajecten afkomstig uit een collectief contract/mantelovereenkomst met een prestatieafspraken

Toelichting

- Het gaat hier om het aantal trajecten dat is afgesloten.



- Beëindigd houdt in dat er geen activiteiten meer plaatsvinden. Dit kan zijn na afronding, maar het kan ook voorkomen dat tussentijds het traject wordt beëindigd. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering zoals vastgelegd in het contract zijn nagekomen. Dit kan de dienstverlener op verschillende manieren aantonen, bijvoorbeeld via agenda's, planningen, voortgangsrapportages, eindrapporten en betalingen. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.
- Een voorbeeld van een prestatieafspraken is een vastgesteld percentage personen dat actief moet zijn als vrijwilliger.

Normen

- 4.10.1 Het aantal en percentage succesvol afgeronde sociale activeringstrajecten is inzichtelijk.
- 4.10.2 Het aantal en percentage beëindigde sociale activeringstrajecten afkomstig uit een contract met een prestatieafspraken is inzichtelijk.
- 4.10.3 Van alle contracten met beëindigde sociale activeringstrajecten waarbij een prestatieafspraken is gemaakt, is gemiddeld 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Als de dienstverlener gemiddeld meer heeft gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn.
- 4.10.4 Het percentage en aantal beëindigde sociale activeringstrajecten met als resultaat 'werk' is inzichtelijk.

Normberekening

- Norm 4.10.1: $(4.10.b1 + 4.10.b2)$ gedeeld door $(4.10.a1 + 4.10.a2)$. vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.10.2: $4.10.b2$ gedeeld door $(4.10.a1 + 4.10.a2)$ vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.10.3: $4.10.b2$ gedeeld door $4.10.c$ vermenigvuldigd met 100%
- Norm 4.10.4: $4.10.d1 + 4.10.d2$ gedeeld door $4.10.a1 + 4.10.a2$ vermenigvuldigd met 100%



4.11 INBURGERINGSCURSUSSEN EN DUALE TRAJECTEN

Algemene informatie

Blik op Werk ontwikkelde het Keurmerk Inburgeren eind 2006 voor aanbieders van inburgeringscursussen. Aanleiding was de Wet inburgering. Die stelde dat de cursist de cursus moet inkopen bij een instelling met het keurmerk om in aanmerking te komen voor een lening- en/of vergoeding. In de afgelopen jaren is gebleken dat het Keurmerk Inburgeren in een behoefte voorziet. Toch houden we het niet in stand, want het aantal zelfmelders is gering en het aantal gemeenten dat het keurmerk gebruikt, is beperkt. Omdat de systematiek van het Keurmerk Inburgeren en het Blik op Werk Keurmerk vrijwel gelijk is en omdat een aantal aanbieders ook het Blik op Werk Keurmerk had of wilde behalen, hebben we besloten het Keurmerk Inburgeren op te heffen. Vanaf nu is inburgeren een aparte dienst onder het Blik op Werk Keurmerk.

De mogelijkheid om een 'voorlopig Keurmerk Inburgeren' te behalen, is met de integratie in het Blik op Werk Keurmerk vervallen.

Omschrijving dienst

Onder de dienst inburgeringscursussen vallen contracten waarbij de dienstverlener activiteiten verricht die tot doel hebben om inburgeraars voor te bereiden op het inburgeringsexamen of het Staatsexamen NT2. Met het behalen van een van deze examens voldoet de inburgeraar aan de inburgeringsplicht.

Het kan daarbij gaan om cursussen die door een inburgeraar zelf worden ingekocht (als 'zelfmelder' of in het kader van een persoonsvolgend budget). Gemeenten of werkgevers kunnen ook cursussen inkopen, zowel voor één cursist als voor meerdere cursisten (in een collectief contract). Gemeenten vormen de grootste groep opdrachtgevers.

Normen

Binnen de dienst inburgeringscursussen onderscheiden we vijf hoofdnormen:

- 4.11.1 Inhoud cursuscontract
- 4.11.2 Wachtijd tot start cursus
- 4.11.3 Doorlooptijd cursussen
- 4.11.4 Resultaat cursussen
- 4.11.5 Resultaat collectieve contracten

Op de volgende pagina's wordt per norm beschreven wat deze inhoudt, waaraan u moet voldoen, wat u moet aanleveren en hoe u wordt getoetst.



NORM 4.11.1 CURSUSCONTRACT

Doel

Het vastleggen van de rechten en plichten van de cursusaanbieder en cursist.

Omschrijving norm

4.11.1 Voor 100% van de cursisten die vallen onder de nieuwe Wet inburgering of de Regelingen 2007, is een cursuscontract is opgesteld volgens de 'inhoudelijke eisen cursuscontract', tenzij de opdrachtgever het opstellen van een cursuscontract verbiedt

Inhoudelijke eisen cursuscontract

In het cursuscontract moeten de volgende punten zijn vastgelegd.

4.11.1a. Doel van de cursus: voorbereiden op het inburgeringsexamen of voorbereiden op het Staatsexamen NT2.

4.11.1b. Profiel van de cursist (alleen de onderdelen vermelden die van toepassing zijn):

- Doel: inburgeringsexamen / Staatsexamen NT2
- Profiel inburgeringsexamen (indien van toepassing): OGO (Opvoeding, Gezondheidszorg, Onderwijs) / Werk / Maatschappelijke participatie / Ondernemerschap.
- Staatsexamen NT2.
- Leerprofiel van de cursist: niveaus 1a, 1b, 1c, 2, 3 en 4 (toelichting [bijlage Leerprofielen](#)).

4.11.1c. BurgerServiceNummer

4.11.1d. Inhoud van de cursus:

- verwachte duur van de cursus
 - verwachte startdatum van de eerste inhoudelijke activiteit
 - verwachte einddatum van de laatste inhoudelijke activiteit
- frequentie aanwezigheid, duur aanwezigheid en groepsgrootte
- begeleidingsintensiteit: beschrijving van de hoeveelheid ondersteuning van de cursist door een begeleider
- verwachting van de studiebelasting: gemiddeld aantal uren die de cursist aan de studie per week besteedt (aanwezigheid en zelfstudie)
- afspraken rondom voortgangsbewaking met de cursist
- toelichten afspraken rondom wijze en de vorm van afnemen examens (door wie, waar en wanneer wordt het examen afgenomen, welke CH's, CP's gaat de cursist doen?, etc.):
 - praktijkexamen en centraal examen (bij inburgeringscursus)
 - Staatsexamen NT2

4.11.1e. Prijs (in het geval dat de cursist zelf de inkoper en financier is van de cursus)

4.11.1f. Melden aanwezigheid privacyreglement en klachtenprocedure

4.11.1g. Rechten en plichten van cursist:

- betalingsverplichting (in geval de cursist zelf de inkoper en financier is van de cursus)
- aanwezigheidsplicht
- akkoord met het uitwisselen van NAWT-gegevens en informatie betreffende examens en diploma's tussen keurmerkdeelnemer en IB-Groep
- akkoord met het doorgeven van NAWT-gegevens aan organisatie die het tevredenheidsonderzoek uitvoert en het meewerken aan dit onderzoek



- als de cursist tekent in een periode dat het keurmerk 'tijdelijk ongeldig' is, en de aanbieder het keurmerk daarna toch verliest, dan kan de cursist als hij dat wil en als hij niet op de hoogte was van de tijdelijke ongeldigheid toen hij het contract tekende, het contract ontbinden en alle betaalde kosten terugkrijgen.
- 4.11.1h. Ontbindende voorwaarden voor cursist en aanbieder. Ontbindende voorwaarden worden alleen afgesproken als de cursist de inkoper is van de cursus. Als de gemeente de cursus inkoopt, worden de ontbindende voorwaarden in het contract tussen gemeente en aanbieder vastgelegd. Vastgelegd moet worden:
- op welke gronden de cursist het contract kan ontbinden
 - op welke gronden de aanbieder het contract kan ontbinden
 - dat als de aanbieder het (voorlopige) keurmerk verliest:
 - de cursist het recht heeft om het contract te ontbinden
 - de cursist aanspraak kan maken op het resterende cursusgeld. Het cursusgeld wordt geretourneerd. Er moet worden vastgesteld hoe het resterende cursusgeld wordt bepaald. (Toelichting: Bij verlies van het voorlopige keurmerk mag de cursist altijd de cursus afmaken onder de lenings- en vergoedingsfaciliteit.)
- 4.11.1i. Het complete cursuscontract dient mondeling te worden besproken alvorens de cursist deze ondertekent.

Toelichting op de norm

- Voor elke inburgeraar die onder de nieuwe Wet inburgering of een van de Regelingen 2007 valt en een cursus wil volgen ter voorbereiding op het inburgeringsexamen of Staatsexamen NT2, wordt een cursuscontract opgesteld. Ook voor cursisten die van de oude naar de nieuwe wetgeving zijn omgezet (Web-gelden/nieuwkomers) en die de verplichting krijgen het inburgeringsexamen te doen, moet een cursuscontract worden opgesteld.
- Het opstellen van dit cursuscontract gebeurt verplicht door alle keurmerkdeelnemers voor alle inburgeraars die een cursus gaan volgen, ongeacht of deze inburgeraars onder een collectief contract vallen of zichzelf hebben aangemeld en ongeacht of het een volledige of deel van een cursus betreft. Bij collectieve aanmeldingen door een gemeente zijn dus twee contracten van toepassing; een collectief contract tussen de cursusaanbieder en gemeente en een individueel cursuscontract tussen de cursusaanbieder en cursist.
- Als het een cursuscontract voor een inburgeraar betreft die valt onder een (collectief) contract met de gemeente of andere opdrachtgever, is het onderliggende contract met deze opdrachtgever leidend. Dit betekent dat afspraken gemaakt met deze opdrachtgever over bijvoorbeeld de duur van de cursus moeten worden doorvertaald naar het cursuscontract.
- Als de hoofdaannemer al een cursuscontract met de cursist heeft opgesteld, mag de onderaannemer dit overnemen en hoeft hij geen apart contract te sluiten, mits:
 - alle relevante afspraken over de dienstverlening van de onderaannemer zijn genoemd
 - de naam van de onderaannemer en zijn rol zijn genoemd (zodat de cursist weet met wie hij in het kader van het contract te maken heeft)
 - de onderaannemer een kopie van het volledige cursuscontract ontvangt.
- In het cursuscontract staan alle rechten en plichten voor de cursist en de cursusaanbieder. Zo weet de cursist exact wat er van hem/haar verwacht wordt en wat hij/zij kan verwachten van de cursusaanbieder.
- Tijdens de cursus mogen afspraken in het cursuscontract aangepast worden, mits dit aangepaste contract wordt ondertekend door alle partijen: de cursusaanbieder, de cursist en



eventueel ook de institutionele opdrachtgever. Deze instemming moet voor de auditor na te gaan zijn, bijvoorbeeld via e-mails of brieven. Mondelinge afspraken zijn niet te traceren en derhalve niet akkoord.

