



Handleiding Keurmerk Arbeid

Versie 2023

**Interactief
document**

Werkt het beste
in Adobe Acrobat

Het Keurmerk Arbeid

Het Keurmerk Arbeid is een onafhankelijk kwaliteitskeurmerk voor dienstverleners op het gebied van duurzame arbeids- en sociale participatie.

Om als dienstverlener het Keurmerk Arbeid te verkrijgen, toetst Blik op Werk uw organisatie aan de hand van **kwaliteitsnormen**. Met het Keurmerk Arbeid toont u aan uw (potentiële) Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers dat u voldoet aan deze hoge kwaliteitsnormen. Ook biedt de rapportage, na toetsing van deze Normen, (Aspirant-)Keurmerkhouders een belangrijke **leidraad voor het handhaven en eventueel verbeteren** van de eigen organisatie, bedrijfsvoering en dienstverlening.

In deze Handleiding staan de Normen beschreven waaraan u moet voldoen voor het verkrijgen en behouden van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid. Ook heeft Blik op Werk aandacht voor de wijze waarop de Normen worden getoetst en hoe het toezicht op (Aspirant-)Keurmerkhouders is vormgegeven.

Een inclusieve
samenleving
waaraan iedereen
kan deelnemen.
Daar geloven wij in
en werken we aan.

[Bekijk de geldigheid van deze Handleiding](#)

Geldigheid Handleiding

Geldigheid Handleiding 2022 en Handleiding 2023

De Handleiding 2023 treedt in werking op 1 april 2023. Maar omdat Blik op Werk achteraf, aan het eind van de met u afgestemde Meetperiode, toetst of u aan de Normen heeft voldaan, blijft de Handleiding 2022, afhankelijk van uw Meetperiode, ook relevant. In tabel 1 staat per Meetperiode beschreven tot wanneer welk(e) (deel van de) Handleiding 2022 en 2023 geldig is.

Tabel 1: Geldigheid Handleiding

ONDERDEEL HANDLEIDING	MEETPERIODE EN EINDDATUM GELDIGHEIDHEID		
	01-01-2023 T/M 31-12-2023	01-04-2023 T/M 31-03-2024	01-09-2023 T/M 31-08-2024
Handleiding 2022 hoofdnorm 1	31-03-2023	31-03-2023	31-03-2023
Handleiding 2022 hoofdnorm 2	31-03-2023	31-03-2023	31-08-2023
Handleiding 2022 hoofdnorm 3	31-03-2023	31-03-2023	31-08-2023
Overige delen Handleiding 2022	31-03-2023	31-03-2023	31-08-2023
Handleiding 2023 hoofdnorm 1	31-03-2024	31-03-2024	31-03-2024
Handleiding 2023 hoofdnorm 2	31-03-2024	31-03-2024	31-08-2024
Handleiding 2023 hoofdnorm 3	31-03-2024	31-03-2024	31-08-2024
Overige delen Handleiding 2023	31-03-2024	31-03-2024	31-08-2024

We helpen u graag verder

www.blikopwerk.nl

Bel ons tijdens kantoor tijden op 030 291 60 25, of stuur ons een e-mail: dienstverlener@blikopwerk.nl

E-mail Blik op Werk

Inhoud kort

HOOFDSTUK 1

Normen en Meetperiode Keurmerk

[Lees verder](#)

HOOFDSTUK 2

Hoofdnorm 1 Organisatie

- Norm 1.1** Procesbeschrijving
- Norm 1.2** Continuïteit
- Norm 1.3** Bedrijfspresentatie op website Blik op Werk
- Norm 1.4** Waarborgen privacy
- Norm 1.5** Afhandelen klachten
- Norm 1.6** Waarborgen kwaliteit personeel
- Norm 1.7** Verplichtingen voor OVAL-leden

Keurmerk als ZZP'er

[Lees verder](#)

HOOFDSTUK 3

Hoofdnorm 2 Resultaten

- Dienstenindeling
- Norm 'Transparantie' geldend voor alle Diensten
- Dienstomschrijving, aanleveren gegevens en Normen per Dienst

[Lees verder](#)

HOOFDSTUK 4

Hoofdnorm 3 Tevredenheid

- Norm 3.1** Tevredenheid Cursisten, Cliënten en/of Werknemers
- Norm 3.2** Tevredenheid Opdrachtgevers
- Norm 3.3** Verbeteracties Tevredenheidsonderzoek en cliëntenaudit
- Norm 3.4** Privacy

[Lees verder](#)

HOOFDSTUK 5

Wijze van toetsing

- Controles en Audits voor alle Diensten
- Resultatenaudit
- Tevredenheidsonderzoek
- Aanvullend Audits
- Witness Audit bij een Auditor

[Lees verder](#)

HOOFDSTUK 6

Controle op naleving Normen

- Beoordeling Keurmerk Arbeid na Aspirant-Keurmerk Arbeid
- Mogelijkheden bij het niet voldoen aan Normen

[Lees verder](#)[Naar volledige Inhoud](#)

Bijlagen

Alle bijlagen vindt u in het apart bijgevoegde bestand

[Naar bijlagen](#)

Volledige inhoud

1	Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid	6
1.1	Hoofdnormen in het kort	7
1.2	Van hoofdnorm naar norm	7
1.3	Meetperiode voor beoordeling	8
2	Hoofdnorm 1: Organisatie	9
2.1	Norm 1.1 Procesbeschrijving	10
2.2	Norm 1.2 Continuïteit	10
2.3	Norm 1.3 Bedrijfspresentatie op website Blik op Werk	11
2.4	Norm 1.4 Waarborgen privacy	11
2.5	Norm 1.5 Afhandelen klachten	12
2.6	Norm 1.6 Waarborgen kwaliteit personeel	12
2.7	Norm 1.7 Verplichtingen voor OVAL-leden	13
2.8	Keurmerk als zzp'er	13
2.9	Toetsing Hoofdnorm 1 Organisatie	14
2.10	Mogelijke vrijstelling met NLQF, het Europees kwalificatieraamwerk	14
3	Hoofdnorm 2. Resultaten	15
3.1	Dienstenindeling	16
3.2	Norm 'Transparantie' geldend voor alle Diensten	17
3.3	Inhoud, aanlevering en Normen per Dienst	17
3.4	Dienst 1: Scholing, opleiding en training	17
3.5	Dienst 2: Fysieke of psychologische behandeling of begeleiding	18
3.6	Dienst 3: Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	19
3.7	Dienst 4: Organisatieadvies en onderzoek	20
3.8	Dienst 5: Jobcoaching	20
3.9	Dienst 6: Verzuimbegeleiding (Wet verbetering poortwachter)	21
3.10	Dienst 7: Outplacement	22
3.11	Dienst 8: Toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wet verbetering poortwachter)	22
3.12	Dienst 9: Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	23
3.13	Dienst 10: Sociale activering en participatie	24
3.14	Dienst 11: Duurzame inzetbaarheid	26
3.15	Dienst 12: 'Supported Employment'	27
3.16	Toetsing Hoofdnorm 2 Resultaten	28
4	Hoofdnorm 3: Tevredenheid	29
4.1	Normen 3.1: Tevredenheid Cursisten, Cliënten en/of Werknemers	30
	Aanleveren gegevens	30
	De cliëntenaudit bij blijvend te weinig respons	30
	Toetsing tevredenheid Cliënten, Cursisten en/of Werknemers	31
	Publicatie van uitkomsten	31
	Vrijstelling van het Tevredenheidsonderzoek voor organisaties met een officiële CEDEO-erkenning	31
4.2	Normen 3.2: Tevredenheid Opdrachtgevers	31
	Aanleveren gegevens	32
	Toetsing tevredenheid Opdrachtgevers	32
4.3	Norm 3.3: Verbeteracties Tevredenheids- onderzoek en cliëntenaudit	32
4.4	Norm 3.4: Privacy	32
5	Wijze van toetsing	33
5.1	Controles en Audits voor alle Diensten	34
5.1.1	Resultatenaudit	34
	Hoe wordt de Audit uitgevoerd (stappenplan)?	35
	Hoe om te gaan met geconstateerde incorrecte of ontbrekende gegevens?	35
	Checklist voor de resultatenaudit	35
	Vierdejaars vrijstelling	36
	Tweejaarlijkse vrijstelling vanaf zesde jaar	36
5.1.2	Tevredenheidsonderzoek	37
	Portal Tevredenheidsonderzoek	37
	Benadering van Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers	37
	Vragenlijsten	37
	Resultaten	37
	UWV-Cliënten	38
	Aanleveren van contactgegevens	38
	Onvoldoende respons	39
	Cliëntenaudit	39
	Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door onderzoeksbureau Panteia	39
	Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door Auditor van certificerende instelling	40
	Verwerking resultaat van de interviews	40
5.2	Aanvullende Audits	40
	Bedrijfsbezoek	40
	Financiële Audit	41
	Forensisch accountant	41
5.3	Witness Audit bij een Auditor	41
6	Controle op naleving normen	42
6.1	Beoordeling Keurmerk Arbeid na Aspirant-Keurmerk Arbeid	43
6.1.1	Toekenning Keurmerk Arbeid na Aspirant-Keurmerk Arbeid	43
	Wat gebeurt er als ik onvoldoende Trajecten heb kunnen afronden?	43
6.1.2	Niet toekenning Keurmerk Arbeid na Aspirant-Keurmerk Arbeid	44
6.2	Mogelijkheden bij het niet voldoen aan Normen	44
6.2.1	Compensatieregeling	44
6.2.2	Waarschuwing	45
6.2.3	Schorsing	45
	Schorsing ten behoeve van (nader) onderzoek	45
	Schorsing als sanctie	45
	Gevolgen Schorsing	45
6.2.4	Intrekking	46
	Gevolgen Intrekking	46
6.2.5	Ontbinding	46
6.2.6	Overig	46
	Plan van aanpak	46
	Nieuwe aanvraag (Aspirant-)Keurmerk Arbeid	47
	Persoonlijk Keurmerk Arbeid	47
	Vrijstellingen	48
	Sterrenberekening	48
	Bijlagen	49
	Bijlage 1: Definitielijst	50
	Bijlage 6: Managementverklaring	52
	Bijlage 7A – Toelichting UBO/PEP-registratie	53
	Bijlage 7B – UBO/PEP-registratie	54
	Bijlage 8: Sterrenberekening	56

HOOFDSTUK 1

Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid

Inhoud

1.1	Hoofdnormen in het kort	7
1.2	Van hoofdnorm naar norm	7
1.3	Meetperiode voor beoordeling	8

[Lees verder](#)

Snelmenu

[Normen en Meetperiode
Keurmerk Arbeid](#)[Hoofdnorm 1
Organisatie](#)[Hoofdnorm 2
Resultaten](#)[Hoofdnorm 3
Tevredenheid](#)[Wijze van toetsing](#)[Controle op naleving Normen](#)[Bijlagen](#)

HOOFDSTUK 1

Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid

Het Keurmerk Arbeid is een outputgericht Keurmerk. Dit houdt in dat Blik op Werk achteraf toetst op vooraf vastgestelde Normen. De door Blik op Werk gehanteerde Normen hebben betrekking op de bedrijfsprocessen van uw organisatie en (kwantificeerbare) prestaties als resultaten van uw organisatie, de klanttevredenheid en tevredenheid van Opdrachtgevers.

1.1 Hoofdnormen in het kort

Hoofdnorm 1: Organisatie

Met de hoofdnorm Organisatie stelt Blik op Werk vast of uw organisatie de bedrijfsprocessen beheerst en of de continuïteit van de organisatie is gewaarborgd. Daarnaast wordt getoetst tijdens elke Audit of de door u aangeleverde Informatie over uw organisatie op de website van Blik op Werk naar waarheid is ingevuld en actueel is. Hiermee geeft het Keurmerk Arbeid Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers de garantie dat uw organisatie betrouwbaar is.

Bij de toetsing van deze hoofdnorm wordt gekeken naar:

- Procesbeschrijving
- Continuïteit
- Bedrijfspresentatie

- Privacyreglement
- Klachtenreglement
- Kwaliteitsborging Personeel

Hoofdnorm 2: Resultaten

Met de hoofdnorm Resultaten kijkt Blik op Werk naar de resultaten en prestaties die uw organisatie over haar Diensten levert. Blik op Werk toetst hierbij de afspraken die u met uw Opdrachtgevers, of Cursisten, Cliënten en Werknemers¹ maakt over de resultaten van de dienstverlening ('Prestatieafspraken'), en de uitvoering van bepaalde activiteiten ('Inspanningsafspraken'). De naleving van deze afspraken en de resultaten van uw organisatie zijn belangrijk voor het verkrijgen en behouden van het Keurmerk Arbeid omdat deze Blik op Werk en uw Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers inzicht geven in de kwaliteit van uw dienstverlening.

Bij de toetsing van deze hoofdnorm wordt gekeken naar:

- Transparantie(afspraken)
- Afgeronde en beëindigde Trajecten
- Succesvol afgeronde Trajecten
- Trajecten met Prestatie- of Inspanningsafspraken

¹ Hiermee worden uitsluitend Werknemers bedoeld zoals omschreven in de definitielijst, te weten de afnemers van de bepaalde Diensten 2 tot en met 8 en 12.

Hoofdnorm 3: Tevredenheid

Met de hoofdnorm Tevredenheid maakt Blik op Werk het voor potentiële Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers inzichtelijk hoe de dienstverlening van uw organisatie wordt ervaren door de afnemers van uw Diensten. Tevredenheid is een indicator van de kwaliteit van het dienstverleningsaanbod. Met een hoge mate van tevredenheid, onderscheidt u zich als dienstverlener.

Bij de toetsing van deze hoofdnorm wordt gekeken naar de tevredenheid van Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers.

1.2 Van hoofdnorm naar norm

Om te toetsen of u het Keurmerk Arbeid toegekend kunt krijgen, wordt gekeken naar drie hoofdnormen. Deze hoofdnormen zijn onderverdeeld in Normen waarop uw organisatie wordt getoetst.

Voor de toetsing van Aspirant-Keurmerkhouders en Keurmerkhouders gelden verschillende eisen. [De informatie die uitsluitend van toepassing is op Aspirant-Keurmerkhouders wordt aangegeven door middel van arcering.](#)

Materiële Normen

In de Handleiding Arbeid zijn naast Normen tevens Materiële normen vastgesteld. In de definitielijst (bijlage 1) staat beschreven wat Blik op Werk verstaat onder Materiële normen en welke normen in de Handleiding Arbeid Materiële normen betreffen. Het verschil tussen Materiële normen en Normen is dat Blik op Werk bij het niet voldoen aan Materiële normen direct, zonder Waarschuwing, kan overgaan tot Intrekking of Schorsing van het Keurmerk Arbeid en bij het niet voldoen aan Normen Blik op Werk eerst een Waarschuwing zal sturen alvorens tot Intrekking of Schorsing over te gaan. Dit is tevens opgenomen in [paragraaf 6.2.2 van deze Handleiding Arbeid](#).

1.3 Meetperiode voor beoordeling

De Normen, zoals beschreven in de Handleiding Arbeid, worden door of in opdracht van Blik op Werk getoetst over een bepaalde periode. Deze periode wordt een 'Meetperiode' genoemd. Meetperiodes hebben een lengte van twaalf maanden, en kunnen tijdens een kalenderjaar op drie momenten ingaan, te weten:

- 1 januari (lopend tot en met 31 december)
- 1 april (lopend tot en met 31 maart)
- 1 september (lopend tot en met 31 augustus)

Bij uw aanmelding voor het Keurmerk Arbeid kunt u uw voorkeur aangeven voor de gewenste aanvangsdatum van de eerste Meetperiode. Wij kijken dan graag met u naar de mogelijkheden. Elke Meetperiode hanteert andere deadlines voor de aanlevering en beoordeling van gegevens en de uitvoering van Audits en onderzoeken. Hieronder zijn de deadlines per Meetperiode weergegeven.

Tabel 2: Meetperiodes en belangrijke data in het beoordelingsproces van het Keurmerk Arbeid

MEETPERIODE	1 JANUARI T/M 31 DECEMBER	1 APRIL T/M 31 MAART	1 SEPTEMBER T/M 31 AUGUSTUS
Start Meetperiode	1 januari	1 april	1 september
Start aanleveren gegevens Tevredenheids-onderzoek door Keurmerkhouders Arbeid	1 februari	1 mei	1 oktober
Deadline aanleveren gegevens Tevredenheids-onderzoek door Keurmerkhouders Arbeid	15 december of 15 januari	15 maart	15 augustus
Opleveren conceptrapport Tevredenheids-onderzoek door Panteia	22 januari of 15 februari ²	15 april	15 september
Deadline aanleveren resultaatgegevens door Keurmerkhouders	21 januari	21 april	21 september
Deadline uitvoering resultatenaudit door Auditor	1 april	1 juli	1 december
Streefdatum beoordeling Keurmerk door Blik op Werk ³	1 mei	1 augustus	1 januari

² Voor Keurmerkhouders Arbeid die het UWV als Opdrachtgever hebben is de aanlevertermijn tot 15 januari. Voor overige Opdrachtgevers is de aanlevertermijn tot 15 december.

³ De haalbaarheid van deze datum is afhankelijk van het moment waarop u uw gegevens aanlevert en de Audit laat uitvoeren en of er Onregelmatigheden worden geconstateerd.

HOOFDSTUK 2

Hoofdnorm 1: Organisatie

Inhoud

2.1	Norm 1.1	Procesbeschrijving	10
2.2	Norm 1.2	Continuïteit	10
2.3	Norm 1.3	Bedrijfspresentatie op website Blik op Werk	11
2.4	Norm 1.4	Waarborgen privacy	11
2.5	Norm 1.5	Afhandelen klachten	12
2.6	Norm 1.6	Waarborgen kwaliteit personeel	12
2.7	Norm 1.7	Verplichtingen voor OVAL-leden	13
2.8	Keurmerk als zzp'er		13
2.9	Toetsing Hoofdnorm 1 Organisatie		14
2.10	Mogelijke vrijstelling met NLQF, het Europees kwalificatieraamwerk		14

[Lees verder](#)**Snelmenu**[Normen en Meetperiode
Keurmerk Arbeid](#)[Hoofdnorm 1
Organisatie](#)[Hoofdnorm 2
Resultaten](#)[Hoofdnorm 3
Tevredenheid](#)[Wijze van toetsing](#)[Controle op naleving Normen](#)[Bijlagen](#)

HOOFDSTUK 2

Hoofdnorm 1: Organisatie

Per Norm vindt u in dit hoofdstuk wat het doel van de Norm is, welke eisen van toepassing zijn en wat de Norm inhoudt. Aan het eind van dit hoofdstuk leest u hoe en tijdens welke Audits op deze Normen wordt getoetst. Een deel van deze normen betreft Materiële normen.

2.1 Norm 1.1 Procesbeschrijving

Met de Normen die vallen onder 'Procesbeschrijving' stelt Blik op Werk vast of uw organisatie beschikt over een heldere procesbeschrijving. Door op deze Normen te toetsen geeft het Keurmerk Arbeid Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers de garantie dat uw organisatie een procesbeschrijving heeft voor de Dienst(en) die zij afnemen.

Normen

- 1.1.1 De organisatie beschikt over een korte en heldere procesbeschrijving van het primaire proces per Dienst.
- 1.1.2 De procesbeschrijving geeft weer hoe het proces rond de dienstverlening aan een afnemer verloopt, van het moment dat een Cliënt, Cursist of Werknemer zich meldt tot en met de laatste activiteit rond de geleverde Dienst aan de Cursist, Cliënt of Werknemer. Hierbij is duidelijk wie verantwoordelijk is voor alle activiteiten gedurende het gehele proces.

2.2 Norm 1.2 Continuïteit

Met de Normen die vallen onder 'Continuïteit' stelt Blik op Werk vast of de continuïteit van de organisatie is gewaarborgd. Door op deze Normen te toetsen geeft het Keurmerk Arbeid Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers de garantie dat uw organisatie betrouwbaar is.

Normen

- 1.2.1 De organisatie is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Uitzonderingen hierop zijn organisaties die niet tot inschrijven verplicht zijn in Nederland, zoals sociale ontwikkelbedrijven (SW-bedrijven).
- 1.2.2.a De organisatie voert een deugdelijke en herleidbare administratie en beschikt over een door het Management opgestelde en ondertekende jaarrekening of over een omzetverklaring over het boekjaar. Een accountantsverklaring kan hiervoor ook gebruikt worden. In deze verklaringen wordt alle omzet meegenomen van alle Diensten waarop het Keurmerk Arbeid betrekking heeft. Zo kan de facturering worden gebaseerd op uitsluitend de omzet van de Diensten vallend onder het Keurmerk Arbeid die uw organisatie aanbiedt. [Op het moment dat de organisatie bij aanvraag van het Aspirant-Keurmerk Arbeid het eerste boekjaar nog niet heeft afgesloten, dan kan voor de beoordeling of aan deze Norm is voldaan in het kader van de aanvraag van het](#)

Aspirant-Keurmerk Arbeid, ook een (tussentijdse) balans en winst- en verliesrekening of een startbalans worden overhandigd.

- 1.2.2.b De organisatie stelt de Auditor in de gelegenheid een koppeling te maken tussen de voorwaarden van contracten, subsidies, facturen, dan wel andere inkomsten en de boekhouding. Daarnaast stelt de organisatie afschriften van betalingen of andere documenten ter beschikking aan de Auditor, indien deze noodzakelijk zijn bij de controle.
- 1.2.3 Het Management van de organisatie geeft jaarlijks Schriftelijk en/of via de Keurmerk-applicatie de Managementverklaring af zoals opgenomen in bijlage 6.
- 1.2.4 De organisatie beschikt over een Verklaring omtrent gedrag (VOG)⁴ van het Management (voor de functieaspecten Informatie: 11, 12,13; Geld 21, 22; Diensten 41, 43; Zakelijke transacties 53; en Aansturen organisatie 71) waaruit blijkt dat er geen bezwaren zijn voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving.
- 1.2.5 De organisatie beschikt over een UBO/PEP-registratie die overeenkomt met de actuele situatie⁵. Informatie over de UBO/PEP-registratie en een format vindt u in bijlage 7A en 7B.

2.3 Norm 1.3 Bedrijfspresentatie op blikopwerk.nl

Met de Normen die vallen onder 'Bedrijfspresentatie op blikopwerk.nl' garandeert Blik op Werk dat (Aspirant-)Keurmerkhouders vindbaar zijn op de website. Met deze Normen wordt het voor Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers mogelijk om het dienstverleningsaanbod van (Aspirant-)Keurmerkhouders te vinden en hun beoordeelde kwaliteit in te zien.

