BLIK OP WERK
Kiezen voor kwaliteit

Handleiding Keurmerk Inburgeren

Versie 2025

Inhoudsopgave interactief

Overzicht van de belangrijkste wijzigingen in de Handleiding 2025 ten opzichte van de Handleiding 2023 3

1 Het Keurmerk Inburgeren 6
1.1 Over Blik op Werk 6
1.2 Juridische positie van het Keurmerk Inburgeren 6
1.3 Twee inburgeringsstelsels: de Wi2013 en Wi2021 7
1.4 Over het Keurmerk Inburgeren 8
1.5 De Normen van het Keurmerk Inburgeren 9
1.5.1 Geldigheid Handleiding Inburgeren 2025 9
1.5.2 De hoofdnormen in het kort 9
1.5.3 Meetperiode voor beoordeling 10
1.6 Normen Handleiding Blik op Werk versus eisen aanbesteding gemeente Wi2021 en/of wettelijke verplichtingen 11
1.7 Contact 11
1.8 Klachtenlijn 11
1.9 Meldpunt misstanden 11

2 Eisen in de toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd 12
2.1 Waarom werkt Blik op Werk met een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd? 12
2.2 Eisen voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd 12
2.3 De fase van aanvraag en gegevensaanlevering 13
2.4 De beoordelingsfase 13
2.5 De fase voor bepaalde tijd 14
2.6 (Verbonden) Personen en het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd 16
2.7 Toekenning van het Keurmerk Inburgeren 16

3 Hoofdnorm 1: Organisatie 17
3.1 Norm 1.1 Procesbeschrijving 17
3.2 Norm 1.2 Continuïteit 17
3.3 Norm 1.3 Bedrijfspresentatie op website Blik op Werk 18
3.4 Norm 1.4 Waarborgen privacy 18
3.5 Norm 1.5 Afhandelen klachten 19
3.6 Norm 1.6 Waarborgen kwaliteit personeel 19
3.7 Norm 1.7 Waarborgen kwaliteit docenten 20
3.8 Norm 1.8 Verplichting voor OVAL leden 21
3.9 Keurmerk Inburgeren als zzp'er 21
3.10 Toetsing Hoofdnorm 1 Organisatie (algemene indicatoren) 21

4 Hoofdnorm 2: Resultaten 22
4.1 Bijstellen doelstellingen 22
4.2 Normen Resultaten 22
4.3 Norm 2.0 Transparantie 22
4.4 Norm 2.1 De intaketoets 23
4.5 Norm 2.2. Groepsgrootte Inburgeringscursussen 23
4.6 Norm 2.3 Afstandsonderwijs 24
4.7 Wettelijke bepaling ONA en urenverklaring ONA 25
4.8 Norm 2.4 Facturen 25
4.9 Norm 2.5 Urenverklaring 25
4.10 Norm 2.6 Rechtmatige besteding van DUO-gelden 26
4.11 Norm 2.7 Cursuscontract 26
4.12 Digitaal ondertekenen cursuscontract 26
4.13 Norm 2.8 Onderaanneming/inzet derden 27
4.14 Norm 2.9 Aanwezigheidsregistratie 27
4.15 Norm 2.10 Cursusplanning 28
4.16 Norm 2.11 Onderwijsplan 28
4.17 Norm 2.12 Onderwijsfaciliteiten 28
4.18 Norm 2.13 Wachttijd 28
4.19 Norm 2.14 Doorlooptijd cursus 29
4.20 Normen Slagingspercentage 29
Norm 2.15 Slagingspercentages leerprofielen (Wi2013) 29
Norm 2.16 slagingspercentages B1-route Wi2021 30
4.21 Norm 2.17 Toezicht in de Klas 31
4.22 Toetsing Hoofdnorm 2 Resultaten 32
4.23 Sterrenberekening 32

5 Hoofdnorm 3: Tevredenheid 33
5.1 Norm 3.1 Tevredenheid Cursisten 33
5.2 Aanleveren gegevens Cursisten 33
5.3 Respons Cursisten 34
5.4 Cliëntenaudit 34
5.5 Norm 3.2 Verbeteracties tevredenheid Cursisten 35
5.6 Afwijkingen norm Tevredenheidsonderzoek 35
5.7 Publicatie van uitkomsten 35
5.8 Norm 3.3 Privacy 35

6 Wijze van toetsing 36
6.1 De resultatenaudit 36
6.1.1 Hoe wordt de Audit uitgevoerd? 36
6.1.2 Hoe om te gaan met geconstateerde kleine afwijkingen bij de resultatenaudit? 37
6.1.3 Financieel toezicht als onderdeel van de resultatenaudit 37
6.1.4 Mogelijkheid tot vrijstelling voor de resultatenaudit 37
6.2 Het toezicht in de Klas 38
6.2.1 De Audit 38
6.2.2 De herinspectie 38
6.3 Het tevredenheidsonderzoek 38
6.4 Aanvullende controles en Audits 39
6.4.1 Onverwachts bezoek Blik op Werk 39
6.4.2 Financiële audit 39
6.4.3 Forensisch accountant 39
6.4.4 Witness audit bij een Auditor 39

7 Controle door Blik op Werk 40
7.1 Toekenning/afwijzing Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd 40
7.1.1 Toekenning 40
7.1.2. Afwijzing 40
7.2 (Niet-)Toekenning Keurmerk Inburgeren na Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd 40
7.2.1 Toekenning 40
7.2.2 Niet-toekenning 41
7.3 Waarschuwing 42
7.3.1 Waarschuwing/periode voor herstel 42
7.3.2 Compensatieregeling slagingspercentages 42
7.3.3 Coulance bij onvoldoende trajecten
7.4 Schorsing 42
7.4.1 Schorsing ten behoeve van (nader) onderzoek 42
7.4.2 Schorsing als sanctie 43
7.4.3 Gevolgen Schorsing 43
7.5 Intrekking 44
7.5.1 Gevolgen Intrekking 44
7.6 Plan van aanpak 44
7.7 Nieuwe aanvraag Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd 45
7.7.1 Nieuwe aanvraag Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd
7.8 Uitwisselen informatie door Blik op Werk 45
7.9 Persoonlijk Keurmerk 45
7.10 Bezwaar en beroep 45
7.10.1 Bezwaar 45
7.10.2 Beroep 46
7.10.3 Besluit blijft van kracht 46

Bijlagen 47
Bijlage 1: Definities 48
Bijlage 2: Overeenkomst 51
Bijlage 3: Algemene voorwaarden Blik op Werk Keurmerk en Tevredenheidsonderzoek 54
Bijlage 4: Aanvraagformulier aanvraag Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd 62
Bijlage 5: Verwerkersovereenkomst 75
Bijlage 6: Managementverklaring 76
Bijlage 7A: Toelichting UBO/PEP-registratie 78
Bijlage 7B: UBO/PEP-registratie 79
Bijlage 7B: UBO/PEP-registratie Bijlage 1: Aanvullende stukken 81
Bijlage 8: Sterrenberekening 83
Bijlage 9: Klachtenlijn en College van Arbitrage 84
Bijlage 10: Eisen bevoegd ONA-begeleider/docent 85
Bijlage 11: Over het Toezicht in de Klas 86
Bijlage 12: Onverwacht bezoek 88
Bijlage 13: Tips voor Afstandsleren in de inburgering 90
Bijlage 14: Gegevens over cursuscontract 92

Leeswijzer

Dit overzicht van wijzigingen is geen uitputtende lijst van alle wijzigingen in de Handleiding 2025 maar het bevat wel de belangrijkste wijzigingen die gevolgen hebben voor de Keurmerkhouders.

HOOFDSTUK/ PARAGRAAF	BETREFT	2025	2025
Hoofdstuk 1 Het Keurmerk inburgeren	1.4 Over het keurmerk inburgeren	Toezicht van Blik op Werk en de onderwijsroute. ….. Op de website blikopinburgering.nl is het Servicedocument te vinden die de verschillen tussen het toezicht van de Onderwijsinspectie en het Keurmerk Inburgeren beschrijft.	Toezicht van Blik op Werk en de onderwijsroute.
Hoofdstuk 4 Hoofdnorm 2 Resultaten	4.11 norm 2.7 Cursuscontract	2.7.1.c Voor Cursisten Wi2013 wordt de kostprijs van de cursus niet bepaald door de wijze van financiering.	
Hoofdstuk 4 Hoofdnorm 2 Resultaten	4.11 norm 2.7 Cursuscontract	2.7.2.c Voor Cursisten Wi2021, met uitzondering van Asielstatushouders, wordt de kostprijs van de cursus niet bepaald door de wijze van financiering.	
Hoofdstuk 4 Hoofdnorm 2 Resultaten	4.19 norm 2.14 Doorlooptijd cursus.	2.14.a Het totaal aantal Cursisten dat is aangemeld om tijdens de Meetperiode met de cursus te beginnen.	Toezicht van Blik op Werk en de onderwijsroute.
Hoofdstuk 5 Hoofdnorm 3 Teveredenheid	5.2 aanleveren gegeven cursisten	Om de tevredenheid van Cursisten te kunnen toetsen, dienen Keurmerkhouders de gegevens van alle Cursisten die toestemming hebben gegeven hun gegevens aan Panteia te verstrekken, aan te leveren aan Panteia, het onafhankelijke onderzoeksbureau dat het Tevredenheidsonderzoek namens Blik op Werk uitvoert. De organisatie levert de gegevens van Cursisten ten minste één keer per Meetperiode aan en bij de volgende situaties: • De cusist heeft 75% van de module doorlopen. • De Cursist heeft de module afgerond gedurende de Meetperiode en de Cursist start niet binnen vier maanden een nieuwe module bij de organisatie. • De Cursist beeindigt het Traject voortijdig, bijvoorbeeld wegens verhuizing, ziekte of uit onvrede en de organisatie het Traject voortijdig heeft beëindigd of afgebroken.	"'U dient alle cursisten die lessen gevolgd hebben gedurende de meetperiode aan te leveren in het portal voor het Tevredenheids-onderzoek. U levert alle cursisten aan met zowel een emailadres als telefoonnummer. U doet dat bijvoorbeeld op de volgende momenten: • De Cursist heeft 75% van de module doorlopen. • **De Cursist heeft de module afgerond gedurende de Meet-periode en de Cursist start niet binnen vier maanden een nieuwe module bij de organisatie.** • De Cursist beëindigt het Traject voortijdig, bijvoorbeeld wegens verhuizing, ziekte of uit onvrede en de organisatie het Traject voortijdig heeft beëindigd of afgebroken. Wanneer één van bovenstaande momenten niet van toepassing is op het traject van een cursist, dient u ervoor te zorgen dat uiterlijk voor het einde van de deadline deze cursist in het portal is aangeleverd met zowel een emailadres als telefoon-nummer. ''

HOOFDSTUK/ PARAGRAAF	BETREFT	2025	2025
Hoofdstuk 6 Wijze van Toetsing	Vierdejaars vrijstelling	Bij het toekennen van de vrijstelling ontvangt de organisatie binnen twee weken na het aanleveren van de resultaatgegevens een felicitatiemail.	Bij het toekennen van de vrijstelling ontvangt de organisatie, binnen twee weken na het aanleveren van de resultaatgegevens, een besluit.
Hoofdstuk 7 Controle door Blik op Werk	7.5 Intrekking 7.5.2 Gevolgen intrekking	Extra punt.	Alle uren direct verwerkt bij DUO, zodat de administratie omtrent de Cursist up to date is.
Hoofdstuk 7 Controle door Blik op Werk	7.4 Schorsing 7.4.1. Schorsing ten behoeven van nader onderzoek	Blik op Werk zal tot Schorsing van het het Keurmerk Inburgeren (voor bepaald tijd) overgaan en een (nader) onderzoek instellen in de volgende situaties: • In het geval het vermoeden bestaat dat er sprake is van handelen in strijd met de voor het Keurmerk Inburgeren (voor bepaald tijd) relevante Wetgeving. • In het geval van in strijd handelen met de (Materiële) Normen van de Handleiding of een vermoeden daarvan. • in het geval van Schorsing of Intrekking van uw Keurmerk Arbeid. • In geval van Onregelmatigheden of een vermoeden daarvan. • Indien de organisatie geen medewerking verleent aan een (re)-Audit of deze niet laat uitvoeren. • In het geval het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) van een Verbonden Persoon is geschorst of ingetrokken.	Blik op Werk zal tot Schorsing van het het Keurmerk Inburgeren (voor bepaald tijd) overgaan en een (nader) onderzoek instellen in de volgende situaties: • In het geval het vermoeden bestaat dat er sprake is van handelen in strijd met de voor het Keurmerk Inburgeren (voor bepaald tijd) relevante Wetgeving. • In het geval van in strijd handelen met de (Materiële) Normen van de Handleiding of een vermoeden daarvan. • in het geval van Schorsing of Intrekking van uw Keurmerk Arbeid. • In geval van Onregelmatigheden of een vermoeden daarvan. • Indien de organisatie geen medewerking verleent aan een (re)-Audit of deze niet laat uitvoeren. • In het geval het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) van een Verbonden Persoon is geschorst of ingetrokken. • **Het niet meewerken aan onverwachte bezoeken en/of andere incidentele controles.**
Bijlage 1 Definitielijst	Onregelmatigheden	a. 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 Blik op Werk of CI's en organisaties die in opdracht van of namens Blik op Werk gegevens verzamelen (zoals Panteia)
Bijlage 3 Algemene voorwaarden	13 Fraude 13.1.1.	Het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of informatie aan BOW;	Het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of Informatie aan BOW of CI's en organisaties die in opdracht van of namens BOW gegevens verzamelen (zoals Panteia)
Bijlage 14 Cursuscontract	Artikel 3 profiel cursist	Het leerprofiel van de cursist is kruis aan: Analfabeet, laag opgeleid, midden opgeleid, hoog opgeleid.	**Toevoeging:** type cursist kruis aan: Asielstatushouder WI2013, Asielstatushouder WI2021, Gezinsmigrant WI2021 .
Bijlage 6 Managementverklaring		De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren beschikt over een adequate verzekering voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid	De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren beschikt over een adequate verzekering voor **bedrijfsaansprakelijkheid**

HOOFDSTUK 1

Het Keurmerk Inburgeren

1.1 Over Blik op Werk

Blik op Werk is een onafhankelijk kwaliteitsinstituut voor duurzame participatie dat een bijdrage levert aan een inclusieve samenleving waaraan iedereen kan deelnemen. Blik op Werk gelooft dat iedereen het recht heeft om mee te doen in de maatschappij en zet zich in voor een samenleving waar iedereen de beste kansen krijgt. Voor nieuwkomers is inburgeringsonderwijs een belangrijke start van hun deelname aan de Nederlandse samenleving. Daarbij verdienen zij dienstverlening van de beste kwaliteit. Blik op Werk stimuleert en borgt de kwaliteit van dienstverleners die inburgeringsonderwijs aanbieden. Daarnaast richt Blik op Werk zich op de domeinen Arbeid, Werkvermogen en Loonwaarde waar kiezen voor gecontroleerde kwaliteit centraal staat. Blik op Werk is van mening dat het onafhankelijk vaststellen van kwaliteit en betrouwbaarheid van Diensten van groot belang is voor klanten en Opdrachtgevers, zoals gemeenten.

Het Keurmerk Inburgeren is outputgericht. Dit betekent dat er achteraf wordt getoetst op de prestaties (resultaten en tevredenheid) waar vooraf Normen over zijn vastgesteld. Daarnaast wordt getoetst op de bedrijfsprocessen (gericht op de continuïteit, governance en kwaliteit). Om niet alleen achteraf te controleren maken ook tussentijdse, aangekondigde en onaangekondigde, controles deel uit van het Keurmerk Inburgeren. Het doel van het Keurmerk Inburgeren is om de belangen van alle betrokkenen in het oog te houden en te waarborgen. Dit zijn naast de belangen van de houders van het Keurmerk Inburgeren, ook de belangen van de Inburgeraars en betrokken overheidsdiensten, zoals het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

Daarnaast biedt het Keurmerk Inburgeren een onafhankelijke en objectieve kwaliteitstoets en erkenning voor dienstverleners op het gebied van inburgering. Door aan de hand van de in de Handleiding Inburgeren weergegeven Normen jaarlijkse controle op haar Keurmerkhouders te verrichten, is het Keurmerk Inburgeren voor bijvoorbeeld gemeenten een belangrijke indicatie voor de kwaliteit en transparantie van de Keurmerkhouder. De in de Handleiding Inburgeren weergegeven Normen bieden de Keurmerkhouder ook een belangrijke leidraad voor het handhaven en eventueel verbeteren van de eigen organisatie, bedrijfsprocessen en dienstverlening.

1.2 Juridische positie van het Keurmerk Inburgeren

Het Keurmerk Inburgeren dat wordt toegekend en beheerd door Stichting Blik op Werk is door de Nederlandse overheid aangewezen als het keurmerk waarover de aanbieders van inburgeringsonderwijs in een aantal gevallen verplicht dienen te beschikken. Dit is geregeld in artikel 32 Wet inburgering jo. artikel 8.1 Regeling inburgering voor de dienstverlening op het gebied van inburgering. Dit is het geval indien aanbieders:

- lesgeven aan Cursisten die gebruik maken van een DUO-lening;
- les willen geven aan Asielstatushouders voor wie de cursus door de gemeente wordt bekostigd (B1- of Z-route);
- urenverklaringen zoals bedoeld in de Wet inburgering, het Besluit inburgering of de Regeling inburgering willen afgeven.

In artikel 8.2 Besluit inburgering is een opsomming opgenomen van onderwerpen waarover in het Keurmerk Inburgeren in ieder geval eisen dienen te worden opgenomen. De in artikel 8.2 Besluit inburgering opgenomen onderwerpen zijn nader gespecificeerd in artikel 8.2, 8.3 en 8.4 Regeling inburgering. Voorts blijkt uit voornoemde artikelen en de toelichtingen daarop dat Blik op Werk bevoegd is nadere eisen op te nemen in het Keurmerk Inburgeren. De Normen in de Handleiding Inburgeren zijn dan ook gedestilleerd uit het Besluit inburgering en de Regeling inburgering.

Blik op Werk is in 2022 door de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State aangemerkt als bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht voorzover dit het toekennen, schorsen of intrekken van het Keurmerk Inburgeren betreft. De Handleiding inburgeren voor het Keurmerk Inburgeren is waar nodig aangepast zodat deze in overeenstemming is met de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zodat deze in overeenstemming is met de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarnaast is Blik op Werk in 2023 door de Algemene Rekenkamer aangemerkt als een Rechtspersoon met Wettelijke taak.
Het Keurmerk Inburgeren is in die zin uniek te noemen, dat de Nederlandse overheid voor de dienstverlening op het gebied van inburgering in de wet- en regelgeving (de Wet inburgering, het Besluit inburgering en de Regeling inburgering) het Keurmerk Inburgeren heeft aangewezen als het keurmerk waarover de aanbieders van inburgering verplicht dienen te beschikken.

1.3 Twee inburgeringsstelsels: de Wi2013 en Wi2021

Op 1 januari 2022 is de nieuwe Wet inburgering (of Wi2021) in werking getreden. In deze nieuwe wet zijn wijzigingen doorgevoerd ten opzichte van de Wet inburgering 2013 (Wi2013). De Wi2013 blijft van toepassing op degenen die op grond van die wet inburgeringsplichtig zijn geworden voor 1 januari 2022.

De belangrijkste wijziging ten opzichte van de Wi2013 is dat gemeenten onder de Wi2021 de regie hebben over het inburgeringsaanbod van de inburgeringsplichtigen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de begeleiding en ondersteuning van inburgeringsplichtigen die op of na 1 januari 2022 inburgeringsplichtig zijn geworden. Voor de Asielstatushouder is de gemeente gedurende hun inburgering tevens verantwoordelijk voor de inkoop van passend inburgeringsonderwijs. Voor de Gezins- en Overige migranten is de gemeente niet verantwoordelijk voor de inkoop van het inburgeringsonderwijs.

Door het in werking treden van de Wi2021 is er een overgangsperiode ontstaan, waarbij sommige Cursisten zullen vallen onder de Wi2021 en andere Cursisten onder de Wi2013. Voor Cursisten die vallen onder de Wi2013 blijft de Wi2013 van toepassing. Cursisten die vallen onder de Wi2021 zullen door de gemeente, op basis van de door de gemeente uit te voeren brede intake, worden ingedeeld in één van de onderstaande leerroutes. De indeling in een leerroute wordt door de gemeente vastgelegd in een voor de Inburgeraar persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP).

Cursisten Wi2021

De Wi2021 kent drie verschillende leerroutes, namelijk de Onderwijsroute (O-route), de B1-route en de Zelfredzaamheidsroute (Z-route). Gemeenten hebben in de Wi2021 de regierol. Zij zorgen voor de afname van een brede intake en voor (advies over) passende Trajecten in een van de drie leerroutes. Bij Asielstatushouders heeft de gemeente de plicht tot het maken van een inburgeringsaanbod voor de leerroutes en de gemeenten bekostigen het inburgeringsonderwijs. De Gezins- en Overige migranten dienen het inburgeringsonderwijs om aan de vastgestelde leerroute te voldoen zelf te regelen en te bekostigen, eventueel met een lening van DUO. Het Participatieverklaringstraject (PVT) en de Module Arbeidsmarkt & Participatie (MAP) wordt aan de Gezins- en Overige migranten wel aangeboden door de gemeente.

Onderwijsroute
De Onderwijsroute bestaat uit een taalschakeltraject, taalexamens op B1- of B2-niveau, het PVT en Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM). Na het succesvol afronden van alle modules van deze route beschikt de Inburgeraar over voldoende kennis van de Nederlandse taal, samenleving en arbeidsmarkt en heeft de Inburgeraar voldoende (studie)vaardigheden opgedaan om met succes een Nederlandse vervolgopleiding te (kunnen) volgen. De Inspectie van het Onderwijs voert het toezicht uit op de Onderwijsroute. Dit onderwijs valt derhalve niet onder het Keurmerk.

B1-route
De B1-route is gericht op het behalen van de taalexamens voor lezen, luisteren, schrijven en spreken op B1-niveau. Daarnaast dienen Cursisten ook te voldoen aan KNM, PVT en MAP. Indien een Cursist niet in staat is om de taalexamens te halen op B1-niveau, is het onder voorwaarden mogelijk (op onderdelen) af te schalen naar A2-niveau. Afschalen is uitsluitend bedoeld voor inburgeringsplichtigen van wie na aanzienlijke inspanning duidelijk is dat het niet realistisch is om binnen de termijn van drie jaar (op alle onderdelen) te voldoen aan het B1-niveau. Van deze aanzienlijke inspanning is sprake na minimaal 600 uur NT2- en KNM onderwijs bij een taalaanbieder met het Keurmerk Inburgeren. De B1-route valt onder de controle van Blik op Werk.

Z-route
Deze route is bedoeld voor Cursisten voor wie de B1-route en Onderwijsroute niet haalbaar zijn. In de Z-route leren Cursisten de Nederlandse taal en worden zij voorbereid om zich zoveel mogelijk zelfstandig in de Nederlandse samenleving te kunnen redden. De Z-route is een intensief, praktijkgericht traject. Het betreft Cursisten met een lagere leerbaarheid waarbij de focus ligt op zelfredzaamheid, activering, participatie en het leren van de taal aansluitend op de persoonlijke capaciteiten van de inburgeraar. Cursisten in de Z-route volgen verplicht 800 uur NT2 lessen inclusief KNM. Alfabetiseringsonderwijs kan daar onderdeel van zijn. Deze lesuren dienen te worden gevolgd bij een taalaanbieder met het Blik op Werk Keurmerk. In de Z-route worden geen examens afgelegd. Deze route wordt afgesloten met een eindgesprek. De Z-route valt onder de controle van Blik op Werk.

Voor Asielstatushouders bevat de Z-route tevens een verplicht participatiedeel. Dit bestaat uit 800 uren die worden besteed aan activiteiten gericht op zelfredzaamheid, activering en participatie. Voor Asielstatushouders vallen de uren voor PVT en MAP onder het participatiedeel. Deze uren vallen niet onder de controle van Blik op Werk.

Gezins- en Overige migranten die de Z-route volgen, zijn niet verplicht het participatiedeel te volgen. Voor hen wordt het participatiedeel ingevuld met het volgen van de MAP en het PVT.

Cursisten Wi2013

Het aantal Cursisten dat valt onder de Wi2013 zal de komende jaren gaan afnemen. Voor de groep Inburgeraars die voor 1 januari 2022 inburgeringsplichtig is geworden, blijft de Wi2013 van toepassing. Deze groep blijft de inburgering zelf inkopen, eventueel met gebruik van een DUO-lening. In het geval Cursisten Wi2013 gebruik maken van een DUO-lening, zijn zij verplicht hun inburgeringscursus in te kopen bij een taalaanbieder met het Keurmerk Inburgeren van Blik op Werk.

Blik op Werk verzoekt taalscholen in gesprek te gaan met Blik op Werk indien
- een taalschool Inburgeringscursussen aanbiedt aan (nagenoeg) alleen Cursisten vallend onder de Wi2013 én
- als de taalschool door een teruglopend aantal Cursisten voorziet dat zij niet meer aan één of meer door de taalschool specifiek aan te wijzen Normen kunnen gaat voldoen,
- de taalschool tijdig, in ieder geval vier maanden voor het einde van de Meetperiode, het initiatief voor dit gesprek heeft genomen,

dan zal Blik op Werk bepalen of het aannemelijk is dat de taalschool de door haar aangegeven Normen niet meer zal kunnen behalen vanwege het teruglopend aantal Cursisten vallend onder de Wi2013. Als dat het geval is, dan zal Blik op Werk beoordelen of en welke afwijking van de Normen uit de Handleiding op zijn plaats is.

Indien een taalschool Inburgeringscursussen aanbiedt aan (nagenoeg) alleen Cursisten vallend onder de Wi2013 én als de taalschool voorziet, door een teruglopend aantal Cursisten, niet meer aan één of meer door de taalschool specifiek aan te wijzen Normen kan gaan voldoen, dan verzoekt Blik op Werk de taalschool hierover met Blik op Werk in gesprek te gaan. Indien de taalschool tijdig, te weten in ieder geval vier maanden voor het einde van de Meetperiode, het initiatief voor dit gesprek heeft genomen, dan zal Blik op Werk bepalen of er sprake is van een dusdanige terugloop van het aantal cursisten dat aannemelijk is dat de taalschool de door hem aangegeven Normen niet meer zal gaan behalen. Als dat het geval is, dan zal Blik op Werk beoordelen of en welke afwijking van de Normen uit de Handleiding op zijn plaats is.

Gemengde groepen

Indien een taalschool Inburgeringscursussen aanbiedt aan zowel Cursisten vallend onder de Wi2013 als aan Cursisten vallend onder de Wi2021 geldt, dat wanneer uit de toetsing van de Normen van het Keurmerk Inburgeren blijkt dat de taalschool voor één groep Cursisten niet voldoet aan de Normen, dit gevolgen heeft voor het gehele Keurmerk Inburgeren en dus voor beide groepen Cursisten.

Een aantal bepalingen in de Handleiding Inburgeren is specifiek van toepassing op lessen die worden aangeboden aan een bepaalde groep Cursisten. Om dit zo werkbaar en duidelijk mogelijk te maken, is ervoor gekozen om met verschillende kleuren te werken, namelijk:
- Zwart: deze Normen/bepalingen gelden voor alle groepen Cursisten;
- Groen: Deze Normen/bepalingen gelden uitsluitend voor de Cursisten die onder de Wi2013 vallen, zowel Asielstatushouders als Gezins- en Overige migranten. In enkele gevallen zal er een andere bepaling gelden voor Asielstatushouders en/of Gezins- en Overige migranten. Dit wordt dan in de Norm/bepaling specifiek uitgewerkt;
- Blauw: deze Normen/bepalingen gelden in beginsel voor alle Cursisten (Asielstatushouders, Gezins- en Overige migranten) die onder de Wi2021 vallen. In enkele gevallen zal er een andere bepaling gelden voor Asielstatushouders en/of Gezins- en Overige migranten. Dit wordt dan in de Norm/bepaling specifiek uitgewerkt.

In de visual op onze website staan de verschillen tussen de Wi2013 en de Wi2021 uitgelicht en worden enkele voorbeelden uit de praktijk toegelicht.

1.4 Over het Keurmerk Inburgeren

Blik op Werk controleert alle activiteiten die tot doel hebben 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 afsluiten van hun inburgeringsplicht op iedere andere in de wet voorgeschreven wijze. Al deze activiteiten samen vormen het inburgeringsonderwijs.

De volgende activiteiten vallen onder de definitie die Blik op Werk hanteert ten aanzien van de term Inburgeringscursus:
- Cursus Nederlands als tweede taal (Cursus NT2): door een cursusinstelling aangeboden NT2-lessen, met als doel te voldoen aan de inburgeringsplicht. Ook de uren Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM) vallen onder deze uren. Daarnaast vallen ook NT2-lessen die de Inburgeraar slechts voor één bepaald examen voorbereidt, bijvoorbeeld een uitspraaktraining, en lessen die vooral bedoeld zijn te trainen voor het examen onder deze uren;
- Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA): door een cursusinstelling aangeboden cursus die de Inburgeraar onder de Wi2013 inzicht geeft in de Nederlandse arbeidsmarkt en wat de mogelijkheden hierbinnen zijn;
- Alfabetiseringscursus: door een cursusinstelling aangeboden cursus die een Inburgeraar in staat stelt te leren lezen en schrijven in het Latijns schrift. In de alfabetiseringscursus wordt gewerkt aan zaken als klank-tekenkoppeling, fijne motoriek die nodig is voor het schrijven, en lettergreepherkenning. Gedurende deze cursus worden alle noodzakelijke onderdelen aangeboden: Nederlands lezen, schrijven, spreken en luisteren.

Blik op Werk toetst middels het keurmerk Inburgeren niet het participatiedeel en de Module Arbeidsmarkt en Participatie die ook onderdeel zijn van de inburgering. De overweging van de wetgever hierbij is dat deze onderdelen lokaal worden georganiseerd door de gemeente om zo beter aan te sluiten op de lokale situatie en het wensberoep van de Inburgeraar. Ook het Participatieverklaringstraject (PVT) blijft onder verantwoordelijkheid van de gemeente.

Toezicht van Blik op Werk en de Onderwijsroute
Opleidingen van onderwijsinstellingen die onder toezicht staan van de Inspectie van het Onderwijs behoeven niet voor het Keurmerk Inburgeren te worden aangeleverd. Als deze scholen ook onderwijs aanbieden aan Asielstatushouders en/of Gezins- en Overige migranten in de B1-route of de Z-route en/of Cursisten Wi2013, geldt dat de dienstverlening van de onderwijsinstelling aan Cursisten uit de B1-route, de Z-route en/of aan Cursisten Wi2013 wel onder het Keurmerk Inburgeren valt. De onderwijsinstelling dient tijdens een Audit desgevraagd te kunnen aantonen en voor de Auditor inzichtelijk te kunnen maken, op basis van bewijsstukken, welke Cursisten vallen onder de Onderwijsroute.

1.5 De Normen van het Keurmerk Inburgeren

Zoals beschreven, is het Keurmerk Inburgeren een outputgericht Keurmerk. Dit houdt in dat Blik op Werk achteraf toetst op bepaalde vooraf vastgestelde Normen. De door Blik op Werk gehanteerde Normen hebben betrekking op de bedrijfsprocessen van de organisatie en (kwantificeerbare) prestaties, zoals resultaten van de organisatie en de klanttevredenheid. Hieronder wordt toegelicht waarom deze Normen worden gehanteerd en wat er onder deze Normen wordt verstaan. Daarnaast worden de Meetperiodes en bijbehorende belangrijke data voor de beoordeling van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) toegelicht.

1.5.1 Geldigheid Handleiding Inburgeren 2025

De Handleiding Inburgeren 2025 treedt in werking op 1 januari 2025 . Dit betekent dat u vanaf 1 januari 2025 de Handleiding Inburgeren 2025 moet volgen. Voor de volgende normen geldt, dat deze de handleiding volgen welke van toepassing is op het moment dat uw meetperiode op of na 1 januari 2025 van start gaat:

- Norm 2.15 en 2.16 ten aanzien van de slagingspercentages
- Normen 3.1.1 en 3.1.2 ten aanzien van de tevredenheid van de Cursisten.

De Handleiding Inburgeren 2025 is tevens van toepassing op lopende aanvragen tot toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. De Handleiding Inburgeren 2025 geldt voor alle taalaanbieders die beschikking hebben over het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd), ongeacht onder welk inburgeringsstelsel de Cursisten vallen. De Handleiding Inburgeren is geldig tot de datum dat de volgende Handleiding Inburgeren in werking treedt.