- Keurmerkdeelnemers mogen de naamgeving 'cursuscontract' veranderen als het gebruik hiervan problemen veroorzaakt in systemen of andere communicatie. Het cursuscontract kan ook bestaan uit meerdere documenten, waarbij andere overeenkomsten als hoofdstuk of bijlage kunnen zijn opgenomen en bijvoorbeeld in een voorblad de voorwaarden worden vastgelegd die specifiek zijn voor deze dienst noodzakelijk zijn. Doel blijft dat de afspraken voor cursusaanbieder en cursist helder zijn vastgelegd.
- In het uitzonderlijke geval dat de opdrachtgever het opstellen van een cursuscontract tussen cursusaanbieder en cursist verbiedt, moet dat worden aangetoond aan de auditor. De cursusaanbieder dient wel alle afspraken met de opdrachtgever die betrekking hebben op de indicatoren van het keurmerk op zo'n manier vast te leggen dat de resultaten kunnen worden bepaald. De cursist dient, eventueel via de opdrachtgever, akkoord te geven voor de uitwisseling van NAWT-gegevens met de IB-groep en de uitvoerder van het tevredenheidsonderzoek.



NORM 4.11.2 WACHTTIJD TOT START CURSUS

Omschrijving norm

4.11.2. Tenminste 80% van de eerste activiteiten die in het kader van de cursussen worden uitgevoerd is gestart binnen de termijn die is overeengekomen.

Toelichting

- Deze doorlooptijd heeft betrekking op de tijd, gemeten in kalenderdagen, tussen het moment van akkoord voor de cursus en de daadwerkelijke start.
- Het is voor de berekening van belang om een onderscheid te maken tussen de gevallen waarbij de cursist opdrachtgever/financier is en dus zelf akkoord geeft voor de start van de cursus en de gevallen waarbij de cursist niet zelf de opdrachtgever/financier is van de cursus.

Cursist is niet de opdrachtgever/financier

Voor een inburgeraar die valt onder een (collectief) contract met de gemeente of andere opdrachtgever, is het onderliggende contract met deze opdrachtgever leidend. Dit betekent dat afspraken gemaakt met deze opdrachtgever over de start van de cursus moeten worden doorvertaald naar het cursuscontract.

Als aanmelddatum wordt de datum gehanteerd waarop de opdrachtgever de opdracht heeft gegeven om een specifieke cursist de cursus aan te bieden.

In het geval dat de opdrachtgever niet instemt met het opstellen van een cursuscontract, wordt de afspraak over de termijn tot de start van de cursus uit het contract met de opdrachtgever rechtstreeks aangehouden.

Cursist is zelf de opdrachtgever/financier

Als het een inburgeraar betreft die zelf opdrachtgever/financier is dan is de 'datum accordering' de datum waarop de cursist het individuele cursuscontract heeft getekend. Indien het cursuscontract later wordt getekend dan dat de eerste activiteit is gestart, is er sprake van een negatieve doorlooptijd. Dit wordt gezien als een doorlooptijd van nul (0) dagen.

- Bij het berekenen van de doorlooptijd gaat het om de dagen tot en met de start van de eerste activiteit. Voorbeeld: wanneer de datum accordering 1 juni is en de datum eerste activiteit op 10 juni, dan is de doorlooptijd 9 kalenderdagen.

Aanlevering gegevens

Cursist is niet de opdrachtgever/financier

- 4.11.2a Aantal cursisten dat is aangemeld door een opdrachtgever.
4.11.2b Aantal cursisten voor wie de eerste activiteit is gestart.



- 4.11.2c Aantal cursisten voor wie de eerste activiteit is gestart en voor wie afspraken zijn gemaakt over de maximale tijd tussen aanmelding en start van de eerste activiteit.
- 4.11.2d Aantal cursisten van punt 4.11.2c waarbij de eerste activiteit is gestart binnen de termijn die hierover met de opdrachtgever is afgesproken.
- 4.11.2e Gemiddeld aantal kalenderdagen tussen de aanmelddatum en de start van de eerste activiteit (het gaat hier om het gemiddelde aantal dagen voor de cursisten die bij punt b zijn genoemd).

Cursist is zelf de opdrachtgever/financier

- 4.11.2f Aantal cursisten dat een cursuscontract heeft ondertekend.
- 4.11.2g Aantal cursisten voor wie de eerste activiteit is gestart.
- 4.11.2h. Aantal cursisten voor wie de eerste activiteit is gestart en dat voor de eerste dag van de cursus het cursuscontract heeft ondertekend.
- 4.11.2i Aantal cursisten voor wie de eerste activiteit is gestart en dat voor de eerste dag van de cursus het cursuscontract heeft ondertekend en voor wie afspraken zijn gemaakt over de maximale tijd tussen aanmelding en start van de eerste activiteit.
- 4.11.2j Aantal cursisten voor wie de eerste activiteit is gestart en dat voor de eerste dag van de cursus het cursuscontract heeft ondertekend (4.11.2i) en voor wie de eerste activiteit is gestart binnen de termijn die hierover met de cursist in het cursuscontract is afgesproken.
- 4.11.2k Gemiddeld aantal kalenderdagen tussen de accordering van het cursuscontract en de start van de eerste activiteit van alle cursisten van wie de doorlooptijd minimaal 1 dag is geweest. Toelichting: het gaat hier om het gemiddelde aantal dagen voor de cursisten die bij 4.11.2.i zijn genoemd.

Normberekening

Norm 4.11.2 $4.11.2d + 4.11.2j$ gedeeld door $4.11.2c + 4.11.2k$ vermenigvuldigd met 100%



NORM 4.11.3. DOORLOOPTIJD CURSUS

Omschrijving norm

4.11.3 Tenminste 80% van de cursussen die zijn uitgevoerd, is afgerond binnen de termijn die is overeengekomen.

Toelichting

- Deze indicator meet of de afspraken over de cursusduur (de doorlooptijd) zijn nagekomen en geeft inzicht in de gemiddelde doorlooptijden. Hiervoor wordt géén onderscheid meer gemaakt tussen volledig afgeronde totale cursussen en volledig afgeronde deelcursussen.
- De doorlooptijd heeft betrekking op de tijd, gemeten in kalenderdagen, tussen de start van de eerste en het einde van de laatste inhoudelijke activiteit, zoals vermeld in het cursuscontract van de cursist. De tijd tussen het einde van de laatste inhoudelijke activiteit en het examen wordt niet meegerekend omdat de cursusaanbieder hier geen invloed op heeft.
- Indien het een inburgeraar betreft die valt onder een (collectief) contract met de gemeente of andere opdrachtgever, is het onderliggende contract met deze opdrachtgever leidend. Dit betekent dat afspraken gemaakt met deze opdrachtgever over de start en het einde van de cursus moeten worden doorvertaald naar het cursuscontract. Ook als de opdrachtgever niet toestaat dat er een cursuscontract met de cursist wordt afgesproken, wordt hier de afspraak met de opdrachtgever aangehouden.

Aanlevering gegevens

- 4.11.3a Aantal cursussen dat volledig is afgerond (alle afgesproken activiteiten zijn uitgevoerd, er is geen sprake van tussentijds afbreken).
- 4.11.3b Aantal cursussen dat volledig is afgerond en waarvoor afspraken waren gemaakt over de doorlooptijd.
- 4.11.3c Aantal cursussen dat volledig is afgerond en waarvoor afspraken waren gemaakt over de doorlooptijd en die zijn afgerond binnen de tijd die met de cursist in het cursuscontract²⁵ is afgesproken.
- 4.11.3d Gemiddeld aantal kalenderdagen tussen de start van de eerste inhoudelijke activiteit en het einde van de laatste inhoudelijke activiteit, zoals genoemd in het cursuscontract²⁶.

Normberekening

Norm 4.11.3 = 4.11.3c gedeeld door 4.11.3b vermenigvuldigd met 100%.

²⁵ of, indien de opdrachtgever een cursuscontract verbiedt het contract met de opdrachtgever

²⁶ idem



NORM 4.11.4 SLAGINGSPERCENTAGE

Omschrijving norm

4.11.4 De norm is vastgesteld op het gemiddelde slagingspercentage over alle keurmerkdeelnemers minus "10%-punt".

Voorbeeld: bij een gemiddeld slagingspercentage van 85% zal de grens waarboven de keurmerkdeelnemers moeten presteren dus liggen op 75%.

Toelichting

- Per rapportageperiode wordt gemeten hoeveel cursisten zijn opgegaan voor een deelexamen inburgeringsexamen of Staatsexamen NT2, uitgesplitst naar KNS, TGN, EPE en PE²⁷ en hoeveel cursisten hiervan dat examen in één of twee keer hebben gehaald.
- Een cursist die alle vier de deelexamens moet doen, komt dus uiteindelijk minimaal vier maal en maximaal acht maal voor in de berekening. Voor elk van de vier deelexamens die hij de eerste of tweede keer doet, wordt namelijk bekeken of hij het ook die keer heeft behaald.
- Het is de bedoeling dat cursisten nadat ze de cursus hebben gevolgd, slagen voor het examen waarvoor ze zijn opgeleid. Daarom wordt niet gekeken naar de cursisten die gestart zijn, maar naar de cursisten die opgegaan zijn voor het examen.

Aanleveren gegevens

4.11.4a Aantal deelexamens dat in de rapportageperiode voor de eerste of tweede maal is afgelegd (poging) uitgesplitst naar type deelexamen (KNS, TGN, EPE, PE) en Staatsexamen.

4.11.4b Aantal deelexamens van de bij punt a opgegeven deelexamens (dus eerste of tweede poging) dat in de rapportageperiode met goed gevolg is afgelegd (geslaagd) - uitgesplitst naar type deelexamen (KNS, TGN, EPE, PE) en Staatsexamen.

Informatie over het behalen van de deelexamens voor het inburgeringsdiploma en het Staatsexamen NT2 en het uiteindelijke diploma wordt maandelijks op verzoek van de cursusaanbieders door de IB-Groep aangeleverd.

Normberekening

Norm 4.11.4 = 4.11.4b gedeeld door 4.11.4a vermenigvuldigd met 100%.

²⁷ KNS (kennis van de Nederlandse samenleving), TGN (toets gesproken Nederlands) en het EPE (elektronisch praktijkexamen), PE (praktijkexamen)



NORM 4.11.5. CONTRACTPRESTATIE AFGERONDE COLLECTIEVE CONTRACTEN

Omschrijving norm

- 4.11.5.1 Tenminste 80% realiseren van de afspraak over inburgeringsdoelstellingen die met de opdrachtgever overeengekomen is.
- 4.11.5.2 Tenminste 80% realiseren van de afspraak over participatiedoelstellingen die met de opdrachtgever overeengekomen is.