Op blikopwerk.nl krijgen alle (Aspirant-)Keurmerkhouders ruimte voor een bedrijfspresentatie. De bedrijfspresentatie is een pagina op de Blik op Werk website waarop Informatie over uw organisatie te vinden is. Ook staan op deze pagina bewijsstukken rond uw Keurmerk Arbeid, zoals de rapportage van de resultatenaudit en het Tevredenheidsonderzoek. De bedrijfspresentatiepagina wordt zowel door u als door Blik op Werk gevuld. U bent verplicht deze gegevens van de bedrijfspresentatie in te vullen en actueel te houden. Dit kunt u doen door in te loggen op blikopwerk.nl/beheer. Blik op Werk publiceert het Tevredenheidsonderzoek

onder de tab 'Tevredenheid'. De resultatenrapportage publiceert Blik op Werk onder de tab 'Kwaliteit'. Deze onderdelen van de bedrijfsinformatie kunt u dus niet zelf beheren.

Normen

- 1.3.1 De organisatie presenteert zichzelf door middel van een bedrijfspresentatie op de website van Blik op Werk. Deze Informatie wordt (minimaal) jaarlijks geactualiseerd.
- 1.3.2 De Informatie op de website komt overeen met de praktijk.

2.4 Norm 1.4 Waarborgen privacy

Met de Normen 'Waarborgen privacy' stelt Blik op Werk vast hoe uw organisatie het privacybeleid heeft ingericht en doorgevoerd. Omdat Blik op Werk zorgvuldigheid met betrekking tot klantgegevens belangrijk vindt, is het waarborgen van privacy onderdeel van het Keurmerk Arbeid. Door op deze Normen te toetsen kunnen uw Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers ervan op aan dat persoonlijke gegevens vertrouwelijk worden behandeld.

Normen

- 1.4.1 De organisatie voldoet aantoonbaar aan alle eisen voortvloeiende uit de privacywetgeving.
- 1.4.2 Er is een privacyreglement conform de Wetgeving.
- 1.4.3 In het privacyreglement is aangegeven (één en ander mag niet strijdig zijn met de Wetgeving):
- Op welke verwerking van gegevens het reglement van toepassing is;
 - Wat het doel van de verwerking van persoonsgegevens is;
 - Hoe lang gegevens worden bewaard;
 - Hoe met de verstrekking van persoonsgegevens aan derden wordt omgegaan;
 - Wie toegang tot de persoonsgegevens hebben;
 - Hoe persoonsgegevens worden beschermd;
 - Wat de rechten zijn van Cliënt, Cursist of Werknemer, met betrekking tot inzage in en bewerking van de gegevens.
 - Het reglement dient voor het overige te voldoen aan de privacywetgeving.

⁴ Een VOG dient maximaal zes maanden oud te zijn ten tijde van de Audit. Voor Aspirant-Keurmerkhouders Arbeid dient de VOG maximaal zes maanden oud te zijn ten tijde van de aanmelding voor het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid. Een Gedragsverklaring aanbesteden geldt niet als VOG.

⁵ Deze Norm is niet van toepassing voor eenmanszaken, publiekrechtelijke rechtspersonen, verenigingen van eigenaar en enkele historische rechtspersonen.

- 1.4.4 Personen binnen de organisatie die te maken hebben met verwerking van persoonsgegevens kennen het privacyreglement inhoudelijk.
- 1.4.5 Personen op wie het privacyreglement van toepassing is worden geïnformeerd over het reglement.
- 1.4.6 De organisatie werkt conform het privacyreglement en voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Let op

u bent zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan alle eisen voortvloeiende uit de privacywetgeving. Blik op Werk of de Auditor kan u hierover geen advies geven.

2.5 Norm 1.5

Afhandelen klachten

Met de Normen 'Afhandelen klachten' stelt Blik op Werk vast hoe uw organisatie het klachtenbeleid heeft ingericht en doorgevoerd. Omdat Blik op Werk zorgvuldigheid met betrekking tot het correct afhandelen van klachten belangrijk vindt, is dit onderdeel van het Keurmerk Arbeid. Uw Cliënten en Cursisten ervan op aan dat, wanneer zij een klacht hebben, deze correct en zorgvuldig wordt afgehandeld.

Normen

- 1.5.1 Er is een klachtenreglement, waarin ten minste is opgenomen:
 - a. Definitie van het begrip klacht;
 - b. Rechten en plichten van de indiener;
 - c. Hoe de indiener de klacht kan indienen of waar de indiener van de klacht terecht kan als beide partijen er onderling niet uitkomen (klachtenreglement);
 - d. Wijze waarop de organisatie klachten afhandelt (klachtenreglement).
- 1.5.2 Het klachtenreglement voldoet aan de volgende criteria:
 - a. Indiener van een schriftelijke klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht;
 - b. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum gemotiveerd op de hoogte gesteld;

- c. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld;
- d. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijk persoon binnen de organisatie, die zelf niet bij de klacht betrokken is.⁶
- 1.5.3 De organisatie informeert de klanten over het klachtenreglement. De wijze waarop is vrij, maar moet wel aantoonbaar zijn.
- 1.5.4 Het klachtenreglement is beschikbaar op de website of anderszins beschikbaar of opvraagbaar.
- 1.5.5 Het klachtenreglement is bekend bij de werknemers van de organisatie.
- 1.5.6 De organisatie registreert klachten, waarbij ten minste wordt bijgehouden:
 - a. Datum van binnenkomst;
 - b. Datum van ontvangstbevestiging;
 - c. Behandelaar van de klacht;
 - d. Uitkomst van de afhandeling;
 - e. Datum waarop de klacht is afgehandeld.
- 1.5.7 De klacht is aantoonbaar afgehandeld of kan als afgehandeld geregistreerd worden. Dit maakt de organisatie kenbaar aan de indiener van de klacht.
- 1.5.8 De organisatie handelt minimaal 80% van alle klachten binnen de afgesproken termijn af.
- 1.5.9 De organisatie rapporteert ten minste één keer per jaar de geregistreerde klachten aan het Management en laat het Management deze evalueren. Indien nodig treft de organisatie verbetermaatregelen.

⁶ Wanneer er geen onafhankelijke medewerker beschikbaar is, stelt de organisatie een bondig rapport op waarin het specifieke klachtenreglement wordt beschreven en waarin staat hoe de klacht is afgehandeld. De organisatie kan aantonen dat de indiener van de klacht de inhoud van het rapport onderschrijft.

2.6 Norm 1.6

Waarborgen kwaliteit personeel

Met de Normen vallend onder 'Waarborgen kwaliteit personeel' stelt Blik op Werk vast hoe uw organisatie de kwaliteit van haar personeel waarborgt. Als organisatie stelt u minimale functie-eisen op en voert u minimaal één keer per jaar een-op-eengesprekken waarbij u dit toetst. Dat deze gesprekken hebben plaatsgevonden moet voor de auditor inzichtelijk zijn. Daarbij wordt gekeken naar het percentage personeelsleden van de organisatie dat aantoonbaar passend gekwalificeerd is voor de functies die zij vervullen. Het gaat bij deze Norm uitsluitend over personeel dat direct in contact staat met klanten, daarbij kan het gaan om eigen personeel en ingehuurd personeel. Door te toetsen op deze Norm kunnen uw Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers ervan op aan dat uw organisatie de kwaliteit van haar personeel waarborgt.

Normen⁷ voor eigen personeel

- 1.6.1 Er zijn minimale functie-eisen geformuleerd voor alle werknemers die direct in contact staan met de klant (beroepsspecifieke kwalificaties).
- 1.6.2 De organisatie voert een-op-eengesprekken waarin een persoonlijk ontwikkelingsplan wordt opgesteld. Dit plan wordt na de gesprekken gevolgd.
- 1.6.3 De organisatie borgt dat van ieder gesprek een verslag wordt gemaakt.
- 1.6.4 In elk verslag staat, indien van toepassing, wat voor de werknemer nodig is om aan de gestelde eisen te voldoen.
- 1.6.5 In het verslag van een opvolgend jaar staat een evaluatie over punt 1.6.4.
- 1.6.6.a Het aantal personeelsleden van de organisatie dat aantoonbaar passend gekwalificeerd is voor de functies die het personeel vervult.
- 1.6.6.b Het aantal personeelsleden van de organisatie.

Normen voor ingehuurd personeel

- 1.6.7 Er is vooraf beschreven aan welke kwalificaties ingehuurd personeel moet voldoen (inkoopkwalificaties).
- 1.6.8 Elk jaar beoordeelt de organisatie of de 'ingehuurde werknemer' voldoet aan de inkoopkwalificaties. Dit kan door middel van een beoordelings- of evaluatiegesprek.
- 1.6.9 De organisatie maakt van elk beoordelings- of evaluatiegesprek een verslag.
- 1.6.10 In elk verslag staat, indien van toepassing, wat nodig is om aan gestelde eisen te voldoen. Het is ook mogelijk dat de organisatie de inkoopkwalificatie aanpast.⁸

2.7 Norm 1.7 Verplichtingen voor OVAL-leden

Oval en Blik op Werk toetsen beide of dienstverleners op het gebied van (arbeid)participatie voldoen aan hoge kwaliteitseisen. Om de kwaliteitstoetsing voor dienstverleners die zowel OVAL-lid zijn als beschikking hebben over het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid te vergemakkelijken, zijn er onderlinge afspraken gemaakt. Door het opnemen van onderstaande Normen specifiek voor OVAL-leden voert OVAL geen kwaliteitscontrole uit bij leden die tevens beschikking hebben over het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid. Wanneer u geen lid van de OVAL bent, moedigt Blik op Werk u aan om ook deze Normen toe te passen.

Normen

- 1.7.1 De organisatie stemt het volgende af met haar Opdrachtgever(s) en Cliënt(en), Cursist(en) en Werknemer(s):
 - a. Het beoogde resultaat van de dienstverlening
 - b. De werkzaamheden die leiden tot het beoogde resultaat
 - c. De tijdsplanning
 - d. De momenten waarop verantwoording afgelegd wordt over de uitgevoerde werkzaamheden.
- 1.7.2 De organisatie stemt de kosten en voorwaarden omtrent de werkzaamheden af met de Opdrachtgever.
- 1.7.3 De organisatie kan zich verantwoorden over de uit te voeren of uitgevoerde werkzaamheden.
- 1.7.4 De kandidaat wordt vooraf geïnformeerd over de werkzaamheden en de communicatie die gedurende het proces plaatsvindt met de Opdrachtgever over de voortgang in het proces.
- 1.7.5 De organisatie draagt zorg voor de registratie van uitgevoerde werkzaamheden. Hierin staan de gemaakte afspraken met de Cliënt, Cursist of Werknemer, dit zodat de continuïteit van de dienstverlening in geval van afwezigheid van de werknemer kan worden gegarandeerd.

2.8 Keurmerk als zzp'er

Wanneer u het Keurmerk Arbeid als zelfstandige zonder personeel (zzp) aangevraagd heeft en u bij de uitoefening van uw werkzaamheden geen gebruik maakt van ingehuurde arbeidskrachten/derden, dan worden er bij de volgende Normen uit dit hoofdstuk uitzonderingen gemaakt.

Procesbeschrijvingen

De procesbeschrijvingen mogen bestaan uit een beschrijving van de te leveren Dienst, zonder expliciet stappenplan met data en tijden.

Klachtenreglement

Klachten hoeven niet door een derde te worden afgehandeld. Uiteraard is afhandeling door een zakelijke partner van een andere organisatie aan te bevelen. In het klachtenreglement dient te zijn beschreven door wie klachten worden afgehandeld. Indien dit door een derde partij gebeurt, dient te worden vermeld welke partij dit betreft.

⁷ Dit zijn medewerkers die een arbeidsovereenkomst hebben met de organisatie voor bepaalde of onbepaalde tijd. Voor medewerkers met min-maxcontracten hoeft alleen te worden gerapporteerd als zij minimaal zes maanden in dienst zijn geweest en door hen werkzaamheden zijn uitgevoerd in het kader van het Keurmerk Arbeid. Freelancers en zzp'ers vallen onder ingehuurd personeel.

⁸ Een voorbeeld hierbij is dat vastgelegd wordt dat een nieuw personeelslid een training volgt om tot een gewenst niveau te komen.

Eisen rondom personeel

De eisen rondom eigen personeel komen te vervallen. Indien een Keurmerkhouders extern (delen van) Trajecten inkoop, dienen er wel inkoop-eisen te zijn opgesteld.

Opvang bij ziekte en vakantie

U zorgt in geval van ziekte of vakantie van uzelf voor opvang van Cliënten, Werknemers en Cursisten. Deze regeling is Schriftelijk door u vastgelegd en zal tijdens de Audit worden gecontroleerd.

2.9 Toetsing Hoofdnorm 1 Organisatie

Tijdens de resultatenaudit toetst de Auditor of uw organisatie voldoet aan bovengenoemde Normen door de bedrijfspresentatie op de website van Blik op Werk en uw eigen website te bekijken, documentenonderzoek uit te voeren en navraag te doen onder uw werknemers en eventueel uw Cursisten en Cliënten. Meer over de resultatenaudit leest u in [hoofdstuk 5](#). Daarnaast kan de naleving van de Normen uit dit hoofdstuk aan de orde komen tijdens een aanvullende Audit of onderzoek.

2.10 Mogelijke vrijstelling met NLQF, het Europees kwalificatieraamwerk

Wanneer u de kwalificaties gericht op processen en personeelseisen heeft laten inschalen door het Nationaal Coördinatiepunt in een Nederlands Qualifications Framework⁹ (NLQF)-niveau, dan kunt u vrijstelling toegekend krijgen voor de hoofdnorm Organisatie van het Keurmerk Arbeid. Er zal in dat geval alleen om de Managementverklaring met bijbehorende VOG en UBO/PEP-registratie gevraagd worden.

⁹ Het Nederlands Kwalificatieraamwerk NLQF geeft duidelijkheid en zekerheid over het niveau van kwalificaties. Het NLQF telt acht niveaus, van basiskwalificatie tot universitair niveau en beschrijft per niveau de bijbehorende kennis en vaardigheden en de mate van verantwoordelijkheid en zelfstandigheid.

HOOFDSTUK 3

Hoofdnorm 2: Resultaten

Inhoud

3.1	Dienstenindeling	16
3.2	Norm 'Transparantie' geldend voor alle Diensten	17
3.3	Inhoud, aanlevering en Normen per Dienst	17
3.4	Dienst 1: Scholing, opleiding en training	17
3.5	Dienst 2: Fysieke of psychologische behandeling of begeleiding	18
3.6	Dienst 3: Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	19
3.7	Dienst 4: Organisatieadvies en onderzoek	20
3.8	Dienst 5: Jobcoaching	20
3.9	Dienst 6: Verzuimbegeleiding (Wet verbetering poortwachter)	21
3.10	Dienst 7: Outplacement	22
3.11	Dienst 8: Toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wet verbetering poortwachter)	22
3.12	Dienst 9: Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	23
3.13	Dienst 10: Sociale activering en participatie	24
3.14	Dienst 11: Duurzame inzetbaarheid	26
3.15	Dienst 12: 'Supported Employment'	27
3.16	Toetsing Hoofdnorm 2 Resultaten	28

[Lees verder](#)**Snelmenu**[Normen en Meetperiode
Keurmerk Arbeid](#)[Hoofdnorm 1
Organisatie](#)[Hoofdnorm 2
Resultaten](#)[Hoofdnorm 3
Tevredenheid](#)[Wijze van toetsing](#)[Controle op naleving Normen](#)[Bijlagen](#)

HOOFDSTUK 3

Hoofdnorm 2: Resultaten

3.1 Dienstenindeling

Keurmerkhouders Arbeid leveren Diensten aan bijvoorbeeld werkenden, werkzoekenden en mensen die (weer) willen deelnemen aan de samenleving. Wanneer Opdrachtgevers alleen vragen om het uitvoeren van een bepaalde activiteit, betreft dit een 'Inspanningsafpraak'. Wanneer specifiek benoemd wordt welke prestatie u levert, bijvoorbeeld een klant die zijn werk binnen een bepaalde termijn weer hervat dient te hebben, dan betreft dit een 'Prestatieafpraak'. Als organisatie maakt u zelf afspraken met de Opdrachtgever hierover. De Auditor zal deze afspraken vervolgens toetsen tijdens de Audit. Tijdens een Meetperiode dient u ten minste vijf afgeronde Trajecten te kunnen Rapporteren van ten minste vijf verschillende Cursisten, Cliënten of Werknemers.

De volgende Diensten worden voor het Keurmerk Arbeid onderscheiden

1. Scholing, opleiding en training
2. Fysieke of psychologische behandeling of begeleiding
3. Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie
4. Organisatieadvies en onderzoek
5. Jobcoaching
6. Verzuimbegeleiding (Wet verbetering poortwachter)
7. Outplacement

8. Toeleiden van werk naar werk
(eerste en tweede spoor Wet verbetering poortwachter)
9. Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk
10. Sociale activering en participatie
11. Duurzame inzetbaarheid
12. Supported Employment

Wanneer u meer Diensten aanbiedt die onder het Keurmerk Arbeid vallen, levert u voor al die Diensten die onder uw organisatie vallen gegevens aan. Het is dan niet mogelijk om slechts over één Dienst te Rapporteren. Het onjuist of onvolledig Rapporteren over de uitgevoerde Diensten kan ertoe leiden dat het Keurmerk Arbeid niet wordt toegekend of wordt ingetrokken.

Hoe wordt de Dienst bepaald?

Een contract of Traject kan maar onder één Dienst worden gerapporteerd. Om te bepalen welke Dienst van toepassing is voor het toekennen van het Keurmerk Arbeid, wordt gekeken naar het einddoel van de dienstverlening. Het kan voorkomen dat bepaalde Diensten deel uitmaken van een andere Dienst. Een re-integratietraject kan bijvoorbeeld bestaan uit een diagnose (Dienst 3), een sollicitatietraining (Dienst 1) en vervolgens het vinden van werk. Het einddoel is het vinden van werk, dus zijn de Normen van de Dienst 'Toeleiden naar werk' (Dienst 9) van toepassing. Wanneer

iemand echter alleen een sollicitatietraining volgt, dan is 'Scholing en opleiding' (Dienst 1) van toepassing.

Bijstellen doelstellingen

Het is mogelijk dat de doelstellingen in overleg met de Opdrachtgever tijdens een Traject veranderen of worden bijgesteld. De laatste doelstelling die is vastgesteld wordt voor het Keurmerk Arbeid getoetst. Het is van belang dat u kunt aantonen, door middel van brieven en/of e-mails, wat de verandering of bijstelling is en wat hiervan de reden is.

3.2 Norm 'Transparantie' geldend voor alle Diensten

Bij het leveren van Diensten met een inspanningsverplichting kunt u transparantie-afspraken maken. Het gaat hierbij over afgesloten Trajecten, cursussen en contracten. Prestatieafspraken tellen hier niet in mee. Transparantie is belangrijk voor uw Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers en dit wil Blik op Werk ook in het Keurmerk Arbeid inzichtelijk maken. De volgende gegevens levert u aan bij Blik op Werk:

- 2.0.1 Het totaal aantal afgeronde Trajecten van alle Diensten.
- 2.0.2 Het aantal Trajecten waarbij uw organisatie, vooraf in offerte of contract, inzichtelijk heeft gemaakt welke inspanningen verricht gaan worden met een vooraf beoogd doel.

3.3 Inhoud, aanlevering en Normen per Dienst

Hieronder staat per Dienst beschreven wat voor soort dienstverleningsaanbod met deze Dienst wordt bedoeld. Daarnaast staat benoemd aan welke Normen met betrekking tot resultaten u moet voldoen, met een eventuele toelichting op deze Normen. Daarbij wordt per Dienst benoemd welke gegevens u moet aanleveren voor de normberekening en hoe wordt berekend of uw organisatie aan de Normen voldoet.

3.4 Dienst 1: Scholing, opleiding en training

Onder deze Dienst vallen alle Trajecten waarbij het einddoel is om kennis bij te brengen door middel van scholing, opleiding of training. Deze Dienst wordt aangeboden aan een persoon of een groep personen (boven de 16 jaar) en is nodig voor de uitoefening, het behouden of het verkrijgen van een taak, functie of beroep. Het kan hierbij gaan om eenmalige workshops, maar ook om een opleidingstraject van bijvoorbeeld een jaar.

Voorbeelden van scholing, opleidingen en trainingen die onder de scope van het Keurmerk Arbeid vallen zijn: een sollicitatietraining, het organiseren van een specifieke beroepsopleiding, een cursus goed leiderschap, een cursus verzuimmanagement aan leidinggevenden en een cursus Nederlands aan niet inburgeringsplichtige Werknemers. Er wordt binnen het Keurmerk Arbeid geen onderscheid gemaakt in het soort opleiding en op welke doelgroep de training/opleiding is gericht.

Het kan zijn dat uw Cursisten voor de door u aangeboden opleiding in aanmerking komen voor het STAP-budget. Hier zijn wel een aantal voorwaarden aan verbonden. De cursist dient ouder dan 18 jaar te zijn en nog geen AOW te ontvangen. Het is van belang dat de training, cursus of opleiding in het STAP-scholingsregister staat en nog niet is gestart op het moment dat het STAP-budget door de cursist wordt aangevraagd. De aanvraag dient minimaal vier weken voor de start van de opleiding aangevraagd te worden. Als de aanvraag is goedgekeurd, wordt het bedrag betaald aan de opleider. UWV beheert de aanvragen en voert deze uit.¹⁰

Alle typen opleidingen die een directe relatie hebben met de scope van het Keurmerk Arbeid vallen onder deze Dienst. Een uitzondering hierop zijn Inburgeringscursussen. Deze vallen onder het Keurmerk Inburgeren.

¹⁰ Bron: Rijksoverheid

Let op

Onder deze Dienst valt ook scholing gericht op onderwijs Nederlands als tweede taal buiten het leslokaal. Dit betreft inburgeringsonderwijs dat niet gefactureerd kan worden bij DUO noch valt onder de taaleis onder de Wet inburgering 2013 of de Wet inburgering 2021. Wanneer u dit type inburgeringsonderwijs als dienst onder een Blik op Werk Keurmerk wilt laten vallen, is het voldoende om het Keurmerk Arbeid te voeren. Voor het aanbieden van Inburgeringscursussen die door Duo worden vergoed of via aanbesteding van een gemeente, zijn taalscholen verplicht om het Keurmerk Inburgeren van Blik op Werk te voeren. Keurmerkhouders Inburgeren die tevens Dienst 1 of een andere Dienst van het Keurmerk Arbeid aanbieden, worden tijdens de resultaataudit voor het Keurmerk Arbeid vrijgesteld van de beoordeling van hoofdnorm 1. Indien u twijfelt waar uw dienstverleningsaanbod onder valt, kunt u contact met ons opnemen.