1.5.2 De hoofdnormen in het kort

Hoofdnorm 1: Organisatie
Door te kijken naar de Normen in dit hoofdstuk stelt Blik op Werk vast of taalscholen hun bedrijfsprocessen beheersen en of de continuïteit van de taalschool is gewaarborgd. Daarnaast toetst Blik op Werk tijdens elke Audit of de door de onderwijsinstelling aangeleverde Informatie over de taalschool op de website van Blik op Werk naar waarheid is ingevuld en actueel is. Hiermee geeft Blik op Werk, met het verstrekken van het Keurmerk Inburgeren, aan Cursisten en Opdrachtgevers aan dat Blik op Werk de taalschool als betrouwbaar beoordeelt. Bij de toetsing van deze hoofdnorm wordt er naar de volgende indicatoren gekeken:

- Procesbeschrijving;
- Continuïteit;
- Bedrijfspresentatie;
- Privacyreglement;
- Klachtenreglement;
- Kwaliteit(sborging) personeel;
- Kwaliteit(sborging) docenten;
- Verplichtingen voor OVAL-leden.

Hoofdnorm 2: Resultaten
Daar waar bij hoofdnorm 1 naar de organisatie in het algemeen gekeken wordt, is hoofdnorm 2 meer gericht op de onderwijskundige resultaten in brede zin. Het betreft bij deze hoofdnorm zaken als de slagingspercentages, maar ook het voldoen aan de Normen omtrent de intake, groepsgrootte en doorlooptijd.

Bij de toetsing van deze hoofdnorm wordt gekeken naar:

- Transparantie-afspraken;
- De intaketoets en leerprofielen;
- Groepsgrootte;
- Afstandsonderwijs;
- ONA;
- Facturen;
- Urenverklaringen;
- Rechtmatige besteding van DUO-gelden en eisen Algemene Wet inzak e Rijksbelastingen;
- (Digitaal ondertekenen van) Cursuscontract;
- Onderaanneming/inzet derden;
- (Digitale) Aanwezigheidsregistratie;
- Cursusplanning;
- Onderwijsplan;
- Onderwijsfaciliteiten;
- Wachttijd tot start cursus;
- Doorlooptijd cursus;
- Slagingspercentages;
- De rapportage over het Toezicht in de Klas.

Hoofdnorm 3: Tevredenheid
Ten slotte kijkt Blik op Werk naar hoe de dienstverlening van Keurmerkhouders (voor bepaalde tijd) wordt ervaren door te kijken naar de tevredenheid van Cursisten. Door tevredenheid te toetsen maakt Blik op Werk het voor potentiële Cursisten en anderen inzichtelijk hoe het dienstverleningsaanbod van de onderwijsinstelling wordt ervaren. Dit doet Blik op Werk omdat tevredenheid een indicator is van de kwaliteit van de Inburgeringscursus.

Wat zijn Materiële Normen?

In de Handleiding Inburgeren wordt in sommige hoofdstukken gesproken over Materiële Normen. De Materiële Normen zijn opgenomen in de definitielijst (Bijlage 1). Bij het niet voldoen aan Materiële Normen zal Blik op Werk direct overgaan tot Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Inburgeren. In deze Handleiding staat benoemd wanneer een Norm een Materiële Norm betreft of wanneer een eis/verplichting voor het verkrijgen en het behouden van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) wordt gedefinieerd als Materiële Norm.

1.5.3 Meetperiode voor beoordeling

De Normen die tijdens de resultatenaudit worden getoetst, worden achteraf getoetst over een bepaalde periode. Deze periode wordt een 'Meetperiode' genoemd. Meetperiodes hebben een lengte van 12 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).

Voorafgaand aan het intakegesprek dat plaatsvindt in het kader van de beoordeling van uw aanvraag voor de toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd wordt u gevraagd om na te denken over u gewenste aanvangsdatum van de eerste Meetperiode. Hoewel Blik op Werk niet kan garanderen dat u het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd krijgt toegekend en of u in uw gewenste Meetperiode kunt starten, houden wij waar mogelijk rekening met de door u opgegeven Meetperiode van voorkeur. Indien de wens ontstaat om deze Meetperiode te wijzigen of verlengen, kunt u dit aangeven bij Blik op Werk. Er gelden voor houders van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd en Keurmerkhouders verschillende eisen om een wijziging of verlenging toegewezen te krijgen.

Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd)
Gedurende de periode dat u de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) kunt u om wijziging/verlenging van uw Meetperiode vragen (zie paragraaf 2.1 en 2.2). Er is sprake van een verzoek om wijziging/verlenging van uw Meetperiode indien u Blik op Werk verzoekt om het einde van uw Meetperiode te verplaatsen naar de einddatum van de eerstvolgende Meetperiode. Blik op Werk zal uw verzoek om wijziging/verlenging uitsluitend honoreren indien u aannemelijk kunt maken dat u onvoldoende afgeronde Trajecten heeft in uw Meetperiode, u aannemelijk kunt maken dat u naar alle waarschijnlijkheid aan het einde van de eerstvolgende Meetperiode wel voldoende Trajecten heeft afgerond en alle Audits die tot het moment van uw verzoek zijn uitgevoerd met een positief oordeel zijn afgerond. Deze verlenging heeft geen gevolgen voor een eventuele toekenning van de vrijstelling voor de resultatenaudit in cyclusjaar vier.

Keurmerk Inburgeren
Gedurende de periode dat u de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren kunt u tevens om wijziging/verlenging van uw Meetperiode vragen. Er is sprake van een verzoek om wijziging/verlenging van uw Meetperiode

Tabel 1: Meetperiodes en belangrijke data in het beoordelingsproces van het Keurmerk Inburgeren

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	1 februari	1 mei	1 oktober
Deadline aanleveren gegevens Tevredenheidsonderzoek	15 december	15 maart	15 augustus
Opleveren conceptrapport Tevredenheids-onderzoek door Panteia	22 januari	15 april	15 september
Deadline aanleveren resultaatgegevens	21 januari	21 april	21 september
Deadline uitvoering resultatenaudit	1 april	1 juli	1 december
Uiterlijke beoordelingsdatum Keurmerk	1 mei	1 augustus	1 januari

indien u Blik op Werk verzoekt om het einde van uw Meetperiode te verplaatsen naar de einddatum van één van de twee andere Meetperiodes. Blik op Werk zal uw verzoek uitsluitend honoreren indien Blik op Werk niet eerder een verzoek tot wijziging/verlenging van uw Meetperiode heeft ingewilligd. Daarnaast zal Blik op Werk uw verzoek uitsluitend inwilligen indien u voldoende aannemelijk kunt maken dat uw bedrijfsvoering een wijziging van de Meetperiode wenselijk maakt, de voorgaande resultatenaudit met een positief resultaat is afgerond en uw Keurmerk Inburgeren niet geschorst of ingetrokken is geweest in de voorgaande drie cyclusjaren. Deze verlenging heeft tot gevolg dat de organisatie de eerstvolgende vierdejaarsvrijstelling niet toegekend krijgt.

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.

1.6 Normen Handleiding Blik op Werk versus eisen aanbesteding gemeente Wi2021 en/of wettelijke verplichtingen

Als Keurmerkhouder moet u aan de wet- en regelgeving en de Normen voldoen, zoals vastgelegd in de Handleiding Inburgeren. Dit kader vormt de ondergrens. Een gemeente mag geen eisen stellen die in strijd zijn met deze ondergrens. Voldoet u niet aan de wet- en regelgeving en/of de Normen, dan is Blik op Werk bevoegd om over te gaan tot het opleggen van maatregelen. Deze maatregelen staan beschreven in Hoofdstuk 7.

Los daarvan geldt dat een gemeente wel aanvullende eisen kan stellen aan de Keurmerkhouder of aanvullende voorwaarden aan de Keurmerkhouder kan opleggen. Dat zijn afspraken tussen de onderwijsinstelling en de gemeente en daar staat Blik op Werk buiten. Het is niet iets waar Blik op Werk over gaat en waar Blik op Werk (actief) op zal toetsen. Het niet voldoen aan de aanvullende eisen of aanvullende voorwaarden, zoals die zijn gesteld door de gemeente, heeft derhalve geen maatregel vanuit Blik op Werk tot gevolg. Het niet voldoen aan de aanvullende eisen of aanvullende voorwaarden kan echter wel gevolgen hebben voor de (contractuele) verplichting en verhouding tussen de onderwijsinstelling en de gemeente. Ook het opleggen van een maatregel door Blik op Werk kan gevolgen hebben voor de (contractuele) verplichting en verhouding tussen de onderwijsinstelling en de gemeente.

Daarnaast bevat de Wetgeving, in het bijzonder op het gebied van inburgering en in zijn algemeenheid voor inwoners en ondernemingen in Nederland, regels, verplichtingen en/of verbodsbepalingen. In de Handleiding Inburgeren is de Wetgeving niet uitputtend opgenomen. Dit is ook niet het geval voor wat betreft de verplichtingen die de wetgever voor taalscholen in de Wi2021 en de daarbij behorende lagere regelgeving heeft opgenomen. Iedereen in Nederland wordt immers geacht de wet te kennen. Uiteraard zijn de eisen die de Wetgeving stelt aan het Keurmerk Inburgeren wel volledig in deze Handleiding opgenomen.

1.7 Contact

Er kan op verschillende manieren contact worden opgenomen met Blik op Werk:

- Keurmerkhouders kunnen contact opnemen via servicedesk@blikopwerk.nl
- Aanmelden voor het Keurmerk Inburgeren kan via blikopwerk.nl/keurmerk
- Algemene informatie is te vinden op blikopwerk.nl en blikopwerk.nl/inburgeren/

Voor persoonlijk contact is Blik op Werk telefonisch bereikbaar op: 030-291 60 25.

1.8 Klachtenlijn

Blik op Werk heeft een klachtenlijn waar klachten over een Keurmerkhouder kunnen worden doorgegeven. De klachten worden in behandeling genomen als Blik op Werk zich daartoe bevoegd acht en de klacht van dusdanige aard vindt dat behandeling nodig is. De persoon die de klacht indient kan desgewenst anoniem blijven voor derden, behalve voorzover enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak Blik op Werk tot bekendmaking verplicht. Ook kunnen Cursisten of derden misstanden en onregelmatigheden over een Keurmerkhouder melden bij de klachtenlijn.
Voor het doorgeven van klachten over cursusinstellingen die het Keurmerk Inburgeren hebben kan contact worden opgenomen via 030 291 6025 of klachten@zoekinburgerschool.nl

1.9 Meldpunt misstanden

Volgens de Wi2021 hebben bestuurders, docenten en andere personen die werkzaam zijn bij een Keurmerkhouder de plicht om zaken die niet stroken met de regels van het Keurmerk Inburgeren te melden bij de keurmerkverstrekker. Hiervoor heeft Blik op Werk een Meldpunt Misstanden ingericht.

Misstanden die binnen de reikwijdte van het Keurmerk Inburgeren vallen, kunnen gemeld worden via meldpunt@blikopwerk.nl en telefonisch via 030 291 60 25.

HOOFDSTUK 2

Eisen in de toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd

Om het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd toegekend te krijgen, doorloopt de onderwijsinstelling drie fasen:
1. de fase van aanvraag en gegevensaanlevering
2. de beoordelingsfase
3. de keurmerkfase voor bepaalde tijd.

Blik op Werk beoordeelt na iedere fase of de aanvraag kan worden doorgezet naar de volgende fase. Wanneer de beoordelingsfase volledig en positief is afgerond, kan de organisatie het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd toegekend krijgen. De doorlooptijd van de aanvraag is afhankelijk van de snelheid van werken van de organisatie binnen dit gefaseerde aanvraagproces. Blik op Werk zal besluiten of de aanvraag wordt toegekend dan wel afgewezen. Vervolgens start de fase waar de organisatie beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, indien Blik op Werk heeft besloten de aanvraag toe te wijzen. In de keurmerkfase voor bepaalde tijd gaat de houder van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd op voor het Keurmerk Inburgeren. Tijdens de beoordeling of aan uw organisatie een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd kan worden toegekend, zal Blik op Werk uitsluitend in de Nederlandse taal corresponderen met het Management van de Keurmerkhouder. In dit hoofdstuk staan de verschillende fasen beschreven en leest u aan welke eisen de organisatie moet voldoen om het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd te verkrijgen.

2.1 Waarom werkt Blik op Werk met een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd?

Het Blik op Werk Keurmerk Inburgeren is een outputgericht Keurmerk. Dit houdt in dat Blik op Werk achteraf toetst op vooraf vastgestelde Normen. Om achteraf te kunnen toetsen of aan de Normen is voldaan, wordt er aan taalscholen in eerste instantie een voorwaardelijke status toegekend in de vorm van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. Dit Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd wordt voor zestien maanden toegekend. Deze voorwaardelijke status geldt tot de eerste Meetperiode is beoordeeld of, in geval van een verlenging van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd (zie paragraaf 7.2.1), totdat de periode van verlenging is verlopen.

2.2 Eisen voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd

Voor toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd [1] dient de organisatie aan een aantal eisen te voldoen, te weten de volgende:
- De organisatie dient te voldoen aan Hoofdnorm 1;
- De organisatie dient minimaal te beschikken over één NT2-docent en/of ONA-docent die voldoet aan de competentie-eisen zoals gesteld in Norm 1.7.1.a en/of Norm 1.7.2.a [2];
- De organisatie dient de Informatie conform het Aanvraagformulier (zie Bijlage 4) volledig aan te leveren. Deze Informatie dient juist en volledig te zijn en u dient te verklaren dat deze Informatie juist en volledig is;
- Het onderwijsplan, bedrijfsplan en procesbeschrijving geven vertrouwen in de borging van de kwaliteit van de Dienst.

Blik op Werk heeft in ieder geval als uitgangspunt dat zij geen (nieuw) Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd toekent, indien u of een aan u Verbonden Persoon reeds Keurmerkhouder is of is geweest. Indien u of een aan u Verbonden Persoon reeds Keurmerkhouder bent of is geweest, dient u dit kenbaar te maken en dient u de nieuw gebleken feiten en veranderende omstandigheden te vermelden bij uw aanvraag.

Indien u een Verbonden Persoon van een Keurmerkhouder bent en de Keurmerkhouder de beschikking heeft over een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, dan kunt u een aanvraag voor de toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd indienen nadat Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren aan de Keurmerkhouder heeft toegekend. In dat geval dient u bij uw aanvraag tevens uw relatie met de Keurmerkhouder te vermelden en de reden op te geven waarom u zelf de beschikking wenst te verkrijgen over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd.

Indien Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) van u of de aan u Verbonden Persoon heeft ingetrokken of geschorst vanwege het handelen in strijd met of het niet naleven van een Materiële Norm, zal Blik op Werk overgaan tot afwijzing van uw aanvraag.

[1] De term Aspirant-Keurmerk (houder) is gewijzigd naar Keurmerk(houder) voor bepaalde tijd. Deze wijziging is toegepast in verband met het moeten voldoen aan de eisen gesteld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

[2] U dient tevens vanaf de start van de lessen te voldoen aan de Norm 1.7.1.a en/of 1.7.2.a (80% van de lessen verzorgd door bevoegd docent).

2.3 De fase van aanvraag en gegevensaanlevering

Het startpunt voor het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) is de Overeenkomst tussen de organisatie en Blik op Werk. Op de website van Blik op Werk geeft u middels het 'aanmeldformulier' aan interesse te hebben in het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd). U ontvangt van Blik op Werk (digitaal) de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, de Handleiding en de verwerkersovereenkomst (Bijlage 5). De Overeenkomst en de verwerkersovereenkomst dient u in te vullen en terug te sturen aan Blik op Werk. Dit betreft voor Blik op Werk formeel uw verzoek om de Overeenkomst met haar aan te gaan. De Overeenkomst komt vervolgens (juridisch) tot stand, nadat deze door Blik op Werk is geaccordeerd en aan u retour is gezonden.

Bij toezending van de Overeenkomst ontvangt u van Blik op Werk een uitleg over de wijze waarop u het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd kunt aanvragen, met daarbij een Aanvraagformulier (Bijlage 4) met hierin de Informatie en een aantal documenten die bij uw aanvraag dienen te worden aangeleverd. Blik op Werk neemt uw aanvraag in behandeling wanneer de Informatie compleet is aangeleverd, u heeft verklaard dat deze Informatie juist en volledig is en is vastgesteld dat u geen openstaande facturen van Blik op Werk heeft.
In Bijlage 4 treft u het Aanvraagformulier aan met hierin de Informatie die Blik op Werk in deze fase van u wil ontvangen. Het ingevulde, ondertekende en gedagtekende Aanvraagformulier voorzien van alle daarin gevraagde bijlagen dient u gezamenlijk met de ondertekende Managementverklaring (Bijlage 6) en ingevulde en ondertekende UBO/PEP-verklaring (Bijlage 7B) eveneens voorzien van alle daarin gevraagde Bijlagen, aan Blik op Werk toe te sturen. Met het toesturen van voornoemde documenten doet u formeel een aanvraag tot toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. Het is belangrijk om de Informatie ineens en volledig aan te leveren bij Blik op Werk en daarbij te verklaren dat de Informatie juist en volledig is. Mocht na aanlevering blijken dat de Informatie onvolledig of niet compleet is, het Aanvraagformulier niet is ondertekend of niet van een dagtekening is voorzien, dan zal Blik op Werk u eenmaal in de gelegenheid stellen om uw aanvraag aan te vullen. Bij een onvolledige aanvraag wordt de beslistermijn opgeschort tot de dag waarop de aanvraag is aangevuld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken. Vult u uw aanvraag niet volledig of niet tijdig aan, dan zal Blik op Werk uw aanvraag buiten behandeling laten of zal Blik op Werk overgaan tot afwijzing van uw aanvraag tot toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd.

Bij wijziging van Informatie

Indien de gegevens die door u aan Blik op Werk zijn verstrekt in het kader van de aanvraag van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen alle gegevens die u in het Aanvraagformulier heeft opgenomen of tezamen met het Aanvraagformulier aan Blik op Werk heeft gezonden, wijzigen, dan dient u dit proactief en per ommegaande schriftelijk aan Blik op Werk te melden. Deze verplichting geldt gedurende de periode waarin Blik op Werk uw aanvraag tot toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd beoordeelt én gedurende de periode waarin u de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd.

2.4 De beoordelingsfase

Na ontvangst van uw volledige aanvraag, met uitzondering van de gegevens en Informatie tijdens het intakegesprek, zal Blik op Werk overgaan tot inhoudelijke beoordeling van het Aanvraagformulier en de documenten. Indien het Aanvraagformulier, de daarin gevraagde documenten of de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 5), de Managementverklaring (Bijlage 6), de UBO/PEP-verklaring (Bijlage 7B) niet voldoen of dat de inhoud van het onderwijsplan, het organisatieplan en de procesbeschrijving onvoldoende vertrouwen geeft in de borging van kwaliteit van de Dienst, krijgt u van Blik op Werk hierover bericht. U heeft dan eenmaal de gelegenheid om de Informatie en/of documenten te completeren of aan te passen. Bij blijvend incomplete of onjuiste Informatie wordt de aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd niet in behandeling genomen.. Bij een onderwijsplan, bedrijfsplan en/of procesbeschrijving dat onvoldoende vertrouwen geeft in de borging van kwaliteit van de Dienst, wordt de aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd eveneens afgewezen.

Onderzoek naar de Persoon van de beoogde Keurmerkhouder

Blik op Werk doet vervolgens op basis van de Informatie een onderzoek naar de Persoon van de beoogde Keurmerkhouder en naar de juistheid van de aangeleverde Informatie. Mocht uit dat onderzoek blijken dat de Informatie (in weerwil van de daarbij afgegeven verklaring) niet juist en volledig is, dan wordt de aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd afgewezen.

Het intakegesprek

Nadat het onderzoek naar de Persoon positief is afgerond, zal Blik op Werk u uitnodigen voor een intakegesprek. In dit intakegesprek zal mede aandacht kunnen worden besteed aan de Informatie die u tot op dat

moment aan Blik op Werk heeft verstrekt, de uitkomsten van het onderzoek van Blik op Werk en aan uw plannen voor en met uw onderneming en uw dienstverlening. Indien u niet bereid bent om dit gesprek aan te gaan, of in geval u voorafgaand of tijdens dit gesprek door u aan Blik op Werk verstrekte Informatie daarvoor aanleiding geeft, kan Blik op Werk de aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd afwijzen.

De doorlooptijd

De volledige doorlooptijd van het proces is mede afhankelijk van uw eigen snelheid van werken. Vanaf het moment dat u uw aanvraag compleet en volledig bij Blik op Werk heeft ingediend zal Blik op Werk binnen acht weken op uw aanvraag beslissen. Blik op Werk is bevoegd om de termijn waarbinnen zij beslist op uw aanvraag eenmaal met acht weken te verlengen. Van een eventuele verlenging van de beslistermijn wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld.

Voorschriften of beperkingen

Blik op Werk is bevoegd om aan uw Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd nadere voorschriften of beperkingen, danwel verplichtingen te verbinden en om van u te verlangen dat u voorafgaande aan de toekenning van uw Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd een nadere verklaring aflegt. Met het verbinden van nadere voorschriften of beperkingen aan uw Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, voorkomt Blik op Werk de situatie waarin veel gebruik kan worden gemaakt van overheidsgelden in een periode waarin Blik op Werk door de aard van het Keurmerk Inburgeren nog nagenoeg geen controle op de naleving van de Normen heeft kunnen uitvoeren. Blik op Werk zal in ieder geval, doch niet uitsluitend, aan uw Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd de voorschriften of beperkingen, danwel verplichtingen verbinden dat u gedurende het eerste jaar (vanaf datum toekenning Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd tot en met toekenning van het Keurmerk Inburgeren) aan een maximaal aantal Cursisten een Inburgeringscursus mag bieden en de voorwaarde dat gedurende het eerste jaar (vanaf datum toekenning Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd tot en met toekenning van het Keurmerk Inburgeren) een maximale omzet(categorie) is toegestaan. Bij de toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd door Blik op Werk worden nadere voorschriften of beperkingen, danwel verplichtingen aan u kenbaar gemaakt. [3]

Gedurende de eerste Meetperiode van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd worden ook tussentijdse Audits gedaan/uitgevoerd (zie hiervoor paragraaf 2.5).

[3] Blik op Werk is bevoegd de hierboven beschreven op te leggen nadere voorschriften en beperkingen, danwel verplichtingen eenzijdig te wijzigen voor nieuwe Keurmerkhouders. Blik op Werk zal de nieuwe Keurmerkhouders hiervan schriftelijk op de hoogte stellen en hen uitleggen welke nadere voorwaarden zij aan het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd verbindt.

Indien u voor de tussentijdse Audits bedrijfsbezoek en Toezicht in de Klas een positief resultaat behaalt, kan Blik op Werk de nadere voorschriften of beperkingen, danwel verplichtingen die aan uw Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd zijn verbonden, verruimen.

Toekenning Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd

Indien de organisatie aan de eisen voldoet om in aanmerking te komen voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, zal Blik op Werk uw aanvraag toewijzen.

De organisatie ontvangt van Blik op Werk een mail waaruit blijkt dat de organisatie beschikt over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. Het is de organisatie tevens toegestaan om zich tegenover derden (op uw website, in uw correspondentie of anderszins) te presenteren als Keurmerkhouder voor bepaalde tijd. Blik op Werk zal ook op haar website vermelden dat de organisatie de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. Na toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd heeft de organisatie onder meer het recht om het logo van het Keurmerk voor bepaalde tijd te gebruiken. Uw Meetperiode begint vervolgens op de eerstvolgende startdatum voor een Meetperiode (1 januari, 1 april of 1 september).

Afwijzing Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd

Indien uw aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd wordt afgewezen, kunt u in Hoofdstuk 7 lezen wat daarvan de gevolgen zijn.

2.5 De fase voor bepaalde tijd

Het Keurmerk Inburgeren is gebaseerd op een toetsing van de Normen achteraf (over de betreffende Meetperiode). Omdat na toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd Blik op Werk pas na het einde van de (eerste) Meetperiode voor de eerste maal (integraal) kan toetsen of de organisatie aan de Normen heeft voldaan, heeft Blik op Werk recht en belang om gedurende de periode waarin de organisatie beschikt over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd ook een aantal tussentijdse Audits te doen/te laten uitvoeren.

De achtergrond hiervan is dat het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) naast kwaliteitswaarborging ook een maatschappelijk belang heeft. Cursisten onder de Wi2013 en Wi2021 die voor de financiering van een Inburgeringscursus gebruik willen maken van een DUO-lening dienen deze af te nemen bij een Keurmerkhouder die over het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) beschikt.

Daarnaast zijn gemeenten onder de Wi2021 verantwoordelijk voor de begeleiding van de inburgeringsplichtigen. Gemeenten zijn voor Asielstatushouders verplicht om een passende Inburgeringscursus in te kopen bij

een Keurmerkhouder die beschikt over een Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd). Het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) betreft daarom een wettelijk verplichte indicatie dat overheidsgelden op een reglementaire wijze worden aangewend en dat deze worden aangewend voor kwalitatief goed onderwijs. Blik op Werk kan echter pas controleren of de organisatie de overheidsgelden op een reglementaire wijze aanwendt nadat de organisatie enige tijd les geeft aan Cursisten. Ook kan Blik op Werk pas na enige tijd beoordelen of de organisatie kwalitatief goed onderwijs aanbiedt en zich houdt aan de overige Normen uit de Handleiding Inburgeren.

Blik op Werk heeft daarom gedurende de periode waarin de organisatie beschikt over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd de bevoegdheid Audits uit te voeren. Daarom dient de organisatie tevens alvorens die start met de eerste cursus aan Blik op Werk een cursusplanning, zoals omschreven in Norm 2.10.1 te overleggen.

Het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd betreft geen 'proef-periode'. Juist gedurende de periode waarin de organisatie de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd zal Blik op Werk streng toezien op de naleving en het behalen van de Normen. Er zijn in het verleden signaleringen en constateringen van fraude geweest, onder andere met de DUO-lening door taalscholen die beschikken over het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd). Om die reden hechten zowel Blik op Werk als het Ministerie van SZW groot belang aan de strikte naleving van de Normen. Dit geldt eens te meer tijdens de periode dat de organisatie beschikt over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. Dit omdat Blik op Werk de afgelopen jaren helaas heeft moeten constateren dat tijdens de periode waarin cursusinstellingen het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd (voorheen het Aspirant-Keurmerk) hebben, bewust misbruik is gemaakt van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd.

Het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd is echter juist ingesteld met het doel om nieuwe spelers die van meet af aan bereid zijn om overeenkomstig de voorgeschreven Normen te gaan ondernemen, de mogelijkheid te bieden om zich alvast op de markt te gaan begeven en hen zo de kans te bieden om aan te tonen dat zij aan alle voorwaarden en eisen voldoen om definitief in aanmerking te komen voor het Keurmerk Inburgeren. Een houder van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd dient om die reden in de periode waarin hij of zij beschikt over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd juist (zelf) aan te tonen dat hij voldoet aan alle Normen die gelden voor het Keurmerk Inburgeren, dat zijn dienstverlening van voldoende kwaliteit is en dat binnen zijn onderneming de vereiste integriteit voldoende gewaarborgd is. Om die reden neemt Blik op Werk tot uitgangspunt dat de Normen ook tijdens een keurmerkhouderschap voor bepaalde tijd strikt gehanteerd worden.

Het voorgaande zal Blik op Werk meewegen in de belangenafweging bij het nemen van een besluit tot Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. Een Keurmerkhouder aan wie het Keurmerk Inburgeren al is toegekend, heeft in het verleden al aangetoond aan de vier pijlers van het Keurmerk Inburgeren (organisatie, resultaten, tevredenheid Cursisten en kwaliteit van het onderwijs) te voldoen, waardoor er ruimte is om een herkansing te geven. Bij een houder van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd is dat niet het geval, hetgeen ertoe leidt dat Blik op Werk bij een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd eerder over zal gaan tot het opleggen van Schorsing of Intrekking.

Uw (volledige) medewerking aan de Audits en controles die tijdens het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd worden uitgevoerd is verplicht voor het behoud van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. De Audits die hieronder staan beschreven vinden plaats bij alle Keurmerkhouders voor bepaalde tijd. Meer informatie over (de achtergrond van) deze Audits is te vinden in Hoofdstuk 6.

Het schoolbezoek

Blik op Werk streeft ernaar om binnen drie maanden na de toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd een schoolbezoek in te plannen. Dit betreft een reguliere inspectie door een Auditor van Blik op Werk om te beoordelen hoe de nakoming van de Normen in de praktijk wordt gewaarborgd en of de organisatie de Normen naleeft. Blik op Werk zal de organisatie ten minste 24 uur van tevoren op de hoogte brengen van de dag en tijd van het schoolbezoek. Blik op Werk zal de kosten van het schoolbezoek bij de organisatie in rekening brengen. Het is niet mogelijk om deze afspraak te verzetten. Indien de organisatie geen medewerking verleent aan het schoolbezoek of indien een tweede schoolbezoek noodzakelijk is, dan zal Blik op Werk ook de kosten van het (tweede) schoolbezoek bij u in rekening brengen. Wanneer uit de Audit blijkt dat de organisatie niet voldoet aan de Materiële Normen, zal Blik op Werk overgaan tot Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd.

Het onverwachts bezoek

Indien Blik op Werk daarvoor aanleiding ziet, of op basis van een steekproef, kunnen er tevens één of meerdere onverwachte bedrijfsbezoeken plaatsvinden. Dit betreft in de hoofdregel eenzelfde soort inspectie als een schoolbezoek. Dit bezoek zal door of namens Blik op Werk plaatsvinden. Zie hierover ook Hoofdstuk 7.

Toezicht in de Klas

Drie tot zes maanden na toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd zal een zogenaamd Toezicht in de Klas plaatsvinden. De Audit Toezicht in de Klas zal worden uitgevoerd door een Auditor. De daarvoor geldende Normen zijn te vinden in de BOWKIT. Deze Audit is verder uitgewerkt in Hoofdstuk 6.

Financieel toezicht

Zes tot negen maanden na toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, zal een zogenaamd Financieel toezicht plaatsvinden. De Audit Financieel toezicht zal worden uitgevoerd door een Auditor. Deze Audit is verder uitgewerkt in Hoofdstuk 6.

2.6 (Verbonden) Personen en het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd

Het is alleen de (Persoon van de) Keurmerkhouder toegestaan om het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd te voeren. Dit betekent dus dat het zonder toestemming van Blik op Werk de Keurmerkhouder niet is toegestaan om het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd te voeren voor Verbonden of andere Personen. Daarnaast is het zonder toestemming van Blik op Werk niet toegestaan om de Zeggenschap over de Keurmerkhouder over te dragen aan andere (al dan niet Verbonden) Personen. Indien u daartoe een gemotiveerd verzoek om toestemming aan Blik op Werk doet en Blik op Werk besluit u toestemming te verlenen, kan Blik op Werk aan die toestemming nadere voorschriften of beperkingen, danwel verplichtingen verbinden. Ook zal Blik op Werk gedurende de periode waarin de organisatie beschikt over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd een tweede aanvraag tot toekenning van een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, danwel een aanvraag van een Verbonden Persoon, afwijzen.

2.7 Toekenning van het Keurmerk Inburgeren

In de volgende hoofdstukken wordt beschreven aan welke eisen de organisatie moet voldoen om het Keurmerk Inburgeren te verkrijgen en te behouden. In Hoofdstuk 7 wordt uitgelegd onder welke voorwaarden het Keurmerk Inburgeren vervolgens wordt toegekend en wat daar de gevolgen van zijn.

HOOFDSTUK 3

Hoofdnorm 1: Organisatie

In dit hoofdstuk staan de Normen beschreven gericht op de organisatie van de Keurmerkhouder. Door te kijken naar de organisatie van de Keurmerkhouder stelt Blik op Werk vast of de organisatie haar bedrijfsprocessen beheerst en of de continuïteit van de organisatie is gewaarborgd. Daarnaast toetst Blik op Werk tijdens elke Audit of de door de Keurmerkhouder aangeleverde Informatie over de organisatie op de website van Blik op Werk naar waarheid is ingevuld en actueel is. Ook de privacy- en klachtenreglementen moeten aan bepaalde eisen voldoen, evenals de waarborging van de kwaliteit van het (ingehuurd) personeel. Hiermee geeft het Keurmerk Inburgeren (voor bepaald tijd) aan Cursisten en Opdrachtgever aan dat Blik op Werk de organisatie als betrouwbaar beoordeelt.