Toelichting

- Een gemeente of andere opdrachtgever kan voor inburgeraars een (collectief) contract met een cursusaanbieder afsluiten. Het kan daarbij gaan om een collectief contract waarin het opgaan voor of het behalen van het inburgeringsdiploma het doel is, maar ook om een collectief contract waarin duale trajecten zijn afgesproken.
- Het keurmerk ziet een collectief contract als afgerond, als van 95% van het aantal in het collectieve contract gestarte cursisten het traject (dus ofwel alleen de cursus ofwel de cursus en het traject om te komen tot participatie) is beëindigd. De cursusaanbieder levert de gegevens aan over het totaal van alle collectieve contracten, en niet voor ieder contract afzonderlijk.
- De berekening van deze indicator gaat alleen over collectieve contracten waarin concrete resultaatafspraken zijn opgenomen over de inburgering en/of de participatie.
- Voor de inburgeringsdoelstelling kan het gaan om het met goed gevolg afronden van modules, het opgaan voor het examen of het behalen van het examen of diploma. Als in één contract meerdere afspraken voorkomen, dan wordt alleen de afspraak voor het hoogste doel gerapporteerd (dus in de volgorde slagen – opgaan examen – module afronden).
- Voor de participatiedoelstelling kan het gaan om werk verkrijgen, maatschappelijk meedoen of andersoortige participatie. Bij de berekening wordt hier geen onderscheid aangebracht binnen de participatiedoelstelling.
- Voor deze indicator is het aantal pogingen dat een cursist nodig heeft om (onderdelen van) het inburgeringsexamen te behalen, niet van belang.
- Deze indicator is niet van toepassing op cursussen en trajecten die in onderaanneming zijn uitgevoerd.
- Een collectief contract dat wordt verlengd en waarbij vanwege die verlenging nieuwe cursisten instromen, wordt gezien als een nieuw contract. Een collectief contract dat wordt verlengd, maar waarbij alleen de einddatum wordt verschoven (en er geen nieuwe instroom is) wordt niet gezien als nieuw contract.



Aanleveren gegevens

Collectieve contracten met inburgeringsdoelstelling

- 4.11.5a Totaal aantal collectieve contracten dat met opdrachtgevers is afgerond/beëindigd. Let op: een contract wordt als afgerond of beëindigd gezien als tenminste 95% van het aantal in het contract gestarte cursisten de cursus/het traject is beëindigd en dus het eindresultaat bekend is.
- 4.11.5b Totaal aantal collectieve contracten genoemd bij punt 4.11.5a waarin resultaatafspraken zijn gemaakt over de inburgeringsdoelstelling (slagen voor het examen, opgaan voor examen, module afronden).
- 4.11.5c Totaal aantal gestarte inburgeringscursussen binnen de bij 4.11.b bedoelde contracten (dus contracten waarbinnen afspraken zijn gemaakt over de inburgeringsdoelstelling en waarvan dus van tenminste 95% van de gestarte cursisten de cursus heeft beëindigd).
- 4.11.5d Totaal aantal cursisten binnen de bij 4.11.5b bedoelde contracten (met afspraken over de inburgeringsdoelstelling en waarvan tenminste 95% van de cursisten de cursus heeft beëindigd) dat, conform de afspraken met de opdrachtgever, de inburgeringsdoelstelling had moeten behalen.
- 4.11.e Totaal aantal cursisten binnen de bij 4.11.5b bedoelde contracten (met afspraken over de inburgeringsdoelstelling en waarvan tenminste 95% van de cursisten de cursus heeft beëindigd) dat de inburgeringsdoelstelling heeft behaald.

Collectieve contracten met ook nog een participatiedoelstelling

- 4.11.5f Totaal aantal collectieve contracten genoemd bij punt a waarin resultaatafspraken zijn gemaakt over de participatiedoelstelling
- 4.11.5g Totaal aantal gestarte trajecten binnen de bij f bedoelde contracten (dus contracten waarbinnen afspraken zijn gemaakt over participatie en waarvan dus van tenminste 95% van de gestarte cursisten het traject heeft beëindigd).
- 4.11.5h Totaal aantal cursisten binnen de bij f bedoelde contracten (met afspraken over de participatiedoelstelling en waarvan tenminste 95% van de cursisten het traject heeft beëindigd) dat, conform de afspraken met de opdrachtgever, de participatiedoelstelling had moeten behalen.
- 4.11.5i Totaal aantal cursisten binnen de bij f bedoelde contracten (met afspraken over de participatiedoelstelling en waarvan tenminste 95% van de cursisten het traject heeft beëindigd) dat de participatiedoelstelling heeft behaald.

Normberekening

Norm 4.11.5.1 4.11.5e gedeeld door 4.11.5d vermenigvuldigd met 100%

Norm 4.11.5.2 4.11.5 i gedeeld door 4.11.5h vermenigvuldigd met 100%



Voorbeeld collectief contract met inburgeringsdoelstelling	Contract A	Contract B	Contract C	Aantal dat gerapporteerd moet worden
	Geen afspraken	60% slagen	90% opgaan voor diploma	
4.11.5c aantal gestarte cursisten	-	50	80	130
4.11.5d aantal cursisten dat succesvol had moeten zijn	-	$60\% * 50 = 30$	$90\% \text{ van } 80 = 72$	102
4.11.5e aantal cursisten dat succesvol is geweest	-	35	70	105
Score 4.11.5.1				$105/102 = 103\%$

Voorbeeld collectief contract met ook participatiedoelstelling	Contract A	Contract B	Contract C	Aantal dat gerapporteerd moet worden
	Geen afspraken	30% werk 50% vrijwilligerswerk	50% werk 20% school	
4.11.5g aantal gestarte cursisten	X	50	80	130
4.11.5h aantal cursisten dat succesvol had moeten zijn	X	$(30\% + 50\%) * 50 = 40$	$70\% \text{ van } 80 = 56$	96
4.11.5i aantal cursisten dat succesvol is geweest	X	10 werk 35 vrijwilligers werk	40 werk 30 school	115
Score 4.11.5.2				$115/96 = 120\%$



Hoofdstuk 5 Bijlagen



5.1 VERSCHILLEN T.O.V. MEETJAAR 2009

In dit hoofdstuk worden per deel van de handleiding de belangrijkste wijzigingen beschreven t.o.v. de huidige handleiding.

Hoofdstuk 1 Algemene informatie

- Dit hoofdstuk komt op hoofdlijnen overeen met deel 1 van de vorige handleiding Blik op Werk Keurmerk.
- Op onderdelen is de tekst aangepast, omdat nu ook het Keurmerk Inburgeren deel uitmaakt van het Blik op Werk Keurmerk.
- Teksten zijn ingekort en detailinformatie is verplaatst naar de bijlagen.
- Nieuw is dat de clusterindeling is vervangen door de dienstenindeling (zie hoofdstuk 1.2). Hierdoor is het keurmerk herkenbaarder voor de betrokkenen in de markt - zowel voor opdrachtgevers als voor klanten. De gedachte achter de clusterindeling is daarbij wel gehandhaafd. De diensten onderscheiden zich namelijk op dezelfde aspecten als de clusters, te weten op doelgroep en doel van het contract. In onderstaande tabel is aangegeven op welke clusters de nieuwe diensten betrekking hebben.

Dienst	Cluster
1. Scholing, opleiding en training	Cluster 1, 2, 3, 4
2. Fysieke en mentale behandeling of begeleiding	Cluster 2, 3, 4
3. Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	Cluster 2, 3, 4
4. Organisatieadvies en onderzoek	Cluster 1 Gezond Blijven werken
5. Jobcoaching	Cluster 2 Van Werk naar Werk
6. Verzuimbegeleiding	Cluster 2 Van Werk naar Werk
7. Outplacement	Cluster 2 Van Werk naar Werk
8. Toeleden van werk naar werk (1 ^e en 2 ^e spoor)	Cluster 2 Van Werk naar Werk
9. Toeleden naar werk – vanuit situatie geen werk	Cluster 3 Werk verkrijgen
10. Sociale activering	Cluster 4 Maatschappelijk meedoen
11. Inburgeringscursussen en duale trajecten	n.v.t.

- Nieuw is paragraaf 1.3, een overzicht waarin specifiek wordt aangegeven welke resultaten openbaar worden gemaakt.
- De criteria voor het behouden van het keurmerk zijn aangescherpt. Voorheen mocht voor het Blik op Werk Keurmerk per cluster één norm niet gehaald worden en voor het Keurmerk Inburgeren zelfs drie.
- Het hoofdstuk overgangsregeling is komen te vervallen. De overgangsregelingen zijn vervangen door een overzicht van welke vrijstellingen er zijn voor het Blik op Werk Keurmerk wanneer een dienstverlener in het bezit is van een ander certificaat of keurmerk.

Hoofdstuk 2 Algemene indicatoren

- Dit hoofdstuk komt overeen met deel 3 – algemene indicatoren.
- De namen van de indicatoren zijn aangepast.
- Indicator organisatie is opgesplitst in kwaliteit van de organisatie en waarborgen kwaliteit van het personeel.



2.1 *Kwaliteit van de organisatie*

- De eisen met betrekking tot processen zijn veralgemeniseerd. Het Keurmerk Inburgeren stelde specifieke inhoudelijke eisen aan de procesbeschrijving (de wijze om aanbod en voortgangsbewaking te bepalen). Deze zijn komen te vervallen.
- Verwijderd is de subeis met betrekking tot de hoogte van het te verzekeren bedrag – omdat deze eis alleen van toepassing was op UWV-contracten. Er staat nu 'conform eisen van de opdrachtgever'.
- Toegevoegd zijn de normen rondom de profilering organisaties.

2.2 *Waarborgen privacy*

- Er is een voetnoot aangebracht waarin dienstverleners erop geattendeerd worden dat er ten behoeve van de metingen van Blik op Werk contactgegevens van de klant doorgespeeld moeten worden aan derden.

2.3 *Managen van klachten*

- De specifieke eis uit het Keurmerk Inburgeren met betrekking tot de onafhankelijke commissie aan wie een klacht kan worden voorgelegd, is veralgemeniseerd en opgenomen als subeis onder de klachtenregeling.
- De specifieke eisen rondom het registreren van klachten naar de aard van de klacht zijn vervallen.

2.4 *Waarborgen kwaliteit personeel*

- De naam 'Bekwaamheid begeleider' (Keurmerk Inburgeren) is veranderd in 'Waarborgen kwaliteit personeel'.
- Het begrip ontwikkelgesprek is omzeild. De dienstverlener is vrij om te kiezen hoe zij jaarlijks toetst of zijn personeel voldoet aan de gestelde eisen.
- Er is specifiek onderscheid aangebracht tussen de eisen aan het eigen personeel en ingehuurd personeel (ter voorkoming dat freelancers problemen krijgen met de belasting).