Normen Dienst 1

- 2.1.1 Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde Trajecten in de Meetperiode is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.1.2 Het aantal Trajecten waarin een Prestatieafspraken is gemaakt is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.1.3 Van alle Trajecten met een Prestatieafspraken is 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Wanneer de organisatie meer Trajecten succesvol afrondt dan in de Prestatieafspraken met de Opdrachtgever is afgesproken, kan de score 100% of meer zijn.

Aanleveren gegevens Dienst 1

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) levert u de volgende gegevens bij Blik op Werk aan:

- 2.1.a Het aantal Cursisten dat de cursus heeft afgerond of beëindigd in de betreffende Meetperiode gericht op scholing, opleiding en training.
- 2.1.a.2 Het aantal Cursisten genoemd onder 2.1.a met een Prestatieafspraken.
- 2.1.b Het aantal Cursisten dat de cursus succesvol heeft afgerond in de betreffende Meetperiode.
- 2.1.b.2 Het aantal Cursisten genoemd onder 2.1.b met Prestatieafspraken.
- 2.1.c Het aantal Cursisten met een Prestatieafspraken, genoemd bij 2.1.a.2 dat succesvol had moeten zijn.

- 2.1.d.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.1.a waarvan de Cursist is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.1.d.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 2.1.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.1.e De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 1

- Afgerond/beëindigd: de visie van de Opdrachtgever is hierbij leidend.
- Een voorbeeld van een Prestatieafspraken is een afspraak over het percentage deelnemers dat een diploma haalt (slagingspercentage).
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering, zoals vastgelegd in het contract met de Opdrachtgever, zijn nagekomen. Dit is op verschillende manieren aan te tonen, namelijk via agenda's, planningen, voortgangsrapportages, deelnemerslijsten, evaluatieformulieren en betalingen. De visie van de Opdrachtgever is hierbij leidend.

Normberekening Dienst 1

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt met de volgende formule berekend of uw organisatie aan de Normen voldoet:

Norm 2.1.3: Norm 2.1.b.2 gedeeld door Norm 2.1.c, vermenigvuldigd met 100%.

3.5 Dienst 2: Fysieke of psychologische behandeling of begeleiding

Onder deze Dienst vallen alle Trajecten waarbij het einddoel is om personen met een fysieke of mentale beperking zodanig te behandelen of begeleiden dat zij weer (deels) inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt. Het kan ook gaan om een ondernemerscoach die deze personen begeleidt naar een eigen onderneming. Kenmerkend voor deze Dienst is dat deze gericht is op het individu, daarom wordt binnen het Keurmerk Arbeid over Trajecten gesproken.

Voorbeelden van fysieke of psychologische begeleiding of behandeling die onder de scope van het Keurmerk Arbeid vallen zijn: multidisciplinaire behandeling en verhogen psychische weerbaarheid.

Normen Dienst 2

- 2.2.1 Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde Trajecten in de Meetperiode is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.2.2 Het aantal Trajecten, waarin een Prestatieafspraken is gemaakt, is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.2.3 Van alle Trajecten met een Prestatieafspraken is 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Wanneer de organisatie meer Trajecten succesvol afrondt dan in de Prestatieafspraken met de Opdrachtgever is afgesproken, kan de score 100% of meer zijn.

Aanleveren gegevens Dienst 2

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) levert de organisatie u de volgende gegevens bij Blik op Werk aan:

- 2.2.a Het aantal afgeronde en beëindigde Trajecten in de Meetperiode met als einddoel fysieke of psychologische begeleiding of behandeling (= aantal personen begeleid/behandeld).
- 2.2.a.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.2.a met een Prestatieafspraken.
- 2.2.b Het aantal succesvol afgeronde Trajecten in de Meetperiode.
- 2.2.b.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.2.b met een Prestatieafspraken.
- 2.2.c Het aantal Trajecten met een Prestatieafspraken, genoemd bij 2.2.a.2 dat succesvol had moeten zijn.
- 2.2.d.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.2.a waarvan de Cliënt of Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.2.d.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 2.2.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.2.e De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 2

- Het gaat hier om Trajecten gericht op één Persoon.
- Beëindigd/afgerond: de visie van de Opdrachtgever is hierbij leidend.
- Voorbeeld van een Prestatieafspraken is het percentage personen dat klachtenvrij is.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering, zoals vastgelegd in het contract, zijn nagekomen. Dit is op verschillende manieren aan te tonen, namelijk via agenda's, plannings, voortgangsrapportages, eindrapporten of betalingen. De visie van de Opdrachtgever is hierbij leidend.

Normberekening Dienst 2

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt met de volgende formule berekend of uw organisatie aan de Normen voldoet:

Norm 2.2.3: Norm 2.2.b.2 gedeeld door Norm 2.2.c, vermenigvuldigd met 100%

3.6 Dienst 3: Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie

Onder deze Dienst vallen alle Trajecten waarbij het einddoel is om vast te stellen hoe een persoon ervoor staat en wat de arbeidsmogelijkheden zijn voor deze Persoon. Dit gebeurt op basis van diagnose, onderzoek of loopbaanoriëntatie. Het kan daarbij zowel gaan om een eenvoudig onderzoek, bijvoorbeeld van een uur, als om een onderzoekstraject van enkele weken.

Voorbeelden van diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie die onder de scope van het Keurmerk Arbeid vallen, zijn: diagnostisch onderzoek, assessment, belastbaarheidsonderzoek, ondernemerscoaching, en loopbaanonderzoek.

Norm Dienst 3

- 2.3.1 Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde Trajecten in de Meetperiode is inzichtelijk en verifieerbaar.

Aanleveren gegevens Dienst 3

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) levert u de volgende gegevens bij Blik op Werk aan:

- 2.3.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde onderzoeken en diagnose- en loopbaanoriëntatietrajecten.
- 2.3.b Het aantal in de Meetperiode succesvol afgeronde onderzoeken en diagnose- en loopbaanoriëntatietrajecten.
- 2.3.c De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 2.3.d.1 Het aantal onderzoeken en diagnoses genoemd onder 2.3.a waarvan de Cliënt of Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

2.3.d.2 Het aantal Opdrachtgevers van onderzoeken en diagnose- en loopbaanoriëntatietrajecten genoemd onder 2.3.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 3

- Het gaat hier om Trajecten gericht op één Persoon.
- Arbeidsdeskundig onderzoek in combinatie met een spoor-2 Traject dat binnen één Meetperiode wordt uitgevoerd, moet worden aangemeld als één Traject.
- Arbeidsdeskundig onderzoek in combinatie met een spoor-2 Traject dat niet binnen één Meetperiode wordt uitgevoerd, moet worden aangemeld als twee (verschillende) Trajecten in de bijbehorende Meetperiodes.
- Beëindigd/afgerond: 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 kunt u op verschillende manieren aantonen, bijvoorbeeld via agenda's, plannings, voortgangsrapportages, opleveren eindrapporten, evaluatieformulieren en betalingen.
- De visie van de Opdrachtgever is hierbij leidend.

3.7 Dienst 4: Organisatieadvies en onderzoek

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

Voorbeelden van advisering en onderzoek, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid en arbeidsomstandigheden, zijn: uitvoeren risico-inventarisatie en -evaluatie, advies uitbrengen rondom gezondheidsmanagement en arbo-onderzoek.

Norm Dienst 4

2.4.1 Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde Trajecten in de Meetperiode is inzichtelijk en verifieerbaar.

Aanleveren gegevens Dienst 4

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) levert u de volgende gegevens bij Blik op Werk aan:

- 2.4.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde Trajecten met als einddoel advies en onderzoek.
- 2.4.b Het aantal in de Meetperiode succesvol afgeronde Trajecten.
- 2.4.c De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 2.4.d.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.4.a waarvan de Cliënt is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.4.d.1 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 2.4.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 4

- Het betreft hier het aantal Trajecten dat is afgesloten tussen de Opdrachtgever en uw organisatie.
- Beëindigd/afgerond: 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 op verschillende manieren worden aangetoond, namelijk via agenda's, plannings, voortgangsrapportages, eindrapporten, evaluatieformulieren of betalingen.

3.8 Dienst 5: Jobcoaching

Onder deze Dienst verstaat Blik op Werk alle activiteiten die erop gericht zijn om een arbeidsrelatie proberen te behouden. De reden dat begeleiding nodig is, kan uiteenlopen. De reden kan zijn begeleiding voor een persoon die niet in staat is zelfstandig werk te verrichten of extra begeleiding aan een persoon om de arbeidsrelatie te continueren. Jobcoaching kan zowel plaatsvinden bij een Werknemer die werkt op een reguliere werkplek als bij een Werknemer die werkt op een stageplek of op een gesubsidieerde werkplek.

Normen Dienst 5

- 2.5.1 Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde jobcoachtrajecten in de Meetperiode is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.5.2 Ten minste 80% van de afgeronde Trajecten is begeleid door een jobcoach die een erkende¹¹ jobcoachopleiding heeft afgerond.

¹¹ Dit kan een opleiding zijn die erkend is door Noloc, de NVS of het UWV.

Aanleveren gegevens Dienst 5

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) levert u de volgende gegevens bij **Blik op Werk** aan:

- 2.5.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde jobcoachtrajecten.
- 2.5.b Het aantal Trajecten in de Meetperiode genoemd onder 2.5.a dat succesvol is afgerond.
- 2.5.c.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.5.a waarvan de Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.5.c.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 2.5.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.5.d De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 5

- Bij verlenging van een jobcoachtraject wordt het initiële gedeelte gezien als afgerond en succesvol.
- De periode van de verlenging wordt gezien als een nieuw Traject.
- De Opdrachtgever bepaalt wat een succesvol Traject is. Een voorbeeld van succesvol kan zijn dat een Cliënt of Werknemer zijn werk kan voortzetten.

3.9 Dienst 6: Verzuimbegeleiding (Wet verbetering poortwachter)

Onder deze Dienst vallen alle contracten die uw organisatie sluit met werkgevers rondom verzuimbegeleiding conform wet- en regelgeving (Wet verbetering poortwachter). Deze Dienst is gericht op de begeleiding van zieke Werknemers binnen een organisatie. Een werkgever is medeverantwoordelijk voor de begeleiding en re-integratie van een zieke Werknemer. Diensten behorend bij langdurige ziekte en het opstellen van een plan van aanpak vallen niet onder Dienst 6 'Verzuimbegeleiding'. Die Trajecten vallen onder de Dienst 8 'Toeleiden naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wet verbetering poortwachter)'.

Norm Dienst 6

2.6.1 Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde Trajecten in de Meetperiode is inzichtelijk en verifieerbaar.

Aanleveren gegevens Dienst 6

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) levert u de volgende gegevens bij **Blik op Werk** aan:

- 2.6.a Het aantal in de Meetperiode uitgevoerde Trajecten, zowel lopend als afgerond/beëindigd.
- 2.6.b Het aantal Trajecten genoemd onder 2.6.a dat succesvol is afgerond.
- 2.6.c.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.6.a waarvan de Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.6.c.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 2.6.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.6.d De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 6

- Binnen deze Dienst worden alleen die Trajecten gerapporteerd waarbij begeleiding van de Werknemer heeft plaatsgevonden en waarbij, in het kader van de begeleiding, contact tussen Werknemer en uw organisatie is geweest.
- Dit geldt ook voor het aanleveren van de contactgegevens van Werknemers ten behoeve van het Tevredenheidsonderzoek. Een voorbeeld is de keuze om alleen Trajecten te Rapporteren die langer dan vier weken hebben gelopen.
- Beëindigd/afgerond: 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 op verschillende manieren worden aangetoond, namelijk door middel van rapportages of een akkoordverklaring van een Opdrachtgever.

3.10 Dienst 7: Outplacement

Deze dienstverlening richt zich op het aan het werk houden of zo snel mogelijk weer aan het werk krijgen van Werknemers die hun baan hebben verloren of dreigen te verliezen, zonder dat daar een fysieke of mentale klacht aan ten grondslag ligt. Het gaat veelal over reorganisaties. Ook Werknemers (klanten) kunnen voor een outplacementtraject kiezen. Het einddoel is het vinden van een nieuwe dienstbetrekking of het opstarten van een activiteit als zelfstandig ondernemer.

Leidend voor de toetsing van deze Dienst zijn de afspraken tussen de Werknemer en uw organisatie. Als er Prestatieafspraken gemaakt worden, toetst Blik op Werk of deze prestaties behaald zijn.

Normen Dienst 7

- 2.7.1 Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde outplacementtrajecten in de Meetperiode is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.7.2 Het aantal Trajecten, waarin een Prestatieafpraak is gemaakt, is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.7.3 Van alle Trajecten met outplacementtrajecten waarbij een Prestatieafpraak is gemaakt, is 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Wanneer de organisatie meer Trajecten succesvol afrondt dan in de Prestatieafpraak met de Opdrachtgever is afgesproken, kan de score 100% of meer zijn.

Aanleveren gegevens Dienst 7

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) levert u de volgende gegevens bij Blik op Werk aan:

- 2.7.a Het aantal beëindigde en/of afgeronde outplacementtrajecten.
- 2.7.a.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.7.a met Prestatieafpraak.
- 2.7.b Het aantal Trajecten genoemd onder 2.7.a dat succesvol is afgerond.
- 2.7.b.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.7.b met Prestatieafpraak.
- 2.7.c Het aantal Trajecten genoemd onder 2.7.a.2 dat succesvol had moeten zijn volgens de Prestatieafpraak(/-afspraken).
- 2.7.d De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 2.7.e. Het aantal Trajecten genoemd onder 2.7.a waarvan de Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.7.e.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 2.7.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 7

- Onder een Prestatieafpraak wordt bijvoorbeeld verstaan een contract met een werkgever, waarin staat vermeld dat 50% van de Werknemers die een outplacementtraject 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 te zijn. Tijdens de Audit moet worden aangetoond dat een Traject succesvol is. Dit kan bijvoorbeeld door middel van eindrapporten, evaluatieverslagen of betalingen.
- De visie van de Opdrachtgever is hierbij leidend.

Normberekening Dienst 7

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt met de volgende formule berekend of uw organisatie aan de Normen voldoet:

Norm 2.7.3: Norm 2.7 b.2 gedeeld door Norm 2.7.c, vermenigvuldigd met 100%.

3.11 Dienst 8: Toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wet verbetering poortwachter)

Deze dienstverlening betreft alle Trajecten die gerelateerd zijn aan de Wet verbetering poortwachter. Het doel van de Trajecten is uiteindelijk het terugplaatsen van de Werknemer op de oude werkplek of om de Werknemer op een andere manier weer aan het werk te helpen. Als er Prestatieafspraken gemaakt worden, toetst Blik op Werk of deze prestaties zijn behaald.

Let op

Binnen Dienst 8 van het Keurmerk Arbeid wordt gesproken over 'werkhervattingstrajecten' om zo het onderscheid met de Diensten 7 'Outplacement' en 9 'Toeleiden naar werk' helder te houden. In de praktijk spreken veel Keurmerkhouders over 'Trajecten in het eerste of tweede spoor' of over 're-integratietrajecten'.

Normen Dienst 8

- 2.8.1 Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde Trajecten in de Meetperiode is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.8.2 Het aantal Trajecten, waarin een Prestatieafspraken is gemaakt, is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.8.3 Van alle contracten met werkhervattingstrajecten, waarin een Prestatieafspraken is gemaakt, is gemiddeld 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Wanneer de organisatie meer Trajecten succesvol afrondt dan in de Prestatieafspraken met de Opdrachtgever is afgesproken, kan de score 100% of meer zijn.

Aanleveren gegevens Dienst 8

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) levert u de volgende gegevens bij *Blik op Werk* aan:

- 2.8.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde werkhervattingstrajecten.
- 2.8.a.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.8.a. met Prestatieafspraken.
- 2.8.b Het aantal Trajecten genoemd onder 2.8.a. dat succesvol is afgerond.
- 2.8.b.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.8.b met Prestatieafspraken.
- 2.8.c Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde werkhervattingstrajecten met een Prestatieafspraken (van het aantal zoals genoemd bij 2.8.a.2) dat succesvol had moeten zijn volgens de afspraken in het contract.
- 2.8.d De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 2.8.e.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.8.a waarvan de Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.8.e.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 2.8.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.8.f De organisatie geeft aan de werkgever en aan de Werknemer c.q. Opdrachtgever de garantie af, wanneer zij haar adviezen opvolgen, dat zij voldoen aan de in de Wet verbetering poortwachter gestelde inspanningsverplichtingen.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 8

- Een voorbeeld van een Prestatieafspraken is een werkgever die afsprekt dat jaarlijks van alle Werknemers die een eerste- of tweede-spoortraject doorlopen ten minste 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.
- Tijdens de Audit moet worden aangetoond dat een Traject succesvol is. Dit kan bijvoorbeeld door middel van eindrapporten, evaluatieverslagen of betalingen.
- De visie van de Opdrachtgever is hierbij leidend.

Normberekening Dienst 8

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt met de volgende formule berekend of uw organisatie aan de Normen voldoet:

Norm 2.8.3: Norm 2.8.b.2 gedeeld door Norm 2.8.c, vermenigvuldigd met 100%.

3.12 Dienst 9: Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk

Onder deze Dienst vallen alle contracten en Trajecten waarbij het einddoel is om werkzoekenden of personen met een uitkering aan het werk te krijgen. Ook alle Trajecten van het UWV die vallen onder 'werkfit maken' vallen onder deze Dienst. Dit gebeurt door middel van re-integratietrajecten. Hierbij kunnen verschillende Opdrachtgevers bestaan, zoals het UWV, een gemeente, de werkgever of de klant zelf.

Onder het begrip 'werk' wordt verstaan:

- Een arbeidsovereenkomst met een werkgever voor (on)bepaalde tijd;
- Een eigen onderneming;
- Een gesubsidieerde baan (banen die verkregen worden met ondersteuning van overheidsgeld zoals: werkervaringsplek, participatiebaan, voor- of schakeltraject).

Wanneer Cliënten door uw organisatie direct na de intake worden doorgeplaatst naar een sociaal ontwikkelbedrijf, worden deze niet gerapporteerd onder Dienst 9 'Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk' maar onder Dienst 10 'Sociale activering en participatie'.

Normen Dienst 9

- 2.9.1 Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde re-integratietrajecten is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.9.2 Het aantal Trajecten, waarin een Prestatieafspraken is gemaakt, is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.9.3 Van alle contracten met re-integratietrajecten waarbij een Prestatieafspraken is gemaakt, is 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Wanneer de organisatie meer Trajecten succesvol afrondt dan in de Prestatieafspraken met de Opdrachtgever is afgesproken, kan de score 100% of meer zijn.¹²

Aanleveren gegevens Dienst 9

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) levert u de volgende gegevens bij Blik op Werk aan:

- 2.9.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde re-integratietrajecten.
- 2.9.a.2 Het aantal re-integratietrajecten met een Prestatieafspraken.
- 2.9.b Het aantal in de Meetperiode succesvol afgeronde re-integratietrajecten.
- 2.9.b.2 Het aantal re-integratietrajecten met een Prestatieafspraken dat in de Meetperiode succesvol is afgerond.
- 2.9.c Het aantal afgeronde en beëindigde re-integratietrajecten in de Meetperiode met een Prestatieafspraken (van het aantal zoals genoemd bij 2.9.a.2) dat succesvol had moeten zijn.
- 2.9.d Het aantal succesvol afgeronde re-integratietrajecten in de Meetperiode, waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft werk gevonden'.
- 2.9.e De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 2.9.f.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.9.a waarvan de Cliënt is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.9.f.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 2.9.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 9

- Een voorbeeld van een Prestatieafspraken is een mantelovereenkomst met het UWV of gemeente waarbij een bepaald percentage van de kandidaten binnen een bepaalde tijd aan het werk moet zijn (voorheen IRO-trajecten).
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering en het gewenste eindresultaat, zoals vastgelegd in het contract, zijn nage-

komen. Dit hoeft niet per definitie een andere baan zijn. Tijdens de Audit moet worden aangetoond dat een Traject succesvol is. Dit kan bijvoorbeeld door middel van eindrapporten, evaluatieverslagen of betalingen. De visie van de Opdrachtgever is hierbij leidend.

Normberekening Dienst 9

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt met de volgende formule berekend of uw organisatie aan de Normen voldoet:

Norm 2.9.3: Norm 2.9 b.2, gedeeld door Norm 2.9.c, vermenigvuldigd met 100%.

3.13 Dienst 10: Sociale activering en participatie

Deze Dienst is erop gericht om mensen in een sociale achterstandspositie inzicht te verschaffen in de eigen mogelijkheden en om hen te helpen deze mogelijkheden verder te ontwikkelen en te benutten, zodat zij beter in staat zijn om te participeren in de samenleving.

Daarnaast kan het doel zijn om de Cliënt meer uitzicht op betaald werk te geven zodat de Cliënt in de toekomst kan instromen in een Traject, zoals bedoeld onder Dienst 9 'Toeiden naar werk - vanuit situatie geen werk'. Alle Trajecten van het UWV die vallen onder 'Modulaire Re-integratiediensten' vallen onder deze Dienst.

Voorbeelden van dit type dienstverlening zijn:

- Sociale activeringstrajecten.
- Trajecten ouderparticipatie (participatie van ouders van schoolgaande kinderen).
- Trajecten waarbij uw organisatie zelf Cliënten in loondienst neemt met loondispensatie en/of looncompensatie.
- Trajecten die in het kader van de WSW-indicatie (Wet sociale werkvoorziening) worden uitgevoerd.

Cliënten aan wie u (arbeidsmatige) dagactiviteiten en sociale activering aanbiedt en die vallen onder de volgende wetten/financieringsvormen en waarvan het hoofddoel 'naar arbeid' is, vallen onder Dienst 10:

- WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), financiering vanuit de gemeente.

¹² 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 is een taak van de Auditor.

- ZVW (Zorgverzekeringswet), bekostiging vanuit DBC's (Diagnose-behandelcombinaties), gaat via de zorgverzekering.
- WLZ (Wet Langdurige Zorg), voor mensen die langdurige zorg nodig hebben.
- GGZ-instellingen die de IPS-methodiek toepassen voor het begeleiden van Cliënten naar werk.

In afwijking van andere Diensten worden hier twee soorten Trajecten gerapporteerd, namelijk Trajecten van onbepaalde duur en Trajecten van bepaalde duur.

Onbepaalde duur: over Trajecten van onbepaalde duur wordt aan het einde van elke Meetperiode gerapporteerd en de tevredenheid van de betrokkenen gemeten. Het Traject moet wel ten minste drie maanden in de lopende Meetperiode hebben geduurd. Daarnaast wordt er na afloop van een Traject van onbepaalde duur over het Traject gerapporteerd en wordt de tevredenheid van betrokkenen gemeten.