Blik op Werk hanteert de volgende categorieën Normen:
1. Procesbeschrijving
2. Continuïteit
3. Bedrijfspresentatie
4. Privacyreglement
5. Klachtenreglement
6. Kwaliteit(sborging) personeel
7. Kwaliteit(sborging) docenten
8. Verplichtingen voor OVAL-leden

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

3.1 Norm 1.1 Procesbeschrijving

Met de Normen 'procesbeschrijving' stelt Blik op Werk vast of de organisatie beschikt over een heldere procesbeschrijving. Hiermee geeft het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) Cursisten en Opdrachtgevers de garantie dat de organisatie een procesbeschrijving heeft voor de dienst(en) die zij afnemen. Daarbij geeft het inzicht in de inhoud van het proces van begin tot eind en zijn de verantwoordelijkheden belegd.

Normen

1.1.1 De organisatie beschikt over een korte en heldere procesbeschrijving van het primaire proces van de dienstverlening.

1.1.2 De procesbeschrijving geeft weer hoe het proces verloopt, van het moment dat een Cursist zich meldt tot en met de laatste activiteit rondom de geleverde Dienst aan de Cursist. Hierbij is duidelijk wie verantwoordelijk is voor alle activiteiten gedurende het gehele proces.

3.2 Norm 1.2 Continuïteit

Met de normen 'Continuïteit' stelt Blik op Werk vast of de continuïteit van de organisatie is gewaarborgd. Hiermee geeft het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) aan Cursisten en Opdrachtgevers aan dat Blik op Werk de organisatie als betrouwbaar beoordeelt.

Norm 1.2.4 stelt dat er een actuele VOG van het Management moet zijn. Deze VOG dient ieder jaar opnieuw te worden aangevraagd omdat Blik op Werk geen zicht heeft op de activiteiten van het Management gedurende het jaar en dus niet kan constateren of er reden is dat een VOG niet meer kan worden afgegeven. De Normen 1.2.1, 1.2.3, 1.2.4 en 1.2.5 betreffen Materiële Normen.

1.2.1 De organisatie is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.

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 Inburgeren (voor bepaalde tijd) betrekking heeft. Zo kan de facturering worden gebaseerd op uitsluitend de omzet van de Diensten vallend onder het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) die de organisatie aanbiedt. Op het moment dat de organisatie bij aanvraag van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd 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 Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, ook een (tussentijdse) balans en winst- en verliesrekening of een startbalans worden overhandigd.

Normen

1.2.2.b De organisatie stelt de Auditor in de gelegenheid een koppeling te maken tussen de voorwaarden van contracten, subsidies, facturen, urenregistraties, DUO-lening, dan wel andere inkomsten en de boekhouding. Daarnaast stelt de organisatie de Auditor afschriften van betalingen of andere documenten ter beschikking 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 U beschikt over een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) [4] van het Management met screenings-profiel 60 Onderwijs waaruit blijkt dat er geen bezwaren zijn voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving.

1.2.5 U beschikt over een UBO/PEP-registratie die overeenkomt met de actuele situatie. Informatie over de UBO/PEP-registratie en een format staan in Bijlage 7A en 7B.

3.3 Norm 1.3 Bedrijfspresentatie op website Blik op Werk

Op de website van Blik op Werk krijgen alle Keurmerkhouders (voor bepaalde tijd) ruimte voor een bedrijfspresentatie. Hierop geeft u aan waarin uw organisatie zich onderscheidt van andere Keurmerkhouders, de contactgegevens van uw organisatie en op welke doelgroepen de organisatie zich richt. U bent verplicht deze presentatie in te vullen en actueel te houden. Dit kunt u doen door in te loggen op blikopwerk.nl/beheer.

In de bedrijfspresentatie worden de rapportages van de resultatenaudit, het Toezicht in de Klas en het Tevredenheidsonderzoek toegevoegd door Blik op Werk onder de tabs Kwaliteit, Tevredenheid en Slagingspercentage. Dit gedeelte van de bedrijfsinformatie kunt u dus niet zelf beheren en worden gepubliceerd vanuit het oogpunt van transparantie.

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.

1.3.3 De volgende items worden weergegeven:

- a Voor welke leerroutes en groep(en) de organisatie Inburgeringscursussen aanbiedt (Onderwijsroute, B1-route, B1 Entree-route, Z-route en/of de leerprofielen).
- b Groepsgrootte per leerroutes en/of leerprofiel.
- c Samenstelling van de groep (zitten er in een groep meerdere leerniveaus en/of Cursisten uit verschillende leerroutes en leerprofielen of juist niet): is de groep vanaf het begin tot het eind in principe dezelfde groep of stromen er steeds Cursisten in?
- d De prijs per uur voor een Inburgeringscursus.[5]
- e Bij Afstandsonderwijs dient hier een vermelding en toelichting van te zijn opgenomen in de bedrijfspresentatie op de website van Blik op Werk.
- f De vestigingen waarop de organisatie inburgeringscursussen aanbiedt. Indien de organisatie een nieuwe vestiging opent dient dit per ommegaande per e-mail aan Blik op Werk te worden gemeld. Er is sprake van een nieuwe vestiging indien de organisatie op een locatie meer dan incidenteel (meer dan drie keer) lessen aanbiedt.

3.4 Norm 1.4 Waarborgen privacy

Met de Normen 'privacy' stelt Blik op Werk vast hoe de 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 Inburgeren (voor bepaalde tijd). Uw klanten moeten ervan op aan kunnen 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):

- a Op welke verwerking van gegevens het reglement van toepassing is;
- b Wat het doel van de verwerking van persoonsgegevens is;
- c Hoe lang gegevens worden bewaard;
- d Hoe met de verstrekking van persoonsgegevens aan derden omgegaan wordt;
- e Wie toegang tot de persoonsgegevens heeft;
- f Hoe persoonsgegevens worden beschermd;
- g Wat de rechten zijn van de Cursist met betrekking tot inzage in en bewerking van de gegevens;
- h Het reglement dient voor het overige te voldoen aan de privacywetgeving.

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

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

[4] Een VOG mag maximaal zes maanden oud zijn ten tijde van de Audit. Een Gedragsverklaring aanbesteding geldt niet als VOG. In geval van een Universitair Talencentrum of een Talencentrum van een Hogeschool of Regionaal Opleidingscentrum mag een VOG ook worden afgegeven door de feitelijk bestuurder/leidinggevende van het talencentrum i.p.v. door het universiteitsbestuur/het bestuur van de hogeschool of ROC.

[5] Tarieven voor cursussen die gemeenten inkopen hoeven niet te worden vermeld.

3.5 Norm 1.5 Afhandelen klachten

Met de Normen 'afhandelen klachten' stelt Blik op Werk vast waarop de 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 Inburgeren (voor bepaalde tijd). De Cursisten moeten ervan op aan kunnen 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 of waar de indiener van de klacht terecht kan als beide partijen er onderling niet uitkomen;
- d Wijze waarop de organisatie klachten afhandelt (klachtenprocedure);
- e Verwijzing naar de klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk.[6]

1.5.2 De klachtenprocedure 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 onafhankelijke persoon binnen de organisatie, die zelf niet bij de klacht betrokken is.[7]

1.5.3 De organisatie informeert Cursisten over de klachtenregeling (de wijze waarop is vrij, maar moet wel aantoonbaar zijn).

1.5.4 Het klachtenreglement is beschikbaar op de website van de organisatie 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.

3.6 Norm 1.6 Waarborgen kwaliteit personeel

Met de Normen 'waarborgen kwaliteit personeel' stelt Blik op Werk vast hoe de organisatie de kwaliteit van het personeel waarborgt. De Cursisten en Opdrachtgevers moeten ervan op aan kunnen dat de organisatie de kwaliteit van haar personeel waarborgt. Dit gebeurt middels het opstellen van minimale functie-eisen en een-op-een gesprekken welke minimaal eenmaal per jaar gevoerd worden. Het gaat bij deze Norm alleen over personeel dat direct in contact staat met klanten. Daarbij kan het gaan om uw personeel en om ingehuurd personeel. Naast deze twee groepen personeel worden specifieke Normen voor docenten van een Inburgeringscursus benoemd.

Normen [8]

Voor het eigen personeel gelden de volgende Normen [8]

1.6.1 Er zijn minimale functie-eisen voor alle werknemers die direct in contact staan met de Cursist (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.

Voorts dient te worden aangeleverd

1.6.6.a Het aantal personeelsleden van de onderneming dat aantoonbaar passend gekwalificeerd is voor de functies die het personeel vervult.

1.6.6.b Het aantal personeelsleden van de onderneming.

Voor 'ingehuurd personeel' gelden de volgende Normen

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.

[6] Meer informatie over het College van Arbitrage en de klachtenlijn staat in Bijlage 9.

[7] Wanneer er geen onafhankelijke persoon beschikbaar is, stelt u een bondig rapport op waarin de specifieke klachtenprocedure wordt beschreven en waarin staat hoe de klacht is afgehandeld. U kunt aantonen dat de indiener van de klacht de inhoud van het rapport onderschrijft.

[8] Dit zijn werknemers die een arbeidsovereenkomst hebben voor bepaalde of onbepaalde tijd met uw organisatie. Voor werknemers met min-maxcontracten of oproepcontracten 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 Inburgeren. Freelancers en zzp'ers vallen onder ingehuurd personeel.

3.7 Norm 1.7 Waarborgen kwaliteit docenten

Normen

Voor docenten van een Inburgeringscursus [9]

De Normen 1.7.1.b, 1.7.2.b, 1.7.5 betreffen een Materiële Norm.

1.7.1.a Ten minste 80% van de lessen alfabetisering, NT2 en KNM wordt verzorgd door bevoegde NT2-docenten. Om aangemerkt te worden als bevoegd NT2-docent dient de docent ingeschreven te staan in het beroepsregister van NT2-docenten van de BVNT2 of het Kwaliteitsregister NT2-docent van Blik op Werk. Daarnaast dient de NT2-docent te voldoen en steeds te hebben voldaan aan de eisen rondom permanente educatie en bijscholing van het register waar de docent ingeschreven staat.

1.7.1.b Bij de verdeling van de bevoegde NT2-docenten dient de organisatie er rekening mee te houden dat deze verdeling er nimmer toe mag leiden dat de organisatie, wanneer de organisatie Inburgeringscursussen aanbiedt, op enig moment niet beschikt over een bevoegd NT2-docent of dat een Cursist of groep tijdens een cursus alfabetisering, NT2 of KNM in het geheel geen les heeft gehad van een bevoegd NT2-docent [10].

1.7.1.c Van alle docenten die lessen verzorgen, dient de organisatie te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), met screeningsprofiel 60: Onderwijs, waaruit geen bezwaren blijken. De VOG van docenten die voor 1 januari 2022 bij de organisatie in dienst zijn getreden, dan wel die voor 1 januari 2022 met hun opdracht bij de organisatie zijn gestart, dient een datum van uiterlijk 30 juni 2022 te hebben. Bij nieuwe docenten die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst mag de VOG bij indiensttreding niet ouder zijn dan zes maanden en bij docenten die werkzaam zijn op basis van een overeenkomst van opdracht mag de VOG bij de start van de werkzaamheden niet ouder zijn dan zes maanden. Indien een docent werkzaam op basis van een overeenkomst van opdracht opeenvolgende opdrachten uitvoert bij de organisatie, behoeft de organisatie van de docent geen nieuwe VOG bij de docent op te vragen indien de periode tussen twee overeenkomsten van opdracht minder dan drie maanden duurt.

Voor docenten of begeleiders ONA

1.7.2.a Ten minste 80% van de lessen ten behoeve van Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA) wordt verzorgd door begeleiders/docenten die zijn aan te merken als bevoegd ONA-docent. Om aangemerkt te worden als bevoegd ONA-docent dient de docent een (volledige) opleiding van ONA-portaal, ONA-trainers of Capabel Hogeschool met goed gevolg te hebben afgerond én te beschikken over een diploma/certificaat van bedoelde opleiding. Indien de ONA-docent niet op grond van voorgaande zin als bevoegd ONA-docent is aan te merken, kan de organisatie Blik op Werk verzoeken om ontheffing van de verplichting om de certificering van de ONA-docent aan te tonen met een diploma/certificaat van één van voornoemde opleidingen. De voorwaarden om in aanmerking te komen voor bedoelde ontheffing zijn te vinden in Bijlage 10.

1.7.2.b Bij de verdeling van de bevoegd ONA-docenten dient de organisatie er rekening mee te houden dat deze verdeling er nimmer toe mag leiden dat u, wanneer de organisatie ONA-cursussen aanbiedt, op enig moment niet beschikt over een bevoegd ONA-docent of dat een Cursist of groep tijdens een ONA-cursus in het geheel geen les heeft gehad van een bevoegd ONA-begeleider/docent.

1.7.2.c De organisatie dient van alle begeleiders/docenten die ONA-cursussen verzorgen, te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), met screeningsprofiel 60: Onderwijs, waaruit geen bezwaren blijken. De VOG van begeleiders/docenten die voor 1 januari 2022 bij de organisatie in dienst zijn getreden, danwel die voor 1 januari 2022 met hun opdracht bij de organisatie zijn gestart, dient een datum van uiterlijk 30 juni 2022 te hebben. Bij nieuwe begeleiders/docenten die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst mag de VOG bij indiensttreding niet ouder zijn dan zes maanden en bij nieuwe begeleiders/docenten die werkzaam zijn op basis van een overeenkomst van opdracht mag de VOG bij de start van de werkzaamheden niet ouder zijn dan zes maanden. Indien een begeleider/docent werkzaam op basis van een overeenkomst van opdracht opeenvolgende opdrachten uitvoert bij de organisatie, behoeft de organisatie van de docent geen nieuwe VOG bij de begeleider/docent op te vragen indien de periode tussen twee overeenkomsten van opdracht minder dan drie maanden duurt.

[9] Gegeven de huidige situatie waarin een tekort aan bevoegde NT2-docenten geconstateerd is, heeft Blik op Werk een Addendum gepubliceerd waarin tijdelijk versoepelingen beschreven staan ten aanzien van de Norm van 80% bevoegde NT2-docenten en de maximale groepsgrootte, indien het voor een school niet mogelijk is te voldoen aan de eisen, ten aanzien van deze Norm 1.7

[10] U voldoet tevens aan deze verplichting indien u een beperkt deel van de lessen laat verzorgen door een aankomend NT2-docent die stage loopt in het kader van de laatste fase van de opleiding tot bevoegd NT2-docent. Van de laatste fase van de opleiding is sprake indien het aannemelijk is dat de stagiair de opleiding binnen zes maanden met goed gevolg zal afronden. Bovendien dient de stagiair de lessen onder toezicht van een bevoegd NT2-docent te verzorgen. In het dossier van de stagiair dient voorts een verslag van de toezichthoudend bevoegd NT2-docent te zitten waaruit gemotiveerd blijkt dat en waarom deze van oordeel is dat de stagiair zelfstandig voor de klas kan staan. Bedoeld verslag dient door zowel de stagiair als de toezichthoudende docent te zijn ondertekend. Stagiairs kunnen nimmer worden aangemerkt als bevoegd NT2-docent voor Norm 1.7.1.a.

Indien sprake is van een korte Cursus NT2, met maximaal 50 les-/contacturen, dan mag u ervoor kiezen om deze korte Cursus NT2 zonder een bevoegd NT2-docent aan te bieden indien (1) de korte Cursus NT2 volgt op of wordt vervolgd door een Cursus NT2 die wel wordt verzorgd door een bevoegd NT2-docent en (2) slechts een enkele cursist (nimmer meer dan een derde van de groep) uitsluitend deze korte Cursus NT2 bij uw onderneming volgt. U kunt slechts gebruik maken van voornoemde mogelijkheid indien de inzet van onbevoegde NT2-docenten valt binnen de 20% zoals bedoeld in Norm 1.7.1.a.

Opleidingsplan NT2- en ONA-docenten

1.7.3 De organisatie dient aantoonbaar een opleidingsplan te hebben om het aantal bevoegde NT2- docenten en ONA-begeleiders op peil te houden. Het opleidingsplan moet in ieder geval beschrijven: de wijze waarop de organisatie het aantal bevoegde NT2-docenten en ONA-begeleiders op peil houdt, en welke na- en/of bijscholingsactiviteiten voor NT2-docenten en ONA-begeleiders zijn georganiseerd.

1.7.4 Het opleidingsplan dient minimaal eenmaal per Meetperiode geactualiseerd te worden.

1.7.5 Bij inhuur [11] van een NT2- en/of ONA-docent voor een Inburgeringscursus, heeft de docent (of de uitlenende partij) op de factuur minimaal de volgende gegevens genoteerd:

- De periode waarop de factuur betrekking heeft (bijvoorbeeld per week of maand);
- De uren les die in deze periode zijn gegeven met daarbij de aanduiding (1) van de leslocatie en (2) de aanduiding van de groep/klas en (3) of sprake was van Klassikaal onderwijs en/of Afstandsonderwijs.[12]

3.8 Norm 1.8 Verplichting voor OVAL leden

OVAL en Blik op Werk toetsen beide of dienstverleners op het gebied van (arbeids)participatie voldoen aan hoge kwaliteitseisen. Door het opnemen van onderstaande Normen specifiek voor OVAL-leden, voert OVAL geen kwaliteitscontrole uit bij OVAL-leden die tevens beschikking hebben over het Keurmerk Inburgeren. Alleen voor OVAL-leden zijn de volgende Normen daarom verplicht.

1.8.1 De organisatie stemt het volgende af met de Opdrachtgever(s) en Cursist(en):
- 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.

1.8.2 De organisatie stemt de kosten en voorwaarden omtrent de werkzaamheden af met de Opdrachtgever.

1.8.3 De organisatie kan zich verantwoorden over de uit te voeren of uitgevoerde werkzaamheden.

1.8.4 De Cursist wordt vooraf geïnformeerd over de werkzaamheden en de communicatie die gedurende het proces plaatsvinden met de Opdrachtgever over de voortgang in het proces.

1.8.5 De organisatie draagt zorg voor de registratie van uitgevoerde werkzaamheden. Hierin staan de gemaakte afspraken met de Cursist, zodat de continuïteit van de dienstverlening in geval van afwezigheid van de werknemer van de organisatie kan worden gegarandeerd.

3.9 Keurmerk Inburgeren als zzp'er

Wanneer u het Keurmerk Inburgeren als zelfstandige zonder personeel (ZZP) aangevraagd heeft en u bij de uitoefening van de 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. Dit dient uitgewerkt te zijn in het klachtenreglement door in het klachtenreglement te beschrijven door wie klachten worden afgehandeld.

Eisen rondom personeel

De eisen [13] rondom eigen personeel komen te vervallen. Indien u voor een deelnemer extern (delen van) Trajecten inkoopt, dienen er wel inkoopeisen te zijn opgesteld.

Opvang bij ziekte en vakantie

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

3.10 Toetsing Hoofdnorm 1 Organisatie (algemene indicatoren)

Tijdens de resultatenaudit toetst de Auditor of de 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 de Cursisten. Meer over de resultatenaudit staat in Hoofdstuk 6. Daarnaast kan de naleving van de Normen uit dit hoofdstuk aan de orde komen tijdens andere Audits.

[11] Hiervan is bijvoorbeeld sprake indien de docent zzp'er is, gedetacheerd wordt of wordt ingehuurd via een uitzendbureau.

[12] Of een combinatie van Klassikaal en Afstandsonderwijs.

[13] Normen 1.7.1.a en 1.7.1.b zijn wel van toepassing.

HOOFDSTUK 4

Hoofdnorm 2: Resultaten

Bij de Hoofdnorm Resultaten kijkt Blik op Werk naar de resultaten en kwaliteit van het inburgeringsonderwijs van taalscholen. Voor het meten hiervan kijkt Blik op Werk onder meer naar de onderwijstrajecten en de cursistendossiers. Van alle beëindigde Trajecten moeten gegevens worden aangeleverd [14]. Bij de toetsing van deze hoofdnorm wordt gekeken naar:

- Transparantie-afspraken;
- De intaketoets en leerprofielen;
- Groepsgrootte;
- Afstandsonderwijs;
- ONA;
- Facturen;
- Urenverklaringen;
- Rechtmatige besteding van DUO-gelden en eisen Algemene Wet inzake Rijksbelastingen;
- (Digitaal ondertekenen van) Cursuscontract;
- Onderaanneming/inzet derden;
- (Digitale) Aanwezigheidsregistratie;
- Cursusplanning;
- Onderwijsplan;
- Onderwijsfaciliteiten;
- Wachttijd tot start cursus;
- Doorlooptijd cursus;
- Slagingspercentages;
- Toezicht in de Klas.

Wanneer de organisatie Diensten aanbiedt die onder het Keurmerk Inburgeren vallen, levert de organisatie voor al die werkzaamheden gegevens aan. Het onjuist of onvolledig Rapporteren over de uitgevoerde Dienst kan ertoe leiden dat het Keurmerk Inburgeren niet wordt toegekend of wordt ingetrokken. Voor het Keurmerk Inburgeren wordt uitsluitend gekeken naar Diensten die als einddoel hebben 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 afsluiten van hun inburgeringsplicht op iedere andere in de wet voorgeschreven wijze.

Let op

Het Keurmerk Inburgeren is alleen verplicht indien het onderwijs betreft aan inburgeringsplichtigen, waarbij het doel van het onderwijs is het toeleiden naar het voldoen aan de inburgeringsplicht. Wanneer de organisatie een ander type onderwijs Nederlands als Tweede Taal als dienst onder een Blik op Werk Keurmerk wil laten vallen, is het voldoende om het Keurmerk Arbeid te voeren. Voor het aanbieden van Inburgeringscursussen 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 resultatenaudit voor het Keurmerk Arbeid vrijgesteld van beoordeling van Hoofdnorm 1. Indien u twijfelt waar uw dienstverleningsaanbod onder valt, kunt u contact met Blik op Werk opnemen.

4.1 Bijstellen doelstellingen

Het is mogelijk dat de doelstellingen in overleg met de Opdrachtgever tijdens een traject veranderen of worden bijgesteld. De laatste doelstelling die de organisatie heeft veranderd of bijgesteld, wordt voor het Keurmerk Inburgeren getoetst. Het is van belang dat de organisatie kan aantonen, door middel van contracten, brieven en/of e-mails, wat de verandering of bijstelling is en wat hiervan de reden is.

4.2 Normen resultaten

Hieronder staat, per deelonderwerp, beschreven aan welke Normen met betrekking tot resultaten Keurmerkhouders moeten voldoen. Daarbij staat beschreven waarom Blik op Werk waarde hecht aan deze Normen. Indien aan de Normen een berekening ten grondslag ligt, staat deze onder de Norm uitgewerkt en wordt toegelicht hoe wordt berekend of de organisatie aan de Normen voldoet. Indien deze Normen meetellen voor de norm- en sterrenberekening staat dit benoemd en wordt toegelicht op welke wijze deze Normen mee worden geteld in de berekening.

4.3 Norm 2.0 Transparantie

Bij het leveren van Diensten met een inspanningsverplichting kan de organisatie transparantie-afspraken maken. Het gaat hierbij over afgesloten Trajecten, cursussen en contracten.

[14] Wanneer de Cursist voor het einde van het traject komt te overlijden, geldt dat het gehele traject niet wordt aangeleverd.

Normen

2.0.1 Het aantal Trajecten waarbij de organisatie, vooraf in offerte of contract, inzichtelijk heeft gemaakt welke inspanningen verricht gaan worden met een vooraf beoogd doel.

2.0.2 Het aantal Trajecten waarbij de organisatie niet inzichtelijk heeft gemaakt welke inspanningen verricht gingen worden en Trajecten waarbij er geen specifieke einddoelen zijn gesteld.

4.4 Norm 2.1 De intaketoets

De intaketoets geeft inzicht in het leerprofiel van de Cursist bij start van de eerste cursus. Bij een goede intake kan de Cursist in de juiste groep worden geplaatst en zo het snelst vooruitgang boeken. Het afnemen van een intaketoets bij cursisten die vallen onder de Wi2013 is verplicht; bij cursisten onder de Wi2021 is niet verplicht; in dit stelsel is de intaketoets immers in theorie vervangen door het PIP en de leerbaarheidstoets. Blik op Werk adviseert scholen echter om bij alle cursisten een intaketoets af te nemen zodat de school van elke cursist een duidelijk beeld heeft van het beginniveau en de beginsituatie, dat op eenzelfde manier getoetst is.

Norm 2.1.3 stelt dat het in sommige gevallen ook mogelijk is om ontheffing van de verplichting te verkrijgen om van een standaardtoets gebruik te maken. Om deze ontheffing te verlenen heeft Blik op Werk minimaal het volgende nodig:

Inzage in het toetsinstrument

Informatie over:

- de toetsprocedure
- de competenties van degenen die de intaketoets afnemen en beoordelen
- Europees Referentiekader NT2 of het Raamwerk NT2 dat als leidraad gediend heeft om de toets te ontwikkelen
- de vaardigheden die getoetst worden
- op welke wijze elke vaardigheid getoetst wordt
- de beoordelingscriteria
- de normering
- hoe de validiteit en de betrouwbaarheid van de toets is bepaald.

Wanneer er tijdens de cursus geconstateerd wordt dat het leerprofiel tijdens de intaketoets niet juist is vastgesteld, is de organisatie bevoegd het leerprofiel van de Cursist eenmalig te wijzigen.

Leerprofielen

Cursisten van de Inburgeringscursussen kunnen worden onderscheiden op basis van een leerprofiel. Het bepalen van het leerprofiel gebeurt op basis van competenties, kennis, vaardigheden en opleidingsniveau van de Cursist bij de start van het Traject. Het taalniveau Nederlands staat los van het leerprofiel.

1. **Analfabeten of anders geletterden:** dit betreft de groep Cursisten die niet of nauwelijks kan lezen en/of schrijven of uitsluitend kan lezen en/of schrijven in een niet-Latijns schrift.
2. **Laagopgeleid:** bij deze groep worden die Cursisten bedoeld die alleen de lagere school hebben afgemaakt of een gelijksoortig niveau hebben.
3. **Middelbaar opgeleid:** dit betreft Cursisten die onderwijs hebben gehad en afgerond op het niveau van middelbaar onderwijs tot en met mbo.
4. **Hoogopgeleid:** dit betreft Cursisten die een opleidingsniveau hebben gelijkwaardig aan het hbo of wo.

Normen

2.1.1 De organisatie is verplicht bij iedere Cursist, voorafgaande aan de start van de eerste cursus op uw taalschool, een intaketoets af te nemen. Uitsluitend een gesprek of een inschatting van de docent is niet voldoende als intaketoets.

2.1.2 De intaketoets dient door een NT2-docent afgenomen dan wel nagekeken te worden.

2.1.3 De organisatie dient gebruik te maken van een standaardtoets (van CITO, Bureau ICE). Indien de organisatie gebruik wil maken van een andere (digitale) intaketoets, kunt u Blik op Werk verzoeken om ontheffing van de verplichting om van een standaardtoets gebruik te maken door de (digitale) toets voor te leggen aan Blik op Werk. Hier zijn kosten aan verbonden. Een voorwaarde voor het gebruik van een digitale toets is dat de Cursist digitaal vaardig is. [15]

2.1.4 De afgenomen toets dient te worden bewaard in het dossier van de Cursist.

4.5 Norm 2.2 Groepsgrootte Inburgeringscursussen

De groepsgrootte heeft rechtstreeks invloed op de kwaliteit van het onderwijs. Het is belangrijk dat de groep niet te groot wordt waardoor individuele aandacht van de docent beperkt wordt. Hoe lager het niveau van de cursist; hoe meer individuele aandacht nodig is. Cursisten met een lager niveau kunnen vaak moeilijker zelf verder en het niveauverschil op de lagere niveaus tussen de Cursisten (en per vaardigheid) is vaak groter.

Van een les (zowel als deze fysiek als wanneer deze op afstand wordt gegeven) is sprake indien een bijeenkomst voor één of meer personen wordt georganiseerd onder directe begeleiding van een docent waarbij stof wordt aangeboden die voorbereidt op of toeleidt naar het inburgerings- of staatsexamen of waarmee de Cursist op andere in de Wetgeving voorgeschreven wijze aan de inburgeringsplicht voldoet.

[15] Een Cursist wordt als 'digitaal vaardig' aangemerkt als hij/zij aan alle volgende voorwaarden voldoet: een Westerse taal spreekt op minimaal A2-niveau; minimaal havo-niveau heeft en een (afgeronde) vooropleiding heeft.

Normen

2.2.1 De groepsgrootte (ongeacht of deze fysiek of op afstand wordt gegeven) bij Cursisten Wi2013 mag niet groter zijn dan:
- Twintig Cursisten bij een ONA-cursus of een cursus/ het cursusonderdeel KNM;
- Twaalf Cursisten bij een alfabetiseringscursus. In het geval van een combinatiegroep waarin tevens alfabetiseringslessen worden gegeven, geldt ook de maximale groepsgrootte van twaalf Cursisten;
- Twintig Cursisten voor een NT2-les. In het geval een NT2-les wordt gegeven aan Cursisten met het leerprofiel analfabeet, dienen deze Cursisten te zijn gealfabetiseerd voordat zij in een klas met meer dan twaalf Cursisten worden geplaatst (met een maximum van twintig Cursisten).

2.2.2 De groepsgrootte (ongeacht of deze fysiek of op afstand wordt gegeven) bij Cursisten Wi2021 mag niet groter zijn dan:
- Twintig Cursisten in de B1-route;
- Twaalf Cursisten in de Z-route.

2.2.3 Voor een groep die uit een combinatie van Cursisten onder de Wi2013 en de Wi2021 bestaat, geldt een maximale groepsgrootte waarbij de groep met het laagste aantal toegestane cursisten leidend is.

4.6 Norm 2.3 Afstandsonderwijs

Onder Afstandsonderwijs wordt verstaan: een aanbod van een taalaanbieder waarbij Cursisten onder directe begeleiding en aanwezigheid van een docent online les krijgen en waarbij het Afstandsonderwijs dusdanig is vormgegeven dat er sprake is van gelijkwaardig onderwijs ten opzichte van Klassikaal onderwijs. Aanvullend online oefenmateriaal dat wordt gebruikt naast lessen in een fysieke lesruimte valt niet onder de noemer Afstands-onderwijs. De digitale componenten van leergangen of verwijzingen naar websites met oefenmateriaal vallen dus niet onder Afstandsonderwijs. Onderwijs waarbij sprake is van een combinatie van Afstandsonderwijs en Klassikaal onderwijs wordt hybride onderwijs genoemd. Voor advies over het geven van Afstandsonderwijs wordt verwezen naar de tips van ITTA, zoals opgenomen in Bijlage 13.

Met de Norm Afstandsonderwijs stelt Blik op Werk vast of het onderwijs dat niet fysiek plaatsvindt, van hetzelfde niveau is als Klassikaal onderwijs. Bij Afstandsonderwijs is reageren op lichaamstaal, houding en mimiek moeilijker dan bij fysiek, Klassikaal onderwijs. Daarnaast gaat de interactie tussen Cursisten onderling ook minder vanzelf. Mede daarom is, vooral bij de lageropgeleiden, Klassikaal onderwijs de aanbevolen onderwijsvorm. Uren die middels Afstandsonderwijs worden aangeboden, tellen voor de Wi2013-Cursisten niet mee voor ontheffing van de inburgeringsplicht en verlenging van de inburge-ringstermijn of voor de 64-uursverklaring van ONA.

De kwaliteit van het Afstandsonderwijs wordt tijdens de Audit Toezicht in de Klas door ITTA of een andere deskun-dige partij beoordeeld.

Normen [16]

2.3.1 Afstandsonderwijs dient op die manier vormgegeven te worden dat er sprake is van gelijkwaardig onderwijs ten opzichte van Klassikaal onderwijs.

2.3.2 Wanneer de organisatie Afstandsonderwijs aanbiedt, dan dient de organisatie hier voor de aanvang van de cursus melding van te maken bij Blik op Werk. Dit kunt u doorgeven via servicedesk@blikopwerk.nl. Het niet melden kan tot Schorsing van het Keurmerk Inburgeren leiden.

Afstandsonderwijs aan Cursisten Wi2013

2.3.3 Wanneer de organisatie uitsluitend Afstandsonderwijs aanbiedt is dit alleen toegestaan aan Cursisten met het leerprofiel midden- of hoogopgeleid. De organisatie dient in dat geval voor beide leerprofielen aan de slagingspercentages te voldoen. Indien de organisatie op één of meer slagingspercentages onder de Norm heeft gescoord, kan de organisatie geen aanspraak maken op compensatie (zie paragraaf 7.3.2). Uren die middels Afstandsonderwijs zijn gevolgd, mogen niet meetellen voor de urenverklaringen.