Hoofdstuk 3 Indicator tevredenheid en ervaringen klanten en opdrachtgevers

- Dit hoofdstuk komt overeen met deel 3 – de laatste paragraaf van de cluster 1 t/m 4.

Tevredenheid klanten

- Er zijn eisen toegevoegd met betrekking tot de publicatie van de cijfers. Deze eisen golden voorheen ook, maar stonden alleen vermeld in de Algemene Voorwaarden.
- Tevredenheidsonderzoek vindt jaarlijks plaats i.p.v. om de twee jaar.
- We meten continu in plaats van achteraf.
- Normen is aangepast. Er was een norm per cluster. Nu geldt dat gemiddeld een 6,5 gehaald moet worden, onder voorwaarden dat er geen score per dienst zijn, lager dan 5,5

Tevredenheid opdrachtgevers

- Er zijn eisen toegevoegd met betrekking tot publicatie van de cijfers. Deze eisen golden voorheen ook, maar stonden alleen vermeld in de Algemene Voorwaarden.
- Tevredenheidsonderzoek vindt jaarlijks plaats in plaats van om de twee jaar.
- We meten continu in plaats van achteraf.
- Normen zijn er nu per type opdrachtgever.



Ervaring klanten

- De indicator is apart benoemd, zodat direct duidelijk is dat hierop getoetst wordt. Eerder werd deze indicator gecombineerd met de indicator tevredenheid.
- Het publiceren van klantervaringen is een nieuwe eis (stond in het huidige keurmerk niet expliciet vermeld).

Hoofdstuk 4 Nakomen afspraken

- Dit hoofdstuk komt overeen met deel 3 – cluster 1 t/m 4.
- De normen zijn per dienst in plaats van per cluster beschreven.
- Het stramien dat voor elk contract dezelfde indicatoren van toepassing moeten zijn, is losgelaten. Per dienst is gekeken welke normen relevant zijn.
- De indicatoren resultaat en doorlooptijd zijn samengevoegd en vervangen door de indicator nakomen afspraken. De afspraken over het einddoel – dat wat gerealiseerd moet zijn na afronding van het contract of traject – zijn het onderwerp van de metingen.
- Alle metingen zijn gericht op de afgeronde/beëindigde contracten of trajecten in het betreffende toetsingsjaar.
- Voor collectieve contracten met onderliggende trajecten geldt dat alleen gekeken wordt naar de afgeronde trajecten in het betreffende toetsingsjaar. Voorheen werden de trajecten die onder zo'n contract vielen, pas meegenomen bij de meting als het collectieve contract voor 95% was afgerond. En dat kon soms vier jaar na aanvang van het contract zijn. Het grote voordeel is dat metingen van het keurmerk nu altijd iets zeggen over de geleverde prestaties in het toetsingsjaar. Daarnaast is het aanleveren van de gegevens voor de dienstverleners hiermee sterk vereenvoudigd.
- Leidend voor het keurmerk zijn in principe de afspraken die zijn gemaakt met de klant. Bij sommige diensten/contracten wordt hiervan afgeweken. Dit staat vermeld bij de betreffende dienst.
- Om de mogelijke nadelige effecten van meten op uitstroom te compenseren (een tweejarijg contract heeft in het eerste jaar vaak meer succesvolle afrondingen dan in het tweede jaar) zal bij de beoordeling van de normen ook naar de resultaten van het voorgaande jaar worden gekeken. Dit wordt een taak van de auditor.
- Er wordt bij de berekening van de normen geen onderscheid meer gemaakt tussen de verschillende opdrachtgevers. Daarmee komen de absolute normen die gekoppeld waren aan de UWV-contracten ZMP en niet-ZMP te vervallen.
- Er wordt bij de aanlevering van de gegevens niet meer gevraagd naar het aantal contracten in hoofd- of onderaanneming. De aanneme is gedaan dat contracten in onderaanneming een ander einddoel kennen. De hoofdaannemer rapporteert daarbij onder het 'hoogste doel'.
- Er vinden geen uitsplitsingen plaats naar bijvoorbeeld specifieke doelgroepen of opdrachtgevers. De aanneme daarbij is dat wanneer een opdrachtgever of klant op zoek is naar een specifieke doelgroep hij hierop via de 'kwaliteitsgids/zoekmachine' zal zoeken. Vervolgens kan hij van de dienstverleners die voldoen aan zijn zoekcriteria de behaalde resultaten per dienst vergelijken. Het grote voordeel is dat hiermee de aanlevering van gegevens voor het keurmerk sterk vereenvoudigd wordt.
- De norm voor contracten met prestatieafpraak blijft 80%. Dit houdt in dat van alle gemaakte prestatieafspraken 80% of meer wordt gerealiseerd.



- Voor contracten met een inspanningsafspraken wordt geen norm gehanteerd, maar wordt alleen inzichtelijk gemaakt hoeveel contracten succesvol zijn afgerond.
- Alle normen van het Keurmerk Inburgeren, met uitzondering van de algemene indicatoren privacy, klachten, bekwaamheid begeleiders en tevredenheidsonderzoek, zijn ondergebracht onder de dienst inburgeringcursussen en duale trajecten. De normen zijn ten opzichte van de handleiding 2009 niet aangepast, behalve bij de norm collectieve contracten. Hierin zijn nu ook de duale trajecten verwerkt.



5.2 VERSCHILLEN T.O.V. VERSIE 1.0 VAN 19 NOVEMBER 2010

De wijzigingen zij:

- In hoofdstuk 4 zijn de juiste berekeningen opgenomen van de normen en is de volgorde van de normen omgedraaid.
- In de definitielijst is de definitie van het begrip Prestatieafpraak toegevoegd
- In het hoofdstuk bijlagen zijn de volgende wijzigingen aangebracht

Naam Versie 1.0	Naam Versie 1.1	wijziging
5.1 Verschillen t.o.v. meetjaar 2009	5.1 Verschillen t.o.v. meetjaar 2009	geen
-	5.2 Verschillen t.o.v. versie 1.0 van 19 november 2009	Nieuw toegevoegd
5.2 Begrippen en definities	5.3 Begrippen en definities	Definitie prestatieafpraak toegevoegd
5.3 Verschillen en overeenkomsten diverse keurmerken en certificaten	5.4 Verschillen en overeenkomsten diverse keurmerken en certificaten	Ander nummer
5.5 Certificerende instellingen	5.4 Certificerende instellingen	Ander nummer
5.5 Tevredenheidsonderzoek	5.7 Uitvoeren tevredenheidsonderzoek	Nieuwe titel en gewijzigde inhoud
5.6 Cliëntenaudit	5.8 Cliëntenaudit	Nieuwe titel en gewijzigde inhoud
5.7 Rapporteren gegevens	5.9 Aanleveren resultaatgegevens	Nieuwe titel en gewijzigde inhoud
5.8 Resultatenaudit	5,10 Uitvoeren resultaataudit	Nieuwe titel en gewijzigde inhoud
-	5.11 Beoordeling Blik op Werk Keurmerk	Nieuw toegevoegd
5.9 Algemene Voorwaarden	5.12 Algemene Voorwaarden	Nieuw nummer
5.10 Kosten keurmerk	5.13 Kosten keurmerk	Nieuw nummer
5.11 Website	5.5 Registratie op de website	Nieuwe titel en gewijzigde Inhoud
5.12 Voorbeelden	Vervallen	
5.13 Leerprofielen	5.14 Leerprofielen	Nieuw nummer



5.3 BEGRIPPEN EN DEFINITIES

Certificerende instelling

Instelling die erkend is door de Raad van Accreditatie en die bedrijven certificeert. Blik op Werk heeft met een aantal certificerende instellingen raamovereenkomsten gesloten. Deze bedrijven leveren de auditoren die bij de dienstverlener toetsen of hij aan de normen van het keurmerk voldoet.

Cliëntenaudit

Een vorm van auditing waarbij het cliëntperspectief en klantervaringen centraal staan en waarbij de auditor werknemers/cliënten interviewt.

Collectief contract / mantelovereenkomst

Schriftelijk vastgelegde overeenkomst tussen dienstverlener en opdrachtgever die geldt voor meerdere werknemers/cliënten die ieder een eigen traject volgen.

College Bescherming Persoonsgegevens (CPB)

Onafhankelijke instantie die toeziet op beveiliging en zorgvuldig gebruik van persoonsgegevens, zodat de privacy van burgers ook in de toekomst voldoende is gewaarborgd. Aanmelden bij het CPB is gratis via www.cbpreweb.nl.

Contract

Schriftelijk vastgelegde overeenkomst over de dienstverlening. Het kan gaan om individuele contracten (voor één werknemer/cliënt, ook wel trajecten genoemd), om collectieve contracten (voor de meerdere werknemers/cliënten) of om contracten voor de organisatie als geheel.

Als een dienstverlener in één contract meerdere doelen/resultaten noemt, dan toetst Blik op Werk of het hoogst haalbare doel is behaald. Dus als in het contract twee doelen staan, bijvoorbeeld eerst sociale activering en vervolgens plaatsing, dan toetst Blik op Werk op plaatsing.

Doel van contract bijstellen

Een dienstverlener kan zijn doelstellingen altijd tijdens een traject veranderen. Blik op Werk toetst voor het keurmerk de meest recente doelstelling die de dienstverlener heeft vastgesteld met de opdrachtgever. De dienstverlener moet de aanpassing van de doelstelling wel aan kunnen tonen. Dat doet hij met brieven en e-mails daarover, waarin expliciet staat wat de reden van het veranderen van de doelstelling is.

Voorbeeld 1: Een bevestigend antwoord op deze e-mail is onvoldoende.

Beste Klaas,

Het lukt bij klant Pieterse niet de afgesproken einddatum te halen. We hebben twee weken langer nodig. Ga je akkoord?

Groet,

De dienstverlener

Voorbeeld 2: Een bevestigend antwoord op deze e-mail is voldoende.

Beste Klaas,



Het lukt bij klant Pieterse niet de afgesproken einddatum te halen, omdat de klant vier weken ziek is geweest en niet kon komen. Hierdoor loopt de oorspronkelijke planning twee weken uit. Ga je akkoord?