Bepaalde duur: over Trajecten van bepaalde duur wordt alleen na afloop van het Traject gerapporteerd en alleen na afloop van het Traject wordt de tevredenheid van betrokkenen gemeten.

Normen Dienst 10

- 2.10.1 Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde sociale activeringstrajecten is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.10.2 Het aantal Trajecten, waarin een Prestatieafspraken is gemaakt, is inzichtelijk en verifieerbaar.
- 2.10.3 80% van de Trajecten met een Prestatieafspraken is succesvol afgerond. Wanneer u meer Trajecten succesvol afrondt dan in de Prestatieafspraken met de Opdrachtgever is afgesproken, kan de score 100% of meer zijn.

Aanleveren gegevens Dienst 10

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) levert u de volgende gegevens bij Blik op Werk aan:

- 2.10.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde Trajecten, vermeerderd met het aantal lopende Trajecten van onbepaalde duur met als einddoel sociale activering en/of participatie.
- 2.10.a.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.10.a met Prestatieafspraken.
- 2.10.b Het aantal Trajecten genoemd onder 2.10.a dat succesvol is afgerond, vermeerderd met het aantal Trajecten van onbepaalde duur dat succesvol wordt uitgevoerd.

- 2.10.b.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.10.b met Prestatieafspraken.
- 2.10.c Het aantal Trajecten genoemd onder 2.10.a.2 dat succesvol had moeten zijn volgens de Prestatieafspraken(-afspraken).
- 2.10.d Het aantal Trajecten met een Prestatieafspraken.
- 2.10.e De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 2.10.f.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 2.10.a waarvan de Cliënt is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.10.f.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 2.10.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 10

Het betreft hier het aantal Trajecten:

- Succesvol houdt in dat alle afspraken, zoals vastgelegd in het contract, zijn nagekomen. Dit kan op verschillende manieren worden aangetoond, namelijk via agenda's, plannings, voortgangsrapportages, eindrapporten en betalingen.
- Een Prestatieafspraken is een gekwantificeerd doel dat met de dienstverlening wordt beoogd en dat betrekking heeft op het einddoel van de dienstverlening. In dit verband is een voorbeeld van een Prestatieafspraken de verplichting dat 75% van de Cliënten na afronding van een sociale-activeringstraject een maatschappelijke stage met succes heeft afgerond, of 50% van de Cliënten vrijwilligerswerk heeft. Een ander voorbeeld van een Prestatieafspraken is dat er jaarlijks een bepaald aantal netto opwaartse bewegingen op één participatie- of activeringsladder moet worden gerealiseerd, zie hieronder. De visie van de Opdrachtgever is hierbij leidend.

Toelichting bij het gebruik van participatieladders en/of activeringsladders

Bij diverse gemeenten worden verschillende ladders gebruikt om de mate van de zelfredzaamheid, participatie of sociale activiteit van Cliënten in kaart te brengen. Vaak maakt een gemeente Prestatieafspraken met uw organisatie die gerelateerd zijn aan dergelijke ladders.

Voorbeeld 1: Als de Opdrachtgever heeft aangegeven dat de Cliënten uit een zeker contract per jaar ten minste twee treden moeten stijgen, dan geldt dat ook voor het individuele Traject van de Cliënt. Trajecten waarbij een Cliënt slechts één trede is gestegen, of is gedaald, of heeft

stilgestaan, voldoen in dit voorbeeld niet aan de Prestatieafspraken. Stel dat er een groep van 100 Cliënten is, dan moeten er voor het Keurmerk Arbeid zeker 80 Cliënten twee treden of meer zijn gestegen om aan de Norm te voldoen.

Voorbeeld 2: Als de Opdrachtgever heeft aangegeven dat de Cliënten uit een zeker contract per jaar gemiddeld ten minste twee treden moeten stijgen, dan zijn er meer cijfermatige combinaties mogelijk. Bij een groep van 100 is het uiteindelijke doel dan om tot +200 netto opwaartse bewegingen te komen. De Norm voor het Keurmerk Arbeid bedraagt weer 80% hiervan = 160. Een uitkomst die net aan de (Keurmerk Arbeid) Norm voldoet is bijvoorbeeld 10 Cliënten één trede gezakt (-10), 20 Cliënten onveranderd (0), 40 Cliënten twee treden gestegen (+80) en 30 Cliënten drie treden gestegen (+90) = -10+0+80+90=160.

Normberekening Dienst 10

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt met de volgende formule berekend of uw organisatie aan de Normen voldoet:

Norm 2.10.3: Norm 2.10 b.2, gedeeld door Norm 2.10.c vermenigvuldigd met 100%.

3.14 Dienst 11: Duurzame inzetbaarheid

Keurmerkhouders Arbeid die zich bezighouden met het vergroten van duurzame inzetbaarheid leveren onder deze Dienst gegevens aan met betrekking tot hun proces en prestaties. Alle activiteiten die gericht zijn op het vergroten of in stand houden van de duurzame inzetbaarheid worden onder deze Dienst aangeleverd. Onder duurzame inzetbaarheid wordt verstaan: een medewerker is duurzaam inzetbaar wanneer deze fysiek gezond en fit is voor zijn/haar werk en mentaal is toegerust; gemotiveerd voor het werk en economisch waarde toevoegt aan het bedrijf waar hij/zij werkzaam is.

Norm Dienst 11 'Duurzame inzetbaarheid'

2.11.1 Ten minste 80% van de contracten bevat een concrete meetbare afspraak met betrekking tot de doelstellingen.

Aanleveren gegevens Dienst 11

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) worden de volgende gegevens aan Blik op Werk aangeleverd. Uw organisatie bevestigt:

- 2.11.a Dat ieder aangeboden product (interventie) concreet is beschreven en helder schriftelijk is onderbouwd, eventueel wetenschappelijk onderbouwd of bevestigd door een onafhankelijk instituut zoals het RIVM.
- 2.11.b Dat voor ieder product (interventie) een procesbeschrijving beschikbaar is met ten minste de volgende stappen uitgewerkt: voorbereiding, uitvoering, evaluatie en betrekking van het Management en de OR.
- 2.11.c Dat de organisatie een visie heeft geformuleerd op het gebied van duurzame inzetbaarheid en deze publiekelijk beschikbaar is.
- 2.11.d Dat iedere medewerker in een functie, waarvoor een erkend functieprofiel beschikbaar is, ook aan dit functieprofiel voldoet (bijvoorbeeld bedrijfsarts).
- 2.11.e Dat nooit op individueel niveau herleidbare resultaten van onderzoeken in het kader van duurzame inzetbaarheid beschikbaar worden gesteld aan anderen dan het individu zelf.
- 2.11.f Dat ieder individu dat meewerkt aan/gebruik maakt van een product (interventie) gewezen is op zijn/haar rechten en plichten ten aanzien van de gegevensverwerking door uw organisatie.
- 2.11.g Dat in ten minste 80% van de contracten een concrete meetbare afspraak over de doelstellingen is opgenomen.

Voorts levert u aan:

- 2.11.h De gemiddelde kosten per interventie per Werknemer.
- 2.11.i De gemiddelde prijs per interventie per Werknemer.¹³
- 2.12.j De omzet die op deze Dienst is gemaakt met de in de betreffende Meetperiode afgeronde Trajecten en/of contracten.
- 2.11.k.a Het aantal interventies genoemd onder 2.12.a waarvan de Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 2.11.k.b Het aantal Opdrachtgevers van interventies genoemd onder 12.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

¹³ De prijs wordt in eerste instantie niet gepubliceerd op de website van Blik op Werk, deze wordt geïnventariseerd en mogelijk in de toekomst als benchmark gebruikt.

3.15 Dienst 12: 'Supported Employment'

Supported Employment is het ondersteunen van mensen met een (arbeids)beperking of van andere kwetsbare groepen bij het vinden en behouden van betaald werk op de open arbeidsmarkt. Daarmee is deze 'Dienst' een methodiek waarmee Keurmerkhouders Arbeid kunnen werken. Het Supported Employment model ondersteunt twee primaire klanten: de werkzoekende en de werkgever.

Norm voor Supported Employment

2.12 Ten minste 50% van de Trajecten die de organisatie aanbiedt binnen de Dienst Supported Employment vindt plaats onder begeleiding van een medewerker die een opleiding heeft gevolgd bij de nationale koepel van Supported Employment (voor Vlaanderen vzw SUEM.Be¹⁴, voor Nederland bij NVS).

Het Supported Employment model kent drie fundamentele elementen:

- Betaalde arbeid onder dezelfde voorwaarden als Werknemers zonder beperking of afstand tot de arbeidsmarkt;
- Inclusie op de reguliere arbeidsmarkt; dus niet in een beschermde omgeving. Zelfstandig ondernemerschap behoort ook tot de mogelijkheden;
- Voortdurende ondersteuning van Werknemer en werkgever tijdens de betaalde tewerkstelling.

Het model kent vier kenmerkende aspecten:

- **Place:** prioriteit is het vinden van een werkplek en het plaatsen van de werkzoekende of het onderzoeken van de mogelijkheden van een zelfstandige activiteit.
- **Train:** éénmaal geplaatst, wordt de werkzoekende ondersteund om de functie aan te leren. Dit kan een-op-eenondersteuning door een Keurmerkhouders inhouden. De Keurmerkhouders helpt ook met het zoeken naar geschikte opleidingen die eventueel noodzakelijk zijn.
- **Maintain:** de Keurmerkhouders blijft de Werknemer en werkgever op maat ondersteunen als eenmaal de tewerkstelling effectief gestart is. Dit om wederzijdse wensen en behoeften maximaal op elkaar af te stemmen.
- **Progress:** de opdracht van de Keurmerkhouders bestaat er ook uit om de Werknemer te ondersteunen bij de verdere ontwikkeling van zijn/haar loopbaan.

Het Supported Employment model bestaat uit vijf fasen:

1. Klantbetrokkenheid
2. Beroepsgerichte profilering
3. Jobfinding
4. Werkgeversbetrokkenheid
5. Ondersteuning op en naast de werkvloer

Aanleveren gegevens Dienst 12

Na het beëindigen van de Meetperiode (één of drie jaar)¹⁵ is het volgende gerealiseerd:

- 2.12.1 Het SEQF self-assessment is niet ouder dan drie jaar, het resultaat is aangeleverd bij *Blik op Werk*.
- 2.12.2 Een Auditor/assessor plant een afspraak met uw organisatie in. Deze beoordeelt het self-assessment op correctheid, transparantie en volledigheid.

Op basis hiervan krijgt u een score binnen het SEQF-model. Vanwege de ontwikkelingsgerichte aanpak van SEQF wordt er vaak een plan van aanpak gemaakt om uw organisatie door te ontwikkelen. Indien van toepassing kijkt de Auditor in de jaren twee en drie of het plan van aanpak wordt uitgevoerd. De Auditor gaat vanuit een coachende houding samen met u op zoek naar mogelijke verbeteracties, quick-wins, en/of borgen van resultaten en processen die reeds goed zijn.

Tijdens de Audit wordt nagegaan hoe het proces van de (afdeling van de) organisatie verloopt, de openheid en de gerichtheid op groei als organisatie/afdeling in haar geheel. Voor Supported Employment is toewijding en bevlogenheid van iedere medewerker die betrokken is op het Supported Employment proces van groot belang. Dit is belangrijker dan het behalen van een hoge score op papier. Daarom zal ook een beoordeling gekoppeld worden aan het groei- en borgingsplan en de manier waarop dat tot stand is gekomen en niet uitsluitend aan de resultaten zelf. Er worden meer duurzame resultaten behaald in een veranderingsproces waarin een team zo goed mogelijk samenwerkt, dan in een prestatiecultuur die individuele resultaten vooruitschuift.

¹⁴ Concreet omvat dit in Vlaanderen de opleiding vorming, begeleiding, arbeidsbemiddeling en competentieontwikkeling.

¹⁵ In de Nederlandse situatie één jaar en in de Belgische situatie één of drie jaar.

3.16 Toetsing Hoofdnorm 2 Resultaten

Tijdens de resultatenaudit toetst de Auditor of uw organisatie voldoet aan de in dit hoofdstuk opgenomen Normen op basis van de door u aan Blik op Werk aangeleverde Informatie en gegevens¹⁶, door documentenonderzoek uit te voeren en door navraag te doen onder uw medewerkers en eventueel uw klanten. Meer over de resultatenaudit leest u in hoofdstuk 5. Daarnaast kan de naleving van de Normen uit dit hoofdstuk aan de orde komen tijdens één van de andere in hoofdstuk 5 opgenomen Audits.

¹⁶ Tijdens een vrijstellingsjaar wordt dit op afstand door Blik op Werk gedaan. U dient hiervoor dezelfde gegevens aan te leveren.

HOOFDSTUK 4

Hoofdnorm 3: Tevredenheid

Inhoud

4.1	Normen 3.1: Tevredenheid Cursisten, Cliënten en/of Werknemers	30
	Aanleveren gegevens	30
	De cliëntenaudit bij blijvend te weinig respons	30
	Toetsing tevredenheid Cliënten, Cursisten en/of Werknemers	31
	Publicatie van uitkomsten	31
	Vrijstelling van het Tevredenheidsonderzoek voor organisaties met een officiële CEDEO-erkenning	31
4.2	Normen 3.2: Tevredenheid Opdrachtgevers	31
	Aanleveren gegevens	32
	Toetsing tevredenheid Opdrachtgevers	32
4.3	Norm 3.3: Verbeteracties Tevredenheidsonderzoek en cliëntenaudit	32
4.4	Norm 3.4: Privacy	32

[Lees verder](#)

Snelmenu

[Normen en Meetperiode
Keurmerk Arbeid](#)[Hoofdnorm 1
Organisatie](#)[Hoofdnorm 2
Resultaten](#)[Hoofdnorm 3
Tevredenheid](#)[Wijze van toetsing](#)[Controle op naleving Normen](#)[Bijlagen](#)

HOOFDSTUK 4

Hoofdnorm 3: Tevredenheid

4.1 Normen 3.1: Tevredenheid Cursisten, Cliënten en/of Werknemers

Met de Normen vallend onder 'Tevredenheid Cursisten, Cliënten en/of Werknemers' stelt Blik op Werk vast hoe tevreden uw Cursisten, Cliënten en/of Werknemers zijn over de geleverde dienstverlening. Door op deze Normen te toetsen krijgen potentiële klanten inzicht in de tevredenheid van uw huidige klanten. De Norm 'tevredenheid Cursisten, Cliënten en/of Werknemers' wordt weergegeven door middel van een rapportcijfer. Om tot het rapportcijfer te komen, wordt het totale gemiddelde over alle door u geleverde Diensten, maar ook de gemiddelde tevredenheid per Dienst in kaart gebracht.

Normen

- 3.1.1 Cursisten, Cliënten en/of Werknemers geven over alle Diensten gemiddeld ten minste het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening;
- 3.1.2 Cursisten, Cliënten en/of Werknemers geven op individuele Diensten gemiddeld ten minste het cijfer 5,5.
- 3.1.3 Er moet een respons zijn van ten minste 10% van de Cursisten, Cliënten en/of Werknemers of 40 of meer ingevulde vragenlijsten.

Aanleveren gegevens

Om de tevredenheid te kunnen toetsen kijkt Blik op Werk naar het rapport van het Tevredenheidsonderzoek dat het onafhankelijke onderzoeksbureau Panteia in opdracht van Blik op Werk uitvoert. Voor de beoordeling van het Tevredenheidsonderzoek is het van belang dat de resultaten van het onderzoek voldoende representatief zijn. Blik op Werk kan de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek daarom pas beoordelen als minimaal 10% van de uitgenodigde Cursisten, Cliënten en/of Werknemers de vragenlijst heeft ingevuld of als er 40 of meer ingevulde vragenlijsten worden ingediend. Dit wordt de 'responsnorm' genoemd. Meer informatie over de acties die u kunt ondernemen om aan de responsnorm te voldoen, staat beschreven in [hoofdstuk 5](#).

De cliëntenaudit bij blijvend te weinig respons

Indien de respons van het Tevredenheidsonderzoek na uitgevoerde herstelacties onder de 10% van de uitgenodigde Cursisten, Cliënten en/of Werknemers en minder dan 40 ingevulde vragenlijsten blijft, dan dient u een cliëntenaudit te laten uitvoeren. Blik op Werk zal u hiertoe in de gelegenheid stellen.¹⁷ De kosten hiervoor zijn voor uw eigen rekening. Ook bij de cliëntenaudit zullen Cursisten, Cliënten en/of Werknemers over alle Diensten gemiddeld ten minste het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening moeten geven en gemiddeld ten minste het cijfer 5,5 geven op individuele Diensten. Meer informatie over de cliëntenaudit staat beschreven in [hoofdstuk 5](#).

¹⁷ Indien u wel de responsnorm heeft behaald, kunt u er alsnog voor kiezen om een cliëntenaudit uit te laten voeren.

Toetsing tevredenheid Cliënten, Cursisten en/of Werknemers

De Auditor valideert het rapport¹⁸ door vast te stellen of daadwerkelijk alle Cliënten, Cursisten en/of Werknemers zijn uitgenodigd die hiervoor toestemming hebben gegeven. Wanneer niet alle Cursisten, Cliënten en/of Werknemers toestemming hebben gegeven, controleert de Auditor of vastgelegd is dat zij geen toestemming hebben gegeven. Daarnaast stelt de Auditor het eventueel benodigde verbeterplan vast en beoordeelt of de eventuele aanbevelingen van het voorafgaande jaar naar behoren zijn uitgevoerd.

Bij de beoordeling worden de resultaten op individuele Diensten, waarbij minder dan vijf Cliënten, Cursisten en/of Werknemers hebben gerespondeerd, buiten beschouwing gelaten. Wel worden deze resultaten in het eindgemiddelde over alle Cursisten, Cliënten en/of Werknemers over alle Diensten meegenomen. De resultaten blijven in het rapport staan en worden op de persoonlijke pagina van uw organisatie op de Blik op Werk website gepubliceerd wanneer aan de publicatienorm is voldaan.

Publicatie van uitkomsten

Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen, worden de uitkomsten van het Tevredenheidsonderzoek pas in het (overzicht van het) register van Keurmerkhouders Arbeid op de website van Blik op Werk geplaatst wanneer ten minste drie respondenten hebben deelgenomen aan het onderzoek. De resultaten blijven echter wel in het rapport staan en zijn via de persoonlijke bedrijfspagina van uw organisatie op de Blik op Werk website te downloaden wanneer aan de publicatienorm is voldaan.

De resultaten van het Tevredenheidsonderzoek kunnen alleen op de website van Blik op Werk worden gepubliceerd wanneer de publicatienorm behaald is. In tabel 3 is aangegeven hoeveel respons nodig is voor het publiceren van een cijfer. Bij de beoordeling over de toekenning of het behouden van het Keurmerk Arbeid, speelt deze publicatienorm geen rol.

Tabel 3: Benodigde respons voor publicatie

AANTAL UITGENODIGD	MINIMALE RESPONS
minder dan 10	50%
10-50	40%
50-100	30%
100 of meer	25% of ten minste 40 ingevulde vragenlijsten

Voldoet het resultaat niet aan deze minimale respons, dan worden de cijfers niet op de site van Blik op Werk gepubliceerd. In het onderzoeksrapport dat op de site staat, worden wel alle cijfers vermeld.

Vrijstelling van het Tevredenheidsonderzoek voor organisaties met een officiële CEDEO-erkenning

Voor organisaties die in het bezit zijn van een CEDEO-erkenning geldt dat er geen Tevredenheidsonderzoek hoeft te worden uitgevoerd. Het officiële rapport van CEDEO vervangt het verslag van de ervaringen van Cursisten, Cliënten en/of Werknemers. Dit rapport dient vervolgens als basis om het gesprek met u aan te gaan over de eventuele verbeterpunten.

4.2 Normen 3.2: Tevredenheid Opdrachtgevers

Naast de tevredenheid van Cliënten, Cursisten en/of Werknemers, is ook de tevredenheid van Opdrachtgevers van belang. Met de Normen vallend onder 'Tevredenheid Opdrachtgevers' stelt Blik op Werk vast hoe tevreden uw Opdrachtgevers zijn over de geleverde dienstverlening. Door op deze Normen te toetsen krijgen potentiële Opdrachtgevers inzicht in de tevredenheid van uw huidige Opdrachtgevers.

Normen

- 3.2.1 Opdrachtgevers geven gemiddeld ten minste het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening.
- 3.2.2 Alle Opdrachtgevers die een Dienst hebben afgenomen, worden aangeleverd voor het onderzoek.

¹⁸ Indien sprake is van een driejaarlijkse Audit worden de drie voorliggende jaren gecontroleerd.

Aanleveren gegevens

De gegevens van uw Opdrachtgevers worden na afloop van het contract (tussen u en Opdrachtgever), of indien een contract langer dan een jaar duurt tegen het einde van de Meetperiode, door u geüpload in de Portal. De geanonimiseerde rapportage van het Tevredenheidsonderzoek wordt gepubliceerd op de website van Blik op Werk bij een respons van meer dan één.

Toetsing tevredenheid Opdrachtgevers

De Auditor valideert het rapport door vast te stellen of daadwerkelijk alle Opdrachtgevers zijn uitgenodigd. Daarnaast stelt de Auditor het eventueel benodigde verbeterplan vast en beoordeelt of de eventuele aanbevelingen van het voorafgaande jaar naar behoren zijn uitgevoerd.

4.3 Norm 3.3: Verbeteracties Tevredenheidsonderzoek en cliëntenaudit

Wanneer uit het rapport van het Tevredenheidsonderzoek of de cliëntenaudit blijkt dat Normen in negatieve zin afwijken van de Norm of er klachten en suggesties van Cliënten, Cursisten en/of Werknemers en/of Opdrachtgevers zijn, stelt u een verbeterplan op. Deze wordt vervolgens door de Auditor beoordeeld en goedgekeurd op het moment dat er geen aanpassingen en aanvullingen nodig zijn. In de opvolgende Meetperiode voert u dit plan naar tevredenheid van de Auditor uit. Met de Norm vallend onder 'Verbeteracties Tevredenheidsonderzoek en cliëntenaudit' stelt de Auditor vast of een verbeterplan in een opvolgende Meetperiode is uitgevoerd. Door op deze Norm te toetsen is geborgd dat bij ontevredenheid actie wordt ondernomen om de tevredenheid van Cliënten, Cursisten, Werknemers en/of Opdrachtgevers te verbeteren.

Norm

3.3.1 De organisatie heeft het verbeterplan dat is opgesteld naar aanleiding van de resultatenaudit in de voorgaande Meetperiode, uitgevoerd in de opvolgende Meetperiode.