2.3.4 De organisatie verzorgt geen alfabetiseringsonderwijs middels Afstandsonderwijs.

Afstandsonderwijs aan Cursisten Wi2021

De B1-route

2.3.5 In de B1-route is het toegestaan om door de Cursist gevolgde uren Afstandsonderwijs mee te laten tellen voor de urenverplichtingen die volgen uit de Wi2021 onder de volgende voorwaarden:
- Er dient sprake te zijn van een hybride vorm van onderwijs. Dit betekent concreet dat er sprake dient te zijn van een combinatie van Klassikaal onderwijs en Afstandsonderwijs;
- Minstens 50% van de uren dient Klassikaal onder-wijs te zijn.

De Z-route

Hoewel Afstandsonderwijs gelijkwaardig kan zijn aan Klassikaal onderwijs, zijn Cursisten in de Z-route over het algemeen minder digitaal vaardig en is Afstandsonderwijs voor hen niet gelijkwaardig aan Klassikaal onderwijs. Daarom is de volgende Norm opgenomen:

2.3.6 In de Z-route mogen uren Afstandsonderwijs niet meetellen voor de uit de Wi2021 voortvloeiende verplichte 800 uur NT2-lessen inclusief KNM te volgen.

[16] In specifieke gevallen, zoals bijvoorbeeld vanwege de maatregelen als gevolg van corona, is Blik op Werk bevoegd om af te wijken van de Normen en regels voor Afstandson-derwijs zoals in de Handleiding Inburgeren beschreven.

4.7 Wettelijke bepaling ONA en urenverklaring ONA

Een examenonderdeel voor het inburgeringsexamen onder de Wi2013 is Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA). Dit onderdeel is in 2015 toegevoegd als examen en heeft als doel Inburgeraars beter voor te bereiden op duurzame arbeidsparticipatie. Inburgeraars werken aan de hand van resultaatkaarten aan een loopbaanplan. De ingevulde resultaatkaarten vormen samen een portfolio. Vervolgens voeren de Cursisten op basis van hun portfolio een eindgesprek met een examinator. In plaats van een eindgesprek kan ook gekozen worden voor het volgen van een ONA-cursus van minimaal 64 uur in combinatie met het opstellen van een portfolio. Na een cursus ONA bij een Keurmerkhouder kan de cursist middels een urenverklaring aantonen dat daaraan is deelgenomen. Er hoeft dan geen eindgesprek plaats te vinden.

Dit examenonderdeel is onder de Wi2021 vervangen door de Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP). De verwachting is dat deze module beter aansluit bij de situatie van de Inburgeraar, meer aansluit bij de lokale situatie en zo meer nut zal hebben voor de Inburgeraar.

Voor het examenonderdeel ONA is in de Wetgeving bepaald dat het onderdeel ONA wordt afgesloten met een eindgesprek of verklaring(en) waaruit blijkt dat de Cursist ten minste 64 uur heeft deelgenomen aan het cursusonderdeel ONA.

Bij de ONA-cursus zijn onder 'deelgenomen uren' de volgende drie categorieën te onderscheiden:
- Theorie-uren;
- Praktijkuren;
- Uren te besteden aan het invullen van de resultaatkaarten.

Theorie-uren zijn uren besteed aan onderwijs over de Nederlandse arbeidsmarkt. Voor de theorie-uren en de uren voor het opstellen van het portfolio geldt dat deze onder begeleiding en directe aanwezigheid van een bevoegd ONA-docent moeten zijn gevolgd, wat aantoonbaar moet zijn middels presentielijsten. Daarbij mogen tijdens de les uiteraard ook digitale leermiddelen ter ondersteuning worden gebruikt. Lesuren, waaronder e-learning op locatie [17] en/of uren die Cursisten besteden aan huiswerk die niet onder begeleiding en directe aanwezigheid van een bevoegd ONA-docent zijn gevolgd, mogen niet meetellen voor de urenverklaringen. Praktijkuren die in het kader van het ONA-traject zijn gevolgd en waarvan de aard en omvang aantoonbaar zijn en in lijn zijn met het portfolio, mogen meetellen voor de urenverklaring. De praktijkuren worden georganiseerd onder de verantwoordelijkheid en begeleiding van een bevoegd ONA-docent. Hierbij wordt aandacht besteed aan de praktijk van de Nederlandse arbeidsmarkt. Uren die middels Afstandsonderwijs worden aangeboden tellen niet mee voor ontheffing van de inburgeringsplicht en verlenging van de inburgeringstermijn of de 64-uursverklaring van ONA.

[17] Onder e-learning op locatie wordt verstaan het bestuderen en/of lezen van leerstof en/of bekijken/beluisteren van video's en/of het maken van opdrachten in een digitale omgeving zonder directe begeleiding van een bevoegd ONA-docent.

[18] Zie de laatste versie van de handleiding digitaal uitwisselen van cursusinstellingen van DUO voor meer informatie.

4.8 Norm 2.4 Facturen

De Normen ten aanzien van facturen zien er op toe dat Cursisten zelf (dan wel de gemeente in geval van Asielstatushouders onder de Wi2021) controle kunnen houden op de betaling van de genoten lessen. De Normen ten aanzien van facturen betreffen Materiële Normen.

Normen

2.4.1 Facturen worden uitsluitend geaccordeerd door de Cursist zelf en pas na afloop van de genoten lessen. Indien er gebruik wordt gemaakt van een DUO-lening dan wordt de factuur volgens de eisen van DUO opgesteld en ingediend.

2.4.2 Facturen of de bijlage behorende bij de facturen van Asielstatushouders die aan gemeenten worden gestuurd, dienen ten minste de lesdagen en -uren per cursist te bevatten.

2.4.3 Facturen voor Gezins- en Overige migranten worden uitsluitend geaccordeerd door de Cursist zelf en pas na afloop van de genoten lessen. Indien er gebruik wordt gemaakt van een DUO-lening dan wordt de factuur volgens de eisen van DUO opgesteld en ingediend. [18]

4.9 Norm 2.5 Urenverklaring

Teneinde in aanmerking te komen voor ontheffing, afschaling of afronding van de inburgering dient de Cursist in sommige gevallen aan te kunnen tonen hoeveel uren les er zijn gevolgd. Het is daarom van belang dat de deelgenomen lessen voor iedere Cursist goed worden bijgehouden en correct worden doorgegeven aan de cursist, aan DUO of aan de gemeente, al naar gelang de Wetgeving gegevensdeling toestaat. Het gaat hier om het totaal aantal gevolgde taallesuren en KNM-uren. De Norm ten aanzien van de urenverklaring betreft een Materiële Norm.

Normen

2.5 Afgegeven urenverklaringen of urenregistraties voor deelgenomen lessen zijn afgegeven volgens de eisen van DUO of de gemeente, zijn gebaseerd op daadwerkelijk genoten lessen en zijn in overeenstemming met de aanwezigheidsregistratie.

4.10 Norm 2.6 Rechtmatige besteding van DUO-gelden

De controle op de rechtmatige besteding van DUO-gelden is een van de opdrachten die het Ministerie van SZW heeft gegeven aan Blik op Werk en die ook in de Wetgeving ligt verankerd. De Normen 2.6.1, 2.6.2 en 2.6.3 ten aanzien van de rechtmatige besteding van DUO-gelden betreffen Materiële Normen.

Normen

2.6.1 Cursussen waarvan de kosten bij de Cursist met een DUO-lening in rekening zijn gebracht, hebben uitsluitend als doel de Cursist voor te bereiden op het inburgerings- of Staatsexamen, dan wel zijn gericht op het alfabetiseren van de Cursist.

2.6.2 Cursussen voor Gezins- en overige migranten waarvan de kosten bij de Cursist met een DUO-lening in rekening zijn gebracht hebben uitsluitend als doel 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 afsluiten van hun inburgeringsplicht op iedere andere in de wet voorgeschreven wijze.

2.6.3 Voor Cursisten die voor de financiering van de Inburgeringscursus gebruik maken van een DUO-Lening en voor Cursisten die zijn ingedeeld in de Z- of B1-route, geldt dat de organisatie hen pas onderwijs mag aanbieden als de organisatie de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).

2.6.4 De organisatie voldoet aan de eisen die volgen uit de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen.

4.11 Norm 2.7 Cursuscontract

Blik op Werk heeft een standaard cursuscontract opgesteld teneinde het voor de taalschool gemakkelijker te maken te voldoen aan de eisen van het Keurmerk Inburgeren. Zie bijlage 14.

Normen

2.7.1.a Voor Cursisten Wi2013 die een cursus willen volgen ter voorbereiding op het inburgeringsexamen, Staatsexamen NT2 of op een andere in de wet voorgeschreven wijze willen voldoen aan de inburgeringsplicht stelt de organisatie een cursuscontract op. De organisatie gebruikt hiervoor het standaard contract dat door Blik op Werk is opgesteld.

2.7.1.b Voor Cursisten Wi2013 dient het complete cursuscontract mondeling in een voor de Cursist begrijpelijke taal te worden besproken alvorens de Cursist deze ondertekent.

2.7.2.a Voor Cursisten Wi2021, met uitzondering van de Asielstatushouders stelt de organisatie een cursuscontract op. De organisatie gebruikt hiervoor het standaard contract dat door Blik op Werk is opgesteld.

2.7.2.b Voor Cursisten Wi2021, met uitzondering van de Asielstatushouders, dient het complete cursuscontract mondeling in een voor de Cursist begrijpelijke taal te worden besproken alvorens de Cursist deze ondertekent.

2.7.3 De organisatie dient voor alle Cursisten vast te leggen of zij wel of geen toestemming verlenen om gegevens uit te wisselen met Panteia[19], de organisatie die het Tevredenheidsonderzoek uitvoert. Dit houdt in:

- Voor Cursisten Wi2013 dient dit te worden opgenomen in het standaard cursuscontract;
- Voor Gezins- en Overige migranten Wi2021 dient dit te worden opgenomen in het standaard cursuscontract;
- Voor Asielstatushouders Wi2021 dient de organisatie de toestemming op een andere schriftelijke wijze vast te leggen.

4.12 Digitaal ondertekenen cursuscontract

Het digitaal laten ondertekenen van het cursuscontract door de Cursisten is slechts in een beperkt aantal gevallen toegestaan én enkel indien aan de voorschriften is voldaan. Gezins- en Overige migranten mag de organisatie in principe het cursuscontract digitaal laten ondertekenen. De organisatie dient in dat geval wel gebruik te maken van een geavanceerde handtekening (AES) of een gekwalificeerde handtekening (QES). Het digitaal laten ondertekenen van het cursuscontract door een Gezins- of Overige migrant met het leerprofiel analfabeet of die is ingedeeld in de Z-route is niet toegestaan.

Het digitaal laten onderteken van een cursuscontract door Asielstatushouders is vooralsnog niet toegestaan.

Het digitaal laten ondertekenen van het contract is een wens van een aantal Keurmerkhouders dat met name Afstandsonderwijs verzorgt. Blik op Werk begrijpt die wens en heeft met een aantal Keurmerkhouders mogelijkheden besproken die recht doen aan de wensen van de Keurmerkhouder, de belangen van de Cursist om actief controle te kunnen houden op de digitaal opgegeven gegevens, en de eisen die de wet- en regelgeving stelt. Dit heeft vooralsnog niet geleid tot wijzigingen in de werkwijze.

[19] Deze toestemming is opgenomen in het standaard cursuscontract. Voor Cursisten Wi2021 die geen gebruik maken van het standaard cursuscontract dient de organisatie de toestemming op een andere schriftelijke wijze vast te leggen.

4.13 Norm 2.8 Onderaanneming/ inzet derden

Het gebruik van een onderaannemer of andere derde is niet ongebruikelijk. Omdat de werkzaamheden van deze personen of instellingen ook betrekking (kunnen) hebben op onderdelen die Blik op Werk in het kader van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) controleert, is het belangrijk dat hier Normen voor worden opgesteld. De Normen 2.8.1, 2.8.2 en 2.8.3 ten aanzien van de Onderaanneming/inzet derden betreffen Materiële Normen.

Indien de organisatie bij de uitvoering van de werkzaamheden gebruik maakt van een derde (bijvoorbeeld een softwarebedrijf, of een organisatie die de cursistenadministratie regelt) om de werkzaamheden (geheel of gedeeltelijk) uit te voeren, is de organisatie verantwoordelijk voor de naleving van de Normen door de onderaannemer/derde. Voorts zal de organisatie , indien de vergoeding die de organisatie aan deze derde betaalt meer dan 5% van de omzet bedraagt, het voor Blik op Werk mogelijk moeten maken om de naleving van de Normen bij en door deze derde te controleren.

Normen

2.8.1 De onderaannemer/derde beschikt over een (niet geschorst) Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) of de Keurmerkhouder heeft contractueel vastgelegd dat de onderaannemer/derde zich verplicht de werkzaamheden conform alle Normen uit te voeren. Voorts heeft de Keurmerkhouder contractueel vastgelegd dat de onderaannemer/derde zijn medewerking zal verlenen aan een Audit door of namens Blik op Werk. Indien een Audit bij de onderaannemer/derde leidt tot (hogere) kosten, zal Blik op Werk deze kosten bij de Keurmerkhouder in rekening brengen.

2.8.2 Indien de Keurmerkhouder gebruikmaakt van een onderaannemer/derde zoals hierboven beschreven, dient de Keurmerkhouder een marktconforme prijs overeen te komen én bewijzen te bewaren in de administratie van de geleverde diensten/goederen.

2.8.3 Indien de Keurmerkhouder (een deel van) de Inburgeringscursus laat verzorgen/uitvoeren door een andere onderneming, dan dient de Keurmerkhouder er zorg voor te dragen dat deze beschikt over een eigen (niet geschorst) Keurmerk Inburgeren en dat deze onderneming de werkzaamheden conform alle Normen uitvoert. Deze bepaling is niet van toepassing op de docent werkzaam als zzp'er, hierop is Norm 1.7 van toepassing.

4.14 Norm 2.9 Aanwezigheidsregistratie

Een inzichtelijke aanwezigheidsregistratie is van groot belang voor de Cursist en voor de organisatie. Voor de Cursist is de registratie belangrijk om zicht te houden op de deelgenomen uren en die te kunnen aantonen. De aanwezigheidsregistratie is voor de organisatie de input voor het doorgeven van het aantal door de cursist deelgenomen uren.

Het digitaal registreren van de aanwezigheid waarbij aan de eisen van deze Handleiding wordt voldaan, is een wens van een aantal Keurmerkhouders. Blik op Werk begrijpt die wens en is in gesprek met een aantal Keurmerkhouders om een mogelijkheid te vinden die recht doet aan de wensen van de Keurmerkhouder, de belangen van de cursist om actief controle te houden op de digitaal opgegeven gegevens en de eisen die wet- en regelgeving stellen. De bijeenkomsten met een aantal Keurmerkhouders heeft nog niet geleid tot een werkwijze die voldoet aan alle gestelde eisen.

Normen

2.9.1 De organisatie heeft aantoonbaar een inzichtelijke registratie van de aanwezigheid van Cursisten. In deze registratie neemt de organisatie in ieder geval de volgende gegevens op:
- naam Cursist
- soort les en interne groepsaanduiding
- locatie
- Afstands- of Klassikaal onderwijs
- tijdstip aanvang en einde van de les
- docent

2.9.2 Deze registratie wordt vormgegeven per klas/groep en in elke les geparafeerd door alle aanwezige Cursisten. De docent zet elke les een handtekening onder de lijst waarmee de docent bevestigt dat de Cursisten aanwezig waren.

2.9.3 Wanneer een docent en de Cursisten unieke inloggegevens hebben, dan mag de aanwezigheid ook digitaal geregistreerd worden. Een digitale aanwezigheidsregistratie dient tevens aan bovenstaande eisen te voldoen en dient eveneens de systematiek van ondertekenen te hanteren zoals die hierboven is omschreven.

2.9.4 Indien de Cursist/gemeente de organisatie verzoekt om een urenregistratie, dient de organisatie deze te verstrekken. Teneinde aan deze Norm te kunnen voldoen dient u de aanwezigheidsregistratie te bewaren gedurende de periode dat de Cursist/gemeente een urenregistratie nodig kan hebben om te voldoen aan de verplichtingen uit de Wi2013 of Wi2021, dan wel periodiek een urenregistratie aan de Cursist/gemeente te verstrekken.

4.15 Norm 2.10 Cursusplanning

De cursusplanning wordt door Blik op Werk onder andere gebruikt om het Toezicht in de Klas in te plannen en om onverwachtse bezoeken te brengen. Om de onverwachtse bezoeken onverwachts te laten zijn, zal Blik op Werk op verschillende momenten een cursusplanning opvragen. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat er altijd een bezoek zal volgen. Het periodiek opvragen van de cursusplanning, inclusief de namen van de cursisten, staat als verplichting voor Blik op Werk in de Regeling inburgering beschreven. Norm 2.10.1 betreft een Materiële Norm.

Normen

2.10.1 De organisatie houdt aantoonbaar een inzichtelijke registratie bij van alle ingeplande lessen (een cursusplanning). In deze cursusplanning neemt de organisatie uitsluitend de volgende gegevens op:
- locatie;
- datum (dag en tijdstip) van de les;
- interne groepsaanduiding, wat voor soort les het betreft;
- niveau en of er sprake is van Klassikaal onderwijs of Afstandsonderwijs;
- naam docent;
- namen van de Cursisten per les.

2.10.2 De cursusplanning dient binnen vijf werkdagen na de start van ieder kwartaal en tussentijds als de organisatie een nieuw traject start van dertien weken of langer aan Blik op Werk te worden verstrekt. Daarnaast is de organisatie verplicht om op verzoek van Blik op Werk binnen drie dagen de actuele cursusplanning aan Blik op Werk te verstrekken.

4.16 Norm 2.11 Onderwijsplan

Een onderwijsplan is een belangrijk instrument voor een instelling om medewerkers en Cursisten te informeren over de manier waarop de instelling het onderwijs vormgeeft. Daarnaast geeft het ook houvast voor de instelling zelf om plannen en innovaties te beoordelen in het licht van dat plan. De Auditor checkt tijdens de Audit of het plan aanwezig is. De Auditor kan tijdens een Audit vragen stellen over de inhoud van het plan.

Normen

2.11 Er dient een algemeen onderwijsplan (niet per Cursist individueel) aanwezig te zijn dat minimaal één keer per jaar wordt geactualiseerd. Cursisten dienen kennis te kunnen nemen van het onderwijsplan voordat zij starten met de cursus. Het onderwijsplan dient ten minste het volgende te bevatten:
- missie;
- visie;
- doelgroep;
- groepsgrootte per leerprofiel/leerroute;
- samenstelling van de groep (zitten er in een groep meerdere leerniveaus of leerroutes of juist niet);
- is de groep van start tot eind dezelfde groep of stromen er steeds nieuwe Cursisten in;
- uurprijs per cursusuur voor Cursisten;[20]
- inhoud en lesmethode;
- lesmateriaal;
- aanwezigheid/ mogelijkheid tot gebruik van digitale leermiddelen;
- studieduur;
- studiebelasting;
- begeleiding binnen en buiten de les;
- examens en diploma;
- eventuele nevenactiviteiten voor Cursisten (taalcafe, excursies, taalmaatjes).

4.17 Norm 2.12 Onderwijsfaciliteiten

Onderwijsfaciliteiten zijn alle 'instrumenten' die gebruikt worden om optimaal onderwijs aan te kunnen bieden. Denk daarbij niet alleen aan voldoende tafels en stoelen, een schoolbord, computers, schermen om films of beelden op te vertonen, woordenboeken en een kopieerapparaat, maar ook aan voldoende geventileerde lokalen, deugdelijke toiletten en een koffiehoek.

Normen

2.12 De Keurmerkhouder dient zorg te dragen voor onderwijsfaciliteiten die passend zijn voor het onderwijs dat door de Keurmerkhouder wordt aangeboden.

4.18 Norm 2.13 Wachttijd

Middels de Norm Wachttijd tot start cursus wordt vastgesteld of de organisatie afspraken met betrekking tot de wachttijd tot de start van een cursus met de gemeente, een andere Opdrachtgever en/of Cursist, nakomt. Hieronder staat aangegeven aan welke Norm de organisatie moet voldoen, welke gegevens u moet aanleveren voor de normberekening en hoe wordt berekend of de organisatie aan de normen voldoet.

Normen

2.13 Ten minste 80% van de cursussen is gestart binnen de overeengekomen termijn.

[20] Tarieven voor cursussen die gemeenten inkopen hoeven niet te worden vermeld.

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

2.13.a Het totaal aantal Cursisten dat tijdens de Meetperiode is aangemeld om met de cursus te beginnen.
2.13.b Het aantal Cursisten van 2.13.a dat zelfmelder is.
2.13.c Het aantal Cursisten van 2.13.a waarvoor de cursus tijdens de Meetperiode is gestart.
2.13.d Het aantal Cursisten van 2.13.a voor wie afspraken zijn gemaakt over de maximale tijd tussen aanmelding en start van de eerste activiteit.
2.13.e Aantal Cursisten van 2.13.d waarvoor de activiteit ook daadwerkelijk is gestart binnen de afgesproken tijd.

Normberekening wachttijd
Norm 2.13: Norm 2.13.e, gedeeld door Norm 2.14.d, vermenigvuldigd met 100%

4.19 Norm 2.14 Doorlooptijd cursus

Middels de Norm Doorlooptijd cursus wordt vastgesteld of de organisatie afspraken met de Cursist en/of gemeente of een andere Opdrachtgever over de doorlooptijd nakomt. Deze Norm meet of de afspraken over de cursusduur (de doorlooptijd) zijn nagekomen. Er wordt géén onderscheid gemaakt tussen volledig afgeronde totale cursussen en volledig afgeronde deelcursussen. Deze Norm wordt naar leerprofiel of leerroute gesplitst. Hieronder staat aangegeven aan welke Norm u moet voldoen, welke gegevens u moet aanleveren voor de normberekening en hoe wordt berekend of de organisatie aan de Normen voldoet.

Normen

2.14 Ten minste 80% van de cursussen die zijn uitgevoerd is afgerond binnen de termijn die is overeengekomen.

Aanlevering gegevens doorlooptijd cursus (per leerprofiel (onder de Wi2013) of leerroute (onder de Wi2021)
Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) levert de organisatie de volgende gegevens bij Blik op Werk aan:

2.14.a* Aantal cursussen dat is afgerond (alle afgesproken activiteiten zijn uitgevoerd, er is geen sprake van tussentijds afbreken).
2.14.b* Aantal cursussen dat is afgerond en waarvoor afspraken waren gemaakt over de doorlooptijd.
2.14.c* Aantal cursussen van 2.14.b* dat is afgerond binnen de tijd die met de Cursist of met de gemeente of een andere Opdrachtgever in het (cursus)contract is afgesproken.

* Staat voor leerprofiel en/of leerroute.

Normberekening doorlooptijd cursus
Norm 2.14: Norm 2.14.d, gedeeld door Norm 2.14.c, vermenigvuldigd met 100%.

4.20 Normen Slagingspercentage

Het succesvol afronden van de inburgering is het uiteindelijke doel waarnaar gestreefd wordt. Middels deze Norm worden de slagingspercentages van de organisatie inzichtelijk gemaakt en genormeerd, uitgesplitst naar leerprofielen of leerroutes. In Hoofdstuk 7 wordt uitgelegd dat de organisatie in de Meetperiode minimaal vijf afgeronde Trajecten dient te kunnen Rapporteren van ten minste vijf verschillende Cursisten. De Norm voor de slagingspercentages sluit wat dit aantal betreft daarbij aan.

Hieronder staat aangegeven aan welke Normen de organisatie moet voldoen, welke gegevens de organisatie moet aanleveren voor de normberekening en hoe wordt berekend of de organisatie aan de Normen voldoet. Daarna wordt ingegaan op de factoren waar bij de Audits rekening mee wordt gehouden.

Per Meetperiode wordt gemeten hoeveel Cursisten zijn opgegaan voor de deelexamens van het inburgeringsexamen of het Staatsexamen en welk percentage van de deelexamens bij de eerste of tweede poging is gehaald. Voor deze Norm dienen er ten minste vijf Cursisten op te zijn gegaan voor een of meerdere deelexamens. Voor de volledigheid: slagen bij de eerste of tweede poging is in het kader van het Keurmerk Inburgeren even waardevol. Er wordt over elk deelexamen van elke Cursist gerapporteerd, ongeacht of de cursist het inburgerings- of het Staatsexamen heeft afgelegd, tenzij anders aangegeven. Wanneer er in de maand voor het einde van de Meetperiode nog examens uitgevoerd worden, dan kunnen deze laatste examengegevens door de Auditor alsnog worden toegevoegd.

In de Handleiding Inburgeren 2025 is geen Norm opgenomen voor slagingspercentages voor het examenonderdeel ONA. Wel zullen gegevens over het aantal Cursisten met een afgerond ONA-traject en het aantal 64-uursverklaringen worden opgevraagd.

Norm 2.15 Slagingspercentages leerprofielen (Wi2013)

De Norm is afgeleid van het langjarige landelijk gemiddelde. Per leerprofiel (analfabeet, laag, middelbaar en hoogopgeleid) moet het behaalde slagingspercentage van de organisatie ten minste gelijk zijn aan het landelijk gemiddelde minus vijf procentpunt. Het percentage wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld aan de hand van het landelijk gemiddelde en gecommuniceerd.

Norm Slagingspercentage leerprofielen (Wi2013)

2.15 Per leerprofiel (analfabeet, laag, middelbaar en hoogopgeleid) moet het behaalde slagingspercentage ten minste gelijk zijn aan het elk jaar door Blik op Werk gecommuniceerde percentage.

Aanleveren gegevens slagingspercentage
Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) worden de volgende gegevens bij Blik op Werk aangeleverd:

2.15.a Het totale aantal Cursisten (alle leerprofielen bij elkaar opgeteld) dat voor een of meerdere deelexamens is opgegaan, minimaal vijf NT2-Cursisten bij alleen NT2- of NT2- en ONA-onderwijs of minimaal vijf ONA-Cursisten bij alleen ONA-onderwijs.

Onderstaande Normen worden naar leerprofiel gesplitst:

2.15.b* Aantal deelexamens (exclusief ONA) waarvoor de Cursisten zijn opgegaan ('unieke' deelexamens, geen pogingen).

2.15.c* Aantal deelexamens genoemd onder 2.15.a* dat bij de eerste of tweede poging met goed gevolg is afgelegd (gehaald).

* Staat voor leerprofiel.

ONA

2.15.d* Aantal Cursisten met een afgerond ONA-traject.

2.15.e* Aantal afgegeven ONA 64-uurs verklaringen.

* Staat voor leerprofiel.

Normberekening slagingspercentage

Norm 2.15: Norm 2.15.c*, gedeeld door norm 2.15.b*, vermenigvuldigd met 100% (per leerprofiel).

Norm 2.16 Slagingspercentages B1-route Wi2021

Een reële Norm ten aanzien van de slagingspercentages wordt in de Handleiding Inburgeren 2025 voor de B1-route nog niet vastgesteld. Dit komt doordat er nog te weinig Cursisten in de B1-route een examen hebben afgelegd, waardoor het vaststellen van een representatief slagingspercentage op dit moment nog niet haalbaar is.

In plaats daarvan hanteert Blik op Werk vooralsnog een lage Norm voor het slagingspercentage in de B1-route van 25% voor Cursisten die alle vier de taalexamens (lezen, luisteren, spreken en schrijven) op B1-niveau en het KNM-examen zullen afleggen of hebben afgelegd. Dit percentage zal over de jaren veranderen (en vermoedelijk gaan stijgen) aangezien dit zal worden gebaseerd op het meerjarige landelijke gemiddelde slagingspercentage. De Norm voor de slagingspercentages in de B1-route is wel een Materiële Norm, maar wordt (vooralsnog) niet meegewogen bij de sterrenberekening.

Om een langjarig gemiddelde en dus een representatieve Norm vast te kunnen stellen, heeft Blik op Werk alle gegevens omtrent examenpogingen nodig. Voor de berekening van deze Norm tellen de examens die gedaan worden op A2-niveau en de examens van Cursisten die het ene examen afleggen op A2-niveau en het andere examen op B1-niveau niet mee. Dat betekent dat voor de Norm uitsluitend gegevens gebruikt worden van de cursist die één of meer B1-examens heeft afgelegd (lezen, luisteren, spreken en schrijven) en waarvan de verwachting is dat de Cursist de eventueel resterende taalexamens ook op B1-niveau zal gaan afleggen.[21]

[21] Hierbij speelt geen rol of de Cursist tussentijds ook een examen op A2 heeft afgelegd.

Omdat er nu nog geen zicht is op het percentage Cursisten dat (geheel of gedeeltelijk) zal afstromen naar A2-niveau, wil Blik op Werk nog geen Norm voor het slagingspercentage op A2-niveau geven. Dit om te voorkomen dat er een prikkel ontstaat om Cursisten af te laten stromen ten gunste van het behalen van het slagingspercentage op A2-niveau.

Norm Slagingspercentage B1-route (Wi2021)

2.16 Voor de B1-route moet het behaalde slagingspercentage ten minste gelijk zijn aan 25%.

Aanleveren gegevens slagingspercentage B1-route

Na het beëindigen van de Meetperiode (jaarlijks) worden de volgende gegevens bij Blik op Werk aangeleverd:

2.16.a Het aantal Cursisten dat voor een of meerdere deelexamens is opgegaan op A2- dan wel B1-niveau.

2.16.b Het aantal Cursisten dat voor alle vier de deelexamens B1 (spreken, schrijven, lezen, luisteren) en het KNM-examen is opgegaan.

2.16.c Het aantal Cursisten dat voor alle vier de deelexamens B1 (spreken, schrijven, lezen, luisteren) en het KNM-examen is geslaagd.

2.16.d Aantal deelexamens op B1-niveau waarvoor de Cursisten zijn opgegaan. ('unieke' deelexamens, geen pogingen).

2.16.e Aantal deelexamens genoemd onder 2.16.d dat bij de eerste of tweede poging met goed gevolg is afgelegd (gehaald).

Normberekening slagingspercentage B1-route

Norm 2.16: Norm 2.16.e gedeeld door norm 2.16.d vermenigvuldigd met 100%.

Het voldoen aan de Norm ten aanzien van het slagingspercentage voor Cursisten in de B1-route is een Materiële Norm. Dit betekent dat Blik op Werk bij het niet behalen van de Norm voor het slagingspercentage dient over te gaan tot Schorsing van het Keurmerk Inburgeren. Echter zal Blik op Werk, alvorens over te gaan tot Schorsing van het Keurmerk Inburgeren, de Keurmerkhouder nog wel in de gelegenheid stellen om een plan van aanpak op te stellen. Na goedkeuring van het plan van aanpak door Blik op Werk, kan Blik op Werk de Schorsing van het Keurmerk Inburgeren opheffen. Bij de eerstvolgende Audit dient de Keurmerkhouder wel te voldoen aan de Norm die geldt voor het slagingspercentage.

Norm slagingspercentage Z-route Wi2021

Omdat er geen examens worden afgenomen in de Z-route, is er geen Norm voor de slagingspercentages bij deze route.

Factoren tijdens de Audit

Welke deelexamens tellen mee voor behalen van Norm?

Examenpogingen

Als een Cursist bij een keurmerkhouder twee examenpogingen op eenzelfde deelexamen doet tijdens een

Meetperiode, dan telt alleen de tweede poging mee. Het resultaat voor het Keurmerk Inburgeren staat in elk geval vast na de tweede poging (op een uniek deelexamen). Deze eerste of tweede poging bij de Keurmerkhouder op een uniek deelexamen is een unieke poging. Als de Cursist in de betreffende Meetperiode eenmaal is gezakt voor een onderdeel, maar in de opvolgende Meetperiode zeker een tweede poging doet, dan wordt er alleen in de opvolgende Meetperiode gerapporteerd over het uiteindelijke resultaat op de eerste twee pogingen. Wanneer u, nadat de Cursist in de betreffende Meetperiode is gezakt, niet weet of de Cursist in de opvolgende Meetperiode nog een poging doet, dan wordt er wel gerapporteerd over de eerste poging. Wanneer de organisatie weet dat de Cursist, nadat hij is gezakt, geen tweede poging meer doet, dan wordt er ook over de eerste poging gerapporteerd.