*Groet,
De dienstverlener*

Inburgeringscursus en staatsexamen NT2

Een inburgeringscursus is een (deel van een) training of opleiding met als doel het voorbereiden van inburgeraars op het inburgeringsexamen. Het inburgeringsexamen bestaat uit een praktijkexamen en een centraal examen. Het praktijkexamen kan gehaald worden via een portfolio, een assessment of een combinatie van beide. Het praktijkexamen via de combinatie van portfolio/assessment of via een assessment kan alleen afgenomen worden door een exameninstelling. Een cursusaanbieder kan ook exameninstelling zijn, maar dat is niet vanzelfsprekend zo. Wordt het praktijkexamen behaald via een portfolio, dan kan dit ook via de IB-Groep. Het centraal examen wordt door de IB-Groep afgenomen. Dat bestaat uit drie deelexamens: KNS (kennis van de Nederlandse samenleving), TGN (toets gesproken Nederlands) en het EPE (elektronisch praktijkexamen). Het centraal examen kan worden afgenomen nog voordat het praktijkexamen is gehaald. Het behalen van het praktijkexamen en het centraal examen resulteert in een inburgeringsdiploma. Een inburgeraar kan vrijstellingen voor een of meer van de vier onderdelen van het inburgeringsdiploma krijgen. Het behalen van een inburgeringsdiploma wordt door Blik op Werk gezien als een succesvol resultaat van een inburgeringscursus.

Staatsexamen NT2

Onder inburgeringscursussen vallen ook cursussen die als doel hebben het opleiden van inburgeraars voor het Staatsexamen NT2, programma I of II. Inburgeringsplichtingen die zelf hun opleiding inkopen kunnen daarvoor aanspraak maken op de lenings- en vergoedingsfaciliteit. Het Staatsexamen NT2 valt onder het beroeps- en volwassenenonderwijs dat bedoeld is voor iedereen van achttien jaar en ouder die wil laten zien dat hij of zij de Nederlandse taal voldoende beheerst voor opleiding of werk. Het Staatsexamen NT2 bestaat uit vier onderdelen (spreken, luisteren, schrijven en lezen) en kan op twee niveaus worden behaald: programma I en programma II. Het Staatsexamen NT2 wordt afgenomen door de IB-Groep. Daar waar in deze handleiding over Staatsexamen NT2 wordt geschreven wordt bedoeld: 'Staatsexamen NT2, programma I of II bedoeld voor inburgeraars'.

IRO

Individuele Re-integratieovereenkomst waarbij de cliënt in principe ook opdrachtgever is. UWV Werkbedrijf kent dit type overeenkomst. De inhoudelijke afspraken maakt de dienstverlener met de cliënt; UWV Werkbedrijf toetst de afspraken en sluit het contract.

Klacht

Schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening. De werknemer/cliënt of opdrachtgever dient de klacht in.

Klant

Iemand die gebruikmaakt van diensten van een deelnemer aan het keurmerk. Als personen een dienstverband hebben, spreken we van 'werknemers', als ze dat niet (meer) hebben, van 'cliënten'.



Meetperiode

Periode waarover de deelnemers de gegevens voor het keurmerk aan moet leveren. De meetperiode voor het keurmerk is twaalf maanden.

Multi-site regeling

Internationaal erkende regeling om te bepalen hoeveel vestigingen de certificerende instelling moet auditen/toetsen om tot een gefundeerd oordeel over een organisatie te komen.

Niet-succesvolle afronding

Beëindiging van een contract waarbij de dienstverlener het doel uit de contractafspraken niet heeft gehaald.

Opdrachtgever

Organisatie, instantie of persoon die aan een dienstverlener de opdracht verstrekt en deze ook betaalt.

Plaatsing

Aanvaarding van regulier of gesubsidieerd werk bij een nieuwe werkgever of als zelfstandig ondernemer.

Het keurmerk sluit voor dit begrip aan bij de definitie zoals de opdrachtgever deze gebruikt en zoals hij heeft afgesproken de opdrachtnemer. Als de opdrachtgever een plaatsing van een minimale periode eist, dan wordt dit ook gezien als plaatsing.

Prestatieafpraak

Binnen een keurmerk is een prestatieafpraak een afspraak die gaat over meer dan 1 persoon, waarbij een gekwantificeerd doel is geformuleerd. Een voorbeeld is de afspraak van het UWV die stelt dat bijv. 50% van de trajecten in een jaar als resultaat een plaatsing moet zijn.

Prestatieafspraken zijn dus niet van toepassing op een contract/traject van 1 persoon.

Prestatie-indicator

Instrument om de kwantiteit of kwaliteit van de dienstverlening te meten. Op basis van de prestatie-indicatoren kan Blik op Werk beoordelen hoe de organisatie scoort op de normen. Door toepassing van prestatie-indicatoren maken we de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk beter.

Procesbeschrijving

Beschrijving van het primaire proces van de deelnemer aan het keurmerk.

Primair proces

Samenhangende activiteiten om de dienst te verlenen aan de medewerker/cliënt. Voor organisaties in de markt van werk, loopbaan en vitaliteit zijn dat de activiteiten die ze uitvoeren voor de medewerker/cliënt van aanmelding tot en met de laatste activiteit om het afgesproken resultaat te bereiken.

Resultaat

Kwantificeerbare uitkomst van activiteiten. Binnen het keurmerk ziet Blik op Werk zowel inspanningsverplichtingen als resultaatsverplichtingen als te behalen resultaten.

Resultaatsafspraken

Afspraken over te behalen resultaten. Deze afspraken kunnen zowel in contracten als in trajecten worden vastgelegd.



Resultatenrapportage

De rapportage die Blik op Werk jaarlijks opstelt op basis van de aangeleverde gegevens van de dienstverlener. Dit rapport is de basis voor de resultatenaudit.

Succespercentage

Percentage werknemers/cliënten dat conform de contractafpraak het traject met succes heeft beëindigd.

Succesvolle afronding

Afronding van dienstverlening waarbij de dienstverlener het doel uit de contractafspraken heeft behaald. Soms zijn er meerdere manieren om een traject succesvol af te ronden. Het is dan belangrijk dat de dienstverlener kan aantonen dat de opdrachtgever ook de andere redenen van beëindiging van een contract als succesvol heeft gedefinieerd.

Tevredenheidsonderzoek (TVO)

Onderzoek naar de tevredenheid van werknemers/cliënten of opdrachtgevers over de dienstverlening van de deelnemer aan het keurmerk. Om het keurmerk te behalen, moet de dienstverlener naast de resultatenaudit ook eenmaal per twee jaar meedoen aan het tevredenheidsonderzoek.

Traject

Uitvoering van een schriftelijk vastgelegde overeenkomst met een opdrachtgever die betrekking heeft op één werknemer/cliënt.

Verbeteractie

Activiteit om de dienstverlening te verbeteren.

Verbeterpunt

Door de auditor geconstateerde noodzakelijke verbetering die de deelnemer aan het keurmerk moet doorvoeren.



5.4 VERSCHILLEN EN OVEREENKOMSTEN DIVERSE KEURMERKEN EN CERTIFICATEN

Naast het Blik op Werk Keurmerk zijn er andere keurmerken en kwaliteitssystemen op de markt, die een bijdrage leveren aan de kwaliteit van dienstverlening. In onderstaande tabel staan kort en bondig de verschillen en overeenkomsten ten opzichte van het Blik op Werk Keurmerk. Daarbij is ook aangegeven welke vrijstellingen een dienstverlener krijgt voor het Blik op Werk Keurmerk wanneer hij in het bezit is van zo'n certificaat.

Keurmerk / certificaat	Belangrijkste verschillen t.o.v. Blik op Werk Keurmerk	Belangrijkste overeenkomsten	Vrijstelling voor het Blik op Werk Keurmerk
CEDEO-erkenning	Stelt geen concrete normen voor wat betreft nakomen van afspraken. Onderzoek naar klanttevredenheid gebeurt op basis van kwalitatief onderzoek dat vervolgens wordt vertaald naar cijfer.	Geeft inzicht in ervaringen en tevredenheid van klanten en opdrachtgevers. Voert ook een vorm van auditing	3.3.1 : het interviewen van de klanten. Het rapport van CEDEO is uitgangspunt voor de hoor/wederhoor en het opstellen van het clientenauditrapport
Wettelijk Certificaat Arbodiensten	Legt geen normen op voor wat betreft nakomen van afspraken en score Tevredenheidsonderzoek. Richt zich voor op interne processen en beoordeelt of wordt voldaan aan de eisen van de wet	Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek, vastleggen van processen, aandacht voor klachtenmanagement en privacy. En beoordelen functioneren personeel	2.1.1, 2.1.2, 2.1.3 2.2.1 t/m 2.2.6 2.3.1 t/m 2.3.9 2.4.1 t/m 2.4.9 4.1 t/m 4.8
ISO-9000 en HKZ	Stelt eisen aan het kwaliteitssysteem van de organisatie. Vooral gericht op borgen en verbeteren van de organisatie. Stelt geen normen aan geleverde prestaties.	Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek, vastleggen van processen, aandacht voor klachtenmanagement en privacy. En beoordelen functioneren personeel	2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.2.2 2.3.1

Naast bovenstaande keurmerken en certificaten zijn er ook persoonsgebonden certificaten en erkenningen, zoals CMI of de erkende jobcoach. Deze keurmerken en certificaten geven aan dat personen voldoen aan bepaalde vooraf gestelde criteria op het gebied van vaardigheden, kennis, ervaring en opleiding. Het Blik op Werk Keurmerk stelt geen inhoudelijk normen aan de kwalificaties van personeel. Blik op Werk toetst alleen of personeel voldoet aan de door de organisatie zelf gestelde eisen. Daarom zijn er geen vrijstellingen binnen het Keurmerk wanneer personeel in het bezit is van een persoonsgebonden certificaat of erkenning. .



5.5 CERTIFICERENDE INSTELLINGEN

Auditoren van certificerende instellingen voeren de cliëntenaudit en de resultatenaudit uit. Blik op Werk heeft met deze instellingen een raamovereenkomst afgesloten. Deelnemers aan het keurmerk moeten zelf een contract afsluiten met een van deze instellingen, waarin afspraken worden gemaakt over de tijdsbesteding en de kosten. Dienstverleners betalen namelijk de audits zelf.

Blik op Werk heeft met de volgende vijf certificerende instellingen een raamovereenkomst afgesloten.

DNV Certification Benelux

Postbus 9599
3007 AN ROTTERDAM
tel. 010 292 27 00
www.dnv.nl

KIWA NV

's-Gravenpolderseweg 4 E
4462 CG GOES
tel. 0113 253 434
www.kiwa.nl

Lloyd's Register Nederland BV

Postbus 701
3000 AS ROTTERDAM
tel. 010 201 42 36
www.lrqa.nl

TÜV Nederland QA B.V.

Postbus 120
5680 AC BEST
tel. 0499 339 540
www.tuv.nl

TNO-Certification / TÜV Rheinland Quality

Postbus 541
7300 AM APELDOORN
Tel 088 - 888 7 888.
www.tno-quality.nl

Meer informatie over de certificerende instellingen is te vinden op onze website www.blikopwerk.nl, klik op 'alles over de keurmerken, vervolgens op downloads'.

Hier is ook de raamovereenkomst te vinden die Blik op Werk heeft afgesloten met de certificerende instellingen.