4.4 Norm 3.4: Privacy

Met de Norm vallend onder 'Privacy' stelt Blik op Werk vast of u de privacy van Cliënten, Cursisten en/of Werknemers en Opdrachtgevers rond een Tevredenheidsonderzoek respecteert. Door deze Norm te toetsen kunnen potentiële klanten zich ervan verzekeren dat u de privacy van uw Cliënten, Cursisten of Werknemers en Opdrachtgevers respecteert en geen contact met hen opneemt naar aanleiding van de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek.

Norm

3.4.1 De organisatie heeft geen contact opgenomen met haar Cliënten, Cursisten of Werknemers en Opdrachtgevers naar aanleiding van het door hen ingevulde Tevredenheidsonderzoek.

HOOFDSTUK 5

Wijze van toetsing

Inhoud

5.1	Controles en Audits voor alle Diensten	34	UWV-Cliënten	38
5.1.1	Resultatenaudit	34	Aanleveren van contactgegevens	38
	Hoe wordt de Audit uitgevoerd (stappenplan)?	35	Onvoldoende respons	39
	Hoe om te gaan met geconstateerde incorrecte of ontbrekende gegevens?	35	Cliëntenaudit	39
	Checklist voor de resultatenaudit	35	Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door onderzoeksbureau Panteia	39
	Vierdejaars vrijstelling	36	Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door Auditor van certificerende instelling	40
	Tweejaarlijkse vrijstelling vanaf zesde jaar	36	Verwerking resultaat van de interviews	40
5.1.2	Tevredenheidsonderzoek	37	5.2 Aanvullende Audits	40
	Portal Tevredenheidsonderzoek	37	Bedrijfsbezoek	40
	Benadering van Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers	37	Financiële Audit	41
	Vragenlijsten	37	Forensisch accountant	41
	Resultaten	37	5.3 Witness Audit bij een Auditor	41

[Lees verder](#)

Snelmenu

[Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid](#)[Hoofdnorm 1 Organisatie](#)[Hoofdnorm 2 Resultaten](#)[Hoofdnorm 3 Tevredenheid](#)[Wijze van toetsing](#)[Controle op naleving Normen](#)[Bijlagen](#)

HOOFDSTUK 5

Wijze van toetsing

5.1 Controles en Audits voor alle Diensten

Binnen het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid wordt op verschillende momenten, verwacht en onverwacht, getoetst of u voldoet aan de Normen. In dit hoofdstuk treft u een opsomming van controles en Audits die in het kader van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid kunnen worden uitgevoerd. Houd er rekening mee dat u verplicht bent om alle resultaatgegevens, gegevens van het Tevredenheidsonderzoek en de voor het Keurmerk Arbeid van belang zijnde administratie ten minste te bewaren zolang als dat dit nodig is voor de Audits zoals omschreven in dit hoofdstuk.

De controles en Audits die in dit hoofdstuk worden beschreven (kunnen) worden uitgevoerd bij alle (Aspirant-)Keurmerkhouders, ongeacht welke Diensten zij aanbieden.¹⁹

5.1.1 Resultatenaudit

Om alle door u aangeleverde gegevens goed te kunnen toetsen werkt Blick op Werk met verschillende externe, onafhankelijke partijen. Deze partijen, zogeheten certificerende instellingen, worden door Keurmerkhouders benaderd voor het uitvoeren van Audits. Tijdens de resultatenaudit controleert de Auditor van de certificerende instelling of de aangeleverde cijfers en gegevens correct en betrouwbaar zijn. De Auditor toetst de Normen in de Handleiding Arbeid zoals door Blick op Werk vastgesteld.

Wie zijn de certificerende instellingen (CI's)?

Blick op Werk heeft met zes CI's een raamovereenkomst gesloten op het moment van schrijven van de Handleiding, Arbeid DNV Business Assurance B.V., KIWA N.V., TÜV Rheinland, Het Keurmerkinstituut, Stichting Kwaliteitscheck en EIK Certificering. U kunt meerdere van deze CI's benaderen met het verzoek een offerte uit te brengen.

Alleen Auditoren die een training hebben gevolgd bij Blick op Werk of bij een door Blick op Werk aangewezen certificerende instelling en die minimaal drie Audits hebben meegelopen met een ervaren Auditor, mogen een Audit voor het Keurmerk Arbeid uitvoeren. De Auditoren hebben een geheimhoudingsplicht, dit is contractueel geregeld. Wanneer u conform de privacywetgeving bepaalde gegevens, met name medische gegevens, niet aan derden mag verstrekken, dan houdt de Auditor hier rekening mee en zal de Auditor op alternatieve wijze de gegevens beoordelen.

¹⁹ De verschillende controles kunnen, indien door Blick op Werk gewenst, ook op afstand worden uitgevoerd. In sommige gevallen is het noodzakelijk om voor een controle op afstand een verwerkersovereenkomst te ondertekenen. Indien dit het geval is, zal Blick op Werk of de Auditor daarover met u contact opnemen.

Hoe wordt de Audit uitgevoerd (stappenplan)?

Een resultatenaudit bestaat uit zes stappen:

1. Inplannen afspraak

Om de resultatenaudit uit te kunnen voeren, wordt u acht weken voor het einde van uw Meetperiode gevraagd om een afspraak met de Auditor in te plannen. De Audit moet binnen drie maanden na het einde van de Meetperiode zijn uitgevoerd.

2. Aanleveren gegevens

Voordat de Audit kan plaatsvinden, levert u gegevens aan via de Keurmerk-applicatie. Drie weken voor het einde van de Meetperiode stuurt Blik op Werk u een persoonlijke link toe, waarmee u toegang krijgt tot de Keurmerk-applicatie, die tot drie weken na het einde van de Meetperiode openstaat. U heeft daarmee zes weken de tijd om de gegevens aan te leveren. Zie [hier](#) de tabel met daarin per meetperiode de deadline voor het aanleveren van de resultaatgegevens.

3. Uitvoeren van de Audit

Wanneer u een afspraak heeft ingepland met de Auditor, komt deze op de afgesproken dag bij uw organisatie op bezoek. Tijdens dit bezoek neemt de Auditor het resultatenrapport met u door en de daarbij horende administratie. Daarnaast toetst de Auditor alle Normen van het Keurmerk Arbeid. De Auditor bezoekt uw organisatie en interviewt Cliënten, Cursisten en Werknemers van uw organisatie. Ook wordt er gekeken naar de behaalde resultaten en wordt er steekproefsgewijs door inzage in relevante documenten zoals de contracten, het klantvolgsysteem en de cursusadministratie en door middel van gesprekken met medewerkers gekeken naar de wijze waarop gegevens intern worden geregistreerd en contractafspraken worden geïnterpreteerd. Zie [hier](#) de checklist voor een overzicht van alle documenten die u gereed dient te hebben voor een resultatenaudit.

4. Opstellen van de Auditrapportage

Aan de hand van zijn/haar bevindingen stelt de Auditor een Auditrapportage op en vormt een oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening en de betrouwbaarheid van de geleverde Informatie. Daarbij geeft de Auditor aan of uw organisatie aan de Normen voldoet.

5. Beoordeling

De Auditrapportage wordt door de Auditor met u gedeeld. Het eindoordeel van de Auditor betreft een advies aan Blik op Werk op basis waarvan Blik op Werk over de Audit oordeelt. Echter, Blik op Werk is bevoegd om van het advies van de Auditor af te wijken.

6. Terugkoppeling

Blik op Werk beoordeelt de Auditrapportage en koppelt haar bevindingen aan u terug. Voor meer informatie over de mogelijke uitkomsten van de beoordeling [zie hoofdstuk 6](#).

Hoe om te gaan met geconstateerde incorrecte of ontbrekende gegevens?

Mocht tijdens de Audit blijken dat gegevens niet correct zijn en/of ontbreken, dan kan de Auditor verzoeken om een re-audit. In overleg met de Auditor kunt u deze ontbrekende of incorrecte gegevens schriftelijk overleggen of dient u een nieuwe afspraak met de Auditor van de certificerende instelling waarmee u een overeenkomst heeft in te plannen. U dient er zorg voor te dragen dat een re-audit uiterlijk twee maanden na de eerste Audit plaatsvindt. Wanneer u deze re-audit niet inplant, kan het Keurmerk Arbeid niet beoordeeld worden. [Voor Aspirant-Keurmerkhouders Arbeid betekent dit dat het Keurmerk niet kan worden toegekend.](#) Voor Keurmerkhouders houdt dit in dat zij mogelijk een Waarschuwing, Schorsing of uiteindelijk Intrekking van het Keurmerk Arbeid ontvangen.

Indien tijdens de Audit signalen en/of afwijkingen worden geconstateerd ten aanzien van de financiën dan wordt er een additionele, losstaande, financiële Audit gepland. Deze wordt ingezet om Opdrachtgevers de zekerheid te bieden dat gelden doelmatig en rechtmatig worden besteed.

Checklist voor de resultatenaudit

Om ervoor te zorgen dat de Auditor de Audit vlot kan afhandelen, is een goede inzage in uw administratie cruciaal. Zorg ervoor dat alle (klant)dossiers aanwezig (toegankelijk) en compleet zijn. Het maakt niet uit of dit een papieren of een digitaal dossier betreft. De volgende documenten zullen in elk geval worden geraadpleegd:

- Privacyreglement
- Klachtenreglement
- Procesbeschrijving
- Uittreksel KvK (niet ouder dan drie maanden)
- Uittreksel UBO-register/UBO/PEP-verklaring
- Omzetverklaring/Jaarrekening van kalenderjaar voorafgaand aan meetperiode
- Verklaring omtrent gedrag (VOG ²⁰) van de bestuurder(s) op basis van functieaspecten: 11, 12, 13, 21, 22, 41, 43, 53 en 71.
- Cliëntdossiers (steekproefsgewijs)
- Cliëntvolgsysteem (digitaal)
- Overeenkomsten/contracten
- Functie-eisen (ingehuurd + eigen) personeel
- Gespreksverslagen evaluatie/functionering/beoordeling (ingehuurd + eigen) personeel

Wanneer kan ik aanspraak maken op een vrijstelling voor de resultatenaudit?

U kunt op twee momenten mogelijk aanspraak maken op een vrijstelling voor de resultatenaudit: in cyclusjaar vier en vanaf cyclusjaar zes. U hoeft een vrijstelling niet zelf aan te vragen, Blik op Werk neemt graag contact met u op wanneer u in aanmerking komt voor een vrijstelling.

Vierdejaars vrijstelling

In cyclusjaar vier kunt u een vrijstelling voor de resultatenaudit toegekend krijgen. Blik op Werk beoordeelt in de laatste maand van de Meetperiode of u in aanmerking komt voor een vrijstelling op basis van onderstaande voorwaarden. Als u aan de voorwaarden voldoet, ontvangt u een bericht met een voorlopige toekenning van de vrijstelling.

In de eerste drie jaar van de meetcyclus:

- is aan alle Normen voldaan (zonder re-audit, aantekeningen, Waarschuwing of andere bijzonderheden);
- zijn deelnemers aan het Tevredenheidsonderzoek iedere Meetperiode tijdig en compleet aangeleverd);
- is uw Keurmerk Arbeid niet geschorst of ingetrokken geweest.

Om definitieve vrijstelling te krijgen moet u voor het vierde cyclusjaar de volgende zaken aanleveren/doen:

- u heeft alle Cliënten, Cursisten en/of Werknemers en Opdrachtgevers die deelnemen aan het Tevredenheidsonderzoek geüpload via de Portal voordat de in de Portal aangegeven deadline is verstreken;
- alle resultaatgegevens zijn uiterlijk drie weken na het beëindigen van de Meetperiode aangeleverd;
- uit de resultaatgegevens uit de Keurmerk-applicatie en uit de rapportage van het Tevredenheidsonderzoek van cyclusjaar vier blijkt dat ook aan alle Normen is voldaan;
- de omzetverklaring van het afgesloten boekjaar voorafgaand aan het einde van de Meetperiode is uiterlijk drie weken na het beëindigen van de Meetperiode aangeleverd;
- u dient ten minste vijf afgeronde Trajecten te kunnen Rapporteren op ten minste één Dienst van ten minste vijf verschillende Cursisten, Cliënten en/of Werknemers;
- zijn de facturen van Blik op Werk voldaan.

Nadat Blik op Werk tijdig alle gegevens van u heeft ontvangen, worden deze beoordeeld. U ontvangt uiterlijk één maand na aanlevering van alle gegevens bericht over de definitieve toekenning van de vrijstelling.

Wanneer Blik op Werk besluit geen vrijstelling van de resultatenaudit te verlenen of indien de gegevens niet op tijd zijn aangeleverd, ontvangt u het verzoek om een Audit in te plannen.

²⁰ Een VOG dient maximaal zes maanden oud te zijn ten tijde van de Audit. [Voor Aspirant-Keurmerkhouders Arbeid dient de VOG maximaal zes maanden oud te zijn ten tijde van de aanmelding voor het \(Aspirant-\)Keurmerk Arbeid.](#) Een Gedragsverklaring aanbesteden geldt niet als VOG. De VOG moet het originele document zijn.

Tweejaarlijkse vrijstelling vanaf zesde jaar

Bedrijven die langer dan vier jaar Keurmerkhouders zijn, kunnen onder de volgende voorwaarden eens per twee jaar een vrijstelling voor de resultatenaudit toegekend krijgen. Blik op Werk beoordeelt in de laatste maand van de Meetperiode of u in aanmerking komt voor een vrijstelling op basis van onderstaande voorwaarden. Als dit het geval is ontvangt u een bericht met een voorlopige toekenning van de vrijstelling. Om die vrijstelling te verkrijgen moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- Bij de afgelopen drie Audits is aan alle Normen voldaan (zonder re-audit, aantekeningen, Waarschuwing of andere bijzonderheden);
- Tijdens de afgelopen drie Meetperiodes heeft u ten minste vijf afgeronde Trajecten kunnen Rapporteren op ten minste één Dienst van ten minste vijf verschillende Cursisten, Cliënten en/of Werknemers;
- Er zijn geen afwijkingen bij het aanleveren van gegevens bij de afgelopen drie Audits geconstateerd, dus bijvoorbeeld geen correctie door de Auditor;
- Deelnemers aan het Tevredenheidsonderzoek zijn iedere Meetperiode tijdig en compleet aangeleverd;
- Uit de rapportage van de resultatenaudit en uit de rapportage van het Tevredenheidsonderzoek van het jaar waarin de vrijstelling wordt toegekend blijkt dat ook aan alle Normen is voldaan;
- Uw Keurmerk Arbeid is niet geschorst of ingetrokken geweest;
- Er is minimaal een klanttevredenheid van gemiddeld een 7 of hoger over vier jaar gemeten of bij een doorlopende cliëntenaudit gemiddeld een 6,5 of hoger over vier jaar gemeten.

Nadat Blik op Werk tijdig alle gegevens van u heeft ontvangen worden deze beoordeeld. U ontvangt uiterlijk één maand na aanlevering van alle gegevens bericht over de definitieve toekenning van de vrijstelling.

Wanneer Blik op Werk besluit geen vrijstelling van de resultatenaudit te verlenen of indien de gegevens niet op tijd zijn aangeleverd, ontvangt u het verzoek om een Audit in te plannen.

5.1.2 Tevredenheidsonderzoek

Tevredenheid meten vraagt om een uniforme wijze van uitvragen door een organisatie die gespecialiseerd is in dit soort onderzoeken. Het onafhankelijke onderzoeksbureau Panteia²¹ werkt conform de 'Gedragscode Onderzoek & Statistiek'²² en bij registratie in de digitale Portal gaat u ermee akkoord dat Panteia deze gedragscode hanteert. De gedragscode ziet er onder andere op toe dat de 'Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)' wordt nageleefd.

Portal Tevredenheidsonderzoek

Op bow.onderzoek.nl kunt u de Portal voor het Tevredenheidsonderzoek vinden. Hier kunt u contactgegevens aanleveren, de respons monitoren, zaken zoals responsverhogende maatregelen aanvragen en zien tot wanneer uw Meetperiode loopt. Ook vindt u hier antwoord op veelgestelde vragen en een Handleiding voor het Tevredenheidsonderzoek en het gebruik van de Portal.

Benadering van Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers

Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers worden door Panteia in principe via e-mail uitgenodigd voor de online vragenlijst. U kunt er ook voor kiezen om, tegen een meerprijs, de klanten telefonisch te laten benaderen.

Vragenlijsten

De gebruikte vragenlijsten zijn eigendom van Blik op Werk. Er zijn twee soorten vragenlijsten beschikbaar: een reguliere vragenlijst en een laagdrempelige vragenlijst waarbij is gekozen voor eenvoudiger taalgebruik. Bij het aanleveren van deelnemers kunt u per deelnemer bepalen of u de standaard of de laagdrempelige vragenlijst aanbiedt. De begeleiding bij het invullen van de vragenlijst mag niet worden uitgevoerd door uw organisatie of een Verbonden Persoon.

Resultaten

Vanaf het moment dat u de gegevens van uw Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers heeft aangeleverd via de Portal, kunt u daar 24/7 de respons en de resultaten van uw onderzoek volgen.

²¹ Als u het Tevredenheidsonderzoek door een andere partij dan Panteia wilt laten uitvoeren, dan gelden ten aanzien van de uitvoering hiervan aanvullende voorwaarden. Blik op Werk kan u hierover informeren.

²² Lees [hier deze gedragscode](#)

UWV-Cliënten

Wanneer u het Tevredenheidsonderzoek laat verzorgen door Panteia en u levert gegevens aan van klanten die onder de UWV-percelen vallen waarvoor het UWV het Tevredenheidsonderzoek verplicht stelt, krijgen zij vragen voorgelegd die voldoen aan de eisen die UWV stelt aan het Tevredenheidsonderzoek. Uw UWV-Cliënten kunt u aanleveren wanneer u een lopende Blik op Werk-Meetperiode heeft.²³ Zij worden dan meegenomen in zowel het Tevredenheidsonderzoek voor Blik op Werk als het Tevredenheidsonderzoek voor UWV. Panteia verzorgt dan na afloop van de UWV-Meetperiode ook rapporten ten behoeve van UWV. Dit gebeurt op basis van de looptijd van de UWV-Meetperiode, ongeacht of uw Blik op Werk-Meetperiode daarmee gelijk loopt.

Op de Portal bow.onderzoek.nl is voor het Tevredenheidsonderzoek ten behoeve van UWV een aparte pagina aangemaakt. Hier kunt u per perceel de respons volgen, de aantallen inzien, overzichten en rapporten downloaden en telefonische benadering inkopen.

Vraag

Wat is het verschil tussen de Portal en de Keurmerk-applicatie en wanneer gebruik je welk instrument?

Antwoord

De Portal is een online instrument voor het Tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk. In de Portal kunt u de gegevens uploaden van uw Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers, en kunt u uw rapportage inzien zodra enkele respondenten de vragenlijst hebben ingevuld. De Keurmerk-applicatie is een online instrument waarin u de gevraagde gegevens afkomstig uit de Hoofdnormen Organisatie en Resultaten kunt aanleveren.

Aanleveren van contactgegevens

Alle Opdrachtgevers, Cliënten, Cursisten of Werknemers waarvan het Traject is afgerond of beëindigd binnen de Meetperiode, dienen door u te worden uitgenodigd voor het Tevredenheidsonderzoek. Let op: niet voor alle Diensten gelden dezelfde regels.²⁴

U levert iedere individuele Cliënt, Cursist of Werknemer slechts één keer per Meetperiode aan, ook als deze gedurende de Meetperiode verschillende Diensten bij u afneemt. Wanneer een Cliënt, Cursist of Werknemer gedurende een Meetperiode meerdere Trajecten bij u afrondt, dan mag u zelf één van deze Trajecten kiezen om de klant voor aan te leveren.

Let op

Een uitzondering geldt voor Cliënten, Cursist of Werknemer met een Traject dat binnen één van de UWV-percelen valt waarvoor Panteia een apart rapport oplevert voor het Tevredenheidsonderzoek ten behoeve van het UWV. In dat geval levert u de gegevens van de Cliënt, Cursist of Werknemer aan na het einde van elk Traject, ongeacht of u deze al eerder tijdens de Meetperiode heeft aangeleverd voor hetzelfde of een ander perceel.

Voor alle Diensten geldt dat u de gegevens van een Cursist, Werknemer of Cliënt ook aanlevert wanneer deze het Traject bij u voortijdig beëindigt, bijvoorbeeld wegens verhuizing, ziekte of uit onvrede of wanneer u het Traject voortijdig heeft beëindigd of afgebroken.

De gegevens van Opdrachtgevers levert u aan voor een Meetperiode wanneer zij een Traject hebben afgenomen dat tijdens deze Meetperiode is afgerond of anderszins beëindigd. U hoeft hen niet vaker dan één keer per Meetperiode aan te leveren. De vragenlijst voor Opdrachtgevers heeft betrekking op uw dienstverlening tijdens de Meetperiode, niet op elk individueel Traject

U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van contactgegevens van de Cliënten, Werknemers of Cursisten en Opdrachtgevers. U dient altijd naar het e-mailadres en telefoonnummer te vragen.

Let op

U bent zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan alle eisen voortvloeiende uit de privacywetgeving. Blik op Werk kan u hierover geen advies geven.

²³ De aanlevertermijn van contactgegevens van Cliënten/Cursisten voor Keurmerkhouders Arbeid met de meetperiode van 1 januari tot en met 31 december die het UWV als Opdrachtgever hebben, is verlengd van 15 december naar 15 januari.

²⁴ Bij Panteia wordt zowel in de communicatie naar u toe als in de Portal voor het Tevredenheidsonderzoek voor zowel Cursisten, Cliënten als Werknemers zoals deze zijn gedefinieerd in deze Handleiding, de term 'Cliënten' gebruikt.

Het is aan te raden de gegevens van de Cliënt, Cursist of Werknemer op tijd en zo snel mogelijk na het Traject aan te leveren, in ieder geval voor het einde van de Meetperiode waarbinnen het Traject is afgerond of anderszins is beëindigd. Dit verhoogt de kans dat u voldoende deelnemers voor het Tevredenheidsonderzoek aandraagt en voorkomt onnodige kosten. Na het einde van de Meetperiode, en de sluiting van de Portal, is het niet meer mogelijk gegevens aan te leveren. De periode van de (tijdelijke) sluiting van de Portal gebruikt Panteia om de laatste Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers te benaderen en een conceptrapportage op te stellen. Zie [hier](#) de tabel met daarin per meetperiode de deadline voor het aanleveren van de gegevens voor het Tevredenheidsonderzoek.