Ook resultaten die zijn behaald op examenpogingen binnen zes maanden na afloop van de cursus, zijn aan de organisatie toe te schrijven. De gevolgen van een wisseling van dienstverleners worden zo voldoende beperkt. De termijnverlenging stimuleert dat examenresultaten worden meegenomen van Cursisten die, nadat zij hun cursus hebben afgerond, lang (moeten) wachten met het doen van examen(s) en eventueel tweede pogingen.

Uittredebewijs
Wanneer de organisatie een uittredebewijs heeft die ondertekend is door de Cursist, worden examenpogingen na twee maanden niet meer meegewogen. Een uittredebewijs is een bewijs dat de Cursist voortijdig, dus niet na afloop van de cursus, het cursuscontract beëindigd heeft. Deze dient door beide partijen ondertekend te worden. Wanneer uit het cursistendossier duidelijk blijkt dat de Cursist nog niet toe was aan een examen, dan neemt de organisatie dit op in het uittredebewijs. In dat geval worden pogingen na de datum van de ondertekening niet meegenomen Wanneer de organisatie kan aantonen dat de Cursist, nadat hij/zij de cursus bij de organisatie heeft gestaakt, elders scholing heeft genoten, dan worden die examenresultaten niet meegenomen, dus ook zonder uittredebewijs.

Is er geen uittredebewijs? Dan wordt een examenpoging die meer dan zes maanden na de laatst bij de organisatie gevolgde les, niet meer toegerekend aan de organisatie.

Gegevens slagingspercentage aantoonbaar
Informatie over het behalen van de deelexamens voor het inburgeringsdiploma en het Staatsexamen NT2 en het uiteindelijke diploma/afronden van de inburgeringsplicht, wordt (op verzoek van de organisatie) door de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) gerapporteerd. De organisatie is verplicht om aan te tonen wat het resultaat op de pogingen is.

Onevenredig veel niet-leerbare Cursisten die wel examen doen
Is de organisatie van mening dat de organisatie onevenredig veel Cursisten heeft die vallen onder de Wi2013, die niet leerbaar blijken, 600 uur les hebben gehad en vier examenpogingen hebben gedaan op alle onderdelen? Dan kan de organisatie dit voor of tijdens de Audit en voorafgaande aan de door Blik op Werk te nemen beslissing schriftelijk kenbaar maken. Dit is uitsluitend mogelijk indien de organisatie de Auditor alvast de dossiers heeft laten controleren. De Auditor kan hierover al wel opmerkingen kwijt in de Auditrapportage.

De Auditor zal hierover een opmerking opnemen in de rapportage en Blik op Werk zal die opmerking meenemen bij de beoordeling. Indien de Auditor vaststelt dat er onevenredig veel Cursisten zijn die niet leerbaar zijn, zal hij/zij daar een opmerking over maken in de rapportage en een opmerking plaatsen over hoe hoog de percentages zouden zijn indien deze groep buiten beschouwing zou worden gelaten.

Wanprestatie door de Cursist
Wanneer een Cursist zijn of haar contractafspraken niet nakomt, dan neemt de organisatie verschillende initiatieven om de Cursist toch aanwezig te laten zijn en/of zijn of haar andere afspraken te laten nakomen.

De organisatie waarschuwt de Cursist dat het niet nakomen van de gemaakte contractafspraken gevolgen kan hebben voor de voortzetting van het cursuscontract. Wanneer deze Cursist geen uittredebewijs ondertekent, kan de organisatie een aangetekende brief sturen, waaraan is toegevoegd een overzicht van de genomen initiatieven om de Cursist toch aanwezig te laten zijn of zijn andere afspraken te laten nakomen. De organisatie mag de overeenkomst, indien de Cursist na het versturen van de aangetekende brief niet alsnog binnen de daarin gestelde termijn naar de lessen komt, per omgaande opzeggen. De organisatie hoeft de Cursist niet aan te leveren voor de resultaatgegevens, maar deze moet wel voor het Tevredenheidsonderzoek aangeleverd worden. De Auditor kan de organisatie vragen om het bewijsmateriaal te tonen, zoals geregistreerde gespreksnotities en waarschuwingen, e-mails en eventueel belafspraken welke de organisatie vastgelegd heeft, en aantekeningen wegens verzuim huiswerk, presentielijsten of gespreksverslagen.

4.21 Norm 2.17 Toezicht in de Klas

De Norm Toezicht in de Klas is de Norm die het meest rechtstreeks kijkt naar de kwaliteit van de Inburgeringscursussen zoals gegeven door de Keurmerkhouders. Zowel het Afstandsonderwijs als het Klassikaal onderwijs worden tijdens deze Audit getoetst. Zie Bijlage 11 voor meer details over het Toezicht in de Klas.

Normen

2.17.1 De organisatie heeft ten minste eens in de twee jaar de BOWKIT in het kader van het zelfmonitoringsproces ingevuld.

2.17.2 De organisatie heeft een Audit Toezicht in de Klas laten uitvoeren. Deze Audit is met minimaal een voldoende afgerond en het oordeel is niet ouder dan vier jaar.

2.17.3 Indien bedoelde Audit niet met een voldoende is afgerond heeft u een plan van aanpak opgesteld, welke akkoord is bevonden door de Auditor.

2.17.4 Indien de organisatie een herinspectie heeft laten uitvoeren, is deze met minimaal een voldoende afgerond.

4.22 Toetsing Hoofdnorm 2 Resultaten

Tijdens de resultatenaudit toetst de Auditor of de organisatie voldoet aan de in dit hoofdstuk opgenomen Normen op basis van de door de organisatie aan Blik op Werk aangeleverde Informatie en gegevens, door documentenonderzoek uit te voeren en door navraag te doen onder de Werknemers en eventueel Cursisten. Meer over de resultatenaudit staat in Hoofdstuk 6. Daarnaast kan de naleving van de Normen uit dit hoofdstuk aan de orde komen tijdens één van de andere in Hoofdstuk 6 opgenomen Audits.

4.23 Sterrenberekening

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

De timing van de resultatenaudit en de Audit Toezicht in de Klas kan in uitzonderlijke gevallen onwenselijke gevolgen hebben voor het aantal sterren in een Meetperiode voor de Keurmerkhouder.

Blik op Werk kan ervoor kiezen het aantal sterren tussentijds te verhogen, wanneer het moment van bedoelde Audits onredelijke, nadelige gevolgen heeft voor het aantal sterren van de Keurmerkhouder. Blik op Werk zal het aantal sterren niet tussentijds verlagen.

HOOFDSTUK 5

Hoofdnorm 3: Tevredenheid

Bij de Hoofdnorm Tevredenheid kijkt Blik op Werk naar hoe de dienstverlening van Keurmerkhouders wordt ervaren. Dit maakt het voor potentiële Cursisten en Opdrachtgevers, zoals gemeenten, inzichtelijk hoe het dienstverleningsaanbod door huidige afnemers wordt ervaren. Bij de toetsing van deze hoofdnorm wordt er gekeken naar de tevredenheid van Cursisten, de eventuele verbeterplannen die de organisatie opstelt ten aanzien van de tevredenheid en de wijze waarop de organisatie met privacy omgaat met betrekking tot het Tevredenheidsonderzoek.

5.1 Norm 3.1 Tevredenheid Cursisten

Met de Norm Tevredenheid Cursisten stelt Blik op Werk vast hoe tevreden de Cursisten zijn over de geleverde dienstverlening. De gebruikte vragenlijsten zijn eigendom van Blik op Werk. Deze zijn in te zien op de pagina 'veel gestelde vragen' in de Portal voor het Tevredenheidsonderzoek. Bij deze Norm wordt het totale gemiddelde gepubliceerd. In deelrapporten kunt u de tevredenheid inzien per doelgroep of per locatie.

Normen

3.1.1 Cursisten geven gemiddeld ten minste het cijfer 6,5.
3.1.2 Er moet een respons zijn van ten minste 10% en een respons van minimaal 5 Cursisten.

Het voldoen aan de Norm 3.1.1 ten aanzien van het Tevredenheidsonderzoek betreft een Materiële Norm. (zie paragraaf 5.6)

5.2 Aanleveren gegevens Cursisten

U dient alle cursisten die lessen gevolgd hebben gedurende de meetperiode aan te leveren in het portal voor het Tevredenheidsonderzoek. U levert alle cursisten aan met zowel een emailadres als telefoonnummer.

U doet dat bijvoorbeeld op de volgende momenten:
- De Cursist heeft 75% van de module doorlopen.
- De Cursist heeft de module afgerond gedurende de Meetperiode en de Cursist start niet binnen vier maanden een nieuwe module bij de organisatie.
- De Cursist beëindigt het Traject voortijdig, bijvoorbeeld wegens verhuizing, ziekte of uit onvrede en de organisatie het Traject voortijdig heeft beëindigd of afgebroken.

Wanneer één van bovenstaande momenten niet van toepassing is op het traject van een cursist, dient u ervoor te zorgen dat uiterlijk voor het einde van de deadline deze cursist in het portal is aangeleverd met zowel een emailadres als telefoonnummer.

De organisatie is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van contactgegevens van Cursisten. Zie voor de deadline van aanleveren Tabel 1 in Hoofdstuk 1 'Deadline aanleveren Tevredenheidsonderzoek'. Voor het aanleveren kunt u het Aanleversjabloon Inburgering gebruiken dat u kunt downloaden in de Portal voor het Tevredenheidsonderzoek. Cursisten dienen door de organisatie te worden geïnformeerd over het Tevredenheidsonderzoek maar de organisatie mag hen niet benaderen over hun eventueel gegeven respons. Alle Cursisten worden structureel en op eenzelfde wijze uitgenodigd. De organisatie dient altijd het e-mailadres, de postcode en telefoonnummer van de Cursisten aan te leveren. Ook dienen er andere gegevens te worden ingevuld, zoals tot welke groep inburgeraars (welk leerprofiel of welke leerroute) de Cursist behoort en op welke locatie de Cursist lessen volgt.

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.

De Cursisten van de alfabetiseringscursussen en de niveaus analfabeet en laagopgeleid (leerprofiel 1 en 2) en de Cursisten uit de Z-route worden telefonisch benaderd voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek. Dit gebeurt middels een representatieve steekproef. Dit zijn maximaal 50 gesprekken in totaal.

Op bow.onderzoek.nl is de Portal voor het Tevredenheidsonderzoek te vinden. Hier kunnen contactgegevens aangeleverd worden, de respons gemonitord en zaken zoals responsverhogende maatregelen aangevraagd worden. Ook staan hier antwoorden op veelgestelde vragen en een handleiding voor het Tevredenheidonderzoek en het gebruik van de Portal.
Vanaf het moment dat de organisatie Cursisten heeft aangeleverd via de Portal, kunnen daar de respons en de resultaten van het onderzoek worden gevolgd. Om de anonimiteit van de Cursisten te borgen, worden resultaten pas getoond bij voldoende deelnemers.

Meerdere vestigingen

Indien de organisatie verschillende vestigingen heeft, dient de organisatie deze te registreren in de Portal voor het Tevredenheidsonderzoek. De organisatie dient bij het aanleveren van de Cursisten per Cursist aan te geven welke vestiging van toepassing is. Naast een totaalrapport voor de organisatie als geheel kan de organisatie na afloop van elke meetperiode ook een deelrapport per vestiging opvragen. Deze uitsplitsing heeft voor de beoordeling geen gevolgen: de organisatie wordt beoordeeld op het totale rapportcijfer. Aan het opvragen van deelrapporten zijn kosten verbonden.

5.3 Respons Cursisten

Mocht de verwachting zijn dat de respons onder Norm 3.1.2 blijft, dan zijn maatregelen noodzakelijk om de respons te verhogen. Een achterblijvende respons kan de organisatie bijvoorbeeld voorkomen door gedurende de Meetperiode:

- Regelmatig de gegevens van Cursisten aan te leveren die daarvoor volgens de aanleverregels in aanmerking komen, bijvoorbeeld eens per maand;
- Een tweede herinnering te versturen per e-mail. Dit kan via de Portal voor het Tevredenheidsonderzoek of door de helpdesk van Panteia hier om te vragen. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden;
- Telefonische benadering van de Cursisten. Hieraan zijn extra kosten verbonden. Telefonische benadering kan worden ingekocht via de Portal of aangevraagd bij de helpdesk van Panteia.

Als aan het eind van de Meetperiode blijkt dat de organisatie niet voldoet aan Norm 3.1.2, dan kan de organisatie:

- Binnen vijf dagen voorafgaand aan de deadline zoals opgenomen in Tabel 1 een verzoek indienen om de Portal langer open te stellen of
- Uiterlijk binnen vijf dagen na de deadline zoals opgenomen in Tabel 1 van aanleveren een verzoek doen om de Portal te heropenen.

Hier zijn kosten aan verbonden. Blik op Werk zal de Portal veertien dagen vanaf de deadline (langer) openstellen. De oplevering van het conceptrapport van het Tevredenheidsonderzoek zal evenredig later plaatsvinden.

Cursisten die niet goed in staat zijn om zelfstandig de vragenlijst in te vullen, mogen de vragenlijst met hulp (van een familielid of vriend/kennis) invullen. Deze begeleiding mag niet worden uitgevoerd door de Keurmerkhouder of een Verbonden Persoon.

Indien de respons van het Tevredenheidsonderzoek onder de Norm blijft, dient de Keurmerkhouder een cliëntenaudit te laten uitvoeren.

5.4 Cliëntenaudit

Tijdens de Cliëntenaudit gaat Panteia in opdracht van de Keurmerkhouder Cursisten telefonisch vragen stellen over hun ervaringen over de dienstverlening van de organisatie. Het gaat bij de Audit om de sterke punten en de verbeterpunten van de organisatie vanuit het oogpunt van de Cursist. Het auditrapport is daarmee voor de beoordeling een volwaardig alternatief voor het Tevredenheidsonderzoek. De kosten hiervoor worden bij de organisatie in rekening gebracht.

Op deze manier kan de Keurmerkhouder toch voldoen aan de responsnorm, of de norm om voor publicatie op de website van Blik op Werk in aanmerking te komen. Er zijn voor de Keurmerkhouder kosten verbonden aan de Cliëntenaudit. Indien er onvoldoende respons is (ten minste 10% en een respons van minimaal 5 Cursisten, zie Norm 3.1.2) en de Keurmerkhouder laat geen Cliëntenaudit uitvoeren, dan voldoet de Keurmerkhouder niet aan Hoofdnorm 3.

Wat houdt de cliëntenaudit in?

De onderzoeker neemt bij vijf (indien er minder dan vijftig afgeronde Trajecten zijn) of tien Cursisten (bij vijftig of meer afgeronde Trajecten) telefonisch een interview af. Dit doet de interviewer aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst. Dit houdt in dat de vragenlijst een leidraad is voor het gesprek en de vragen op basis van de situatie van de persoon, de aangeboden Dienst en het verloop van het gesprek kunnen worden aangepast.

Doel van het gesprek is om boven water te krijgen welke positieve en minder positieve ervaringen de Cursist heeft met de organisatie en de geleverde dienstverlening.

Werkwijze cliëntenaudit

Panteia voert de interviews zelfstandig uit aan de hand van de door de organisatie aangeleverde contactgegevens. De contactgegevens van de Cursisten heeft de organisatie eerder al aangeleverd in de Portal van Panteia. Panteia trekt zelf een aselecte steekproef om tot het aantal benodigde interviews te komen. Hiervoor kunnen zowel mensen benaderd worden die niet eerder hebben meegedaan als mensen die al eerder hebben gerespondeerd.

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 toegepast. Eventuele bijzondere omstandigheden kan de organisatie schriftelijk aan Blik op Werk kenbaar maken. Daarnaast geldt dat Blik op Werk van de Keurmerkhouder verwacht dat de verbeterpunten die voortkomen uit de Audit worden opgepakt. Dit wordt tijdens de resultatenaudit over het volgende Meetjaar getoetst.

5.5 Norm 3.2 Verbeteracties tevredenheid Cursisten

De Auditor valideert het rapport door vast te stellen of daadwerkelijk alle Cursisten zijn uitgenodigd die hiervoor toestemming hebben gegeven. Wanneer niet alle Cursisten toestemming hebben gegeven, controleert de Auditor of vastgelegd is dat zij geen toestemming hebben gegeven.
Indien er is voldaan aan Norm 3.1.1, kunnen er door de Auditor alsnog verbeterpunten worden vastgesteld.

Normen

3.2 Indien er verbeterpunten worden vastgesteld door de Auditor, wordt in de opvolgende meetperiode beoordeeld of de eventuele aanbevelingen van het voorafgaande jaar naar behoren zijn uitgevoerd.

5.6 Afwijkingen norm Tevredenheidsonderzoek

Het voldoen aan de Norm 3.1.1 ten aanzien van het Tevredenheidsonderzoek betreft een Materiële Norm. Blik op Werk dient bij het niet behalen van deze Norm in beginsel over te gaan tot Schorsing van het Keurmerk Inburgeren. In het geval van het niet behalen van deze Norm stelt Blik op Werk de Keurmerkhouder eerst in de gelegenheid een plan van aanpak op te stellen en gaat niet direct over tot Schorsing van het Keurmerk Inburgeren. De Keurmerkhouder krijgt een termijn van 4 weken voor het indienen van het plan van aanpak. Uiterlijk vier weken na ontvangst wordt het plan van aanpak beoordeeld. De beoordeling van het plan van aanpak en de mate waarin de Norm tevredenheid is geschonden, bepalen of er al dan niet onmiddellijk tot Schorsing wordt overgegaan en de eventuele duur van de Schorsing. Bij de eerstvolgende Audit dient de Keurmerkhouder wel te voldoen aan de Norm Tevredenheid. Voldoet de Keurmerkhouder bij de eerstvolgende Audit opnieuw niet aan de Norm Tevredenheid, dan zal Blik op Werk direct overgaan tot Schorsing van het Keurmerk Inburgeren.

5.7 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 op de website van Blik op Werk geplaatst wanneer ten minste vijf respondenten hebben deelgenomen aan het onderzoek. De resultaten blijven echter wel in het rapport staan en zijn via de persoonlijke bedrijfspagina van de 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 de volgende tabel is aangegeven hoeveel respons nodig is voor het publiceren van een cijfer. Bij de beoordeling over de toekenning of het behouden van het Keurmerk, speelt deze publicatienorm geen rol.

Tabel 2: 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.

5.8 Norm 3.3 Privacy

De organisatie respecteert de privacy van de Cursisten en daarom zal de organisatie geen contact opnemen met hen naar aanleiding van de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek.

Normen

3.3.1 De organisatie heeft geen contact opgenomen met de Cursisten naar aanleiding van het door hen ingevulde Tevredenheidsonderzoek.

3.3.2 De organisatie heeft de verbeterpunten die zijn vastgesteld door de Auditor in de voorgaande Meetperiode, uitgevoerd in de opvolgende Meetperiode.

HOOFDSTUK 6

Wijze van toetsing

Binnen het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) wordt op verschillende momenten, verwacht en onverwachts, getoetst of de organisatie voldoet aan de Normen. Dit hoofdstuk biedt een overzicht van de controles en Audits die in het kader van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) kunnen worden uitgevoerd.[22] Deze Audits en controles vinden ofwel standaard en regelmatig plaats, zoals de resultatenaudit of Toezicht in de Klas ofwel vinden steekproefsgewijs plaats of naar aanleiding van signalen die Blik op Werk ontvangt. Audits kunnen door externe en onafhankelijke partijen worden uitgevoerd of door Blik op Werk. De organisatie dient er rekening mee te houden dat het verplicht is om alle gegevens en de voor het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) van belang zijnde administratie ten minste te bewaren zolang als dat dit nodig is voor de Audits die in dit hoofdstuk staan beschreven. De organisatie is verplicht om alle in dit hoofdstuk omschreven Audits en controles te laten uitvoeren en haar volledige medewerking hieraan te verlenen.

6.1 De resultatenaudit

Om alle door de organisatie aangeleverde gegevens goed te kunnen toetsen, werkt Blik op Werk bij de resultatenaudit 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 Inburgeren zoals door Blik op Werk vastgesteld. Tijdens de resultatenaudit zal de Auditor naast het oordeel over (de kwaliteit van) de organisatie ook een oordeel vormen over de financiën van de organisatie. Hierbij wordt gekeken of de financiële administratie in overeenstemming is met de cursistenadministratie en, indien van toepassing, de afgegeven urenverklaringen.

Wie zijn de certificerende instellingen (CI's)?

Blik op Werk heeft met drie CI's een raamovereenkomst gesloten, te weten KIWA N.V., Het Keurmerkinstituut, en EIK Certificering. De organisatie kan meerdere van deze CI's benaderen met het verzoek een offerte uitte brengen.

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

6.1.1 Hoe wordt de Audit uitgevoerd?

Stap 1: Inplannen afspraak

Om de resultatenaudit uit te kunnen voeren, wordt de organisatie acht weken voor het einde van de 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.

Stap 2: Aanleveren gegevens

Voordat de Audit kan plaatsvinden, levert de organisatie gegevens aan via de Keurmerk-applicatie. Drie weken voor het einde van de Meetperiode stuurt Blik op Werk de organisatie een persoonlijke link toe die tot drie weken na het einde van de Meetperiode openstaat. De organisatie heeft daarmee zes weken de tijd om de gegevens aan te leveren.

Stap 3: Uitvoeren van de Audit

Wanneer de organisatie een afspraak heeft ingepland met de Auditor, komt deze op de afgesproken dag bij de organisatie op bezoek. Tijdens dit bezoek neemt de Auditor het resultatenrapport met de organisatie door en de daarbij horende administratie. Daarnaast loopt de Auditor alle Normen van het Keurmerk Inburgeren na. De Auditor bezoekt de organisatie en interviewt één of meerdere personen van de organisatie. Daarnaast wordt er gekeken naar de behaalde resultaten en wordt er steekproefsgewijs, door inzage in relevante documenten, de contracten, het klantvolgsysteem, cursusadministratie en door middel van gesprekken met werknemers, gekeken naar de wijze waarop gegevens intern worden geregistreerd en contractafspraken worden geïnterpreteerd.

Stap 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 de organisatie aan de Normen voldoet.

[22] De verschillende controles kunnen, indien door Blik 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 Blik op Werk of de Auditor daarover met u contact opnemen.

Stap 5: Beoordeling door Blik op Werk
De Auditrapportage wordt door de Auditor per e-mail aan de organisatie en Blik op Werk toegezonden. 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.

Stap 6: Terugkoppeling
Blik op Werk beoordeelt de Auditrapportage en koppelt haar bevindingen aan de organisatie terug. Voor meer informatie over de mogelijke uitkomsten van de beoordeling zie Hoofdstuk 7.

6.1.2 Hoe om te gaan met geconstateerde kleine afwijkingen bij de resultatenaudit?

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 kan de organisatie deze ontbrekende of incorrecte gegevens schriftelijk overleggen of wordt er een nieuwe afspraak met de Auditor ingepland. De Keurmerkhouder dient er zorg voor te dragen dat een re-audit uiterlijk twee maanden na de eerste Audit plaatsvindt. Wanneer de Keurmerkhouder niet meewerkt aan deze re-audit kan het Keurmerk Inburgeren niet beoordeeld worden. Voor houders van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd betekent dit dat het Keurmerk Inburgeren niet kan worden toegekend. Voor Keurmerkhouders houdt dit in dat zij een Waarschuwing krijgen of dat uiteindelijk hun Keurmerk Inburgeren zal worden geschorst of ingetrokken.

Indien tijdens de Audit signalen en/of afwijkingen worden geconstateerd ten aanzien van de financiën of urenverklaringen, dan wordt er een additionele, losstaande, financiële Audit gepland. Deze wordt ingezet om Opdrachtgevers en subsidieverstrekkers de zekerheid te bieden dat gelden doelmatig en rechtmatig worden besteed. Blik op Werk is in dat geval tevens bevoegd het Keurmerk Inburgeren te schorsen.

6.1.3 Financieel toezicht als onderdeel van de resultatenaudit

Onderstaand is een indicatie van de documenten voor het financiële toezicht die tijdens de resultatenaudit door de Auditor kunnen worden opgevraagd:

- Cursistdossiers;
- Cursistenadministratie;
- Ontwikkeling van Cursisten;
- Verwachtingen m.b.t. benodigde duur van de begeleiding/opleiding;
- Resultaat van de begeleiding of opleiding;
- Contracten en/of doel van de cursus;
- Financiële administratie, transparante, deugdelijke en herleidbare boekhouding;
- Balans en verlies/winstrekening;
- Facturen voor opdrachten (indien ongespecificeerd moet een toelichting geven worden op de totstandkoming van het gefactureerde bedrag);
- (Inkoop)facturen o.a. voor ingehuurd personeel, gehuurde (les)locaties, aangeschafte (cursus)materialen en andere inkopen t.b.v. de begeleiding;
- Bankgegevens en het grootboek (incl. grootboekkaarten): bankafschriften en kasadministraties voor het vaststellen van geldstromen;
- Loonadministratie;
- Intaketoetsen;
- Lesroosters, leslocaties, urenregistratie en urenverklaringen;
- Aanwezigheidsregistraties van cursussen opgesteld en ondertekend volgens de Norm.

6.1.4 Mogelijkheid tot vrijstelling voor de resultatenaudit

De organisatie kan in cyclusjaar vier mogelijk aanspraak maken op een vrijstelling voor de resultatenaudit. De organisatie hoeft een vrijstelling niet zelf aan te vragen, Blik op Werk neemt contact met de organisatie op wanneer die in aanmerking komt voor een vrijstelling.

Vierdejaars vrijstelling

In cyclusjaar vier kan de organisatie een vrijstelling voor de resultatenaudit toegekend krijgen. Blik op Werk zal na afloop van cyclusjaar vier beoordelen of de organisatie in aanmerking komt voor voor deze vrijstelling. Hiervoor hoeft de organisatie geen aanvraag (meer) in te dienen. Blik op Werk kan de vrijstelling toekennen indien de organisatie aan onderstaande eisen voldoet:

- In de eerste drie jaren van de meetcyclus is aan alle Normen voldaan (zonder re-audit, aantekeningen, Waarschuwing of andere bijzonderheden).
- Deelnemers aan het Tevredenheidsonderzoek zijn iedere Meetperiode tijdig en compleet aangeleverd.
- Het Keurmerk Inburgeren is niet geschorst of ingetrokken geweest.

Vervolgens zorgt de organisatie over cyclusjaar vier voor de volgende zaken:

- De organisatie heeft alle Cursisten 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.
- De facturen van Blik op Werk zijn voldaan.

Vervolgens vindt de beoordeling door Blik op Werk plaats. Bij toekenning van de vrijstelling ontvangt de organisatie binnen twee weken na het aanleveren van de resultaatgegevens een besluit.
Wanneer Blik op Werk besluit geen vrijstelling van de resultatenaudit te verlenen of indien de gegevens niet op tijd zijn aangeleverd, ontvangt de organisatie het verzoek om een Audit in te plannen.

6.2 Het Toezicht in de Klas

6.2.1 De Audit

De Audit Toezicht in de Klas wordt uitgevoerd door een in het toetsen van didactiek en cursistenbegeleiding gespecialiseerde Auditor. Dit kan een Auditor van ITTA; Kennisinstituut voor Taalontwikkeling, van Blik of Werk of van een andere door Blik op Werk ingeschakelde partij zijn. Eén keer per vier jaar worden taalscholen gecontroleerd op de kwaliteit van hun Inburgeringscursussen via 'Toezicht in de Klas' (TidK). Dit leidt tot een beoordeling van de inhoudelijke kwaliteit van het aanbod en de cursistenbegeleiding. De Audit Toezicht in de Klas bestaat uit (1) een beoordeling door een (externe) Auditor en (2) een zelfbeoordeling waarin de taalschool haar eigen aanbod beoordeelt.

De Audit wordt uitgevoerd aan de hand van 28 criteria die betrekking hebben op didactiek en cursistbegeleiding. Bij Toezicht in de Klas wordt gebruik gemaakt van het instrument 'de BOWKIT'. De Auditor plant een afspraak met de organisatie in voor de Audit. Indien de organisatie geen medewerking verleent aan de Audit Toezicht in de Klas, zal Blik op Werk de kosten van de Audit in rekening brengen bij de organisatie. De Auditor baseert het oordeel over het aanbod op basis van de informatie die het Toezicht in de Klas heeft opgeleverd: het gesprek met het management, de aangeleverde documenten, de lesobservatie(s), het gesprek met de docent(en) en de Cursisten. De Auditor voert de oordelen over het aanbod in de BOWKIT. De BOWKIT genereert vervolgens automatisch of het aanbod voldoende goed is vormgegeven.

Naast de beoordeling door een (externe) Auditor is een onderdeel van Toezicht in de Klas het bekijken van de zelfbeoordeling. Hierbij bekijkt de Auditor of de zelfbeoordeling overeenkomt met de bevindingen. Voor deze zelfbeoordeling vult de organisatie minstens één keer per twee jaar ook zelf de BOWKIT in.

In Bijlage 11 staat meer uitleg over Toezicht in de Klas. Op de website blikopinburgering.nl en in de BOWKIT staat de Handreiking Toezicht in de Klas. Hierin staat meer informatie over onder andere de zelfevaluatie, de Audit, hoe de weging tot stand komt, de wijze waarop de rapportage wordt samengesteld en de herinspectie.

6.2.2 De herinspectie

Indien uit de rapportage de eindconclusie volgt dat de taalschool onvoldoende scoort op de Audit Toezicht in de Klas, en daarmee niet voldoet aan Norm 2.17, dient de organisatie binnen vier weken na ontvangst van de rapportage een verbeterplan in te leveren en gaat de organisatie werken aan de verbetering van het onderwijs. In de hoofdregel binnen 6 maanden en uiterlijk binnen 9 maanden na de Audit Toezicht in de Klas, komt de Auditor, opnieuw langs om tijdens een tweede Audit Toezicht in de Klas (de herinspectie) te beoordelen of de kwaliteit van het onderwijs voldoende verbeterd is. Ook beoordeelt de Auditor of de eventuele verbeterplannen en -acties goed ingebed zijn in de organisatie. Aan deze Audit zijn extra kosten verbonden. Indien de organisatie geen of niet tijdig een verbeterplan oplevert of bij de Audit blijkt dat de verbeteringen niet of niet voldoende zijn doorgevoerd of tijdens de Audit blijkt dat de didactiek of cursistenbegeleiding anderszins onvoldoende zijn, zal Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren intrekken.

Bij een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd is er geen mogelijkheid voor het opstellen van een verbeterplan. De kwaliteit van het onderwijs en de cursistenbegeleiding betreffen de kern van de dienstverlening van de Keurmerkhouder. Een houder van het Keurmerk Inburgeren heeft in het verleden al aangetoond te voldoen aan deze pijler van het Keurmerk, waardoor er ruimte is om (afhankelijk van de omstandigheden van het geval) een herkansing te geven. Bij een houder van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd is dat niet het geval, waardoor Blik op Werk van oordeel is dat, indien dit voor de Cursisten van groot belang zijnde onderdeel kwalitatief onvoldoende is, een Intrekking van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd op zijn plaats is. Blik op Werk zal om die reden direct overgaan tot het intrekken van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd.

6.3 Het tevredenheidsonderzoek

De Hoofdnorm Tevredenheid wordt gemeten middels het Tevredenheidsonderzoek: een digitale vragenlijst die online of eventueel telefonisch wordt afgenomen. Bij het Keurmerk Inburgeren geldt de verplichting om het Tevredenheidsonderzoek uit te laten voeren door het onafhankelijke onderzoeksbureau Panteia. Hiervoor is gekozen omdat het meten van tevredenheid vraagt om een uniforme wijze van uitvragen door een organisatie die gespecialiseerd is in deze onderzoeken. Daarom kan de organisatie niet zelf kiezen welke organisatie het Tevredenheidsonderzoek uitvoert. De communicatie met Panteia loopt via de Portal waar de Keurmerkhouder een inlog voor krijgt.

Meer informatie over het Tevredenheidsonderzoek staat in Hoofdstuk 5.

6.4 Aanvullende controles en Audits

In deze paragraaf wordt ingegaan op de aanvullende controles en Audits die worden uitgevoerd bij houders van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).