5.6 REGISTREREN OP DE WEBSITE



Doel

Blik op Werk staat voor kwaliteit. Op de website van Blik op Werk vindt u de Kwaliteitsgids. Hier vindt u informatie over dienstverleners van re-integratiebedrijven, arbodiensten, outplacementbureaus, opleidingsinstituten en loopbaancoaches. Ook uw organisatie wordt hierin opgenomen als u meedoet met het tevredenheidsonderzoek of het Blik op Werk Keurmerk

Inloggen

Nadat u zich heeft aangemeld voor het Blik op Werk Keurmerk of tevredenheidsonderzoek en de factuur is voldaan, ontvangt u de inlogcodes en instructies om een bedrijfspresentatie te maken voor de website van Blik op Werk. Rechtsboven aan de website klikt u op 'inloggen'.

Bedrijfspresentatie maken

Een gedeelte van de bedrijfspresentatie maakt u zelf. U kunt uw bedrijf profileren met een door u zelf gemaakte tekst. Daarnaast kunt u aangeven op welke diensten en doelgroepen uw bedrijf zich richt en wat uw contactgegevens zijn. Vanuit de Kwaliteitsgids van Blik op Werk kunnen bezoekers direct doorklikken naar uw website of uw e-mailadres.

Extra informatie over geleverde prestaties

In uw presentatie wordt ook informatie toegevoegd door Blik op Werk. Het betreft de informatie op de tabs kwaliteit en tevredenheid. Dit gedeelte van de informatie kunt u niet zelf beheren. Blik op Werk zorgt voor de vermelding van de resultaten van het tevredenheidsonderzoek en het Blik op Werk Keurmerk. Daarnaast wordt ook vermeld welke overige kwaliteitscertificaten u bezit.

Aanpassen en actualisatie registratie website

U kunt op ieder moment uw bedrijfspresentatie bijhouden door in te loggen op www.blikopwerk.nl. Eén keer per jaar vragen wij u uw gegevens te controleren en te updaten.

Vragen

Indien u vragen heeft over het maken van de bedrijfspresentatie voor de Kwaliteitsgids kunt u contact opnemen met de helpdesk van Blik op Werk (dienstverlener@blikopwerk.nl) of 0900-blikopwerk (0900-25 45 679)



5.7 UITVOERING TEVREDENHEIDSONDERZOEK



Doel

Met het tevredenheidsonderzoek wordt de tevredenheid van uw klanten en opdrachtgevers in kaart gebracht

Uitvoeren van het onderzoek

Vanaf meetjaar 2010 is het Blik op Werk tevredenheidsonderzoek een continu meting. Dit houdt in dat gedurende de hele meetperiode de tevredenheid wordt gemeten. Het grote voordeel van continu meten is dat u op de voet kunnen volgen hoe het gesteld is met de tevredenheid van uw cliënten en opdrachtgevers. Dat maakt het onderzoek ook geschikt om als sturingsinstrument te gebruiken. Het continu onderzoek wordt opgezet en uitgevoerd door Stratus marktonderzoek bv (www.stratusbv.nl) en start vanaf week 20.

Wie worden bevroegd

Iedere klant waarbij een dienst is afgerond in de meetperiode wordt kort daarna uitgenodigd hun mening te geven over de geleverde dienst.

Voor opdrachtgevers geldt dat zij of na afloop van het contract worden uitgenodigd, of na afloop van de jaarlijkse eindevaluatie.

Hoe worden klanten benaderd?

Klanten en opdrachtgevers krijgen een vragenlijst per e-mail. Daar waar digitaal ondervragen niet mogelijk of minder geschikt is, vindt ook telefonische en schriftelijke benadering plaats. Dit geldt bij voorbeeld voor het onderzoek onder inburgeraars.

Klanten die onvoldoende in staat zijn om zelfstandig een papieren of elektronische vragenlijst in te vullen, mogen de vragenlijst onder begeleiding invullen (bij voorbeeld door een familielid of vriend/kennis). Deze begeleiding mag in ieder geval geen medewerker van uw organisatie zijn! In de vragenlijst zal gevraagd worden of de vragenlijst met of zonder begeleiding is ingevuld.

Aanleveren gegevens via digitale portal?

Het gehele onderzoeksproces vindt zoveel mogelijk digitaal plaats. Hiertoe is een onderzoeksportal ingericht op internet²⁸. Via dit portal registreert u zich eenmalig voor het onderzoek, waarna u toegang krijgt tot een (bedrijfsspecifiek) gedeelte van het onderzoeksportal. U ontvangt uw registratiecode apart per email, Via het portal kunt u vervolgens de gegevens van betreffende klanten en opdrachtgevers aanleveren. Ook kunt u de respons en de resultaten van uw onderzoek volgen. En vind u alle actuele informatie over het lopende onderzoek, zoals de vragenlijsten en de planning.

²⁸ Zie www.blikopwerk.nl. Klik op 'alles over de keurmerken', tevredenheidsonderzoek



Wet Bescherming Persoonsgegevens

Het onderzoeksbureau Stratus werkt conform de Gedragscode Onderzoek & Statistiek, en bij registratie in de digitale portal gaat u akkoord dat zij deze gedragscode hanteert. Deze gedragscode ziet er o.a. op toe dat de Wet bescherming persoonsgegevens wordt nageleefd. Indien u van mening bent dat u geen klantgegevens aan Stratus kunt leveren omdat u hierover bij voorbeeld met klanten een overeenkomst hebt gesloten, die dit niet toestaan, dan kunt u het volgende doen:

- U past uw overeenkomst met uw klanten aan
- U schrijft uw klanten aan en informeert hen erover dat zij benaderd zullen worden voor onderzoek dat in uw opdracht wordt uitgevoerd. U geeft bij dit schrijven klanten de mogelijkheid hiertegen bezwaar te maken, bij voorbeeld middels het invullen van een (schriftelijke of digitale) antwoordstroom. Indien dit voor u relevant is, kunt u dit opnemen in een aankondigingsbrief aan klanten.

Gegevens van klanten die u in opdracht van UWV begeleid, kunt u gewoon aanleveren zonder dat daar specifieke toestemming van cliënten voor nodig is. Dit is bevestigd door UWV.

Indien u eenmaal gegevens van cliënten en opdrachtgevers hebt geleverd aan Stratus, is het in principe niet meer mogelijk deze nog aan te passen. Wel krijgen zowel cliënten als opdrachtgevers zelf de mogelijkheid zich af te melden c.q. aan te geven dat zij niet meer benaderd willen worden voor het tevredenheidsonderzoek.

Planning

In de portal vindt u de geactualiseerde en gedetailleerde planning van onderzoek van registratie, aanleveren gegevens, veldperiode tot publicatie van de resultaten.

De resultaten

De resultaten van het onderzoek staan online in de portal en bestaan grotendeels uit (deels interactieve) grafieken en figuren. Voor de eindrapportage wordt een vaste datum vastgesteld na afloop van de meetperiode. In de rapportage wordt ook een vergelijking met landelijke gemiddelden voor de branche en/of type dienst (benchmark) opgenomen. Optioneel kunnen bedrijfsspecifieke verdiepingen gemaakt worden, bij voorbeeld een weergave van de resultaten naar regio, vestiging of adviseur.

Publicatie

Binnen 2 maanden na afloop van de meetperiode worden de resultaten van het tevredenheidsonderzoek gepubliceerd op onze website. De eindscore vindt u terug in de kwaliteitgids. De score per dienst worden weergegeven bij de bedrijfspresentatie

Kosten

Aan deelname aan het tevredenheidsonderzoek zijn kosten verbonden. Voor deelnemers aan het Blik op Werk Keurmerk zijn de kosten van het onderzoek in de deelnemersbijdrage voor het Keurmerk opgenomen. Zij hoeven dus geen aparte bijdrage te betalen.

Voor de niet-Keurmerk bedrijven zijn de kosten voor het tevredenheidsonderzoek omzetafhankelijk.

Hieronder de tarieven voor het lopende onderzoek

- | | |
|--|--|
| • Jaaromzet 2009 tussen € 0 en € 250.000 | kosten tevredenheidsonderzoek € 880,-- |
| • Jaaromzet 2009 tussen € 250.000 en € 500.000 | kosten tevredenheidsonderzoek € 1000,-- |
| • Jaaromzet 2009 hoger dan € 500.000 | kosten tevredenheidsonderzoek € 1.625,-- |

De kosten voor het onderzoek 2010 worden in mei 2010 vastgesteld.



5.8 CLIËNTENAUDIT



Doel

Met de cliëntenaudit wordt in kaart gebracht wat de ervaringen zijn van klanten over de dienstverlening van uw organisatie. Het gaat om sterke punten en de verbeterpunten van uw organisatie vanuit het oogpunt van de klant.

Daarnaast geldt dat wij van u als organisatie verwachten dat de verbeterpunten worden opgepakt.

Wie voert de cliëntenaudit uit en wanneer

De cliëntenaudit vindt plaats in het tweede jaar van de keurmerkcyclus. De cliëntenaudit wordt uitgevoerd door de auditor van de certificerende instelling met wie u een contract heeft afgesloten voor de resultatenaudit²⁹. Het moment van uitvoeren kan in onderling overleg met de auditor worden bepaald.

Wat houdt de cliëntenaudit in

De auditor neemt bij 5 of 10 klanten telefonisch³⁰ een interview af. Dit doet hij aan de hand van semi-gestructureerde vragenlijst³¹. Dit houdt in dat de vragenlijst een leidraad is voor het gesprek en de vragen op basis van de situatie van de persoon, het aangeboden product en het verloop van het gesprek worden aangepast. Doel van het gesprek is om boven water te krijgen welke positieve en minder positieve ervaringen de persoon heeft met uw organisatie en de geleverde dienstverlening.

Wat moet u doen ter voorbereiding op de cliëntenaudit

- U maakt een afspraak met de auditor voor de periode waar in de cliëntenaudit plaatsvindt.
- U verzamelt gegevens van klanten die in de desbetreffende meetperiode een dienst van u hebben afgenomen die afgerond is en waarbij tenminste 3x inhoudelijk contact is geweest. Het gaat daarbij om:
 - Volledige naam
 - Telefoonnummer waarop de persoon tijdens kantoor tijd bereikbaar is (dit kan dus ook het telefoonnummers van het werk zijn)
 - Welke dienst van toepassing is
 - Opdrachtgever
- De lijst met namen stuurt u naar de auditor.
- De auditor selecteert uit de lijst met werknemers/cliënten ca. 50 namen en koppelt deze namen aan u terug.
- Deze groep informeert u dat zij benaderd kunnen worden voor deelname aan de cliëntenaudit. Hiervoor kunt u de voorbeeldbrief³² van Blik op Werk voor gebruiken. Het tijdstip waarop u de brief verstuurt is afhankelijk van het moment dat de auditor de interviews wil afnemen. Tussen het versturen en het moment van interviewen zit ca. 6 weken.