Onvoldoende respons

Voor de beoordeling van het Tevredenheidsonderzoek is het van belang dat de resultaten van het onderzoek voldoende representatief zijn. Blik op Werk kan de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek daarom pas beoordelen als minimaal 10% van de uitgenodigde Cursisten, Cliënten en/of Werknemers de vragenlijst heeft ingevuld of als er 40 of meer ingevulde vragenlijsten worden ingediend. Dit wordt de 'responsnorm' genoemd. Een achterblijvende respons kunt u gedurende de Meetperiode voorkomen door:

- Regelmatig aanleveren, bijvoorbeeld eens per maand indien er Trajecten zijn geëindigd.
- Bij potentiële deelnemers bij wie dit zinvol lijkt, in het aanleversjabloon aangeven dat zij de laagdrempelige vragenlijst dienen te krijgen;
- Een tweede herinnering te versturen per e-mail. Dit kan via de Portal of door de helpdesk van Panteia hier om te vragen. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.
- Telefonische benadering van de Cliënten, Cursisten of Werknemers. Hieraan zijn extra kosten verbonden.²⁵

Wanneer uzelf of de Auditor voor of tijdens de resultatenaudit constateert dat er te weinig Cursisten, Cliënten en/of Werknemers en Opdrachtgevers zijn uitgenodigd, heeft u de mogelijkheid om een herstelactie uit te voeren om alsnog aan de responsnorm te voldoen. Dit kan op twee momenten:

- Binnen vijf dagen voorafgaand aan de deadline voor het aanleveren van gegevens van Cursisten, Cliënten, Werknemers en Opdrachtgevers

kunt u een verzoek bij Blik op Werk indienen om de Portal langer open te stellen of

- Uiterlijk binnen vijf dagen na de deadline voor het aanleveren van gegevens van Cursisten, Cliënten, Werknemers en Opdrachtgever kunt u een verzoek bij Blik op Werk indienen om de Portal te heropenen.

De later aangeleverde Cursisten, Cliënten en/of Werknemers en Opdrachtgevers worden alsnog uitgenodigd voor het standaard Tevredenheidsonderzoek.

Mocht het rapport van het Tevredenheidsonderzoek onvoldoende houvast geven om objectief te kunnen beoordelen of u de Norm behaald heeft, dient u een cliëntenaudit uit te laten voeren. Voorbeelden hierbij zijn; een lage respons waardoor er twijfels zijn over de objectiviteit van het gemiddelde cijfer en/of dat er sprake is van een zorgelijke trend.

Aan zowel een herstelactie als een cliëntenaudit zijn kosten verbonden.

Cliëntenaudit

Het uitvoeren van een cliëntenaudit is noodzakelijk wanneer u blijvend onvoldoende respons hebt verkregen uit het Tevredenheidsonderzoek, met uitzondering voor bedrijven die een officiële CEDEO-erkenning hebben. De cliëntenaudit bestaat uit (een) kort(e) interview(s) waarbij er in een gesprek, met behulp van een semigestructureerde vragenlijst, naar ervaringen met uw organisatie en de geleverde dienstverlening wordt gevraagd. Bij de cliëntenaudit worden Cursisten, Cliënten en/of Werknemers persoonlijk of telefonisch benaderd. Het interview wordt afgestemd op de situatie van de Cursisten, Cliënten en/of Werknemers.

Het onderzoeksbureau Panteia verzorgt de cliëntenaudit voor u, maar deze Audit kan ook door een van de certificerende instellingen worden uitgevoerd.

Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door onderzoeksbureau Panteia

Blik op Werk heeft een overeenkomst met het onderzoeksbureau Panteia. Wanneer de interviews worden afgenomen door Panteia, voert Panteia deze zelfstandig uit aan de hand van de door u aangeleverde contactgegevens. De contactgegevens van uw Cliënten, Cursisten en/of Werknemers heeft u eerder al aangeleverd in de Portal voor het Tevredenheids-

²⁵ Telefonische benadering kan worden ingekocht via de Portal of aangevraagd bij de helpdesk van Panteia.

onderzoek. Panteia trekt een aselechte steekproef om tot het aantal benodigde interviews te komen. Hierdoor kunnen zowel mensen benaderd worden die niet eerder hebben meegedaan als mensen die al eerder hebben gerespondeerd.

Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door Auditor van certificerende instelling

Indien u ervoor kiest om een Auditor het onderzoek uit te laten voeren, dan geldt de volgende werkwijze:

- U maakt een afspraak met de Auditor voor de periode waarin de cliëntenaudit plaatsvindt.
- U verzamelt de gegevens van de Cliënten, Cursisten of Werknemers die in de desbetreffende Meetperiode een Dienst van u hebben afgenomen en deze hebben afgerond en met wie ten minste drie keer inhoudelijk contact is geweest.
- U verzamelt per Cliënt, Cursist of Werknemer de volgende gegevens:
 - volledige naam;
 - telefoonnummer waarop de Persoon tijdens kantooruren bereikbaar is. Dit kan ook een telefoonnummer van het werk zijn;
 - welke Dienst(en) van toepassing is (of zijn);
 - de Opdrachtgever.

De lijst met gegevens stuurt u naar uw Auditor.

Let op

U bent zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan alle eisen voortvloeiende uit de privacywetgeving. Blick op Werk of de Auditor kan u hierover geen advies geven.

U kunt de Cliënten, Cursisten of Werknemers voortijdig informeren dat zij worden benaderd voor deelname aan de cliëntenaudit. Vervolgens selecteert de interviewer/Auditor uit de lijst met Cliënten, Werknemers of Cursisten willekeurig voldoende namen om tot het gewenste aantal interviews te komen. De interviewer/Auditor neemt tijdens kantooruren contact op met de Cliënten, Werknemers of Cursisten om te vragen of zij willen meedoen aan het interview. Afhankelijk van de voorkeur van de

betreffende persoon wordt direct het interview afgenomen óf er wordt een afspraak ingepland voor een interview op een later moment.

Verwerking resultaat van de interviews

Op basis van de verschillende interviews maakt de interviewer een (geanonimiseerd) verslag, waarin per kopje uit de vragenlijst de sterke punten en de verbeterpunten worden beschreven. Het cijfer dat wordt gegeven wordt gebruikt om de score op de tevredenheidsnorm vast te stellen. Er is geen recht op hoor-wederhoor voordat de Norm wordt vastgesteld. Eventuele bijzondere omstandigheden kunt u schriftelijk aan Blick op Werk kenbaar maken. Daarnaast geldt dat Blick op Werk van u als organisatie verwacht dat de verbeterpunten die voortkomen uit de Audit worden opgepakt. Dit wordt tijdens de resultatenaudit over de volgende Meetperiode getoetst.

5.2 Aanvullende Audits

Naast de bovenstaande Audits en onderzoeken, is Blick op Werk bevoegd om verwacht (op afspraak) of onverwachts de volgende drie aanvullende Audits uit te (laten) voeren.

1. Bedrijfsbezoek

In het kader van kwaliteitsborging of indien Blick op Werk daarvoor aanleiding ziet kunnen er één of meerdere onverwachtse dan wel ingeplande bedrijfsbezoeken door of namens Blick op Werk plaatsvinden. Dit kan in verband met borging van de kwaliteit (steekproefsgewijs) plaatsvinden, ter controle van rechtmatigheid van besteding van overheidsgelden, ter controle van naleving van de Aanmeldgids/Handleiding Arbeid en/of wanneer er signalen van Onregelmatigheden vanuit bijvoorbeeld de media, van Opdrachtgevers, Cliënten, Werknemers of Cursisten of Keurmerkhouders komen.

Indien uit het bedrijfsbezoek blijkt dat er sprake is van Onregelmatigheden en/of dat u de Handleiding niet correct nakomt, zijn de kosten voor de Audit(s) voor uw rekening. Indien uit het bedrijfsbezoek blijkt dat er geen sprake is van Onregelmatigheden en/of indien uit de Audit blijkt dat u de Handleiding wel correct heeft opgevolgd, dan zal Blick op Werk hiervoor geen kosten in rekening brengen. Als tijdens een bedrijfsbezoek

vermoedens van Onregelmatigheden ontstaan, twijfels over de rechtmatige besteding van overheidsgeld of over de naleving van de Normen is Blik op Werk bevoegd op uw kosten nader onderzoek te laten uitvoeren. Indien uit dat nader onderzoek blijkt dat dat er sprake is van Onregelmatigheden en/of dat u de Handleiding niet correct nakomt, zijn de kosten voor de Audit(s) voor uw rekening. Gedurende de periode van dit onderzoek zal Blik op Werk overgaan tot schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk.

2. Financiële Audit

Blik op Werk is bevoegd om een financiële Audit uit te voeren of te laten uitvoeren indien:

1. Uit de resultatenaudit blijkt dat er aanleiding is om een financiële toetsing uit te laten voeren;
2. [U beschikt over het Aspirant-Keurmerk Arbeid](#);
3. Er signalen zijn over onjuiste of onrechtmatige besteding van overheidsgeld of subsidies;
4. Er signalen zijn dat er in strijd met de Aanmeldgids en/of Handleiding Arbeid wordt gehandeld of indien er signalen zijn dat er sprake is van Onregelmatigheden.

Indien Blik op Werk besluit een financiële Audit uit te (laten) voeren, is Blik op Werk bevoegd om de kosten daarvan bij u in rekening te brengen.

Wanneer de Auditor bevindingen in de Auditrapportage heeft opgenomen, is Blik op Werk bevoegd de Auditrapportage met eventuele betrokken derde partijen te delen. Mocht tijdens de bespreking van het rapport van de financiële Audit blijken dat u het niet eens bent met de rapportage en indien u dit voldoende aannemelijk kunt maken, dan is Blik op Werk bevoegd om een tweede van de financiële Audit te laten uitvoeren. In dat geval zal het (Aspirant-)Keurmerk geschorst worden gedurende de periode van de tweede financiële Audit en de afhandeling van het rapport door Blik op Werk en zal Blik op Werk de kosten voor een tweede financiële Audit vooraf bij u in rekening brengen.

Onderstaand is een indicatie van de documenten die tijdens de financiële Audit door de Auditor kunnen worden ingezien.²⁶

- De balans;
- Winst- en verliesrekening;
- De in- en verkoopfacturen;
- De loonadministratie;
- De bankrekening(en);
- Het grootboek (inclusief grootboekkaarten).

3. Forensisch accountant

Blik op Werk is bevoegd een forensisch accountant onderzoek te laten verrichten naar u en uw organisatie indien de bevindingen of conclusies uit een van de (aanvullende) Audits daar aanleiding voor geven. De kosten van voornoemd forensisch accountant onderzoek zijn voor uw rekening. Blik op Werk is daarnaast bevoegd om het (Aspirant-)Keurmerk te schorsen gedurende de periode van het onderzoek van de forensisch accountant en de afhandeling van het rapport door Blik op Werk.

5.3 Witness Audit bij een Auditor

Blik op Werk voert bij Auditoren van certificerende instellingen witness Audits uit. Deze witness Audits worden uitgevoerd om de kwaliteit van de uitvoering van de Auditoren eenduidig en betrouwbaar te houden. Bij deze Audit wordt de Auditor zelf geaudit en wordt gekeken hoe de Auditor zijn of haar werk doet. De planning van deze Audits wordt kort van tevoren bekend gemaakt aan alle betrokkenen, zoals de Auditor en de organisatie waar de Auditor op dat moment bezig is – dit kan uw organisatie zijn. U dient mee te werken aan de witness Audit.

²⁶ U bent verplicht om de Auditor inzage in de volledige (financiële) administratie van uw organisatie te geven.

HOOFDSTUK 6

Controle op naleving Normen

Inhoud

6.1	Beoordeling Keurmerk Arbeid na Aspirant-Keurmerk Arbeid	43	6.2.4	Intrekking	46
6.1.1	Toekenning Keurmerk Arbeid na Aspirant-Keurmerk Arbeid	43		Gevolgen Intrekking	46
	Wat gebeurt er als ik onvoldoende Trajecten heb kunnen afronden?	43	6.2.5	Ontbinding	46
6.1.2	Niet toekenning Keurmerk Arbeid na Aspirant-Keurmerk Arbeid	44	6.2.6	Overig	46
6.2	Mogelijkheden bij het niet voldoen aan Normen	44		Plan van aanpak	46
6.2.1	Compensatieregeling	44		Nieuwe aanvraag (Aspirant-)Keurmerk Arbeid	47
6.2.2	Waarschuwing	45		Persoonlijk Keurmerk Arbeid	47
6.2.3	Schorsing	45		Vrijstellingen	48
	Schorsing ten behoeve van (nader) onderzoek	45		Sterrenberekening	48
	Schorsing als sanctie	45			
	Gevolgen Schorsing	45			

[Lees verder](#)

Snelmenu

[Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid](#)[Hoofdnorm 1 Organisatie](#)[Hoofdnorm 2 Resultaten](#)[Hoofdnorm 3 Tevredenheid](#)[Wijze van toetsing](#)[Controle op naleving Normen](#)[Bijlagen](#)

HOOFDSTUK 6

Controle op naleving normen

6.1 Beoordeling Keurmerk Arbeid na Aspirant-Keurmerk Arbeid

6.1.1 Toekenning Keurmerk

Indien u de beschikking heeft over het Aspirant-Keurmerk Arbeid, wordt aan het einde van de Meetperiode waarover het Aspirant-Keurmerk Arbeid aan u is toegekend, beoordeeld of u voldoet aan alle Normen om in aanmerking te komen voor het Keurmerk Arbeid (zie hoofdstuk 2, 3 en 4). Als u voldoet aan de in deze Handleiding gestelde Normen, zal Blik op Werk het Keurmerk Arbeid aan u toekennen.

Vanaf het moment van toekenning van het Keurmerk Arbeid heeft u, met ingang van de periode volgend op de Meetperiode waarin u beschikt over het Aspirant-Keurmerk Arbeid, beschikking over het Keurmerk Arbeid. U ontvangt van Blik op Werk een certificaat en een gevelbordje waaruit blijkt dat u beschikt over het Keurmerk. Vanaf dat moment mag u zich tegenover derden (op uw website, in uw correspondentie of anderszins) presenteren als Keurmerkhouders Arbeid. Blik op Werk zal op haar website vermelden dat u de beschikking heeft over het Keurmerk Arbeid. Op de website van Blik op Werk worden de resultaten gepubliceerd van de Auditrapportage en het Tevredenheidsonderzoek.

Om in aanmerking te komen voor het Keurmerk Arbeid dient u in de Meetperiode ten minste vijf afgeronde Trajecten te kunnen Rapporteren

op ten minste één Dienst van ten minste vijf verschillende Cursisten, Cliënten en/of Werknemers. Wanneer u over de Meetperiode, waarover het Aspirant-Keurmerk Arbeid aan u is toegekend, onvoldoende Trajecten heeft kunnen afronden, dient er wel een Audit en een Tevredenheidsonderzoek plaats te vinden, maar komt u niet in aanmerking voor toekenning van het Keurmerk Arbeid voor de volgende Meetperiode.

Vraag

Wat gebeurt er als ik onvoldoende Trajecten heb kunnen afronden?

Antwoord

In het geval u onvoldoende Trajecten heeft kunnen afronden heeft Blik op Werk de mogelijkheid de Meetperiode waarin het Aspirant-Keurmerk Arbeid aan u is toegekend, te verlengen met één Meetperiode. U blijft gedurende deze verlengende Meetperiode beschikken over het Aspirant-Keurmerk Arbeid.

Om te beoordelen of u voor deze verlenging in aanmerking komt, vindt een beoordeling plaats op basis van de Auditrapportage. Voldoet u op grond van de Auditrapportage aan Norm 1 én voldoet u aan de Normen van het Tevredenheidsonderzoek, dan zal Blik op Werk de Meetperiode waarin het Aspirant-Keurmerk Arbeid aan u is toegekend met één

Meetperiode verlengen. Blik op Werk is bevoegd om aan deze verlenging nadere voorwaarden te verbinden. Kunt u in deze opeenvolgende Meetperiode nogmaals onvoldoende afgeronde Trajecten aantonen, dan kan Blik op Werk niet nogmaals de Meetperiode verlengen en zal Blik op Werk overgaan tot niet toekenning van het Keurmerk Arbeid.

6.1.2 Niet-toekenning Keurmerk

Als u aan het einde van de Meetperiode waarover het Aspirant-Keurmerk Arbeid aan u is toegekend niet voldoet aan de in deze Handleiding gestelde Normen, zal Blik op Werk het Keurmerk Arbeid niet aan u toekennen.

Ook zal Blik op Werk het Keurmerk Arbeid niet aan u toekennen indien u in de Meetperiode waarin het Aspirant-Keurmerk Arbeid aan u is toegekend, geen, dan wel niet tijdig, de Audit of het Tevredenheidsonderzoek laat uitvoeren, of wanneer u niet (volledig) aan uw betalingsverplichtingen ten opzichte van Blik op Werk heeft voldaan.

Het gevolg van niet-toekenning van het Keurmerk Arbeid is dat u geen beschikking krijgt over het Keurmerk Arbeid en dat u vanaf de datum van niet-toekenning van het Keurmerk Arbeid:

- niet langer beschikt over het Aspirant-Keurmerk Arbeid;
- niet langer zichtbaar bent als Aspirant-Keurmerkhouders op blikopwerk.nl;
- niet langer gerechtigd bent het Aspirant-Keurmerk Arbeid te voeren;
- niet langer bevoegd bent zich tegenover derden (op uw website, in uw correspondentie of anderszins) te presenteren als houder van het Aspirant-Keurmerk Arbeid;
- het gevelbordje aan Blik op Werk dient te retourneren.

Twaalf maanden na de datum van niet-toekenning van het Keurmerk Arbeid heeft u de mogelijkheid om opnieuw een aanvraag voor een Aspirant-Keurmerk Arbeid in te dienen. Naast dat u dient te voldoen aan de eisen voor het verkrijgen van het Aspirant-Keurmerk Arbeid, dient u in dat geval tevens een plan van aanpak op te stellen (zie paragraaf 6.2.6). De Overeenkomst met Blik op Werk blijft in stand. Indien Blik op Werk ook uw tweede aanvraag voor een Aspirant-Keurmerk Arbeid afwijst of indien Blik op Werk na uw tweede periode als Aspirant-Keurmerkhouders opnieuw het Keurmerk Arbeid niet aan u toekent, zal zij de Overeenkomst ontbinden.

6.2 Mogelijkheden bij het niet voldoen aan Normen

Indien het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid aan u is toegekend, maar u niet voldoet aan de in de Handleiding gestelde Normen kan Blik op Werk overgaan tot een Waarschuwing (paragraaf 6.2.2), Schorsing (paragraaf 6.2.3) of Intrekking (paragraaf 6.2.4) van het Keurmerk Arbeid of Ontbinding (paragraaf 6.2.5) van de Overeenkomst. Voordat Blik op Werk overgaat op een van deze acties, wordt gekeken of u in aanmerking komt voor de compensatieregeling.

6.2.1 Compensatieregeling

De vraag of compensatie mogelijk is, is afhankelijk van het aantal Diensten dat u rapporteert en is uitsluitend van toepassing bij de resultatenaudit.

[Een compensatieregeling is niet mogelijk voor Aspirant-Keurmerkhouders Arbeid:](#)

- Indien u één Dienst rapporteert: er is geen compensatie mogelijk;
- Indien u twee tot vijf Diensten rapporteert: compensatie is mogelijk in die zin dat er op één Dienst onder de Norm mag worden gescoord. De volgende Meetperiode dient deze Dienst wel weer aan de Norm te voldoen;
- Indien u zes of meer Diensten rapporteert: compensatie is mogelijk. Er mag op twee Diensten onder de Norm worden gescoord. De volgende Meetperiode dienen deze twee Diensten wel weer aan de Norm te voldoen.

Wanneer u in aanmerking komt voor compensatie, zal Blik op Werk niet overgaan tot een Waarschuwing. Na een Meetperiode waarin de compensatieregeling is toegepast, moet u in de volgende meetperiode aan alle Normen voldoen.

Indien u gebruik moet maken van de compensatieregeling, kan Blik op Werk u geen vrijstelling verlenen voor het uitvoeren van de resultatenaudit in cyclusjaar vier en de daarop volgende jaren waarin een vrijstelling kan worden verleend. De voorwaarden voor verlenen van een vrijstelling voor de resultatenaudit in cyclusjaar vier en opvolgende jaren treft u aan in [hoofdstuk 5](#).

Indien u niet voldoet aan de Normen en u niet in aanmerking komt voor compensatie, kan Blik op Werk overgaan tot de hieronder beschreven mogelijkheden.

6.2.2 Waarschuwing

Indien uit de Audit blijkt dat u niet voldoet aan de Normen en u niet in aanmerking komt voor compensatie, kan Blik op Werk u nog binnen een bepaalde periode een extra kans geven om aan de Normen te voldoen voordat zij overgaat tot Schorsing of Intrekking. Blik op Werk definieert dit als een 'Waarschuwing'. Bij een Waarschuwing wordt u aangemaand om alsnog aan de Normen te voldoen.

De periode waarin Blik op Werk u in de gelegenheid stelt gehoor te geven aan deze Waarschuwing is afhankelijk van de Norm(en) waaraan u niet voldoet en de redelijke tijd die het kost om weer aan deze Norm(en) te voldoen.

Indien het u niet lukt om in de door Blik op Werk gegeven periode alsnog aan de Norm(en) te voldoen, zal Blik op Werk overgaan tot Schorsing of Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid.

Bij het niet voldoen aan een Materiële norm of indien u de beschikking heeft over een (Aspirant-)Keurmerk Arbeid kan Blik op Werk direct²⁷ overgaan tot Schorsing of Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en afhankelijk van de normoverschrijding de overeenkomst ontbinden in plaats van overgaan tot Waarschuwing.

6.2.3 Schorsing

Blik op Werk kan het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid schorsen ten behoeve van (nadere) onderzoek(en) of als sanctie.

Schorsing ten behoeve van (nader) onderzoek

Blik op Werk is bevoegd om tot Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid over te gaan en (nadere) onderzoek(en)/Audits te (laten) uitvoeren in de volgende situaties:

- in het geval het vermoeden bestaat dat er sprake is van handelen in strijd met de voor het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid relevante Wetgeving;
- in het geval van Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Inburgeren;
- in het geval van in strijd handelen met de (materiële) Norm(en) van de Handleiding of een vermoeden daarvan;
- in geval van Onregelmatigheden of een vermoeden daarvan;
- indien u geen medewerking verleent aan een Audit of deze niet laat uitvoeren;

- in het geval een (Aspirant-)Keurmerk Arbeid van een Verbonden Persoon is geschorst of ingetrokken.