6.4.1 Onverwachts bezoek Blik op Werk

Blik op Werk kan een onverwachts bezoek aan de organisatie (laten) brengen om te controleren of signalen van Onregelmatigheden op waarheid berusten, te controleren op kwaliteitskenmerken, besteding van rechtmatigheid van de DUO- of overheidsgelden en/of de organisatie de Handleiding Inburgeren correct nakomt. Van een onverwachts bezoek zal een Auditrapportage worden opgesteld. Een onverwachts bezoek kan ook zonder signalen van Onregelmatigheden worden ingepland, bijvoorbeeld op basis van een steekproef. Indien gewenst kan Blik op Werk besluiten om het moment van het onverwachtse bezoek vooraf aan u aan te kondigen. Blik op Werk heeft beleid geformuleerd over dit onverwachts bezoek. Dit is te vinden in Bijlage 12. Indien uit het bezoek blijkt dat de organisatie de Handleiding Inburgeren correct heeft opgevolgd, zal Blik op Werk hiervoor geen kosten in rekening brengen. Echter, indien er sprake is van Onregelmatigheden en/of dat de organisatie de Handleiding Inburgeren niet correct nakomt en/of indien u geen medewerking verleent, zijn de kosten voor het bezoek wel voor rekening van de organisatie. Als tijdens een bedrijfsbezoek vermoedens van Onregelmatigheden ontstaan, twijfels over de rechtmatige besteding van overheidsgeld (waaronder de DUO-lening) of over de naleving van de Normen, is Blik op Werk bevoegd op uw kosten een nader onderzoek te laten uitvoeren. Gedurende de periode van dit onderzoek zal Blik op Werk overgaan tot Schorsing van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).

6.4.2 Financiële audit

Blik op Werk is bevoegd om een losstaande financiële Audit uit te voeren of te laten uitvoeren. Dit is mogelijk in de volgende situaties:

1. Indien uit de resultatenaudit blijkt dat er aanleiding is om een financiële Audit uit te laten voeren;
2. Indien de organisatie beschikt over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd;
3. Indien er signalen zijn over onjuiste of onrechtmatige besteding van overheidsgeld, subsidies en/of DUO-leningen, dan wel bij twijfel over rechtmatig afgegeven urenverklaringen of urenregistraties voortvloeiende uit de Inburgeringscursus;
4. Indien er signalen zijn dat er in strijd met de Handleiding Inburgeren wordt gehandeld of indien er signalen zijn dat er sprake is van Onregelmatigheden.

Indien Blik op Werk besluit een financiële Audit te laten uitvoeren, is Blik op Werk bevoegd om de kosten daarvan bij de organisatie in rekening te brengen. Onderstaand is een indicatie van de documenten die tijdens de (losstaande) financiële Audit door de Auditor kunnen worden ingezien.[23]

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

Voorts is de organisatie verplicht de Auditor inzage te geven in de registraties en administraties van en over de cursussen/Trajecten en Cursisten, waaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot:

- Cursusplanning;
- Aanwezigheidsregistraties opgesteld en ondertekend volgens de Norm;
- Klantvolgsystemen;
- Contracten met Cursisten;
- Urenregistraties en urenverklaringen;
- Intaketoetsen;
- Facturen.

Wanneer de Auditor bevindingen in de Auditrapportage heeft opgenomen, is Blik op Werk bevoegd de Auditrapportage met de Inspectie SZW, DUO en de Belastingdienst te delen. Mocht tijdens de bespreking van de Auditrapportage van de Financiële Audit blijken dat de organisatie het niet eens is met de rapportage en indien de organisatie dit voldoende aannemelijk kan maken, dan wel indien tijdens de bespreking van bedoelde Auditrapportage nieuwe feiten op tafel komen, dan is Blik op Werk bevoegd om een tweede financiële toetsing te laten uitvoeren. In dat geval zal het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) geschorst worden gedurende de periode van de tweede financiële toetsing en de afhandeling van de Auditrapportage door Blik op Werk. Blik op Werk zal de kosten voor de tweede financiële toetsing vooraf bij de organisatie in rekening brengen.

6.4.3 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 één van de eerder in dit hoofdstuk genoemde Audits daar aanleiding toe geven. Blik op Werk is bevoegd de kosten van dit onderzoek bij de organisatie in rekening te brengen. Blik op Werk is voorts bevoegd om het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) te schorsen gedurende de periode van het onderzoek van de forensisch accountant en de afhandeling van het rapport door Blik op Werk.

6.4.4 Witness audit bij een Auditor

Blik op Werk controleert de uitvoering van de Auditors van certificerende instellingen via witness audits. Hierbij loopt een Blik op Werk medewerker mee met de Auditor. Deze witness audits worden gedaan om de kwaliteit van de uitvoering van de Audits te bewaken en toe te zien op een eenduidige en betrouwbare uitvoering. Indien er ten tijde van de resultatenaudit een witness audit plaatsvindt, wordt dit in principe van tevoren aangekondigd. De planning van deze audits wordt kort van tevoren bekend. Hier dient de organisatie aan mee te werken.

[23] De organisatie is verplicht om de Auditor inzage in de volledige (financiële) administratie van de organisatie te geven.

HOOFDSTUK 7

Controle door Blik op Werk

Blik op Werk controleert of de organisatie voldoet aan de Normen voor het Keurmerk Inburgeren. De organisatie komt in aanmerking voor een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd wanneer de organisatie voldoet aan de daarvoor geldende eisen. Wanneer de organisatie vervolgens in de Meetperiode voldoet aan de Normen, komt de organisatie in aanmerking voor het Keurmerk. Blik op Werk heeft de bevoegdheid om, wanneer de organisatie niet (meer) voldoet aan de Normen, de organisatie te waarschuwen, het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) te schorsen of in te trekken. In paragraaf 7.1 worden de situaties beschreven waarin het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd wordt toegewezen dan wel afgewezen. In paragraaf 7.2 wordt uitgelegd in welke gevallen het Keurmerk Inburgeren, na de periode van het toegekend zijn van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, al dan niet wordt toegekend. In de daarop volgende drie paragrafen komen achtereenvolgens de Waarschuwing, de Schorsing en de Intrekking aan de orde. Daarna worden het plan van aanpak, de nieuwe aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd en het bezwaar en beroep nader toegelicht.

7.1 Toekenning/afwijzing Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd

7.1.1 Toekenning

Indien de organisatie aan de eisen voldoet om in aanmerking te komen voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd (zie paragraaf 2.2), dan zal Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd aan de organisatie toekennen. Blik op Werk is bevoegd om aan uw Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd nadere voorschriften of beperkingen te verbinden en om van de organisatie te verlangen dat de organisatie voorafgaande aan de toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd een nadere verklaring aflegt (voor nadere informatie zie paragraaf 2.2).

Het gevolg van toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd is dat de organisatie met ingang van de door de organisatie gekozen, en door Blik op Werk geaccordeerde, Meetperiode de beschikking krijgt over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd.

De organisatie ontvangt van Blik op Werk een kennisgeving waaruit blijkt dat de organisatie beschikt over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. Het is de organisatie tevens toegestaan om zich tegenover derden (op uw website, in uw correspondentie of anderszins) te presenteren als houder van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. Blik op Werk zal ook op haar website vermelden dat de organisatie de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd.

7.1.2. Afwijzing

Indien de organisatie niet aan de eisen voldoet om in aanmerking te komen voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, dan zal Blik op Werk uw aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd afwijzen.
Ook zal Blik op Werk uw aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd afwijzen indien de organisatie niet (volledig) aan de betalingsverplichtingen ten opzichte van Blik op Werk heeft voldaan.
Indien, nadat een eerdere aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd is afgewezen, een nieuwe aanvraag tot toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd bij Blik op Werk wordt ingediend, is Blik op Werk bevoegd om de nieuwe aanvraag af te wijzen indien er geen sprake is van nieuwe feiten of veranderde omstandigheden.

7.2 (Niet-)Toekenning Keurmerk Inburgeren na Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd

7.2.1 Toekenning

Indien de organisatie de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd zal Blik op Werk tegen het einde van de periode van uw Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd ambtshalve besluiten of de organisatie voldoet aan alle Normen om in aanmerking te komen voor het Keurmerk Inburgeren (zie Hoofdstuk 3, 4 en 5). Om Blik op Werk in staat te stellen voornoemde ambtshalve beslissing uit te kunnen voeren, dient de resultatenaudit en het Tevredenheidsonderzoek tijdig te zijn uitgevoerd. Het is de verantwoordelijkheid van de organisatie dat dit tijdig gebeurt. Als de organisatie voldoet aan al deze Normen, dan zal Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren aan de organisatie toekennen. Het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd verloopt van rechtswege.

Om in aanmerking te komen voor het Keurmerk Inburgeren dient de organisatie in de Meetperiode ten minste vijf afgeronde Trajecten te kunnen Rapporteren van ten minste vijf verschillende Cursisten. Wanneer de organisatie over de Meetperiode, waarover het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd aan de organisatie is toegekend, onvoldoende Trajecten heeft kunnen

afronden, dient er wel een Audit en een Tevredenheids-onderzoek plaats te vinden, maar komt de organisatie niet in aanmerking voor toekenning van het Keurmerk Inburgeren.

Blik op Werk heeft in dat geval de mogelijkheid de periode waarin het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd aan de organisatie is toegekend, te verlengen met maximaal zestien maanden. Om te beoordelen of de organisatie voor deze verlenging in aanmerking komt, vindt een beoordeling plaats op basis van de Auditrapportage. Voldoet de organisatie op grond van de Auditrapportage aan Hoofdnorm 1 én voldoet de organisatie aan de Normen van het Tevredenheidsonderzoek, dan zal Blik op Werk de Meetperiode waarin het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd aan de organisatie is toegekend met maximaal zestien maanden verlengen. Blik op Werk is bevoegd om aan deze verlenging nadere voorschriften of beperkingen, danwel verplichtingen te verbinden. Heeft de organisatie in deze opeenvolgende Meetperiode nogmaals onvoldoende afgeronde Trajecten, dan kan Blik op Werk niet nogmaals de periode waarover de organisatie de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd verlengen.

Het gevolg van toekenning van het Keurmerk Inburgeren is dat de organisatie met ingang van de periode volgend op de Meetperiode waarin de organisatie beschikt over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd de beschikking krijgt over het Keurmerk Inburgeren voor onbepaalde tijd.

De organisatie ontvangt van Blik op Werk een certificaat en een gevelbordje waaruit blijkt dat deze beschikt over het Keurmerk Inburgeren. Het is de organisatie tevens toegestaan om zich tegenover derden (op haar website, in haar correspondentie of anderszins) te presenteren als Keurmerkhouder. Blik op Werk zal ook op haar website vermelden dat de organisatie de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren. Op de website van Blik op Werk worden de resultaten gepubliceerd van de Auditrapportage en het Tevredenheidsonderzoek.

7.2.2 Niet-toekenning

Indien de organisatie de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd én de organisatie tijdig een resultatenaudit en Tevredenheidsonderzoek heeft laten uitvoeren, wordt aan het einde van de looptijd van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd ambtshalve beoordeeld of de organisatie voldoet aan alle Normen (zie Hoofdstuk 3, 4 en 5). Als de organisatie niet voldoet aan al deze Normen dan zal Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren niet aan de organisatie toekennen.

Ook zal Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren niet aan de organisatie toekennen indien de organisatie in de periode waarin het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd aan de organisatie is toegekend, ook na de eventueel verleende verlenging van maximaal zestien maanden, de organisatie over de Meetperiode over minder dan vijf afgeronde Trajecten kan Rapporteren van ten minste vijf verschillende Cursisten, of wanneer de organisatie niet (volledig) aan de betalingsverplichtingen ten opzichte van Blik op Werk heeft voldaan.

Als de organisatie de resultatenaudit en/of het Tevredenheidsonderzoek niet of niet tijdig (zie tabel 1) heeft laten uitvoeren, dan zal Blik op Werk geen ambtshalve besluit over de toekenning van het Keurmerk Inburgeren kunnen nemen en loopt uw Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd af. Blik op Werk stelt u hiervan op de hoogte.

Het gevolg van niet-toekenning van het Keurmerk Inburgeren en/of het aflopen van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd is dat de organisatie geen beschikking krijgt over het Keurmerk Inburgeren en dat de organisatie vanaf de datum van niet-toekenning van het Keurmerk Inburgeren, danwel vanaf de datum waarop uw Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd is afgelopen:

- Niet langer beschikt over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd;
- Niet langer zichtbaar is als houder van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd op de website van Blik op Werk;
- Niet langer gerechtigd is het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd te voeren;
- Niet langer bevoegd is zich tegenover derden (op uw website, in uw correspondentie of anderszins) te presenteren als houder van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd;
- Het certificaat en gevelbordje aan Blik op Werk dient te retourneren.
- Niet langer gerechtigd is om een Cursus NT2 en/of ONA te geven aan Cursisten, die voor de financiering van hun cursus gebruik maken van een DUO-lening of aan Cursisten voor wie de Cursus NT2 door de gemeente wordt bekostigd;
- Binnen 5 werkdagen haar Cursisten schriftelijk dient te informeren over de niet-toekenning van het Keurmerk Inburgeren, danwel het aflopen van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd;
- Cursisten die voor de financiering van hun cursus gebruik maken van een DUO-lening moet doorverwijzen naar een school die de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).

Blik op Werk heeft in ieder geval als uitgangspunt dat zij geen (nieuw) Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd toekent, indien u of een aan u Verbonden Persoon reeds Keurmerkhouder is of is geweest. Indien u of een aan u Verbonden Persoon reeds Keurmerkhouder is geweest, dient u dit kenbaar te maken en de nieuw gebleken feiten en veranderende omstandigheden te vermelden bij uw aanvraag. Naast dat er sprake dient te zijn van nieuw gebleken feiten en veranderende omstandigheden, dient de organisatie te voldoen aan de eisen voor het verkrijgen van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd en dient u in dat geval tevens een plan van aanpak op te stellen (zie paragraaf 7.6).

7.3 Waarschuwing

7.3.1 Waarschuwing/periode voor herstel

Indien de organisatie niet voldoet aan de Normen, kan Blik op Werk de organisatie nog een extra kans geven. Blik op Werk definieert dat als waarschuwen. In dat geval wordt de organisatie aangemaand om alsnog aan de Normen te voldoen. Bij het niet voldoen aan een Materiële Norm of indien de organisatie de beschikking heeft over een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd kan Blik op Werk direct [24] tot Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) overgaan in plaats van overgaan tot Waarschuwing.
Indien uit de resultatenaudit blijkt dat de organisatie niet voldoet aan de Normen, zal Blik op Werk de organisatie waarschuwen en in de gelegenheid stellen om alsnog aan de Normen te voldoen, tenzij de organisatie in aanmerking komt voor compensatie.

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

Lukt het de organisatie niet om in de volgende Meetperiode weer aan de Norm(en) te voldoen, dan zal Blik op Werk overgaan tot Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Inburgeren. Gedurende de periode van Schorsing heeft u de gelegenheid alsnog aan de Norm(en) te voldoen. Voldoet u aan het einde van de Schorsing nog steeds niet aan de Norm(en) dan zal Blik op Werk overgaan tot Intrekking van het Keurmerk Inburgeren.

7.3.2 Compensatieregeling slagingspercentages

Indien de organisatie de beschikking heeft over een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, dan komt die niet voor compensatie van de slagingspercentages in aanmerking. Een organisatie met het Keurmerk Inburgeren heeft in het verleden al aangetoond aan de slagingspercentages te voldoen, waardoor er ruimte is om een herkansing te geven. Bij een houder van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd is dat niet het geval, waardoor compensatie voor de slagingspercentages niet aan de orde is.

Het is mogelijk om voor compensatie in aanmerking te komen indien de organisatie meerdere leerprofielen aanbiedt. In dat geval mag de organisatie bij één leerprofiel onder de Norm scoren. Eén en ander wordt per geval beoordeeld. Bij de compensatieregeling geldt dat in de volgende Meetperiode weer aan de Normen moet worden voldaan.

Wanneer de organisatie in aanmerking komt voor compensatie, dan geldt dat Blik op Werk geen vrijstelling zal verlenen voor het uitvoeren van de resultatenaudit in cyclusjaar vier. De voorschriften voor het aanvragen van een vrijstelling voor de resultatenaudit in cyclusjaar vier staan beschreven in paragraaf 6.1.4.

Voldoet de organisatie niet aan de Normen voor de slagingspercentages en komt de organisatie niet in aanmerking voor compensatie, dan kan Blik op Werk de organisatie waarschuwen, tenzij de organisatie de beschikking heeft over een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd.

7.3.3 Coulance bij onvoldoende trajecten

Indien de organisatie de beschikking heeft over een Keurmerk Inburgeren, dan kan de organisatie eens in de vier jaar een beroep doen op coulance bij onvoldoende trajecten. Om de Normen uit Hoofdnorm 2: Resultaten te kunnen laten auditen dient de organisatie in de Meetperiode ten minste vijf afgeronde Trajecten te kunnen rapporteren van ten minste vijf verschillende Cursisten. Wanneer de organisatie over de Meetperiode onvoldoende Trajecten heeft kunnen afronden, dient er wel een Audit en een Tevredenheidsonderzoek plaats te vinden.

Blik op Werk heeft in dat geval eens in de vier jaar de mogelijkheid om coulance te betrachten en niet over te gaan tot het geven van een Waarschuwing of tot Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Inburgeren. Om te beoordelen of de organisatie voor deze coulance in aanmerking komt, vindt een beoordeling plaats op basis van de Auditrapportage. Voldoet de organisatie op grond van de Auditrapportage aan Hoofdnorm 1 én voldoet de organisatie aan de Normen van het Tevredenheidsonderzoek, dan zal Blik op Werk niet overgaan tot het geven van een Waarschuwing of tot Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Inburgeren. Blik op Werk is bevoegd om aan deze coulance nadere voorschriften of beperkingen, danwel verplichtingen te verbinden. Heeft de organisatie in deze opeenvolgende Meetperiode nogmaals onvoldoende afgeronde Trajecten, dan kan Blik op Werk niet nogmaals coulance betrachten en zal Blik op Werk overgaan tot Intrekking van het Keurmerk Inburgeren.

7.4 Schorsing

Blik op Werk kan het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) schorsen
- ten behoeve van (nader) onderzoek
- als sanctie

7.4.1 Schorsing ten behoeve van (nader) onderzoek

Blik op Werk zal tot Schorsing van het het Keurmerk Inburgeren (voor bepaald tijd) overgaan en een (nader) onderzoek instellen in de volgende situaties:
- In het geval het vermoeden bestaat dat er sprake is van handelen in strijd met de voor het Keurmerk Inburgeren (voor bepaald tijd) relevante Wetgeving.

[24] zonder waarschuwing

- In het geval van in strijd handelen met de (Materiële) Normen van de Handleiding of een vermoeden daarvan.
- in het geval van Schorsing of Intrekking van uw Keurmerk Arbeid.
- In geval van Onregelmatigheden of een vermoeden daarvan.
- Indien de organisatie geen medewerking verleent aan een (re)-Audit of deze niet laat uitvoeren.
- In het geval het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) van een Verbonden Persoon is geschorst of ingetrokken.
- het niet meewerken aan onverwachte bezoeken en/of andere incidentele controles.

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 de organisatie bij vereiste spoed niet eerst in de gelegenheid te stellen gehoord te worden.
De kosten van het onderzoek komen voor uw rekening. De organisatie is ook gehouden om medewerking te verlenen aan het onderzoek en de gevraagde Informatie c.q. de benodigde stukken aan Blik op Werk, dan wel de onderzoeker, te verstrekken.

7.4.2 Schorsing als sanctie

Blik op Werk is bevoegd om over te gaan tot Schorsing van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaald tijd) in de volgende situaties:

- In geval van handelen in strijd met de voor het Keurmerk Inburgeren (voor bepaald tijd) relevante Wetgeving;
- In geval van handelen in strijd met de (Materiële) Normen van de Handleiding Inburgeren;
- In geval van Onregelmatigheden;
- Indien de organisatie na Waarschuwing niet tot herstel is overgegaan.

Blik op Werk kan aan de Schorsing aanvullende voorschriften of beperkingen, danwel verplichtingen verbinden.

Let op

Blik op Werk is in dit geval ook bevoegd over te gaan tot Intrekking van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd). Of Blik op Werk overgaat tot Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) is afhankelijk van de ernst van uw handelen.

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

7.4.3 Gevolgen Schorsing

Het gevolg van beide vormen van Schorsing van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd), is dat de organisatie vanaf de datum van de Schorsing:

- Niet langer zichtbaar is als Keurmerkhouder op de website van Blik op Werk;
- Geen nieuwe Cursisten, die voor de financiering van hun cursus gebruik maken van een DUO-lening of van wie de Inburgeringscursus door de gemeente wordt bekostigd, meer mag toelaten voor een Inburgeringscursus;
- Aan reeds ingeschreven Cursisten, die voor de financiering van hun cursus gebruik maken van een DUO-lening of van wie de Inburgeringscursus door de gemeente wordt bekostigd, mag de (aantoonbaar) overeengekomen Inburgeringscursus wel worden gecontinueerd/afgemaakt;
- Aan reeds ingeschreven Cursisten, die voor de financiering van hun cursus gebruik maken van een DUO-lening of van wie de Inburgeringscursus door de gemeente wordt bekostigd, mag na afronding van de (aantoonbaar) overeengekomen Inburgeringscursus geen nieuwe Inburgeringscursus meer worden aangeboden;
- Nieuwe Cursisten, dan wel bestaande Cursisten, die hun Inburgeringscursus met een DUO-lening bekostigen, en die met een nieuwe cursus willen starten dient door te verwijzen naar een cursusinstelling die beschikt over het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd);
- Binnen vijf werkdagen uw Cursisten schriftelijk dient te informeren over de Schorsing van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).

Het gevolg van beide vormen van Schorsing van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd), is voorts dat Blik op Werk DUO zal informeren over de Schorsing.

Blik op Werk is bevoegd om de Keurmerkhouder aanwijzingen te verstrekken over de wijze waarop de Keurmerkhouder het onderwijs aan de reeds ingeschreven Cursisten dient te continueren, dan wel om aanvullende voorschriften of beperkingen te verbinden aan de Schorsing. Voldoet de Keurmerkhouder niet aan de hierboven genoemde voorschriften of beperkingen, danwel verplichtingen, dan wel verleent de Keurmerkhouder geen/onvoldoende medewerking gedurende de Schorsing of voldoet de Keurmerkhouder niet aan de tijdens de Schorsing opgelegde aanvullende voorschriften of beperkingen danwel verplichtingen of volgt de Keurmerkhouder de aanwijzingen van Blik op Werk niet of niet volledig op, dan zal Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) Intrekken.

Blik op Werk kan voorts van de Keurmerkhouder verlangen dat de organisatie tijdens de Schorsing een plan van aanpak (zie paragraaf 7.6) opstelt.

7.5 Intrekking

7.5.1 Intrekking

Blik op Werk is bevoegd om over te gaan tot Intrekking van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) in de volgende situaties:

- Wanneer de Keurmerkhouder Inburgeren daarom verzoekt. [25]
- In het geval van handelen in strijd met de voor het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) relevante Wetgeving;
- In geval van handelen in strijd met de (Materiële) Norm(en) van de Handleiding;
- In geval van Onregelmatigheden;
- Indien de Keurmerkhouder na Waarschuwing of tijdens Schorsing niet tot herstel is overgegaan;
- Indien de Keurmerkhouder tijdens de Schorsing van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) 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 of niet tot verbetering heeft geleid;
- Indien (achteraf) blijkt dat de organisatie onjuiste of onvolledige Informatie aan Blik op Werk heeft verstrekt.

Let op

Blik op Werk is in dit geval ook bevoegd over te gaan tot Schorsing van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd). Of Blik op Werk overgaat tot Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) 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.

7.5.2 Gevolgen Intrekking

Het gevolg van Intrekking van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) is dat de organisatie vanaf de datum van de Intrekking:

- Niet langer zichtbaar is als Keurmerkhouder op de website van Blik op Werk.
- Niet langer gerechtigd is het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) te voeren.
- Niet langer bevoegd is zich tegenover derden (op uw website, in uw correspondentie of anderszins) te presenteren als houder van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).
- Het certificaat en gevelbordje aan Blik op werk dient te retourneren.
- Niet langer gerechtigd is om een Inburgeringscursus te geven aan Cursisten, die voor de financiering van hun cursus gebruik maken van een DUO-lening of aan Cursisten voor wie de Inburgeringscursus door de gemeente wordt bekostigd.
- Binnen 5 werkdagen de Cursisten schriftelijk dient te informeren over de Intrekking van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).
- Cursisten die voor de financiering van hun cursus gebruikmaken van een DUO-lening moet doorverwijzen naar een school die de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd). Alle uren direct verwerkt bij DUO, zodat de administratie omtrent de Cursist up to date is.

7.6 Plan van aanpak

Wanneer het Keurmerk Inburgeren niet aan de organisatie is toegekend, dan wel indien het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) is geschorst en Blik op Werk dit van de organisatie verlangt, heeft de organisatie de mogelijkheid een plan van aanpak op te stellen.
In dit plan van aanpak vermeldt de organisatie de oorza(a)k(en) van de tekortkoming(en) en geeft de organisatie aan hoe de organisatie 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 op uw verzoek één van de certificerende instellingen 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 van aanpak. Dit is afhankelijk van 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, danwel indien bij de Audit blijkt dat anderszins is gehandeld in strijd met de Norm(en) of het bepaalde in de Handleiding Inburgeren, zal Blik op Werk overgaan tot Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).

[25] Om het Keurmerk op te zeggen dient de Keurmerkhouder het formulier 'opzeggen Keurmerk' ingevuld en ondertekend aan Blik op Werk toe te zenden.

7.7 Nieuwe aanvraag Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd

Blik op Werk heeft in ieder geval als uitgangspunt dat zij geen (nieuw) Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd toekent, indien uw aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd wordt afgewezen, wanneer het Keurmerk Inburgeren niet aan u wordt toegekend, dan wel het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) wordt geschorst of ingetrokken is of een aan u Verbonden Persoon reeds Keurmerkhouder is of is geweest. Indien u of een aan u Verbonden Persoon reeds Keurmerkhouder is geweest, uw aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd is afgewezen, wanneer het Keurmerk Inburgeren niet aan u wordt toegekend, dan wel het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) wordt geschorst of ingetrokken is, dient u dit kenbaar te maken en de nieuw gebleken feiten en veranderende omstandigheden te vermelden bij de aanvraag. Indien u een Verbonden Persoon van een Keurmerkhouder bent die de beschikking heeft of heeft gehad over een Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) kunt u nadat Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren aan de Keurmerkhouder heeft toegekend een aanvraag voor de toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd indienen. In dat geval dient u bij uw aanvraag tevens uw relatie met de Keurmerkhouder en de reden waarom u zelf de beschikking wenst te verkrijgen over het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd te vermelden.

Indien Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) van u of de aan u Verbonden Persoon heeft ingetrokken of geschorst vanwege het handelen in strijd met of het niet naleven van een Materiële Norm zal Blik op Werk overgaan tot afwijzing van uw aanvraag.

7.8 Uitwisselen informatie door Blik op Werk

Indien Blik op Werk een beslissing neemt die van invloed is op uw keurmerkstatus, dan is Blik op Werk bevoegd om de wijziging en de reden hiervan te delen met samenwerkingspartners. Hieronder vallen in ieder geval DUO en het CRKBO.

7.9 Persoonlijk Keurmerk

Het Keurmerk Inburgeren is persoonlijk, wat betekent dat het alleen (de Persoon van de) Keurmerkhouder is toegestaan om het Keurmerk Inburgeren te voeren. Dit betekent dus dat het zonder toestemming van Blik op Werk de Keurmerkhouder niet is toegestaan om het Keurmerk Inburgeren te (laten) voeren voor Verbonden of andere Personen.
Daarnaast is het zonder toestemming van Blik op Werk niet toegestaan om de Zeggenschap over de Keurmerkhouder over te dragen aan andere (al dan niet Verbonden) Personen. Indien de organisatie daartoe een gemotiveerd verzoek om toestemming aan Blik op Werk doet en Blik op Werk besluit de organisatie om toestemming te verlenen, kan Blik op Werk aan die toestemming nadere voorschriften of beperkingen, danwel verplichtingen verbinden. In de hoofdregel zal Blik op Werk toestemming verlenen indien de UBO (zie Bijlage 7A en 7B) niet wijzigt. Blik op Werk zal de toestemming sowieso onthouden indien de nieuwe UBO (zie Bijlage 7A en 7B) de beschikking heeft (gehad) over een Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) welke is ingetrokken of geschorst vanwege het handelen in strijd met, of het niet naleven van een Materiële Norm.

7.10 Bezwaar en beroep

7.10.1 Bezwaar

Indien u het niet eens bent met een besluit:

- tot het buiten behandeling laten van een aanvraag tot toekenning van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd);
- tot het toekennen van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd);
- tot het niet-toekennen van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd);
- tot het schorsen van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd); of
- tot het intrekken van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).

én u als belanghebbende kunt worden aangemerkt, dan kunt u daar bezwaar tegen maken. Dit doet u door een bezwaarschrift per post naar Blik op Werk, Postbus 2707 (3500 GS) Utrecht of per e-mail aan info@blikopwerk.nl te sturen.

Het bezwaarschrift dient ten minste het volgende te bevatten:

1. de naam en het adres van indiener;
2. de dagtekening;
3. het kenmerk van het besluit;
4. een eventuele machtiging als u namens iemand anders bezwaar maakt;
5. de argumenten waarom er bezwaar wordt gemaakt (gronden);
6. een ondertekening.

De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt zes weken. Deze termijn begint te lopen op de dag nadat het besluit bekend is gemaakt oftewel de dag na verzending van het besluit. Wanneer uw bezwaar na de termijn van zes weken wordt ontvangen kàn uw bezwaarschrift buiten behandeling worden gelaten. Voor de volledigheid wijzen wij u erop dat als u het bezwaar voor het einde van de termijn per post indient, maar dit later dan een week na afloop van de termijn door ons wordt ontvangen, uw bezwaar niet tijdig is ingediend. U loopt dit risico niet wanneer u uw bezwaar per e-mail indient.

7.10.2 Beroep

Indien u het niet eens bent met de beslissing op uw bezwaar, dan kunt u hiertegen in beroep gaan. Uw beroepschrift kunt u indienen bij een rechtbank in het rechtsgebied waar u woonachtig bent. Op www.rechtspraak.nl is het werk- en rechtsgebied van elke rechtbank te vinden. Als u in beroep gaat, moet u griffierecht betalen. Meer informatie hierover is te vinden op www.rechtspraak.nl/procedures.

7.10.3 Besluit blijft van kracht

Zolang uw bezwaarschrift bij ons in behandeling is, danwel gedurende de periode dat uw beroep door de Rechtbank wordt behandeld, blijft het besluit van kracht. Het indienen van een bezwaarschrift of het instellen van een beroepsprocedure bij de Rechtbank heeft dus geen schorsende werking. Wilt u de werking van een besluit laten schorsen, dan kunt u, nadat u bezwaar heeft ingesteld bij Blik op Werk of nadat u beroep heeft ingesteld bij de Rechtbank, de Rechtbank Midden-Nederland, afdeling bestuursrecht (Postbus 16005, 3500 DA Utrecht) verzoeken om een voorlopige voorziening te treffen. Hieraan zijn kosten verbonden, de zogenaamde griffierechten. U kunt alleen een voorlopige voorziening aanvragen als u een bezwaarschrift heeft ingediend, danwel beroep heeft ingesteld. De rechter oordeelt of het besluit kan worden geschorst.

Bijlagen

Bijlage 1: Definitielijst

Hieronder vindt u de definitielijst. De definities met een hoofdletter geschreven verwijzen naar de beschrijving behorende bij de definitie uit deze lijst. Indien in de definities aan woorden in de meervoudsvorm een gedefinieerde betekenis wordt toegekend, wordt daaronder mede de enkelvoudsvorm begrepen en vice versa.

Aanvraagformulier
Het formulier dat gebruikt dient te worden voor het aanvragen van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. Op dit Aanvraagformulier staat het overzicht van de Informatie die u dient aan te leveren/ te kunnen laten zien om het Keurmerk Inburgeren te verkrijgen dan wel te behouden.

Afstandsonderwijs
Een aanbod van een taalaanbieder waarbij Cursisten onder directe begeleiding en aanwezigheid van een docent online les krijgen en waarbij het afstandsonderwijs dusdanig is vormgegeven dat er sprake is van gelijkwaardig onderwijs ten opzichte van Klassikaal onderwijs.

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.

Asielstatushouder
Houder(s) van een verblijfsvergunning asiel voor bepaalde tijd zoals bedoeld in artikel 28 van de Vreemdelingenwet 2000. De statushouder is inburgeringsplichtig op grond van artikel 13, eerste lid, van de Wet inburgering.

Audit
Een controle en/of meting van het al dan niet voldoen aan de Normen in een betreffende Meetperiode of andere, vooraf door Blik op Werk vastgestelde, periode, door een door de organisatie of 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 Keurmerkhouder uitvoert.