²⁹ Zie voor meer informatie 'hoofdstuk 5.10 van de handleiding.: Bezoek auditor/resultaten Audit'

³⁰ U kunt er ook voor kiezen om het gesprek face-to-face te laten plaatsvinden, of om evt. een tweede persoon bij het interview uit te nodigen die de geïnterviewde ondersteunen bij de communicatie.

³¹ De vragenlijst staat op de website van Blik op Werk, alles over het keurmerk, downloads

³² De voorbeeldbrief staat op de website van Blik op Werk, alles over het keurmerk, downloads



- De auditor neemt tijdens kantoortijd contact op met deze personen om te vragen of zij meedoen aan het interview. Afhankelijk van wat de persoon wil, wordt óf het interview direct afgenomen, óf er wordt een afspraak hiervoor gemaakt (telefonisch of op uw kantoor).

Wat gebeurt er met het resultaat van de interviews

Op basis van de verschillende interviews maakt de auditor een verslag, uiteraard geanonimiseerd, waarin per kopje uit de vragenlijst de sterke punten en verbeterpunten worden beschreven. Dit verslag bespreekt de auditor met het management van uw organisatie. Doel van dit gesprek is om u te laten zien hoe klanten tegen uw organisatie aan kijken en om afspraken te maken over eventuele verbeteracties.

De eventuele verbeterpunten die met u worden afgesproken worden vastgelegd in het auditrapport. In het jaar erop, het derde jaar van de keurmerkcyclus, wordt tijdens de audit getoetst of deze verbeteracties goed zijn uitgevoerd.

Het verslag met de klantervaringen wordt gepubliceerd in de kwaliteitsgids bij uw bedrijfsprofiel op het tabblad Resultaten.

Vrijstelling voor bedrijven met een officiële Cedeo erkenning

Voor bedrijven die nu in het bezit zijn van een CEDEO-erkenning geldt dat er geen interviews afgenomen hoeven te worden. Het officiële rapport van CEDEO vervangt het verslag van de klantervaringen. Dit rapport dient vervolgens als basis om het gesprek met management aan te gaan over de eventuele verbeterpunten van de organisatie.

Kosten

De kosten voor de cliëntenaudit zijn **niet** inbegrepen in de deelnemersbijdrage van het Keurmerk. U betaalt rechtstreeks aan de certificerende instelling, waarbij geldt dat zij 1 dag in rekening brengen als u gemiddelde 50 of minder afgeronde trajecten heeft op jaarbasis, en anders 2 dagen.

In principe sluit u in beginsel meteen een 4-jarige overeenkomst af met één van de 5 certificerende instellingen. In de prijsafspraken die u dan maakt, wordt de cliëntenaudit meteen al meegenomen.





5.9 AANLEVEREN RESULTAATGEGEVENS (RAPPORTEREN)



Doel

Om te kunnen bepalen of uw organisatie voldoet aan de normen van de indicator Nakomen van Afspraken vragen wij u een keer per jaar gegevens te verstrekken over de prestatie die u heeft geleverd in desbetreffende meetperiode.

Welke gegevens

De gegevens die wij u vragen aan te leveren hebben betrekking op

- Het aantal beëindigde trajecten/contracten in de betreffende meetperiode
- Het aantal beëindigde trajecten/contracten dat succesvol is, in de betreffende meetperiode

En dit vragen wij u te doen voor iedere dienst³³ die van toepassing is op uw organisatie.

Bij bepaalde diensten worden ook nog de volgende gegevens uitgevraagd

- Of op het traject/afkomstig een prestatie-afpraak³⁴ van toepassing is.
- Het aantal trajecten dat succesvol had moeten zijn, conform de prestatie-afpraak
- Het aantal succesvol beëindigde trajecten waarbij een specifiek resultaat is.

In de handleiding, hoofdstuk 4, leest u precies per dienst wat er wordt gevraagd.

U kunt ook gebruik maken van de zogenoemde intelligente excelsheet³⁵. Deze kunt u downloaden op onze website³⁶. Hierin ziet u in één oogopslag welke gegevens worden uitgevraagd. Daarnaast kunt u deze sheet ook gebruiken om gedurende de meetperiode uw prestaties bij te houden. De sheet wordt intelligent genoemd, omdat u, als u alle gegevens heeft ingevuld, direct ziet welke scores u haalt per dienst. Ook geeft de sheet een foutmelding wanneer u bepaalde waardes invult die niet zouden kunnen kloppen op basis van eerder ingevulde data.

Wanneer aanleveren

Na afloop van iedere meetperiode krijgt u 2 weken de tijd om de gegevens aan te leveren. We noemen dit de rapportageperiode (aanleveren van resultaatgegevens). U vindt de data in uw planning. Vooraf krijgt u een verzoek van Blik op Werk om aan te leveren.

Hoe aanleveren

Aanleveren doet u via 'mijnblikopwerk.nl', waarbij u via een gebruikersnaam en wachtwoord toegang krijgt tot een beveiligde omgeving. Hier kunt u kiezen om alle benodigde gegevens handmatig in te

³³ Zie voor meer informatie over de dienstenindeling hoofdstuk 4.0 van de handleiding

³⁴ Onder een prestatie-afpraak wordt binnen het Keurmerk bedoeld een gekwantificeerde prestatie die betrekking heeft op een groep. Bijvoorbeeld: jaarlijks worden 50% geplaatst of 20% van degene die opgaan voor het diploma slaagt.

³⁵ Op dit moment staat de conceptversie op de website. Met deze versie kunt u gewoon aan de slag. De officiële versie wordt nog grafisch vormgegeven

³⁶ www.blikopwerk.nl, 'alles over het keurmerk', downloads





vullen of u kiest ervoor de door u compleet ingevulde intelligente excelsheet te uploaden³⁷. U ontvangt van tevoren uiteraard een instructie.

Verzenden gegevens

Wanneer u alle gegevens heeft ingevuld en gecontroleerd drukt u op verzenden. U ontvangt een ontvangstbevestiging per email.

Wijzigen gegevens

Het wijziging van gegevens kan alleen tijdens de resultatenaudit of wanneer u hiervoor toestemming krijgt van de auditor.

Resultatenrapport

Op basis van de door u aangeleverde gegevens wordt een voorlopige resultatenrapport gegenereerd. Dit is een overzicht met al uw scores tot dan toe. Deze kunt u inzien/downloaden via mijnblikopwerk.nl. Aan deze rapportage kunnen nog geen rechten worden ontleend.

Publiceren resultaten

Na de toekenning, wanneer alle resultaten definitief zijn, wordt deze gepubliceerd op de website van Blik op Werk, bij uw bedrijfspresentatie.

³⁷ Dit kan alleen met de officiële intelligente excelsheet.





5.10 RESULTATENAUDIT (HET BEZOEK VAN DE AUDITOR)



Doel

De resultatenaudit heeft tot doel te controleren of de door uw aangeleverde gegevens correct en betrouwbaar zijn. Daarnaast wordt getoetst of uw organisatie daadwerkelijk voldoet aan alle normen van het Keurmerk.

Hoe wordt de audit uitgevoerd

Een resultatenaudit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke deskundige partij, te weten een externe auditor van een certificerende instellingen. Zij bezoeken uw organisatie en interviewen één of meerdere personen van uw organisatie. Daarnaast bekijken zij steekproefsgewijs contracten en de bijbehorende administratie en behaalde resultaten.

Bescherming persoonsgegevens

De auditoren die door Blik op Werk worden ingehuurd staan onder toezicht van de Raad van Accreditatie. Dit houdt o.a. in dat zij een geheimhoudingsplicht kennen. Indien u conform uw privacyreglement bepaalde gegevens (m.n. medische gegevens) niet aan derden mag verstrekken, dan houdt de auditor hier rekening mee en zal hij/zij op alternatieve wijze de gegevens beoordelen.

Wie zijn de certificerende instellingen

Blik op Werk heeft voor 2010 met vijf organisatie een raamovereenkomst afgesloten. Te weten: DNV, KIWA, TÜV Nederland, TÜV Rheinland (voorheen TNO), Lloyd's register. Uiterlijk 3 maanden voor dat u de gegevens gaat aanleveren over de meetperiode sluit u contract met één van deze certificerende instellingen. U kunt meerdere certificerende instellingen hiervoor benaderen met het verzoek een offerte te maken. Op de website van Blik op Werk Keurmerk, 'alles over het keurmerk', 'downloads' vindt u een korte beschrijving van alle certificerende instellingen en de raamovereenkomst die met hen is afgesloten (met in de bijlage de kosten per dagdeel). Alleen auditoren die een training hebben gevolgd bij Blik op Werk één minimaal 3 audits zijn meegelopen, mogen een audit afnemen voor het Blik op Werk Keurmerk.

Wanneer vindt de resultatenaudit plaats

De resultatenaudit vindt plaats na afloop van de meetperiode, binnen 3,5 maand nadat u uw gegevens heeft aangeleverd. U maakt hiervoor zelf een afspraak met de auditor met wie uw een contract heeft afgesloten.

Tijdsduur en kosten

De kosten voor de certificerende instelling zijn **niet** in de deelnemersbijdrage verwerkt. U sluit zelf een contract af met één van de certificerende instellingen, waarbij u afspraken maakt over de kosten. Blik op Werk heeft afspraken gemaakt met de certificerende instellingen waarin bepaalde richtlijnen zijn aangegeven en die zijn vastgelegd in een raamovereenkomst³⁸.

³⁸ De raamovereenkomst kunt u lezen op de website van Blik op Werk, alles over het keurmerk, downloads



Vorbereiden resultatenaudit

U spreekt met de auditor een datum af waarop hij/zij langs komt voor de audit. De auditor neemt het resultatenrapport met u door en de daarbij horende administratie. Daarnaast loopt hij/zij alle normen van het Keurmerk na. Aan de hand van zijn/haar bevindingen stelt hij/zij een auditrapport op. U en Blik op Werk ontvangen het auditrapport van de auditor zelf.

De resultatenaudit moet uiterlijk 4 maanden na het einde van de meetperiode hebben plaatsgevonden.

Hoe om te gaan met geconstateerde afwijkingen

Mocht tijdens de audit blijken dat er gegevens niet kloppen en/of ontbreken, kan de auditor verzoeken om een re-audit. Soms is het nodig dat u een nieuwe afspraak met de auditor maakt, soms is het ook mogelijk om de aanpassingen schriftelijk te overleggen aan de auditor. Alleen dan is een 2^e afspraak niet nodig. Is er sprake van een re-audit (bezoek / schriftelijke aanlevering van de aanpassingen), moet deze uiterlijk 3 maanden na de 1^e audit plaatsvinden.