De duur van de Schorsing is afhankelijk van de verwachte duur van het onderzoek, maar bedraagt maximaal negen maanden. Blik op Werk heeft de mogelijkheid om, indien het onderzoek nog niet is afgerond gedurende de schorsingsperiode, de Schorsing te verlengen. Blik op Werk kan direct overgaan tot Schorsing. Blik op Werk hoeft u niet eerst in de gelegenheid te stellen gehoord te worden.

De kosten van het onderzoek komen voor uw rekening. U bent ook gehouden uw medewerking te verlenen aan het onderzoek en de gevraagde Informatie c.q. de benodigde stukken aan Blik op Werk, dan wel de onderzoekende partij, te verstrekken.

Schorsing als sanctie

Blik op Werk is bevoegd om over te gaan tot Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid in de volgende situaties:

- in geval van handelen in strijd met de voor het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid relevante Wetgeving;
- in geval van handelen in strijd met de (Materiële) Norm(en) van de Handleiding Arbeid;
- in geval van Onregelmatigheden;
- indien u na Waarschuwing niet tot herstel bent overgegaan.

Blik op Werk kan aan de Schorsing aanvullende voorwaarden verbinden.

De duur van de Schorsing is afhankelijk van de ernst van de normoverschrijding, maar bedraagt maximaal negen maanden. Alvorens tot Schorsing als sanctie over te gaan zal Blik op Werk u uitnodigen om gehoord te worden, dan wel in de gelegenheid te stellen uw visie Schriftelijk kenbaar te maken.

Gevolgen Schorsing

Het gevolg van beide vormen van Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid, is dat u vanaf de datum van de Schorsing niet langer zichtbaar bent als (Aspirant-)Keurmerkhouders op de website van Blik op Werk.

²⁷ Zonder Waarschuwing.

Let op

Blik op Werk is in geval van S chorsing als sanctie ook bevoegd tot Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid. Of Blik op Werk overgaat tot Schorsing of Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

6.2.4 Intrekking

Blik op Werk is bevoegd om over te gaan tot Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid in de volgende situaties:

- in het geval van handelen in strijd met de voor het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid relevante Wetgeving;
- in geval van handelen in strijd met de (materiële) Norm(en) van de Handleiding;
- in geval van Onregelmatigheden;
- indien u na Waarschuwing niet tot herstel bent overgegaan;
- indien u (tijdens de Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid) geen medewerking verleent aan een (re-)Audit of deze niet laat uitvoeren;
- indien het plan van aanpak niet wordt goedgekeurd;
- indien het goedgekeurde plan van aanpak niet wordt nageleefd;
- indien het plan van aanpak niet is geïmplementeerd binnen de door Blik op Werk daartoe aangewezen periode;
- indien het plan van aanpak niet naar behoren is uitgevoerd;
- indien (achteraf) blijkt dat u onjuiste of onvolledige Informatie aan Blik op Werk heeft verstrekt.

Let op

Blik op Werk is ook bevoegd om in plaats van Intrekking over te gaan tot Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid. Of Blik op Werk overgaat tot Schorsing of Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid is afhankelijk van de ernst van de normoverschrijding. Intrekking kan voor onbepaalde tijd, maar kan ook voor een bepaalde duur. Dit is afhankelijk van de ernst van de normoverschrijding.

Gevolgen Intrekking

Het gevolg van Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid is dat u vanaf de datum van de Intrekking:

- niet langer zichtbaar bent als (Aspirant-)Keurmerkhouders op de website van Blik op Werk;
- niet langer gerechtigd bent het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid te voeren;
- niet langer bevoegd bent zich tegenover derden (op uw website, in uw correspondentie of anderszins) te presenteren als houder van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid;
- het gevelbordje aan Blik op Werk dient te retourneren.

6.2.5 Ontbinding

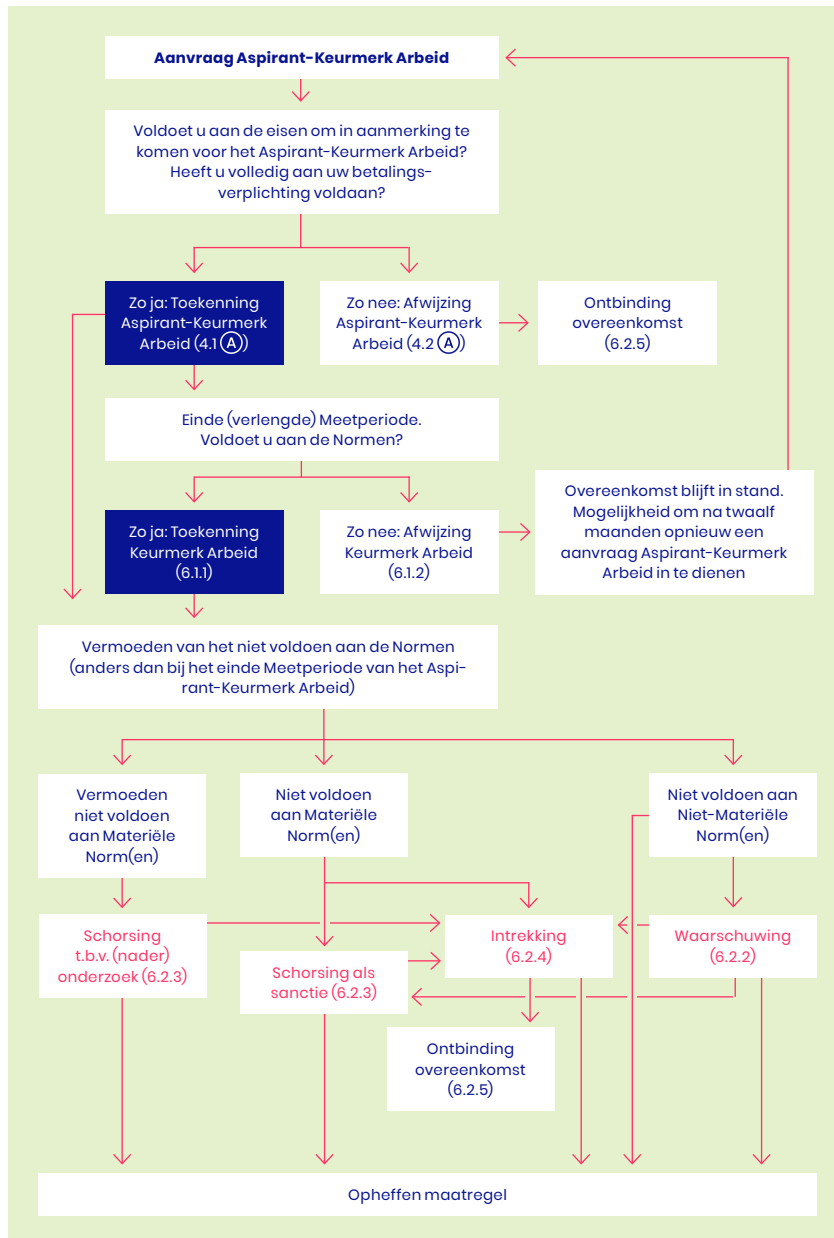
Indien Blik op Werk overgaat tot afwijzing van uw aanvraag tot toekenning van het Aspirant-Keurmerk Arbeid, tot niet-toekenning van het Keurmerk Arbeid, dan wel Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid, heeft Blik op Werk eveneens de mogelijkheid de Overeenkomst met u met onmiddellijke ingang te ontbinden. Blik op Werk zal tot Ontbinding overgaan indien uw aanvraag voor het Aspirant-Keurmerk Arbeid wordt afgewezen, het Keurmerk Arbeid niet aan u wordt toegekend en u binnen zes maanden geen aanvraag doet tot toekenning van het Aspirant-Keurmerk Arbeid, dan wel indien het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid wordt ingetrokken voor onbepaalde tijd. In alle andere gevallen zal Blik op Werk de Overeenkomst in beginsel in stand laten.

Een overzicht van de mogelijkheden bij het niet voldoen aan de eisen en Normen voor het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid is te vinden in figuur 1 op p58.

6.2.6 Overig**Plan van aanpak**

Wanneer het Keurmerk Arbeid niet aan u is toegekend of wanneer het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid is geschorst, heeft u de mogelijkheid een plan van aanpak op te stellen. In dit plan van aanpak vermeldt u de oorza(a)k(en) van de tekortkoming(en) en geeft u aan hoe u de tekortkoming(en) gaat wegnemen. Het plan van aanpak dient goedgekeurd te worden door Blik op Werk. Indien Blik op Werk dit niet zelf kan beoordelen, dan dient u één van de certificerende instellingen te verzoeken om te beoordelen of het plan van aanpak voldoet. Na goedkeuring van het plan van aanpak kan Blik op Werk de Schorsing direct opheffen. Blik op Werk kan de Schorsing ook pas opheffen na implementatie van het plan

Figuur 1: Stroomschema



van aanpak. Dit is afhankelijk van welke en de mate waarin de Norm is overschreden. Indien het plan van aanpak niet wordt goedgekeurd, het goedgekeurde plan van aanpak niet wordt nageleefd en/of niet tot verbetering heeft geleid en/of niet is geïmplementeerd binnen de door Blik op Werk daartoe aangewezen periode, is Blik op Werk bevoegd om over te gaan tot Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid.

Nieuwe aanvraag (Aspirant-)Keurmerk Arbeid

Wanneer het Keurmerk Arbeid niet aan u wordt toegekend, dan wel het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid wordt geschorst of ingetrokken is het u, dan wel een Verbonden Persoon, niet toegestaan om direct opnieuw een (Aspirant-)Keurmerk Arbeid aan te vragen. Pas na verloop van twaalf maanden na het (laatste) besluit tot afwijzing van uw aanvraag tot toekenning van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid, niet-toekenning van het Keurmerk Arbeid, dan wel Schorsing en/of Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid, zal Blik op Werk een dergelijke aanvraag in behandeling nemen. Het is in dat geval van belang dat de aanvraag tot toekenning voor het Aspirant-Keurmerk Arbeid vergezeld gaat van een Schriftelijke toelichting. Alvorens het Aspirant-Keurmerk Arbeid in dat geval toe te kennen, zal Blik op Werk u uitnodigen voor een gesprek.

Indien Blik op Werk de Overeenkomst met u heeft ontbonden, dan zal Blik op Werk geen nieuwe Overeenkomst met u, dan wel een Verbonden Persoon, aangaan.

Persoonlijk Keurmerk Arbeid

Het Keurmerk Arbeid is persoonlijk, wat betekent dat het alleen (de Persoon van de) Keurmerkhouders is toegestaan om het Keurmerk Arbeid te voeren. Dit betekent dus dat het zonder Schriftelijke toestemming van Blik op Werk de Keurmerkhouders niet is toegestaan om het Keurmerk Arbeid te voeren voor Verbonden personen of andere Personen. Daarnaast is het zonder Schriftelijke toestemming van Blik op Werk niet toegestaan om de Zeggenschap over de Keurmerkhouders over te dragen aan andere (al dan niet Verbonden) Personen. Indien u daartoe een gemotiveerd verzoek om toestemming doet en Blik op Werk besluit u om toestemming te verlenen, kan Blik op Werk aan die toestemming nadere voorwaarden verbinden.

Vrijstellingen

Naast het Keurmerk Arbeid is er het Blik op Werk Keurmerk Inburgeren en zijn er andere keurmerken en kwaliteitssystemen die een bijdrage leveren aan de kwaliteit van dienstverlening. In tabel 4 worden de verschillen en overeenkomsten ten opzichte van het Keurmerk Arbeid vermeld. Daarbij is ook aangegeven welke vrijstellingen uw organisatie krijgt voor het Keurmerk Arbeid wanneer u in het bezit bent van een dergelijk keurmerk of certificaat.

Keurmerk/certificaat

Naast onderstaande 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. Er zijn geen vrijstellingen binnen het Keurmerk Arbeid wanneer personeel in het bezit is van een persoonsgebonden certificaat of erkenning.

Sterrenberekening

Blik op Werk bepaalt jaarlijks, bij de beoordeling van de Auditrapportage van de resultatenaudit, hoeveel sterren aan de Keurmerkhouders worden toegekend. De sterrenberekening treft u aan in Bijlage 8. U mag het aan u toegekende aantal sterren voeren tot het moment waarop Blik op Werk de Auditrapportage van de volgende Meetperiode heeft beoordeeld en opnieuw het aan u toe te kennen aantal sterren heeft vastgesteld.

Tabel 4: Vrijstellingen bij bezit van een ander keurmerk of certificaat

KEURMERK/ CERTIFICAAT	BELANGRIJKSTE VERSCHILLEN T.O.V. KEURMERK ARBEID	BELANGRIJKSTE OVEREENKOMSTEN MET KEURMERK ARBEID	VRIJSTELLING VOOR HET KEURMERK ARBEID
Blik op Werk Keurmerk Inburgeren	Het Keurmerk Inburgeren wordt evenals het Keurmerk Arbeid uitgegeven door Blik op Werk. Het Keurmerk Inburgeren is verplicht voor taalscholen die Inburgeringstrajecten aanbieden.	Het Keurmerk Inburgeren en het Keurmerk Arbeid zijn beide outputgericht en hanteren dezelfde drie hoofdnormen. De exacte Normen beschreven onder de hoofdnormen kunnen verschillen.	Hoofdnorm 1 van het Keurmerk Arbeid
CEDEO-erkenning	CEDEO 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 auditen.	Norm 3.1.1 en 3.1.2: het interviewen van de klanten. Het rapport van CEDEO is uitgangspunt voor de hoor/wederhoor en het opstellen van het klanten- Auditrapport.
Wettelijk Certificaat Arbodiensten (WCA)	WCA legt geen Normen op voor wat betreft nakomen van afspraken en score Tevredenheidsonderzoek. WCA richt zich vooral 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.	Norm 1.1.1, 1.1.2, 1.2.1 1.4.1 t/m 1.4.6 1.5.1 t/m 1.5.9 1.6.1 t/m 1.6.9
ISO-9000 en HKZ	ISO stelt eisen aan het kwaliteitssysteem van de organisatie. Vooral gericht op borgen en verbeteren van de organisatie. ISO stelt geen Normen aan geleverde prestaties.	Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek, vastleggen van processen, aandacht voor klachtenmanagement en privacy en beoordelen functioneren personeel.	Norm 1.1.1, 1.1.2, 1.2.1, 1.4.2, 1.5.1

Bijlagen

Inhoud

Bijlage 1: Definitielijst	50
Bijlage 6: Managementverklaring	52
Bijlage 7A – Toelichting UBO/PEP-registratie	53
Bijlage 7B – UBO/PEP-registratie	54
Bijlage 8: Sterrenberekening	56

[Lees verder](#)

Snelmenu

Normen en Meetperiode
Keurmerk Arbeid

Hoofdnorm 1
Organisatie

Hoofdnorm 2
Resultaten

Hoofdnorm 3
Tevredenheid

Wijze van toetsing

Controle op naleving Normen

Bijlagen

Bijlage 1: Definitielijst

KEURMERK ARBEID

1

Bijlage 1: Definitielijst

In de definitielijst vindt u de definities en de bijbehorende beschrijvingen zoals die door Blik op Werk worden gehanteerd. De definities uit deze definitielijst worden in de Handleiding Arbeid en Aanmeldgids met hoofdletter geschreven. Indien in de definities aan woorden in de meervoudsvorm een gedefinieerde betekenis wordt toegekend, wordt daaronder mede de enkelvoudsvorm begrepen en vice versa.

Aanmeldgids

De aanmeldgids in de tekst zoals die van tijd tot tijd geldend is.

Algemene Voorwaarden

De algemene voorwaarden van Blik op Werk zoals die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst en waarvan de op de datum van deze Handleiding geldende tekst is opgenomen als Bijlage 3.

Aspirant-Keurmerk Arbeid

Het bij aanvang van de Overeenkomst voorwaardelijk toegekende Keurmerk Arbeid.

Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd

Het bij aanvang van de Overeenkomst voorwaardelijk toegekende Keurmerk Inburgeren.

Audit

Een controle en/of meting van het al dan niet voldoen aan de Normen in een betreffende Meetperiode dan wel door u of een door Blik op Werk ingeschakelde instantie of Auditor.

Auditor

Een (derde-)onderzoeker die op basis van een vooraf bepaalde systematiek al dan niet in opdracht van Blik op Werk een Audit bij een Keurmerkhouders uitvoert.

Auditrapportage

Een rapport van een Auditor(or).

Bijlage

Een bijlage bij de Overeenkomst, Aanmeldgids of de Handleiding.

Blik op Werk (BOW)

De Stichting Blik op Werk statutair gevestigd te Utrecht.

Checklist aanvraag Aspirant-Keurmerk Arbeid

Het overzicht van de Informatie die u dient aan te leveren/te kunnen laten zien om het Keurmerk Arbeid te verkrijgen dan wel te behouden.

Clënten

De afnemers van de bepaalde Diensten 2, 3, 5, 9, 10 en 12.

Cursist(en)

De afnemer(s) en/of de deelnemer(s) van Dienst 1.

Diensten

Alle de door de Keurmerkhouders met gebruikmaking van het Keurmerk Arbeid aangeboden diensten.

Handleiding Arbeid

De Handleiding Blik op Werk Keurmerk Arbeid in de tekst zoals die van tijd tot tijd geldend is.

Inburgeringscursus

Iedere cursus die tot doel heeft om inburgeraars te helpen of ondersteunen met het behalen van één van de examens, waarmee de inburgeraar voldoet aan de inburgeringsplicht, dan wel met het voldoen aan hun inburgeringsplicht op iedere andere in de wet voorgeschreven wijze.

Informatie

Alle informatie, in breedste zin van het woord, die de Keurmerkhouders, gevraagd en ongevraagd aan Blik op Werk dient te verstrekken uit hoofde van de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden en Handleiding Inburgeren.

Inspanningsafpraak

De afspraken die u met uw Opdrachtgevers, Cliënten of Werknemers maakt over de uitvoering van bepaalde activiteiten in uw dienstverleningsaanbod.

Intrekking

De intrekking van het Keurmerk naar aanleiding van het in een Meetperiode niet voldoen aan één of meer (Materiële) Normen.

Keurmerk Arbeid

Het door Blik op Werk afgegeven kwaliteitskeurmerk Arbeid.

Keurmerk Inburgeren

Het door Blik op Werk afgegeven kwaliteitskeurmerk Inburgeren.

Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd

Het bij aanvang van de Overeenkomst voor bepaalde tijd toegekende Keurmerk. Daar waar in de Handleiding Inburgeren wordt gesproken over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd wordt eveneens het voormalig Aspirant-Keurmerk bedoeld.

Keurmerkhouders

Een Persoon die is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als de dienstverlener op het gebied van duurzame arbeidsparticipatie en waar Blik op Werk de Overeenkomst mee sluit. In de Overeenkomst (Bijlage 2) en de Algemene Voorwaarden (Bijlage 3) ook wel aangeduid als 'Dienstverlener'.

Keurmerk-applicatie

De Keurmerk-applicatie is een online instrument waarin u de gevraagde bedrijfs- en resultaatgegevens aan Blik op Werk aan kunt leveren. Deze gegevens worden gebruikt voor de toetsing van de hoofdnormen Organisatie en Resultaten.

© 2020 Blik op Werk

KEURMERK ARBEID BIJLAGE 1: DEFINITIELIJST

2

Management

De Perso(n)en(en)

- die blijkens de inschrijving bij de Kamer van Koophandel bevoegd is (zijn) de Keurmerkhouders te vertegenwoordigen;
- dan wel die deel uitmaken van het (dagelijkse) management van de Keurmerkhouders;
- dan wel de feitelijk leidinggevende;
- dan wel feitelijk beleidsbepaler én de titulair/uitvoerend directeur.

Managementverklaring

Een verklaring van het Management conform Bijlage 6.

Materiële Normen

De Normen 1.2.1, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5, 2.4.4, het bepaalde op bladzijde 11 van de Aanmeldgids (verklaring beoogd Aspirant-Keurmerkhouders) en op bladzijde 48 van de Handleiding Arbeid (Persoonlijk Keurmerk) en het verstrekken van onjuiste of onvolledige Informatie ten behoeve of tijdens een Audit, waarbij het daaraan niet voldoen of handelen in strijd met kan leiden tot onmiddellijke Intrekking van het Keurmerk Arbeid.

Meetperiode

Een periode van 12 (twaalf) maanden waarbinnen wordt gemeten of de Keurmerkhouders aan de Normen voldoet, die aanvangt op één van de in de Aanmeldgids vastgestelde data.

Nederlandse taal

De voertaal in Nederland en Vlaanderen en derhalve daarmee ook tussen Blik op Werk en de (Aspirant)-Keurmerkhouders is de Nederlandse taal. Indien de vertegenwoordigers van de (Aspirant)-Keurmerkhouders de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn, zijn zij verplicht om zich in gesprekken en bij correspondentie met Blik op Werk te laten bijstaan door een beëdigd tolk.

Normen

De voor de toekenning van het Keurmerk Arbeid geldende Normen zoals beschreven in hoofdstuk 2 t/m 7 van de Handleiding Arbeid.

Onregelmatigheden

Onder Onregelmatigheden wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan:

- het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of Informatie aan Blik op Werk;
- het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of Informatie aan Opdrachtgevers of Cursisten, Cliënten of Werknemers;
- het verrichten van handelingen in strijd met in Nederlandse wet- en regelgeving door Keurmerkhouders of Management, waaronder tevens wordt verstaan het gegronde vermoeden van het verrichten van voormelde handelingen of indien Keurmerkhouders of het Management daarvan wordt verdacht;
- het op enige wijze benadelen van Opdrachtgevers en/of Cliënten, Cursisten of Werknemers.

Ontbinding

Ontbinding van de Overeenkomst.

Overeenkomst

De Overeenkomst tussen Blik op Werk en de Keurmerkhouders Arbeid waarvan de standaardtekst is opgenomen als Bijlage 2.

Opdrachtgever

De Persoon, niet zijnde tevens Cliënt, Cursist of Werknemer, die met de Keurmerkhouders een Overeenkomst tot dienstverlening door die Keurmerkhouders aangaat, voor een derde, zijnde de Cliënt, Cursist of Werknemer.

Persoon

Een natuurlijk Persoon, rechtspersoon, vennootschap of enige andere entiteit.

Portal

De Portal is een online instrument voor het Tevredenheidsonderzoek (TVO) van Blik op Werk. In de Portal kunt u de gegevens uploaden van uw Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers, en kunt u uw rapportage inzien zodra enkele respondenten de vragenlijst hebben ingevuld.

Prestatieafspraken

Een afspraak waarbij vooraf een gekwantificeerd doel is geformuleerd dat betrekking heeft op het einddoel van de Dienst. Bijvoorbeeld: bij 50% van de Trajecten in een jaar dient het resultaat een plaatsing te zijn.

Rapporteren

Opgave door de Keurmerkhouders van (onder andere) de resultaten aan Blik op Werk of de Auditor.