Auditrapportage
Een rapport van een Audit(or).

Bijlage
Een bijlage bij de Overeenkomst of de Handleiding Inburgeren.

Blik op Werk (BOW)
De Stichting Blik op Werk statutair gevestigd te Utrecht.

Cursist(en)
De afnemer(s) en/of de deelnemer(s) van de in deze Handleiding bepaalde Diensten.

Diensten
Alle door de Keurmerkhouder met gebruikmaking van het Keurmerk Inburgeren aangeboden diensten.

Gezinsmigrant
Houder(s) van een verblijfsvergunning regulier voor bepaalde tijd met de beperking verblijf als familie-of gezinslid zoals bedoeld in artikel 14 van de Vreemdelingenwet 2000. Voor de gezinsmigrant geldt de inburgeringsplicht op grond van artikel 19 van de Wet inburgering.

Handleiding Inburgeren
De Handleiding Blik op Werk Keurmerk Inburgeren 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 iedere cursus die tot doel heeft om Inburgeraars te helpen of ondersteunen met het voldoen aan de inburgeringsplicht op iedere andere in de Wetgeving voorgeschreven wijze.

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

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

Inburgeraar
De natuurlijk persoon die inburgeringsplichtig is of vrijwillig aan de inburgeringsplicht wil voldoen.

Keurmerk Arbeid
Het door Blik op Werk afgegeven kwaliteitskeurmerk Arbeid.

Keurmerk Inburgeren
Het door Blik op Werk voor onbepaalde tijd afgegeven kwaliteitskeurmerk Inburgeren.

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

Keurmerkhouder
Een Persoon die is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als de dienstverlener op het gebied inburgering 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 de organisatie de gevraagde bedrijfs- en resultaatgegevens aan Blik op Werk aanlevert. Deze gegevens worden gebruikt voor de toetsing van de Hoofdnormen Organisatie en Resultaten.

Klassikaal onderwijs
Een aanbod van een taalaanbieder waarbij Cursisten onder directe begeleiding en in fysieke aanwezigheid van een docent les krijgen op een leslocatie. In geval van privélessen kan de les ook op het woonadres van de Cursist worden gegeven, indien zowel de Cursist als de Opdrachtgever (indien van toepassing) hier schriftelijk mee hebben ingestemd.

Management
De Perso(o)n(en):
- die blijkens de inschrijving bij de Kamer van Koophandel bevoegd is (zijn) de Keurmerkhouder te vertegenwoordigen,
- dan wel die deel uitmaken van het (dagelijkse) management van de Keurmerkhouder,
- dan wel de feitelijk leidinggevende
- dan wel de feitelijk beleidsbepaler én de titulair/ uitvoerend directeur.

Managementverklaring
Een verklaring van het Management conform Bijlage 6.

Materiële Normen
De Normen omschreven in de Normen 1.2.1, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5, 1.7.5, 1.7.1.b en/of 1.7.2.b (ten aanzien van het niet meer beschikken over een bevoegd NT2- of ONA-docent, afhankelijk van het type cursussen dat wordt aangeboden), de normen ten aanzien van het Tevredenheidsonderzoek; 3.1.1, 2.4.1 t/m 2.4.3, 2.5, 2.6.1 t/m 2.6.3, 2.8.1 t/m 2.8.3, 2.10.1, Norm 2.16 ten aanzien van het slagingspercentage voor de B1-route, 2.17.2, (indien sprake is van een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd), 3.3.1 en het bepaalde in paragraaf 2.4 (ten aanzien van de verklaring beoogd Keurmerkhouder voor bepaalde tijd of voorschriften of beperkingen, danwel verplichtingen verbonden aan Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd) en het bepaalde in paragraaf 2.6 en paragraaf 7.9 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 Inburgeren.

Meetperiode
Een periode van 12 maanden waarbinnen wordt gemeten of de Keurmerkhouder aan de Normen voldoet, die aanvangt op één van de in de Handleiding Inburgeren vastgestelde datums.

Nederlandse taal
De voertaal in Nederland en derhalve tussen Blik op Werk en de Keurmerkhouder is de Nederlandse taal. Indien de vertegenwoordigers van de Keurmerkhouder 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 en behoud van het Keurmerk Inburgeren geldende Normen zoals beschreven in hoofdstuk 2 t/m 5 van de Handleiding Inburgeren.

Onregelmatigheden
Onder Onregelmatigheden worden in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan:
a. het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of Informatie aan Blik op Werk; of CI's en organisaties die in opdracht van of namens Blik op Werk gegevens verzamelen (zoals Panteia)
b. het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of Informatie aan Opdrachtgevers of Cursisten;
c. het verrichten van handelingen in strijd met in Nederland geldende wet- en regelgeving door Keurmerkhouder of Management, waaronder tevens wordt verstaan het gegronde vermoeden van het verrichten van voormelde handelingen of indien Keurmerkhouder of het Management daarvan wordt verdacht;
d. het op enige wijze benadelen van Opdrachtgevers en/of Cursisten.

Ontbinding
Ontbinding van de Overeenkomst.

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

Overige migrant
Geestelijk bedienaren en vreemdelingen met een verblijfsvergunning voor een niet-tijdelijk humanitair verblijfsdoel in het bezit van een verblijfsvergunning regulier voor bepaalde tijd als bedoeld in artikel 14 van de Vreemdelingenwet 2000. Voor de overige migrant geldt de inburgeringsplicht op grond van artikel 19 van de Wet inburgering.

Opdrachtgever
De Persoon, niet zijnde tevens Cursist, die de overeenkomst tot dienstverlening door de Keurmerkhouder aangaat voor een derde, zijnde de Cursist. In veel gevallen zal de gemeente de Opdrachtgever zijn.

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 kan de organisatie de gegevens uploaden van de Cursisten en kan de organisatie de rapportage inzien zodra enkele respondenten de vragenlijst hebben ingevuld.

Rapporteren
Opgave door de Keurmerkhouder van (onder andere) de

resultaten aan Blik op Werk of de Auditor.

Schorsing
Een door Blik op Werk aan de Keurmerkhouder opgelegde periode van maximaal 9 maanden waarbinnen geen gebruik mag worden gemaakt van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).

Tevredenheidsonderzoek
Een in opdracht van de Keurmerkhouder, door een door Blik op Werk geselecteerd onderzoeksbureau, uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek bij Cursisten.

Trajecten
Ieder contract waarbij de Keurmerkhouder overeenkomt om enige vorm van een Inburgeringscursus aan te bieden die valt onder het Keurmerk Inburgeren.

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:

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 Keurmerkhouder 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.

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

Wi2013
De Wet van 30 november 2006, houdende regels inzake inburgering in de Nederlandse samenleving (Wet inburgering), het daaraan ten grondslag liggende Besluit van 5 december 2006 tot uitvoering en vaststelling van het tijdstip van de inwerkingtreding van de Wet inburgering (Besluit inburgering) en de Regeling van de Minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie van 6 december 2006, nr. 5456790/06, tot uitvoering van Wet inburgering, het Besluit inburgering en tot wijziging van de Regeling verstrekkingen asielzoekers en andere categorieën vreemdelingen 2005 (Regeling inburgering).

Wi2021
De Wet van 2 december 2020, houdende regels over inburgering in de Nederlandse samenleving (Wet inburgering 2021), die per 1 januari 2022 in werking treedt, het daaraan ten grondslag liggende Besluit van 27 augustus 2021 tot uitvoering van de Wet inburgering 2021 (Besluit inburgering 2021) en de Regeling van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 13 augustus 2021, nr. 2021-0000130089, tot uitvoering van de Wet inburgering 2021 (Regeling inburgering 2021).

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 in de algemene vergadering;
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; 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 krachtens arbeidsovereenkomst aanmerken als werkgever van een Persoon.

Bijlage 2: Overeenkomst

Overeenkomst deelname Blik op Werk Keurmerk Inburgeren en Tevredenheidsonderzoek.

De Ondergetekenden:

1 **De Stichting Blik op Werk**, gevestigd te (3526 KT) Utrecht aan de Vliegend Hertlaan 61 (kvk-nummer: 27285045), hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R.Uijl, hierna te noemen **'BOW'**.

en

2 **Rechtsvorm en naam organisatie**

.....

KvK-nummer

.....

Postcode en vestigingsplaats

.....

Straatnaam en nummer

.....

.....

.....

hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

Naam

dhr./mevr.

.....

hierna te noemen: **'Dienstverlener'**;
Dienstverlener en BOW hierna gezamenlijk te noemen: **'Partijen'**.

In aanmerking nemende dat:

A. BOW een onafhankelijk kwaliteits- en kennisinstituut is, dat zich inzet voor onder andere de (controle van de) kwaliteit van de Diensten op basis van Normen zoals blijkend uit de Handleiding Inburgeren.
B. De Dienstverlener de Diensten verleent of wenst deze te verlenen met gebruikmaking van het Keurmerk Inburgeren en heeft kennis heeft genomen van en verenigt zich met de voorwaarden en condities van deze Overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde Handleiding Inburgeren (inclusief Bijlagen) en de Algemene Voorwaarden. Daar waar in deze Overeenkomst zaken met een hoofdletter worden geschreven, wordt derhalve gedoeld op de definities zoals opgenomen in de definitielijst (welke is opgenomen als Bijlage 1 in de Handleiding Inburgeren).
C. BOW Dienstverleners daarnaast de mogelijkheid biedt om deel te nemen aan het Keurmerk Arbeid en / of enkel deel te nemen aan het Tevredenheidsonderzoek zonder dat deze deelnemen aan het Keurmerk Inburgeren en/of Keurmerk Arbeid.

verklaren met inachtneming van de considerans te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1: Inhoud Overeenkomst

Dienstverlener neemt deel aan het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).

Artikel 2: Algemene Voorwaarden BOW

1. Op deze Overeenkomst zijn de Handleiding Inburgeren (inclusief bijlagen) en de Algemene Voorwaarden van toepassing.
2. Dienstverlener verklaart de Handleiding Inburgeren en Algemene Voorwaarden welke een onverbrekelijk geheel vormen met deze Overeenkomst op voorhand te hebben ontvangen en daarmee in te stemmen.
3. De toepassing van algemene voorwaarden (onder welke benaming dan ook) van Dienstverlener op de Overeenkomst wordt door Partijen uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 3: Deelnemersbijdrage en Kosten

1. Dienstverlener is aan BOW jaarlijks per Meetperiode, welke maximaal 12 maanden duurt, voor deelname aan het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) een deelnemersbijdrage verschuldigd zoals opgenomen in de onder lid 2 van dit artikel opgenomen tabel. Dienstverlener zal bij het aangaan van deze Overeenkomst de in lid 2 aangevinkte vergoeding, behorende bij de door hem geprognotiseerde omzet, aan BOW verschuldigd zijn. Voor alle jaren, volgend op de eerste Meetperiode waaraan Dienstverlener heeft deelgenomen, is de omzet van het laatst afgesloten boekjaar bepalend voor de hoogte van de deelnemersbijdrage. Indien Dienstverlener aan BOW en/of aan de certificerende instelling geen opgave doet van de omzet, dan vervalt Dienstverlener automatisch in de hoogste omzetcategorie. De onder lid 2 genoemde tarieven gelden voor het Keurmerk Inburgeren (zonder Keurmerk Arbeid) zijn exclusief BTW en de kosten voor de resultatenaudit.
2. De tarieven zijn terug te vinden op onze website.
3. Naast de in lid 2 vermelde deelnemersbijdrage is BOW gerechtigd om additionele vergoedingen voor bijvoorbeeld de BOWkit, de inzet van onderzoekers/inspecteurs, dan wel de heropening van de Portal(s) bij Dienstverlener in rekening te brengen zoals opgenomen in de Handleiding Inburgeren.
4. Indien Dienstverlener naast het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) tevens het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid bij Blik op Werk afneemt, zal Blik op Werk een korting toepassen op de door Dienstverlener op grond van lid 2 verschuldigde deelnemersbijdrage.
5. BOW zal ter zake voornoemde deelnemersbijdrage en additionele vergoedingen een factuur aan Dienstverlener zenden. Betaling dient plaats te vinden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum.

Artikel 4: Slotbepalingen

1. Dienstverlener is niet bevoegd om de rechten voortvloeiende uit deze Overeenkomst over te dragen aan een derde partij, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van BOW.
2. Wijzigingen en aanvullingen op deze Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend.
3. In geval van nietigheid van één of meer bepalingen van deze Overeenkomst (met inbegrip van de bepalingen van de Handleiding Inburgeren of de Algemene Voorwaarden) blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen verplichten zich reeds nu voor alsdan met elkaar in overleg te treden over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepaling(en), waarbij zoveel als mogelijk de strekking van de Overeenkomst en de nietige bepaling(en) behouden blijft.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Datum

.....

Plaats van ondertekening

.....

Handtekening

.....

Stichting Blik op Werk
Namens deze:
de heer R. Uijl
Functie: directeur-bestuurder

Datum

.....

Plaats van ondertekening

.....

Handtekening

.....

Rechtsvorm en naam organisatie

.....

Namens deze:
Naam

dhr./mevr.

.....

Functie

.....

Bijlage 3: Algemene Voorwaarden Blik op Werk Keurmerk en Tevredenheids-onderzoek versie februari 2025

1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd. 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 geldende Aanmeldgids Blik op Werk Keurmerk Arbeid.

Aspirant-Keurmerk Arbeid
Het bij aanvang van de Overeenkomst voorwaardelijk toegekende Keurmerk Arbeid.

Blik op Werk
Stichting Blik op Werk, statutair gevestigd te Utrecht.

Certificerende instelling
De partij waarmee Dienstverlener een overeenkomst sluit voor het uitvoeren van Audits.

Cliënten
Alle personen die worden begeleid door Dienstverlener.

Derde
Een ieder die geen partij is bij een overeenkomst.

Dienstverlener
Organisatie die met Blik op Werk een overeenkomst heeft voor deelname aan het Keurmerk Arbeid, Keurmerk Inburgeren en/of Tevredenheidsonderzoek.

Handleiding Arbeid
Het geldende document waarin de eisen/Normen staan uitgewerkt die worden gesteld aan Dienstverlener/Keurmerkhouder om het Keurmerk Arbeid te behalen dan wel te behouden.

Handleiding Inburgeren
Het geldende document waarin de eisen/Normen staan uitgewerkt die worden gesteld aan Dienstverlener/Keurmerkhouder om het Keurmerk Inburgeren te behalen dan wel te behouden.

Keurmerk Arbeid
Het door Blik op Werk afgegeven kwaliteitskeurmerk Arbeid.

Keurmerk Inburgeren
Het door Blik op Werk voor onbepaalde tijd afgegeven kwaliteitskeurmerk Inburgeren.

Keurmerk-certificaat
Certificaat ten bewijze van het behalen van het Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren.

Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd
Het bij aanvang van de Overeenkomst voor bepaalde tijd toegekende Keurmerk Inburgeren.

Keurmerkhouder
Een Persoon die is ingeschreven in de Kamer van Koophandel als dienstverlener op het gebied van duurzame arbeidsparticipatie of inburgering en waar Blik op Werk een Keurmerk Arbeid en/of Inburgeren aan heeft toegekend.

Meetperiode
Een periode van 12 (twaalf) maanden die aanvangt op een van de in de Handleiding Arbeid/Handleiding Inburgeren vastgestelde datum waarbinnen wordt gemeten of de Keurmerkhouder aan de eisen/Normen voldoet.

Normen
De eisen voor de toekenning/behouden van het Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren zoals beschreven in de de Handleiding Arbeid en de Handleiding Inburgeren.

Opdrachtgever
De partij die bij overeenkomst van opdracht de Dienstverlener/Keurmerkhouder opdraagt rechtstreeks aan hem, dan wel aan zijn Cliënten diensten te verlenen.

Overeenkomst
Iedere overeenkomst tussen Dienstverlener/Keurmerkhouder en Blik op Werk waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Partijen
Dienstverlener/Keurmerkhouder en Blik op Werk gezamenlijk.

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

Prijzen
De kosten (waaronder maar niet beperkt tot de deelnemersbijdrage en vergoedingen) voor deelname aan het Keurmerk Arbeid, Keurmerk Inburgeren en /of Tevredenheidsonderzoek.

Schriftelijk
Verzending per brief of e-mail.

Tevredenheidsonderzoek
Onderzoek naar de tevredenheid van Cliënten en Opdrachtgevers van de Dienstverleners/Keurmerkhouders als onderdeel van het Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren of als afzonderlijk product.

Voorwaarden
Onderhavige algemene voorwaarden van Blik op Werk.

Website
De website van Blik op Werk: www.blikopwerk.nl.

2. Toepasselijkheid Voorwaarden

2.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen tussen Partijen, ongeacht de grondslag daarvan, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 2 lid 3.

2.2. De toepassing van algemene voorwaarden (onder welke benaming dan ook) van Dienstverlener/Keurmerkhouder of Derden op de Overeenkomst wordt uitgesloten.

2.3. Afwijkingen van de Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk Schriftelijk tussen Blik op Werk en Dienstverlener/Keurmerkhouder zijn overeengekomen.

2.4. In geval van onderlinge tegenstrijdigheid tussen bepalingen in de Overeenkomst en deze Voorwaarden, is de Overeenkomst leidend.

2.5. Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst en/of de Voorwaarden nietig blijken te zijn, vernietigd worden of anderszins hun rechtsgeldigheid verliezen, zullen de overige bepalingen van de Overeenkomst en/of de Voorwaarden zoveel mogelijk van kracht blijven, voor zover zulks in overeenstemming is met de strekking van de Overeenkomst en/of de Voorwaarden. Partijen zullen over bepalingen die hun rechtsgeldigheid op één van de hiervoor vermelde gronden hebben verloren overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen waarbij de strekking van de Overeenkomst en/of de Voorwaarden zoveel mogelijk behouden blijft.
Bepalingen in de Overeenkomst en/of de Voorwaarden die naar haar aard ten doel hebben ook na afloop van de Overeenkomst te gelden, blijven ook na afloop van de Overeenkomst geldig

3. Onderwerp van deze Overeenkomst

3.1. Dienstverlener kan deelnemen aan het Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren en een licentie ten aanzien van het beeldmerk aangaan indien:
1. er sprake is van een juridische of een organisatorische eenheid met een duidelijk onderscheidend vermogen; en
2. in het kader van de uitoefening van een beroep of bedrijf werkzaamheden in Nederland worden verricht, gericht op het begeleiden van werkgevers, werknemers en cliënten op de arbeidsmarkt, het begeleiden en opleiden van inburgeraars bij inburgering en/of andere werkzaamheden die vallen onder de dienstverlening zoals omschreven in de Handleiding Arbeid of de Handleiding Inburgeren.

3.2. Blik op Werk verleent Dienstverlener/Keurmerkhouder gedurende de looptijd van de Overeenkomst een niet-exclusief gebruiksrecht op het beeldmerk ‘Blik op Werk’, zoals dat is gedeponeerd in het Benelux-merkenregister, conform de voorwaarden zoals opgenomen in deze Overeenkomst en enkel indien Dienstverlener/Keurmerkhouder voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in de Overeenkomst, Aanmeldgids, Handleiding Arbeid en/of Handleiding Inburgeren.

4. Totstandkoming van de Overeenkomst

Keurmerk Arbeid

4.1. Een partij dient een verzoek in om een Overeenkomst met Blik op Werk voor deelname aan het Keurmerk Arbeid aan te gaan door middel van inschrijving voor het Keurmerk Arbeid. Inschrijving voor het Keurmerk Arbeid vindt plaats via de door Blik op Werk digitaal verstrekte Overeenkomst.

4.2. Blik op Werk beoordeelt op grond van de inschrijving of Blik op Werk een overeenkomst tot deelname aan het Keurmerk Arbeid en de licentie wenselijk acht.

4.3. De Overeenkomst komt tot stand wanneer deze zowel door Dienstverlener als Blik op Werk is ondertekend. De enkele inschrijving voor het keurmerk Arbeid en/of bevestiging van de ontvangst daarvan leidt niet tot het tot stand komen van de Overeenkomst.

4.4. Het voldoen aan eventuele voorwaarden voor het Keurmerk Arbeid is geen voorwaarde voor het tot stand komen van de Overeenkomst. Ook wanneer (nog) niet aan de voorwaarden voor het Keurmerk Arbeid is voldaan, kan de Overeenkomst tot stand komen.

4.5. Indien deelname niet mogelijk is, wordt dit Schriftelijk en gemotiveerd kenbaar gemaakt.

Keurmerk Inburgeren

4.6. Een partij dient een verzoek in om een Overeenkomst met Blik op Werk voor deelname aan het Keurmerk Inburgeren aan te gaan door middel van het aanmeldformulier op de Website.

4.7. De Overeenkomst komt tot stand wanneer deze zowel door Dienstverlener als door Blik op Werk is ondertekend.

4.8. Het voldoen aan eventuele voorwaarden voor het Keurmerk Inburgeren is geen voorwaarde voor het tot stand komen van de Overeenkomst. Ook wanneer (nog) niet aan de voorwaarden voor het Keurmerk Inburgeren is voldaan, kan de Overeenkomst tot stand komen.

Tevredenheidsonderzoek

(zonder deelname aan het Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren)

4.9. Dienstverlener meldt zich aan voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek door het invullen van het daartoe bestemde formulier op de Website of op andere wijze. Na ontvangst van de aanmelding zal Blik op Werk Dienstverlener een aanbod voor de Overeenkomst doen.

4.10. De Overeenkomst komt tot stand wanneer Blik op Werk en Dienstverlener de Overeenkomst hebben ondertekend. De enkele aanmelding voor het Tevredenheidsonderzoek en/of bevestiging van de ontvangst daarvan leidt niet tot het tot stand komen van de Overeenkomst.

4.11. Indien deelname niet mogelijk is, wordt dit Schriftelijk en gemotiveerd kenbaar gemaakt.

5. Duur van de Overeenkomst

5.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

5.2. Gedurende de eerste 12 (twaalf) maanden van de Overeenkomst is Dienstverlener/Keurmerkhouder niet bevoegd de Overeenkomst te beëindigen.

5.3. Na het verstrijken van de eerste 12 (twaalf) maanden van de Overeenkomst zijn zowel Blik op Werk als Dienstverlener/Keurmerkhouder bevoegd de Overeenkomst, met een opzegtermijn van 1 (één) maand, op te zeggen. Afhankelijk van het moment van opzegging is de Dienstverlener/Keurmerkhouder de navolgende kosten aan Blik op Werk verschuldigd:

1. Bij beëindiging van de Overeenkomst 3 (drie) maanden vóór aanvang van de volgende Meetperiode: kosteloos.
2. Bij beëindiging van de Overeenkomst binnen 3 (drie) maanden voor de start van een volgende Meetperiode is Dienstverlener/Keurmerkhouder 50 (vijftig) % van de deelnemersbijdrage verschuldigd.
3. Bij beëindiging van de Overeenkomst in een lopende Meetperiode is Dienstverlener/Keurmerkhouder 100 (honderd) % van de deelnemersbijdrage verschuldigd.

5.4. Beëindiging van de Overeenkomst geschiedt Schriftelijk.

6. Deelnemersbijdrage en additionele vergoedingen

6.1. Dienstverlener/Keurmerkhouder is aan Blik op Werk per Meetperiode, welke maximaal 12 (twaalf) maanden duurt, een deelnemersbijdrage voor het Keurmerk Arbeid, Keurmerk Inburgeren en/of Tevredenheidsonderzoek, waarin een vergoeding voor de licentie is inbegrepen, verschuldigd welke in hoogte afhankelijk is van de omzet van Dienstverlener en zoals vermeld op de Website. In het geval van het Keurmerk Inburgeren is Dienstverlener/Keurmerkhouder tevens een jaarlijkse vergoeding voor het gebruik van de Blik op Werk-Kit verschuldigd. Daarnaast is Blik op Werk gerechtigd vergoedingen voor de inzet van onderzoekers/inspecteurs, danwel de heropening van de portal(s) of de verlenging van de meetperiode bij Dienstverlener/Keurmerkhouder in rekening te brengen indien daar aanleiding toe is.

6.2. Bij de aanmelding zal Dienstverlener een schatting van zijn omzet voor het lopende boekjaar maken en doorgeven aan Blik op Werk. Dienstverlener ontvangt een factuur van Blik op Werk die gebaseerd is op deze schatting.

6.3. Indien uit het door een Certificerende instelling op te stellen auditrapport blijkt dat Dienstverlener/Keurmerkhouder een verkeerde inschatting van zijn omzet heeft gemaakt, dan zal Blik op Werk aan Dienstverlener/Keurmerkhouder een aanvullende (credit)factuur zenden.

6.4. Voor alle jaren, volgende op de eerste Meetperiode waaraan Dienstverlener/Keurmerkhouder heeft deelgenomen, is de omzet die door de Certificerende instelling geaudit is van het laatst afgesloten boekjaar bepalend voor de hoogte van de deelnemersbijdrage.

6.5. Indien Dienstverlener/Keurmerkhouder aan Blik op Werk en/of aan de Certificerende instelling geen opgave doet van de omzet, dan vervalt Dienstverlener / Keurmerkhouder automatisch in de hoogste omzetcategorie.

6.6. De kosten voor het Tevredenheidsonderzoek zijn inbegrepen in de deelnemersbijdrage voor het (Aspirant-) Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd), behoudens in het geval Dienstverlener/Keurmerkhouder (een) extra Tevredenheidsonderzoek(en) laat uitvoeren, de portal voor het Tevredenheidsonderzoek opnieuw geopend moet worden of Dienstverlener/Keurmerkhouder enkel het Tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk afneemt.

6.7. Blik op Werk behoudt zich het recht voor om haar Prijzen jaarlijks per 1 januari te indexeren (voor bepaalde tijd), en/of een prijsverhoging door te voeren.

6.8. De door Blik op Werk bekend gemaakte Prijzen zijn exclusief btw, overige heffingen en eventuele administratiekosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

7. Facturering en betaling

7.1. Facturering vindt direct plaats zodra de Overeenkomst voor deelname aan het (Aspirant-) Keurmerk Arbeid, het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) en/of het Tevredenheidsonderzoek tot stand is gekomen.

7.2. Betaling van de facturen van Blik op Werk dient te geschieden binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum, op een door Blik op Werk aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder korting, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

7.3. Bij niet tijdige betaling is Dienstverlener/Keurmerkhouder van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Dienstverlener/Keurmerkhouder is in dat geval tevens zonder nadere sommatie vanaf de vervaldatum tot de datum van algehele voldoening de wettelijke handelsrente per maand verschuldigd berekend over het openstaande factuurbedrag, waarbij een deel van een maand wordt beschouwd als een hele maand.

7.4. Dienstverlener/Keurmerkhouder is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Blik op Werk verschuldigde.

7.5. Indien Dienstverlener/Keurmerkhouder niet, niet volledig, dan wel niet tijdig betaalt, zijn de daaruit voor Blik op Werk voortvloeiende kosten voor rekening van Dienstverlener/Keurmerkhouder. Onder deze kosten zijn begrepen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 250,—

7.6. Blik op Werk heeft het recht de door Dienstverlener/Keumerkhouder gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

8. Rechten/Plichten Dienstverlener

8.1. Dienstverlener/Keurmerkhouder houdt de bedrijfsgegevens op de Website van Blik op Werk te allen tijde bijgewerkt. Dit houdt onder andere in dat de bedrijfspresentatie (minimaal) jaarlijks wordt geactualiseerd.

8.2. Dienstverlener/Keurmerkhouder stelt zich tot doel om diensten te verlenen die voldoen aan de Normen die Blik op Werk stelt op grond van het Keurmerk Arbeid, Keurmerk Inburgeren en/of Tevredenheidsonderzoek, zoals vermeld in de Handleiding Arbeid en/of Handleiding Inburgeren, en zal zich hiervoor tot het uiterste inspannen.

8.3. Dienstverlener/Keurmerkhouder deelt aan Blik op Werk mede binnen welke keurmerk diensten, zoals opgenomen in de Handleiding Arbeid, hij actief is. Het is de Dienstverlener/Keurmerkhouder die deelneemt aan het Keurmerk Arbeid én die meerdere keurmerk diensten aanbiedt, niet toegestaan slechts voor één of een beperkt aantal keurmerk diensten deel te nemen aan het Keurmerk Arbeid.

8.4. Dienstverlener/Keurmerkhouder respecteert de privacy van zijn Opdrachtgevers en/of Cliënten. Het is Dienstverlener/Keurmerkhouder niet toegestaan om met hen contact op te nemen naar aanleiding van de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek.

8.5. Dienstverlener/Keurmerkhouder is verplicht alle gegevens aan te leveren en alle medewerking te verlenen, die nodig zijn voor de beoordeling van het toekennen van het (Aspirant)-Keurmerk Arbeid en/of het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) en het uitvoeren van het Tevredenheidsonderzoek.

8.6. Dienstverlener/Keurmerkhouder heeft slechts het recht, indien hij deelneemt aan het Keurmerk, het door Blik op Werk bekrachtigde auditrapport in ongewijzigde vorm te gebruiken voor in- en/of externe communicatie.

8.7. Dienstverlener/Keurmerkhouder garandeert jegens Blik op Werk dat hij aan alle verplichtingen voldoet die voortvloeien uit de op het gebruik van de producten van Blik op Werk en de daarmee of ten behoeve daarvan eventueel verzamelde gegevens toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de verplichtingen op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

8.8. Indien aan Dienstverlener/Keurmerkhouder het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) is toegekend, kan hij een DUO-nummer aanvragen bij de Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

8.9. Het is Dienstverlener/Keurmerkhouder slechts toegestaan het beeldmerk 'Blik op Werk' te gebruiken als onderdeel van de logo's zoals Blik op Werk die op grond van het bepaalde in artikel 14 aan Dienstverlener/Keurmerkhouder ter beschikking stelt. Daarnaast is het Dienstverlener/Keurmerkhouder slechts toegestaan de logo's te gebruiken indien en slechts voor die periode dat Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren en/of het Keurmerk Arbeid, dan wel het Aspirant-Keurmerk Arbeid en/of het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd aan Dienstverlener heeft toegekend.

9. Rechten en Plichten Blik op Werk

9.1. Blik op Werk houdt naar beste inzicht en vermogen alle relevante ontwikkelingen bij die binnen de werkingssfeer van het Keurmerk vallen en stelt daarvan de consequenties voor het Keurmerk vast. Blik op Werk garandeert geen resultaat.

9.2. Blik op Werk heeft het recht de Aanmeldgids, Handleiding Arbeid, Handleiding Inburgeren en/of daarin opgenomen eisen/Normen aan te passen. Indien Blik op Werk de Aanmeldgids, Handleiding Arbeid, Handleiding Inburgeren en/of daarin opgenomen eisen/Normen heeft aangepast, zal zij Dienstverlener/Keurmerkhouder hierover vooraf informeren.

9.3. Blik op Werk zal een door haar in te schakelen onderzoeksbureau opdracht geven het Tevredenheidsonderzoek uit te voeren.

9.4. Blik op Werk heeft het recht de resultaten van Dienstverlener/Keurmerkhouder openbaar te maken en/of beschikbaar te stellen voor onderzoeksdoeleinden, op zowel geaggregeerd als individueel niveau. Blik op Werk behandelt alle gegevens hierbij vertrouwelijk en beperkt zich bij de verwerking hiervan tot de beoogde doelstelling.

9.5. Blik op Werk heeft het recht bij de uitvoering van de Overeenkomst Derde(n) in te schakelen.

9.6. Blik op Werk heeft het recht de Overeenkomst of deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen worden door Blik op Werk 3 (drie) maanden voorafgaande aan de ingangsdatum van de wijzigingen aan Dienstverlener/Keurmerkhouder kenbaar gemaakt. Bekendmaking vindt plaats door middel van persoonlijke kennisgeving. In de periode tussen de aankondiging van bedoelde wijzigingen en de ingangsdatum daarvan blijven de oude voorwaarden onverminderd van kracht.

9.7. In het geval Dienstverlener/Keurmerkhouder niet kan instemmen met bedoelde wijzigingen, zoals bedoeld in lid 6, is Dienstverlener/Keurmerkhouder bevoegd de Overeenkomst op te zeggen. In dat geval dient Dienstverlener de Overeenkomst Schriftelijk, tegen de beoogde ingangsdatum van de wijzigingen én met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand op te zeggen.