5.11 TOEKENNEN BLIK OP WERK KEURMERK



Doel

Op basis van het auditrapport en de door uw behaalde prestatie wordt beoordeeld of uw organisatie het Keurmerk krijgt toegekend of mag blijven behouden.

Wijze van beoordeling

De toekenning van het Keurmerk gebeurt door het bestuur van Blik op Werk. Gekeken wordt naar de resultaten op alle normen en welke opmerkingen er zijn gemaakt door auditor.

Voor toekenning van het Keurmerk moet u aan alle normen voldoen (1^e jaar Keurmerkcyclus). Voor behoud van het Keurmerk geldt dat bij de Indicator Nakomen van Afspraken onder bepaalde voorwaarden 1 tot 2 normen onder de normen scoren ³⁹.

Terugkoppeling resultaat beoordeling

U ontvangt 2 weken nadat het auditrapport is goedgekeurd en verzonden door de auditor per e-mail bericht van Blik op Werk over de beoordeling. Haalt u het Keurmerk niet, of wordt het Keurmerk ingetrokken dan zullen wij daarnaast ook persoonlijk contact met u opnemen.

Is het resultaat nog niet bekend, omdat een derde partij wordt ingeschakeld voor de beoordeling, dan ontvangt u daarbij informatie over wie dit is en welk tijdpad hiermee is gemeoid.

Bezwaar maken tegen beoordeling

Bent u het niet eens met de beoordeling, dan kunt u schriftelijk bezwaar maken. Uw resultaten worden dan voorgelegd aan het College van Beroep dat een bindend advies zal uitbrengen aan Blik op Werk. Dit conform de bezwaarprocedure van Blik op Werk⁴⁰.

Communicatie over behaald resultaat door uw organisatie

Heeft u van ons bericht gehad dat u het Keurmerk heeft gehaald of behouden, dan mag u conform de richtlijnen van BOW zich Blik op Werk Keurmerkhouders noemen en het Keurmerklogo gebruiken.

Publicatie resultaten

De behaalde resultaten worden binnen 1 maand nadat de laatste beoordelingen hebben plaatsgevonden gepubliceerd in de Kwaliteitsgids bij uw organisatie.

Feestelijk uitreiking

Jaarlijks organiseert Blik op Werk een feestelijke bijeenkomst om de keurmerkhouders in het zonnetje te zetten. U ontvangt hiervoor een uitnodiging.

Alleen in het 1^e cyclusjaar van het Keurmerk ontvangt u een certificaat. Deze is 4 jaar geldig. Uiteraard wordt elk jaar volgens bovengenoemde proces getoetst of u het Keurmerk behoudt.

³⁹ Zie handleiding hoofdstuk 1.6

⁴⁰ De bezwaarprocedure is te vinden op de website van Blik op Werk, alles over het keurmerk, downloads



5.12 ALGEMENE VOORWAARDEN

Blik op Werk heeft algemene voorwaarden opgesteld waarin het volgende is geregeld:

- Voorwaarden deelname
- Plichten/rechten Stichting
- Vrijstelling
- Intellectueel eigendomsrecht
- Resultatenrapport
- Aanvang en duur van de overeenkomst
- Tarieven en betaling
- Audits
- Gebruik van certificaat en logo
- Recht op afwijzing van de aanmelding voor deelname
- Toekenning
- Schorsing, opschorting, intrekking en afwijzing
- Overgangsregeling
- Beroep

De algemene voorwaarden zijn te downloaden op onze website www.blikopwerk.nl, klik op 'alles over het keurmerk' en vervolgens op 'prijzen en algemene voorwaarden'.



5.13 KOSTEN KEURMERK

De kosten van het keurmerk bestaat uit drie componenten:

- een jaarlijkse deelnemersbijdrage – inclusief deelname aan het tevredenheidsonderzoek
- jaarlijkse kosten resultatenaudit
- kosten cliëntenaudit (in het tweede jaar)

Deelnemersbijdrage

Omzetcategorie			deelnemersbijdrage 2009*
0	-	74.999	€ 1.450,00
75.000	-	149.999	€ 1.700,00
150.000	-	249.999	€ 2.000,00
250.000	-	499.999	€ 2.300,00
500.000	-	999.999	€ 2.600,00
1.000.000	-	1.499.999	€ 2.950,00
1.500.000	-	1.999.999	€ 3.150,00
2.000.000	-	2.499.999	€ 3.250,00
2.500.000	-	3.499.999	€ 3.675,00
3.500.000	-	4.999.999	€ 3.950,00
5.000.000	-	9.999.999	€ 4.750,00
10.000.000	-	24.999.999	€ 5.850,00
25.000.000	-	49.999.999	€ 6.850,00
50.000.000	-	en meer	€ 7.550,00

* de deelnemersbijdrage over 2010 wordt geïndexeerd

Kosten resultatenaudit en cliëntenaudit

De auditkosten betaalt de dienstverlener rechtstreeks aan de certificerende instelling met wie deze een contract sluit. Blik op Werk heeft met vijf instellingen een raamovereenkomst gesloten. Daarin hebben we onder meer afspraken gemaakt over maximale tarieven per man per dag. De certificerende instellingen zijn DNV, KIWA, Lloyd's Register, TÜV en TNO-Certification. Zij voeren bij dienstverleners de resultaten- en cliëntenaudit uit. De hoogte van auditkosten is afhankelijk van:

- het aantal medewerkers van de dienstverlener dat rechtstreeks contact heeft met klanten
- het aantal klanten van de dienstverlener (gerekend over twaalf maanden)
- het aantal vestigingen van de dienstverlener



In onderstaande tabel is het geschatte⁴¹ aantal dagen voor de resultatenaudit opgenomen, waarin afwijkingen op basis van het aantal te bezoeken vestigingen/werklocaties kunnen plaatsvinden. Als richtlijn voor de kosten kan een mandagtarief van ongeveer € 1100,- aangehouden worden.

Richtlijnen aantal mandagen voor resultatenaudit				
Aantal medewerkers	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4
1 – 5	1,5	1,0	1,0	1,0
6 – 25	2,0	1,0	1,0	1,0
26 – 50	2,5	1,25	1,25	1,25
51 – 100	3,0	1,5	1,5	1,5
101 – 250	3,5	1,75	1,75	1,75
251 – 500	4,0	2,0	2,0	2,0
> 501	4,5	2,25	2,25	2,25

Voor organisaties met meerdere vestigingen geldt dat de vestigingen steekproefsgewijs worden bezocht, conform de Multi-siteregeling. Dit kan invloed hebben op de kosten.

Richtlijnen aantal mandagen voor cliëntenaudit				
Aantal afgeronde trajecten in het meetjaar	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4
0 – 49	-	1,0	-	-
50 of meer	-	2,0	-	-

⁴¹ Dit aantal is gebaseerd op de audits die in 2008 en 2009 hebben plaatsgevonden.



5.14 LEERPROFIELEN

Het leerprofiel is een beschrijving van de competenties, vaardigheden en het kennisniveau van de individuele cursist op het moment dat hij of zij zich meldt voor de inburgeringscursus. Voor anderstaligen gaat het om het niveau van competenties, vaardigheden en kennis die zij in hun eigen land of in hun eigen taal hebben bereikt. Hun NT2-niveau zegt niets over hun leerprofiel.

Voor een zinvolle vergelijking van resultaten van cursusaanbieders is het noodzakelijk om onderscheid te maken tussen de verschillende leerprofielen van cursisten. Deze leerprofielen zijn afgeleid van de Basisstructuur Educatie⁴², waarin vier leerprofielen (daar startcompetentieniveaus genoemd) worden onderscheiden. Profiel 1 is uitgesplitst in drie niveaus, 1a, 1b en 1c. Het onderscheid in leerprofielniveau 1 (a, b, c) heeft te maken met de mate van alfabetisering. Leerprofiel niveau 1a wil zeggen dat de cursist niet is gealfabetiseerd.

Profiel Niveau 1a

Dit betreft de groep cursisten die niet kan lezen en schrijven in welke taal dan ook: de analfabeten. Eventueel kunnen zij enige letters verklanken, een paar letters schrijven, eenvoudige bekende woorden globaal lezen en/of een aantal woorden (over)schrijven, die zij vaak nodig hebben, zoals naam en adres. Ook over rekenvaardigheden beschikt deze groep meestal niet of nauwelijks.

Profiel Niveau 1b

Dit betreft de groep cursisten die het lezen en schrijven net onder de knie heeft. Het niveau is vergelijkbaar met het niveau van lezen en schrijven van leerlingen in groep 4. Zij kunnen zeer eenvoudige korte teksten globaal en precies lezen en zeer eenvoudige korte teksten schrijven. Ook wat betreft rekenen kunnen deze cursisten eenvoudig optellen en aftrekken. Ze worden ook wel profiel-1-deelnemers genoemd.

Profiel Niveau 1c

Deze groep cursisten beschikt over competenties, vaardigheden en kennis die op een niveau dat vergelijkbaar is met dat van groep 5-8 van het basisonderwijs in Nederland.

Profiel Niveau 2

Dit betreft de groep cursisten met een niveau dat vergelijkbaar is met het eindniveau basisonderwijs tot 2-3 jaar voortgezet onderwijs. Dit laatste niveau komt ongeveer overeen met dat van de basisberoepsgerichte leerweg vmbo c.q. de basisvorming. Deze groep heeft eventueel een assistent-opleiding geheel of gedeeltelijk afgerond of dat niveau van beroepsmatig functioneren in de praktijk verworven.

⁴² Zie: basisstructuur Educatie, Marga Tubbing ea CINOP 2004. Het ministerie van OCW spreekt over regelingen die betrekking hebben op Educatie van de "Opleidingenstructuur Educatie" (OSE).





Profiel Niveau 3

Dit leerprofiel is vergelijkbaar met een niveau dat ligt tussen het niveau van 2-4 jaar voortgezet onderwijs, dat wil zeggen minimaal het niveau van de basisvorming en maximaal het niveau van een v(m)bo (theoretische leerweg) of mavo. Deze groep heeft eventueel een basisberoepsopleiding geheel of gedeeltelijk afgerond of dat niveau van beroepsmatig functioneren in de praktijk verworven.

Profiel Niveau 4

Dit betreft de groep cursisten die een vmbo-theoretische leerweg, mavo-niveau of hoger heeft bereikt. Binnen deze groep vallen ook cursisten die geheel of gedeeltelijk een havo- of vwo-opleiding hebben gedaan of het niveau van een vakopleiding, middenkaderopleiding, hbo-opleiding of vwo-opleiding hebben bereikt.

Voor het achterhalen van hoe de niveaus in het Nederlandse stelsel overeenkomen met de niveaus in het buitenland kan men zich richten tot het Cinop en het Nuffic. Via de website Blik op Werk (www.blikopwerk.nl) is een hulpmiddel voor de intake en het bepalen van de leerprofielen te downloaden, 'Een goed begin.... begint bij de intake'.