Schorsing

Een door Blik op Werk aan de Keurmerkhouders opgelegde periode van maximaal 9 (negen) maanden waarbinnen geen gebruik mag worden gemaakt van het Keurmerk Arbeid.

Schriftelijk

Verzending per brief of e-mail.

Tevredenheidsonderzoek

Een in opdracht van de Keurmerkhouders, door Blik op Werk geselecteerd onderzoeksbureau, uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek bij Opdrachtgevers en afnemers van de Diensten.

Trajecten

Ieder contract waarbij de Keurmerkhouders overeenkomt om enige vorm van een cursus, begeleiding of traject aan te bieden binnen een Dienst die valt onder het Keurmerk Arbeid.

Verbonden Persoon

Met betrekking tot een Persoon anders dan een natuurlijk Persoon, enige Persoon die Zeggenschap heeft over de desbetreffende Persoon, of waarover de desbetreffende Persoon Zeggenschap heeft; of met betrekking tot een natuurlijk Persoon:

© 2020 Blik op Werk

- a enig familielid van de desbetreffende natuurlijk Persoon; en
- b enige Persoon waarover de desbetreffende natuurlijk Persoon of één of meer familieleden van de desbetreffende natuurlijk Persoon Zeggenschap heeft.

In deze definitie wordt onder familielid van de natuurlijk Persoon verstaan zijn of haar echtgeno(o)t(e), geregistreerd partner, samenwonende partner waarmee duurzaam wordt samengeleefd of enige andere bloed- of aanverwant in de eerste of tweede graad.

Waarschuwing

Schriftelijke kennisgeving vanuit Blik op Werk waarin Blik op Werk de Keurmerkhouders wijst op het niet voldoen aan één of meer Normen (waarschuwing) en in de gelegenheid stelt om binnen de in de kennisgeving opgenomen termijn zorg te dragen voor herstel.

Werknemers

De afnemers van de bepaalde Diensten 2 tot en met 8 en 12.

Wetgeving

Van de centrale of decentrale overheden afkomstige actuele wet- en regelgeving in de breedste zin van het woord.

Zeggenschap

- a Het in een Persoon, direct of indirect, al dan niet krachtens Overeenkomst met andere stemgerechtigden, alleen of gezamenlijk kunnen uitoefenen van meer dan de helft van de stemrechten kunnen laten gelden in de algemene vergadering; en/of
- b het direct of indirect, al dan niet krachtens Overeenkomst met andere stemgerechtigden, alleen of gezamenlijk kunnen benoemen of ontslaan van meer dan de helft van de bestuurders of van de commissarissen van een Persoon, ook indien alle stemgerechtigden stemmen. Dit kan direct of indirect, wel of niet in Overeenkomst met andere stemgerechtigden en alleen of gezamenlijk; en/of
- c het direct of indirect in eigendom hebben van meer dan de helft van de aandelen (of een vergelijkbare financiële participatie) in het kapitaal van een Persoon; en/of
- d het als werkgever van een Persoon aanduiden krachtens met een arbeidsovereenkomst aanmerken als werkgever van een Persoon.

Bijlage 6: Managementverklaring

KEURMERK ARBEID BIJLAGE 6: MANAGEMENTVERKLARING

2

- n. De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren gedraagt zich zoals het een goed keurmerkhouders betaamt, waaronder ten minste wordt verstaan dat de Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren zich zodanig gedraagt dat het vertrouwen in, en de naam en reputatie van het Keurmerk Arbeid en/of Inburgeren niet wordt geschaad.
- o. De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren, noch een aan hem Verbonden Persoon is gemachtigd voor financiële zaken van Cliënten, Cursisten of Werknemers. De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren noch een aan hem Verbonden Persoon zal Cliënten, Cursisten of Werknemers bijstand of ondersteuning bieden bij betaling of acceptatie van facturen van de Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren.
- p. De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren noch een aan hem Verbonden Persoon heeft aan Cliënten, Cursisten of Werknemers, al dan niet via een Opdrachtgever of derde dan wel in geld, dan wel in natura, andere zaken verstrekt dan welke de Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren toe gehouden is te leveren op grond van de met de Cliënten, Cursisten of Werknemers gesloten overeenkomst voor de afname van de Diensten. Voornoemd verbod geldt voor alle Diensten als bedoeld in de Handleiding en ongeacht de herkomst van de (betaling van de) bedoelde zaken.

Alleen wanneer de Keurmerkhouders (ook) de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren:

- a. Tenzij met voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Blik op Werk heeft de Keurmerkhouders Inburgeren sinds 1 september 2020 nooit meer dan 15 (vijftien) Cursisten overgenomen van een voormalig of andere Keurmerkhouders Inburgeren, ongeacht de reden daarvan.
- b. De Keurmerkhouders Inburgeren geeft Blik op Werk toestemming om informatie te delen met gemeenten
- c. De Keurmerkhouders Inburgeren zal zaken die niet stroken met de regels van het Keurmerk Inburgeren verplicht melden bij Blik op Werk en zal zaken die niet in overeenstemming zijn met wet- en regelgeving verplicht melden bij de bevoegde autoriteiten. Ook werknemers van de Keurmerkhouders Inburgeren zijn hiertoe verplicht. De Keurmerkhouders Inburgeren zal zijn/haar werknemers schriftelijk informeren over deze verplichtingen.

Ondertekening

Deze Managementverklaring is geldig tot het moment van afgifte van de daaropvolgende Managementverklaring. De Keurmerkhouders is verplicht om gedurende de geldigheidsstermijn iedere strijdigheid met deze Managementverklaring binnen 5 (vijf) werkdagen schriftelijk aan Blik op Werk melden. De (tijdige) melding van de Keurmerkhouders als hiervoor bedoeld, laat eventuele consequenties voor zijn Keurmerk ter zake de strijdigheid met de(ze) Managementverklaring echter onverlet.

Ik verklaar dat alle Informatie die ik aan Blik op Werk heb verstrekt juist en volledig is.

Datum	Plaats	Handtekening
.....
Naam		Rechtsvorm en naam organisatie
dhr./mevr.	
Functie	

© 2020 Arbeidshuis.nl

KEURMERK ARBEID

1

Bijlage 6: Managementverklaring

Op deze Managementverklaring zijn de definities van Bijlage 1 van de Handleiding eveneens van toepassing. Voor de in deze Managementverklaring met een hoofdletter aangeduide begrippen wordt u dan ook verwezen naar de betekenis zoals daaraan is Bijlage 1. Definitielijst wordt gegeven.

De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren geeft jaarlijks Schriftelijk en/of via de Keurmerk-applicatie een verklaring af waarin het Management het volgende verklaart:

- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren is niet geliquideerd, ontbonden, verkeert niet in staat van faillissement of aan hem is geen (voorlopige) surseance van betaling verleend. De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren heeft de activiteiten waarvoor het Keurmerk is verleend niet gestaakt.
- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren, althans het daartoe bevoegde orgaan van de Keurmerkhouders, heeft geen besluit genomen tot liquidatie of ontbinding van zijn Persoon noch tot aanvraag van (eigen aangifte van) faillissement of een verzoek tot verlening van (voorlopige) surseance van betaling.
- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren, zijn Verbonden Personen dan wel de Personen die deel uitmaken van zijn Management, zijn geen verdachte van, dan wel tegen hen lopen geen strafrechtelijke (voor)onderzoeken, worden niet vervolgd voor of zijn niet veroordeeld voor het plegen van één of meer strafbare feiten die kwalificeren als (een) misdrijf.
- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren noch zijn Verbonden Personen maken deel uit van een criminele organisatie in de ruimste zin des woords.
- De Personen die door de Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren worden ingeschakeld voor de uitvoering van de Dienst(en), zijn in het kader van de uitoefening van hun werkzaamheden of beroep nimmer aansprakelijk gesteld voor grove nalatigheid of een ernstige (beroeps)fout.
- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren heeft steeds tijdig aan zijn verplichtingen uit hoofde van de belasting-, sociale verzekerings- en pensioen-Wetgeving voldaan en, in het geval van het Keurmerk Inburgeren, aan de eisen die volgen uit de Algemene Wet inzake de Rijksbelastingen.
- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren, zijn Management en/of de aan hem Verbonden Personen hebben niet gehandeld in strijd met en zullen niet handelen in strijd met de Handleiding of de daarop van toepassing zijnde Wetgeving.
- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren, zijn Management en/of de aan hem Verbonden Personen zullen niet handelen in strijd met de geldende Nederlandse wet- en regelgeving.
- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren voldoet aan de wijze van factureren zoals voorgeschreven door de Opdrachtgever, Cliënten, Cursisten of Werknemers of DUO.
- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren legt verantwoording af aan de Cliënten, Cursisten of Werknemers en Opdrachtgevers over de voortgang van het Traject.
- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren beschikt over een adequate verzekering voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid
- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren beschikt over een adequaat in- en extern sociaal beleid. Het interne sociale beleid behelst ten minste de mogelijkheden voor (bij-)scholing, stageplaatsen, re-integratie, ziekteverzuimbegeleiding en veiligheid. Het externe sociale beleid behelst ten minste de mogelijkheden voor stageplaatsen aan derden (waaronder ROC, scholen etc.) en de aanbidding van werkervaringstrajecten aan Personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren acteert als goed werkgever en houdt zich aan alle Wetgeving ter zake werknemers. Personen werkzaam bij de Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren werken onder geen beding meer dan 60 arbeidsuren in de week. De Keurmerkhouders Arbeid en/of Inburgeren hanteert een helder en voor zijn werknemers raadpleegbaar beleid ter zake gelijke behandeling van Personen.

Inzagemodel

Bij aanmelding wordt u uitgenodigd om de Management-overeenkomst online te ondertekenen.

© 2020 Arbeidshuis.nl

Bijlage 7A: Toelichting UBO/PEP-registratie

KEURMERK ARBEID

Bijlage 7A: Toelichting UBO/PEP-registratie

Om het Keurmerk Arbeid aan te vragen dient de aanvrager – in het geval de aanvrager een rechtspersoon is – een UBO-verklaring in te vullen. Deze UBO-verklaring is een document waarmee vastgesteld kan worden wie de UBO (Ultimate Beneficial Owner, de uiteindelijke belanghebbende) is of wie de UBO's zijn.

Een UBO is kort gezegd een natuurlijk persoon met een (in)direct belang van 25% of meer in de rechtspersoon. Wanneer deze niet aangewezen kan worden (omdat er geen natuurlijk persoon is met een (in)direct belang van 25% of meer), dan is de pseudo-UBO de bestuurder van de (top)holding waar uiteindelijk in deelgenomen wordt. De verplichting om de UBO te registreren bestaat sinds 27 september 2020.

Voor Blik op Werk is het van belang om inzichtelijk te hebben welke natuurlijke personen zich bevinden achter een rechtspersoon. Wie is de uiteindelijke eigenaar of wie heeft de uiteindelijke zeggenschap over een onderneming?

Dit is bijvoorbeeld van belang omdat het uitgangspunt is dat Blik op Werk geen (nieuwe) Overeenkomsten aangaat indien een UBO of een aan UBO Verbonden Persoon reeds Keurmerkhouders Arbeid is geweest. Blik op Werk bevoegd is over te gaan tot Schorsing in het geval een (Aspirant-)Keurmerk Arbeid van een aan een UBO Verbonden Persoon is geschorst of ingetrokken, etc.

Bijlage 7b: UBO/PEP-registratie

KEURMERK ARBEID

1

Bijlage 7B: UBO/PEP-registratie

Informatie over uw organisatie

Deze verklaring heeft betrekking op de volgende organisatie/rechtspersoon:

Nederlandse organisatie

Naam organisatie/rechtspersoon

Handelsregisternummer

.....

Buitenlandse organisatie

Naam organisatie/rechtspersoon

Soort organisatie/rechtsvorm

.....

Nationaliteit rechtsvorm

Land identificerend nummer

.....

Adres en land

.....

Naam van het register

Registrerende instantie

.....

hierna te noemen: 'de Organisatie'.

Toelichting

Met deze verklaring wordt aangegeven of de Organisatie een zogenaamde 'uiteindelijk belanghebbende' en/of een 'politiek prominent persoon' heeft en wie dit dan is of zijn.

Een uiteindelijk belanghebbende is:

- een persoon die een belang houdt van meer dan 25 procent in het kapitaal van de organisatie (bijvoorbeeld door middel van aandelen); en/of
- een persoon die meer dan 25 procent van de stemrechten kan uitoefenen in de algemene vergadering van de organisatie; en/of
- een persoon die op andere wijze feitelijk zeggenschap kan uitoefenen in de organisatie; en/of
- een persoon die begunstigde is van 25 procent of meer van het vermogen van de organisatie is; en/of
- een persoon die bijzondere zeggenschap heeft over 25 procent of meer van het vermogen van de organisatie.

Een politiek prominent persoon is:

Iemand die de volgende functie bekleedt of in het afgelopen jaar heeft bekleed:

- een staatshoofd, regeringsleider, minister, staatssecretaris of parlementslid;
- een lid van een hooggerechtshof, constitutioneel hof of andere gerechtelijke instantie die arresten wijzen waartegen in beginsel geen verder beroep mogelijk is, een lid van een rekenkamer of van de directie van centrale banken;
- een ambassadeur, zaakgelastigde of hoge legerofficier;
- een lid van een bestuurs-, leidinggevend of toezichhoudend orgaan van een overheidsbedrijf; en van iemand als hiervoor bedoeld:
 - de echtgenoot of partner
 - kinderen en hun echtgenoten of partners
 - de ouders

Inzagemodel

Bij aanmelding wordt u uitgenodigd om de UBO/PEP-Registratie online in te vullen.

©2022 Inzage.nl

KEURMERK ARBEID BIJLAGE 7B: UBO/PEP-REGISTRATIE

2

Inhoud verklaring:

1. Uiteindelijk belanghebbenden. Kruis aan

- De organisatie heeft geen uiteindelijk belanghebbende.
- De organisatie heeft een of meer uiteindelijk belanghebbenden. De gegevens van deze uiteindelijk belanghebbenden staan vermeld in een bijlage die aan deze verklaring is vastgemaakt.

2. Politiek prominent persoon. Kruis aan

- Bij de organisatie is geen politiek prominent persoon betrokken.
- Bij de organisatie zijn een of meer politiek prominente personen betrokken.

Als er wijzigingen zijn die gevolgen hebben voor deze verklaring, stelt de Organisatie Blik op Werk zo spoedig mogelijk in kennis. Dit is bijvoorbeeld het geval als:

- het aantal uiteindelijk belanghebbenden wijzigt;
- de gegevens wijzigen van een uiteindelijk belanghebbende;
- de organisatie nieuwe aandelen uitgeeft;
- een bij de organisatie betrokken persoon een politiek prominent persoon wordt.

Ondertekening

Deze verklaring is ondertekend door:

Achternaam

Geboortedatum

.....

Voornamen

.....

Soort legitimatiebewijs

Nummer legitimatiebewijs

.....

Functie binnen de organisatie

.....

Datum ondertekening

Plaats

Handtekening

.....

Ga verder met de aanvullende stukken op de volgende pagina.

©2022 Inzage.nl

Bijlage 7B: UBO/PEP-registratie

Bijlage: Aanvullende stukken

Stukken bij deze verklaring

- een kopie legitimatiebewijs van de ondertekenaar van deze verklaring;
- stukken waaruit blijkt dat de ondertekenaar bevoegd is om deze verklaring af te geven namens de organisatie;
- indien van toepassing: een bijlage met daarop de gegevens van de uiteindelijk belanghebbenden en politiek prominente personen met een kopie van hun legitimatiebewijzen.

De inhoud van de verklaring van bijlage 7 B (UBO/PEP-registratie), de stukken bij deze verklaring en de gegevens die u hieronder bij onderdeel 1 en 2 invult moeten overeenstemmen. Oftewel, indien de organisatie een of meer belanghebbende heeft/bij de organisatie een of meer politiek prominente personen betrokken zijn, dient u ook een kopie van hun legitimatiebewijzen aan te leveren en onderstaande onderdelen in te vullen.

1. Uiteindelijk belanghebbende(n)

1. Naam en voornamen

Adres, postcode en woonplaats

Soort legitimatiebewijs	Nr. legitimatiebewijs	% direct belang	% indirect belang
.....

2. Naam en voornamen

Adres, postcode en woonplaats

Soort legitimatiebewijs	Nr. legitimatiebewijs	% direct belang	% indirect belang
.....

3. Naam en voornamen

Adres, postcode en woonplaats

Soort legitimatiebewijs	Nr. legitimatiebewijs	% direct belang	% indirect belang
.....

© 2022 UBO/PEP

Inzagemodel

Bij aanmelding wordt u uitgenodigd om de UBO/PEP-Registratie online in te vullen.

4. Naam en voornamen

Adres, postcode en woonplaats

Soort legitimatiebewijs	Nr. legitimatiebewijs	% direct belang	% indirect belang
.....

2. Politiek prominent persoon

1. Naam en voornamen

Adres, postcode en woonplaats

Soort legitimatiebewijs	Nr. legitimatiebewijs	Functie
.....

2. Naam en voornamen

Adres, postcode en woonplaats

Soort legitimatiebewijs	Nr. legitimatiebewijs	Functie
.....

3. Naam en voornamen

Adres, postcode en woonplaats

Soort legitimatiebewijs	Nr. legitimatiebewijs	Functie
.....

4. Naam en voornamen

Adres, postcode en woonplaats

Soort legitimatiebewijs	Nr. legitimatiebewijs	Functie
.....

© 2022 UBO/PEP

Bijlage 8: Sterrenberekening

KEURMERK ARBEID

Bijlage 8: Sterrenberekening

Voor alle Diensten waarop **Blik op Werk** het Keurmerk uitgeeft zijn er meerdere (specifieke) gegevens die worden meegenomen in de sterrenberekening.

Toelichting

Per Dienst worden verschillende score-onderdelen meegenomen in de berekening. De geweging van deze verschillende onderdelen staan per Dienst in het groen aangegeven. De totale geweging per Dienst komt altijd uit op 1 (100%). Per Dienst waarvoor men Trajecten aanbiedt wordt een gemiddelde subscore berekend, door de score per onderdeel (tussen de 1 en 10) te vermenigvuldigen met de bijbehorende geweging en deze bij elkaar op te tellen. De scoreberekening per onderdeel wordt in de volgende paragrafen toegelicht.

Scoreberekening voor onderdelen die gelden voor (bijna) alle Diensten

Voor alle Diensten telt het tevredenheidscijfer, zowel voor Cliënten, Cursisten en Werknemers alsmede voor Opdrachtgevers uit het Tevredenheidsonderzoek van Panteia, mee als zichzelf. Op het moment dat er geen Opdrachtgevers zijn, wordt dit cijfer voor Opdrachtgevers gelijkgetrokken aan het gemiddelde cijfer bij de Cliënten, Cursisten en/of Werknemers.

Daarnaast geldt ook het onderdeel transparantie van afspraken voor alle Diensten. Dit is afhankelijk van het percentage van het totaal aantal contracten waarin duidelijk zowel het doel alsmede de inspanningen die er door de Keurmerkhouders worden geleverd staan. Hierbij scoort men bij minder dan 45% een 6,5; tussen 45 en 75% een 7; tussen 75 en 95% een 7,5 en boven de 95% een 8.

Bij Dienst 1 tot en met 10 wordt ook het voor het onderdeel percentage goed opgeleid personeel een score toegekend. Ook hierbij geldt: bij minder dan 45% een 6,5; tussen 45 en 75% een 7; tussen 75 en 95% een 7,5 en boven de 95% een 8.

Scoreberekening voor onderdelen die gelden voor één of meerdere Diensten

Voor de Diensten 1, 2, 7, 8, 9 en 10 worden er ook scores toegekend voor het maken en nakomen van Prestatieafspraken. Bij het maken van Prestatieafspraken wordt er gekeken naar het percentage van het aantal contracten waarvoor met de Opdrachtgever(s) een Prestatieafpraak is gemaakt. Bij het nakomen van de Prestatieafspraken wordt er gekeken hoeveel procent van een gemaakte Prestatieafpraak daadwerkelijk behaald wordt. Bij het precies behalen van de Prestatieafpraak wordt hier dus 100% gescoord. Voor beide score-onderdelen geldt: minder dan 45% levert een 6,5 op; tussen 45 en 75% een 7; tussen 75 en 95% een 7,5 en boven de 95% een 8. Bij Dienst 8 wordt voor het geven van garantie voor geen RIV toets een 10 toegekend, en bij een niet afgeven van deze garantie een 4.

- Input audit n.o.v. de resultatenaudit
- de geweging
- de score (het berekende cijfer op basis van de eerste gegevens). Als er bij grijs niets is ingevuld, is deze gelijk aan de input en daarom is dat wit gelaten.

DIENSTEN		OMZET OP DE DIENST	TVO CLIENTEN SAMENDEEL CIJFER	TVO CURSISTEN SAMENDEEL CIJFER	TVO WERKNEMERS SAMENDEEL CIJFER	MAKEN AFSPRAKEN	PRESTATIEAFSPRAKEN NAKOMEN	TOLPACT VAN TIJDSAFSPRAKEN	ROEP OP GELEID PERSONEEL	GAANTHELELEN PERSONEEL
Dienst 1: Scholing, opleiding en training	Input audit	C 0	0	0	0x	0x	0x	0x	0x	
	Score		6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	
Dienst 2: Fysieke of psychologische behandeling of begeleiding	Input audit	C 0	0	0	0x	0x	0x	0x	0x	
	Score		6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	
Dienst 3: Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	Input audit	C 0	0	0	nvt	nvt		0x	0x	
	Score		6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	
Dienst 4: Organisatieadvies en onderzoek	Input audit	C 0	0	0	nvt	nvt		0x	0x	
	Score		6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	
Dienst 5: Jobbeoachting	Input audit	C 0	0	0	nvt	nvt		0x	0x	
	Score		6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	
Dienst 6: Verzuimbegleiding (Wet verbetering poortwachter)	Input audit	C 0	0	0	nvt	nvt		0x	0x	
	Score		6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	
Dienst 7: Outplacement	Input audit	C 0	0	0	0x	0x	0x	0x	0x	
	Score		6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	
Dienst 8: Toeliden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wet verbetering poortwachter)	Input audit	C 0	0	0	0x	0x	0x	0x	0x	0
	Score		6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	4
Dienst 9: Toeliden naar werk vanuit situatie geen werk	Input audit	C 0	0	0	0x	0x	0x	0x	0x	0,00
	Score		6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	0,00
Dienst 10: Sociale activering en participatie	Input audit	C 0	0	0	0x	0x	0x	0x	0x	
	Score		6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	

EESC 2020/01/2020