10. Audits

10.1. Teneinde Blik op Werk in staat te stellen een oordeel over het al dan niet toekennen, verlengen, schorsen of intrekken van het Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren te kunnen vormen, is Dienstverlener/Keurmerkhouder verplicht audits te laten uitvoeren. Hiertoe sluit de Dienstverlener/Keurmerkhouder zelf een overeenkomst met een door Blik op Werk geselecteerde en op haar Website vermelde Certificerende instelling. De kosten voor de audits vallen buiten de deelnemersbijdrage aan het Keurmerk. De Certificerende instelling stuurt hiervoor een factuur aan de Dienstverlener/Keurmerkhouder.

10.2. Indien dat uit de Handleiding Arbeid en/of de

Handleiding Inburgeren blijkt zal Dienstverlener/Keurmerkhouder eveneens een cliëntenaudit laten uitvoeren. Blik op Werk is tevens bevoegd Dienstverlener/Keurmerkhouder een cliëntenaudit te laten uitvoeren indien haar omstandigheden ter kennis zijn gekomen die twijfel over de uitkomst van het Tevredenheidsonderzoek en/of de audit hebben laten ontstaan. De kosten voor de cliëntenaudit vallen buiten de deelnemersbijdrage aan het Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren. De Certificerende instelling stuurt hiervoor een factuur aan de Dienstverlener/Keurmerkhouder. Dienstverlener/Keurmerkhouder blijft te allen tijde bevoegd op eigen initiatief een cliëntenaudit te laten uitvoeren.

10.3. Indien dat uit de Handleiding Arbeid en/of de Handleiding Inburgeren blijkt zal Dienstverlener/Keurmerkhouder eveneens haar medewerking verlenen aan andere vormen van toezicht en/of inspecties. Indien hier kosten mee gemoeid zijn zal Dienstverlener/Keurmerkhouder deze kosten voldoen aan Blik op Werk.

11. Toekenning, Schorsing en Intrekking Keurmerk Arbeid/Keurmerk Inburgeren

11.1. Blik op Werk is bevoegd Dienstverlener nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen aan te merken als Aspirant-Keurmerkhouder Arbeid en/of als houder van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd, indien Dienstverlener aan alle voorwaarden om in aanmerking te komen voor het Aspirant-Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd zoals omschreven in de Aanmeldgids, Handleiding Arbeid en/of Handleiding Inburgeren voldoet, en als zodanig te vermelden op haar Website.

11.2. Blik op Werk kent, op advies van een Certificerende instelling, het Keurmerk toe indien:

1. uit het auditrapport/de auditrapporten van een Certificerende instelling blijkt dat de Dienstverlener gedurende een bepaalde meetperiode voldoet aan alle vereisten voor toekenning van het Keurmerk, zoals omschreven in de Aanmeldgids, Handleiding Arbeid en/of Handleiding Inburgeren;
2. uit het Tevredenheidsonderzoek blijkt dat de Dienstverlener gedurende een bepaalde Meetperiode voldoet aan alle vereisten voor toekenning van het Keurmerk, zoals omschreven in de Aanmeldgids, Handleiding Arbeid en/of Handleiding Inburgeren;
3. Dienstverlener voor het overige aan alle voorwaarden zoals opgenomen in de Aanmeldgids, Handleiding Arbeid en/of Handleiding Inburgeren heeft voldaan; én
4. Dienstverlener aan al haar betalingsverplichtingen jegens Blik op Werk heeft voldaan.

11.3. Blik op Werk heeft het recht beargumenteerd af te wijken van het door de Certificerende instelling afgegeven advies.

11.4. Bij toekenning van het Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren publiceert Blik op Werk dit op haar Website. In geval van niet toekenning, schorsing, of intrekking van het Keurmerk zal Blik op Werk Dienstverlener/Keurmerkhouder niet langer als (Aspirant-)Keurmerkhouder Arbeid en/of houder van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) op haar Website vermelden.

11.5. Blik op Werk kan besluiten om het reeds toegekende (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) in te trekken indien Dienstverlener/Keurmerkhouder niet voldoet aan of handelt in strijd met het in de Aanmeldgids Arbeid, Handleiding Arbeid, Handleiding Inburgeren en/of in artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden bepaalde. Daarnaast is Blik op Werk bevoegd het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) in te trekken in die situaties dat de Aanmeldgids, Handleiding Arbeid en/of Handleiding Inburgeren bepaalt dat Blik op Werk bevoegd is over te gaan tot intrekking.

11.6. Blik op Werk kan besluiten het reeds toegekende (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) te schorsen indien Dienstverlener/Keurmerkhouder niet voldoet of handelt in strijd met het in de Aanmeldgids, Handleiding Arbeid en/of Handleiding Inburgeren bepaalde of indien het gegronde vermoeden bestaat dat zij zal overgaan tot het niet-toekennen of intrekken van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) in de toekomst. Daarnaast is Blik op Werk bevoegd het (Aspirant-) Keurmerk Arbeid en/of het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) te schorsen in die situaties dat de Aanmeldgids, Handleiding Arbeid en/of Handleiding Inburgeren bepaalt dat Blik op Werk bevoegd is over te gaan tot schorsing.

11.7. Wordt een (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) niet verleend, geschorst of ingetrokken, dan wordt Dienstverlener/Keurmerkhouder hiervan Schriftelijk door Blik op Werk op de hoogte gesteld. Blik op Werk vermeldt hierin de reden waarom het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) niet wordt verleend, geschorst of is ingetrokken.

11.8. Indien Blik op Werk overgaat tot schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en/of het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) zal deze schorsing in beginsel drie tot negen maanden duren. Blik op Werk heeft het recht de schorsing eerder op te heffen indien de reden/grond voor de schorsing niet langer bestaat of de schorsing te verlengen indien daar aanleiding toe is. Indien de reden/grond voor de schorsing na afloop van de schorsingsperiode nog steeds aanwezig is, of indien Blik op Werk in die periode andere redenen voor schorsing ter kennis zijn gekomen, is Blik op Werk bevoegd de schorsing om te zetten in een intrekking, danwel niet-toekenning van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd). Indien gedurende de periode van schorsing blijkt dat de schorsing zal worden omgezet in een intrekking, danwel niet-toekenning van het Keurmerk Arbeid en/of het Keurmerk Inburgeren, blijft Blik op Werk steeds bevoegd eerder over te gaan tot intrekking of niet-toekenning van het Keurmerk. onveranderd 11.9.

Blik op Werk kan niet gehouden worden enige vorm van schadevergoeding aan Dienstverlener/Keurmerkhouder te voldoen indien Blik op Werk het (Aspirant-) Keurmerk Arbeid en/of Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) niet toekent, intrekt of schorst.

11.10. Het niet-toekennen, schorsen of intrekken van Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) heeft niet tot gevolg dat de Overeenkomst van rechtswege wordt ontbonden. Dienstverlener/Keurmerkhouder blijft derhalve onveranderd gehouden aan zijn verplichtingen zoals opgenomen in de Overeenkomst.

11.11. In het geval van het niet-toekennen of intrekken van het (Aspirant-) Keurmerk Arbeid zal Blik op Werk de Overeenkomst beëindigen.

11.12. Indien Dienstverlener/Keurmerkhouder houder is van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) is Blik op Werk verplicht om de Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap per ommegaande op de hoogte te brengen van het niet-toekennen, intrekken of schorsen van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) en de reden daarvan. In dat geval zal de Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap besluiten tot het laten vervallen, opheffen, blokkeren en/of intrekken van het DUO-nummer van Dienstverlener.

12. Intellectueel Eigendom

12.1. Blik op Werk is gerechtigd de door Dienstverlener/Keurmerkhouder aangeleverde gegevens op geaggregeerd niveau te gebruiken voor publicaties.

12.2. Onverminderd het in de Overeenkomst bepaalde behoudt Blik op Werk zich haar intellectueel eigendomsrecht en rechten en bevoegdheden die Blik op Werk toekomen op grond van onder andere de Auteurswet voor.

12.3. De in het kader van de Overeenkomst eventueel door Blik op Werk tot stand gebrachte ideeën, ontwerpen, adviezen, berekeningen, trainingen, cursusmateriaal en dergelijke of delen hiervan, blijven eigendom van Blik op Werk, ongeacht of deze aan Dienstverlener/Keurmerkhouder of aan Derden ter hand zijn gesteld. Deze mogen niet door Dienstverlener/Keurmerkhouder of Derden zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Blik op Werk worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

12.4. De intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van het beeldmerk 'Blik op Werk' komt toe aan Blik op Werk en is gedeponeerd in het Benelux-merkenregister. Blik op Werk is bevoegd een licentie op bedoeld beeldmerk te verlenen. Partijen beogen met het in deze overeenkomst bepaalde uitdrukkelijk geen overdracht van bedoelde intellectuele eigendomsrechten. Dienstverlener/Keurmerkhouder is niet bevoegd de in de Overeenkomst overeenkomen licentie van het beeldmerk 'Blik op Werk' aan een Derde over te dragen.

12.5. De door Dienstverlener/Keurmerkhouder aan Blik op Werk aangeleverde, geanonimiseerde, gegevens blijven na beëindiging van de Overeenkomst eigendom van Blik op Werk. Dienstverlener/Keurmerkhouder kan geen aanspraak maken op verwijdering of vernietiging van de door hem aangeleverde gegevens.

13. Fraude

13.1. Indien Blik op Werk signalen van fraude door Dienstverlener/Keurmerkhouder ter ore komen, is Blik op Werk bevoegd over te gaan tot schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en/of het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) op grond van artikel 11. Onder fraude wordt in ieder geval – doch niet uitsluitend – verstaan:

1. het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of informatie aan Blik op Werk en/of Certificerende instellingen en/of organisaties die in opdracht van of namens Blik op Werk gegevens verzamelen, zoals onder andere Panteia;
2. het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of informatie aan Opdrachtgevers, Cliënten of Derden die voor hun informatie afhankelijk zijn van Dienstverlener/Keurmerkhouder;
3. het verrichten van handelingen in strijd met in Nederland geldende wet- en regelgeving door Dienstverlener/Keurmerkhouder of één van haar bestuurders, waaronder tevens wordt verstaan het gegronde vermoeden van het verrichten van voormelde handelingen of indien Dienstverlener/Keurmerkhouder of één van haar bestuurders daarvan wordt verdacht;
4. het op enige wijze benadelen van Opdrachtgevers en/of Cliënten.

13.2. Het plegen van fraude, zoals omschreven in lid 1, vormt een grond voor Blik op Werk om over te gaan tot het niet-toekennen of intrekken van het (Aspirant-) Keurmerk Arbeid en/of het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).

14. Gebruik van het Certificaat, Logo en Gevelbordje

14.1. Indien Blik op Werk het Keurmerk aan Dienstverlener toekent zal Blik op Werk aan Dienstverlener/Keurmerkhouder het Keurmerk-certificaat en een gevelbordje met het logo van Blik op Werk overhandigen. Dienstverlener/Keurmerkhouder heeft het recht het Keurmerk-certificaat en het gevelbordje te gebruiken zolang hij beschikt over het Keurmerk.

14.2. Indien aan Dienstverlener het Keurmerk is toegekend mag hij het logo van het Keurmerk plaatsen op zijn briefpapier, brochures en ander promotiemateriaal. Indien Blik op Werk het Keurmerk voor de eerste maal aan Dienstverlener toekent zal Blik op Werk het logo van het Keurmerk aan Dienstverlener verstrekken.

14.3. Indien aan Dienstverlener het Aspirant-Keurmerk Arbeid en/of het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd is toegekend mag hij het logo van het Aspirant-Keurmerk en/of het logo van het Keurmerk voor bepaalde tijd plaatsen op zijn briefpapier, brochures en ander promotiemateriaal. Indien Blik op Werk het Aspirant- Keurmerk Arbeid en/of het Keurmerk

Inburgeren voor bepaalde tijd aan Dienstverlener toekent zal Blik op Werk bedoeld logo aan Dienstverlener verstrekken.

14.4. Dienstverlener/Keurmerkhouder is nimmer bevoegd het beeldmerk 'Blik op Werk', zoals dat is gedeponeerd in het Benelux-merkenregister te plaatsen of anderszins te gebruiken, op een andere wijze dan als onderdeel van de door Blik op Werk op grond van lid 2 of 3 te verstrekken logo's.

14.5. Het is niet toegestaan logo's van het Keurmerk te vermelden op goederen, verpakkingen of enig andere uit te geven verklaring betreffende een product.

14.6. Het is niet toegestaan de logo's van het Keurmerk enkelvoudig te gebruiken, dus zonder combinatie met het logo van Dienstverlener/Keurmerkhouder.

14.7. De logo's mogen alleen worden gebruikt in de door Blik op Werk vastgestelde kleuren, of in grijstinten.

14.8. Dienstverlener/Keurmerkhouder is voorts verplicht zich aan nadere door Blik op Werk ten aanzien van het certificaat, logo's of gevelbordje gestelde eisen te houden.

14.9. Na intrekking of schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en/of het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) is het Dienstverlener/Keurmerkhouder niet meer toegestaan de logo's te gebruiken.

14.10. Indien het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en/of het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) op enig moment niet wordt toegekend, geschorst of ingetrokken of indien de Overeenkomst is beëindigd, ongeacht de reden van beëindiging, dan is Dienstverlener/Keurmerkhouder verplicht het certificaat en alle eventuele kopieën, de verstrekte gevelbordjes en alle andere eventueel door Blik op Werk verstrekte promotiematerialen binnen 14 (veertien) dagen na schriftelijke kennisgeving van het niet toekennen, schorsen of intrekking van het Keurmerk, danwel binnen 14 (veertien) dagen nadat de Overeenkomst tot een einde is gekomen, aan Blik op Werk te retourneren.

15. Opschorting

15.1. Indien Dienstverlener/Keurmerkhouder de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt is Blik op Werk bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien Dienstverlener/Keurmerkhouder zijn verplichtingen niet binnen 14 (veertien) dagen na daartoe door Blik op Werk voor in gebreke te zijn gesteld alsnog aan zijn verplichtingen voldoet.

15.2. Indien Blik op Werk de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt het haar aanspraken (jegens Dienstverlener/Keurmerkhouder) uit de wet en de Overeenkomst.

15.3. Indien Blik op Werk tot opschorting overgaat, is Blik op Werk op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

16. Ontbinding Overeenkomst

16.1. Blik op Werk is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechtelijke tussenkomst Schriftelijk te ontbinden indien een (Aspirant) Keurmerk Arbeid en/of een Keurmerk Inburgeren voor bepaalde of onbepaalde tijd wordt ingetrokken.

16.2. Blik op Werk kan de Overeenkomst ontbinden indien Dienstverlener/Keurmerkhouder één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of tijdig nakomt en deze verplichting, na hiertoe door Blik op Werk voor in gebreke te zijn gesteld bij Schriftelijke aanmaning, niet alsnog binnen 14 (veertien) dagen nakomt.

16.3. Blik op Werk is bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van Blik op Werk kan worden gevergd.

16.4. Indien zich één van de in dit artikel genoemde gevallen voordoet, behoudt Blik op Werk zich al haar rechten voor, waaronder het vorderen van nakoming.

17. Gevolgen ontbinding

17.1. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Blik op Werk op Dienstverlener/Keurmerkhouder onmiddellijk opeisbaar.

17.2. Indien Blik op Werk tot ontbinding van de Overeenkomst overgaat, is Blik op Werk op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

17.3. Indien de oorzaak van de ontbinding van de Overeenkomst aan Dienstverlener/Keurmerkhouder te wijten is, is Blik op Werk gerechtigd de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan bij Dienstverlener/Keurmerkhouder in rekening te brengen.

18. Opzegging

18.1. In geval van liquidatie, van (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen 3 (drie) maanden is opgeheven - ten laste van Dienstverlener/Keurmerkhouder of een andere omstandigheid waardoor Dienstverlener/Keurmerkhouder niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken of in het geval van het overlijden van Dienstverlener/Keurmerkhouder, staat het Blik op Werk vrij om de Overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen, zonder enige verplichting harerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Blik op Werk op Dienstverlener/Keurmerkhouder zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar. Daarnaast gelden in dat geval de verplichtingen uit de artikelen 14.9 en 14.10 van deze Algemene Voorwaarden.

19.Overmacht

19.1. Blik op Werk is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Dienstverlener/Keurmerkhouder indien Blik op Werk daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten

aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Blik op Werk komt.

19.2. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, waarop Blik op Werk geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Blik op Werk niet in staat is haar verplichtingen na te komen, werkstakingen in het bedrijf van Blik op Werk of van Derden, ziekte van personeel, tekort aan personeel, verkeersopstoppingen, ongevallen, stroom-, computer- of internetstoringen, brand, diefstal, overheidsmaatregelen en slechte weersomstandigheden daaronder begrepen. Blik op Werk heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Blik op Werk haar verbintenis had moeten nakomen.

19.3. Blik op Werk kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 3 (drie) maanden, dan is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst (gedeeltelijk) Schriftelijk te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij.

19.4. Voorzoveel Blik op Werk ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze gedeeltelijk zal kunnen nakomen, is Blik op Werk gerechtigd om het reeds nagekomen, respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Dienstverlener/Keurmerkhouder is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

20. Aansprakelijkheid Blik op Werk

20.1. Indien Blik op Werk aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

20.2. Blik op Werk is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Blik op Werk is uitgegaan van door of namens Dienstverlener/Keurmerkhouder verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, danwel doordat Dienstverlener/Keurmerkhouder zijn gegevens niet, niet volledig en/of niet tijdig aan Blik op Werk, de Certificerende instelling of een door Blik op Werk ingeschakelde partij heeft verstrekt.

20.3. Indien Blik op Werk aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Blik op Werk beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de betreffende Meetperiode, althans tot dat gedeelte van de factuur van de betreffende Meetperiode waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van Blik op Werk is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval, waarbij de cumulatieve aansprakelijkheid nimmer meer zal bedragen dan € 10.000,— per gebeurtenis.

20.4. Blik op Werk is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie.

20.5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Blik op Werk of haar leidinggevende ondergeschikten.

21. Vrijwaring

21.1. Dienstverlener/Keurmerkhouder vrijwaart Blik op Werk voor alle aanspraken van Derden, waaronder alle aanspraken van Derden op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik door Dienstverlener/Keurmerkhouder van de producten van Blik op Werk, de eventueel daarin opgenomen gegevens en de door Dienstverlener/Keurmerkhouder met behulp of ten behoeve van de diensten/producten van Blik op Werk verzamelde gegevens.

22. Boetebeding

22.1. Indien Dienstverlener/Keurmerkhouder zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, verbeurt Dienstverlener/Keurmerkhouder voor iedere overtreding een zonder rechterlijke tussenkomst direct opeisbare boete ter hoogte van € 250,— per dag of een gedeelte daarvan aan Blik op Werk, met een maximum van € 50.000,—. Voor zover de werkelijk geleden schade de bedongen boete te boven gaat, is Blik op Werk gerechtigd in plaats daarvan volledige schadevergoeding plus kosten en interesten te vorderen.

23. Bescherming Persoonsgegevens

23.1. Blik op Werk verwerkt de door Dienstverlener/Keurmerkhouder verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacy policy van Blik op Werk. De Dienstverlener/Keurmerkhouder garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door Blik op Werk.

24. Derden en Overdracht

24.1. Dienstverlener/Keurmerkhouder is niet bevoegd om de rechten voortvloeiende uit de Overeenkomst over te dragen aan een Derde, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Blik op Werk.

25. Toepasselijk Recht en Bevoegde Rechter

25.1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Blik op Werk partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.

25.2. Alle geschillen die voortvloeien uit de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.

25.3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Bijlage 4: Aanvraagformulier Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd

Dit Aanvraagformulier dient u te gebruiken voor de aanvraag van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd. In dit Aanvraagformulier wordt verzocht om informatie over uw organisatie en uw netwerk en biedt Blik op Werk inzicht in hoeverre u kunt voldoen aan de (Materiële) Normen en de eisen om voor toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd in aanmerking te komen (zie paragraaf 2.2). De door u overgelegde gegevens en bescheiden zijn nodig voor Blik op Werk om over uw aanvraag te kunnen beslissen. Op dit Aanvraagformulier zijn de definities van Bijlage 1 van de Handleiding Inburgeren van toepassing. Voor de in dit Aanvraagformulier met een hoofdletter aangeduide begrippen wordt dan ook verwezen naar de betekenis zoals daaraan in Bijlage 1 (Definities) is gegeven.

Dit Aanvraagformulier – en de documenten die daarbij horen – dient u, volledig en naar waarheid, van een dagtekening te voorzien en te ondertekenen. Daarna kunt u het Aanvraagformulier per e-mail toezenden aan servicedesk@blikopwerk.nl. Bij vragen over dit Aanvraagformulier of de door u aan te leveren documenten, kunt u contact opnemen met onze Servicedesk op nummer 030-2916025 of via eerder genoemd e-mailadres.

U wordt verzocht het aanvraagformulier in te vullen.

Informatie over uw onderneming

Bedrijfsnaam

Aantal medewerkers

Adres

Postcode en plaats

Telefoonnummer

Website

E-mailadres

E-mailadres financiële administratie

KvK-nummer

IBAN

Namen bestuurder(s)

BTW-nummer

Informatie ten aanzien van uw netwerk

Bent u ten opzichte van een Keurmerkhouder aan te merken als een Verbonden Persoon? Kruis aan.

○ Nee
○ Ja

Zo ja, wat is de naam van de (voormalige) Keurmerkhouder?

.....

Op welke manier was u verbonden?

.....

Ik of een aan mij Verbonden Persoon heb/heeft in het verleden reeds de beschikking gehad over het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd). Kruis aan.

○ Nee
○ Ja

Zo ja, wat is de naam van de Keurmerkhouder?

.....

Wat is de reden dat u of de aan u Verbonden Persoon niet meer over het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) beschikt?

.....

.....

Wat is de reden dat u of de aan u Verbonden Persoon in het verleden heeft besloten niet langer deel te willen nemen aan het Keurmerk?

.....

.....

Wat is de reden dat u of de aan u Verbonden Persoon heeft besloten opnieuw een Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) aan te vragen?

.....

.....

Checklist

Uit de onderstaande vragen blijkt aan welke voorwaarden Blik op Werk toetst. De door u aangeleverde Informatie wordt door Blik op Werk gebruikt om te beoordelen of u kunt voldoen aan de Materiële Normen en of uw aanvraag voor de toekenning van het Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd kan worden toegewezen. Onder elke eis staat cursief tussen haakjes vermeld welk document Blik op Werk van u nodig heeft zodat u kunt aantonen of u voldoet aan de gestelde eisen en de in de Handleiding Inburgeren opgenomen Normen. U dient zelf aan te geven in welk document (voorzien van een naam en nummer) de gegevens te vinden zijn en op welke pagina van dat document. U kunt deze ingevulde bijlage aanleveren onder de naam 'Aanvraag Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd van ... (naam van uw organisatie)'. Dit Aanvraagformulier kunt u - samen met de ondertekende overeenkomsten en de documenten waarnaar u verwijst - verzenden naar servicedesk@blikopwerk.nl.

De volgende documenten moeten worden opgesteld en aan Blik op Werk worden toegestuurd:

1. Documenten betreffende uw organisatie
a. Basale procesbeschrijvingen van de Diensten
b. Uittreksel KvK
c. Een opzet van de in te vullen bedrijfspresentatie
d. Een opgave van de adressen van (alle) vestiging(en)
e. Een ondertekende Managementverklaring
f. Een ondertekende UBO-registratie
g. VOG('s) van het Management
2. Het privacyreglement
3. Het klachtenreglement
4. Documenten over kwaliteit van het eigen personeel
5. CV's van het Management
6. Documenten ten aanzien van de docenteisen
7. Het onderwijsplan (en modelcursuscontract)
8. Een organisatieplan
9. Een begroting

A. Organisatiedocumenten

U dient een aantal organisatiedocumenten aan te leveren, te weten:

- Een procesbeschrijving van de Diensten waarin is vermeld hoe het proces verloopt van aanmelding van de Cursist tot de laatste activiteit.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de dienstverlening van alle entiteiten blijkt.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Een opgave van de adres(sen) van de vestiging(en).
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Een ondertekende Managementverklaring (zie bijlage 6).
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Een ondertekende UBO-verklaring (zie Bijlage 7B).
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Een VOG van alle leden van het Management (zie Norm 1.2.4).
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

B. Privacyreglement

U dient een privacyreglement aan te leveren dat minimaal de volgende gegevens bevat:

- Op welke gegevensverwerking het reglement van toepassing is;
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Wat het doel van de verwerking is
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Hoe lang de gegevens worden bewaard;
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Hoe de Keurmerkhouder omgaat met verstrekking aan derden
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Wie toegang tot de gegevens hebben
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Hoe de gegevens worden beschermd
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Wat de rechten van Cursisten zijn met betrekking tot inzage in de gegevens
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Er wordt beschreven hoe Cursisten worden geïnformeerd over het privacyreglement.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Er wordt beschreven hoe werknemers worden geïnformeerd over het privacyreglement.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

C. Klachtenreglement

U dient een klachtenregeling te overleggen die minimaal de volgende gegevens bevat:'

- Een definitie van het begrip 'klacht';
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Een beschrijving van de wijze waarop klachten worden afgehandeld (procedure);
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Informatie over waar de klager terecht kan als partijen onderling niet tot een oplossing komen.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Een beschrijving van hoe de Cursist bij het niet naar tevredenheid oplossen van de klacht tegen vergoeding de klacht voor kan leggen aan de College van Arbitrage van Blik op Werk.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Een procedurebeschrijving die voldoet aan de volgende eisen:
  - Ontvangsbevestiging binnen twee weken.
  - Binnen vier weken communicatie over het eventueel niet in behandeling nemen van de klacht.
  - Maximale afhandelingstermijn: zes weken.
  - Afhandeling door onafhankelijke medewerker.

  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- U dient aan te geven hoe de Cursisten worden geïnformeerd over de klachtenregeling.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- U dient aan te geven hoe werknemers worden geïnformeerd over de klachtenregeling.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- U dient aan te geven hoe de klachtenregeling opvraagbaar is voor publiek.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

D. Kwaliteit personeel

U levert documenten aan die de volgende Informatie bevatten:

- Eigen personeel: Er zijn minimale functie-eisen opgesteld voor alle medewerkers die direct in contact staan met de Cursist.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Ingehuurd personeel/derden: Er is een beschrijving van de inkoopeisen.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

E. CV Management

U levert het cv/ de cv's van het Management aan waarin minimaal de volgende Informatie is opgenomen:

- Persoonlijke informatie waaronder in ieder geval: voor- en achternaam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e- mailadres.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Gevolgde opleidingen en cursussen, waarvan per opleiding of cursus in ieder geval: naam opleiding, afstudeerrichting/specialisatie, naam opleidingsinstituut en plaats opleidingsinstituut, begin- en einddatum en of de opleiding met goed gevolg is afgerond.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Werkervaring, vrijwilligerswerk en nevenfuncties, waarvan per werkplek/vrijwilligersplek/nevenfunctie in ieder geval: naam werkgever en vestigingsplaats werkgever, functie, begin- en einddatum en een functieomschrijving
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Referenties die Blik op Werk kan benaderen om aanvullende informatie over uw werkervaring in te winnen.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Een overzicht van al uw andere ondernemingen, dan wel de ondernemingen waarin u (een deel van de) aandelen bezit en alle ondernemingen waarin u een bestuurs-, directie- of managementfunctie bekleed.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Een verklaring voor periodes van langer dan zes maanden waarin u geen opleiding volgde of werkzaam bent geweest, indien deze op uw cv worden weergegeven.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Indien u werkzaam bent geweest als zzp'er, werkzaamheden heeft verricht via een uitzendbureau, payroll-onderneming of op basis van detachering of indien u werkzaamheden heeft verricht/diensten heeft geleverd via één van uw andere ondernemingen dient u op uw cv tevens melding te maken van de opdrachtgevers waarvoor u werkzaam bent geweest, de bedrijven waarvoor u werkzaamheden heeft verricht/diensten heeft geleverd. Hier dient u in ieder geval een volledige weergave op te nemen van alle opdrachtgevers die tevens (op enig moment) de beschikking hebben (gehad) over het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd). (U dient de CV's te overleggen van het Management waaruit minimaal bovenstaande blijkt).
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

F. Docenten

Om te kunnen controleren of zal worden voldaan aan de docentkwalificaties (zie Norm 1.7.1 en 1.7.2) dient u ten minste van één docent/begeleider de volgende stukken en Informatie te overleggen:

- Diploma/certificaat van de docent waaruit blijkt dat de docent kan worden aangemerkt als een bevoegd NT2- docent, dan wel een bevoegd ONA-begeleider
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**
- Ondertekende arbeidsovereenkomst, overeenkomst van opdracht of intentieverklaring waaruit blijkt dat deze docent voor u de lessen zal verzorgen, dan wel zich beschikbaar houdt om voor u de lessen te verzorgen
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**
- Telefoonnummer waarop de docent te bereiken is
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**
- Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG screeningsprofiel 60). Onderwijs van de docent, bij indiensttreding of start van de werkzaamheden niet ouder dan zes maanden. Of met een datum van uiterlijk 30 juni 2022 indien de docenten voor 1 januari 2022 bij de organisatie in dienst is getreden, danwel de docent voor 1 januari 2022 met de opdracht bij de organisatie is gestart.
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

G. Onderwijsplan

U dient een onderwijsplan te overleggen waar minimaal onderstaande in is opgenomen:

- Missie
- Visie
- Doelgroep
- Groepsgrootte per leerprofiel/leerroute
- Samenstelling van de groep (zitten er in een groep meerdere leerniveaus of juist niet)
  Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

- Informatie over het verloop van de groep (is de groep van start tot eind dezelfde groep of stromen er steeds nieuwe Cursisten in).
- Uurprijs per cursusuur voor Cursisten, met uitzondering van Asielstatushouders die vallen onder Wi2021
- Inhoud & lesmethode
- Lesmateriaal
- Aanwezigheid/ mogelijkheid tot gebruik van digitale leermiddelen
- Studieduur
- Studiebelasting
- Begeleiding
- Examens en diploma
- Eventuele nevenactiviteiten voor Cursisten (bijvoorbeeld taalcafe, excursies, taalmaatjes)

Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

.....

.....

- U dient een cursuscontract te overleggen dat voldoet aan de eisen die gesteld zijn in de Handleiding (dit geldt niet voor Asielstatushouders Wi2021).

Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

.....

.....

H. Continuïteit onderneming

U dient een organisatieplan te overleggen waar minimaal onderstaande Informatie in is opgenomen:

- Startbalans en verklaring (inclusief bewijs) voor het aanwezige startkapitaal;
- Marketingplan met aandacht voor de wijze waarop de Cursisten worden geworven;
- Plan hoe u de volledigheid en juistheid van de contracten, aanwezigheidsregistratie en facturatie waarborgt, inclusief de controlemechanismen die u zult gaan toepassen;
- Plan hoe u de kwaliteit van het onderwijs waarborgt, inclusief de controlemechanismen die u zult gaan toepassen;
- Opleidingsplan om het aantal bevoegde NT2-docenten (en ONA-begeleiders) op peil te houden.

Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

.....

.....

U dient een gedegen en onderbouwde begroting te overleggen waar minimaal onderstaande Informatie in is opgenomen:

- Verwachte kosten, uitgesplitst naar de kostenposten en een toelichting op de kostenposten;
- Verwachte opbrengst, uitgesplitst naar studentenaantallen per cursus en overige inkomsten, inclusief een toelichting;
- Onderbouwing van de door u gehanteerde tarieven.

Naam en nummer document **Hoofdstuk/paginanr.**

.....

.....

Ondertekening

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.		.....

Heeft u nog vragen dan kunt u contact opnemen met de Servicedesk van Blik op Werk op nummer 030-2916025 of via servicedesk@blikopwerk.nl.

Bijlage 5: Verwerkersovereenkomst

De ondergetekenden:

1 Naam organisatie

.....

Vestigingsplaats en postcode

.....

Straatnaam en nummer

.....

.....

.....

te dezer rechtsgeldig vertegenwoordig door ondergetekende:

Naam

dhr./mevr. .....

Functie

.....

hierna te noemen: **'Verwerkingsverantwoordelijke'**
en

2 De Stichting Blik op Werk, statutair gevestigd te Utrecht en kantoorhoudende aan de Vliegend Hertlaan 61 te Utrecht, hierna te noemen **'Verwerker'**, te dezer rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R. Uijl, in diens hoedanigheid van directeur/bestuurder

Hierna gezamenlijk te noemen: **'Partijen'**

Overwegen als volgt:

- Tussen Partijen bestaat een Onderliggende Overeenkomst op grond waarvan Verwerkingsverantwoordelijke de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren. Deze Onderliggende Overeenkomst leidt ertoe dat Verwerker in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt;
- Partijen wensen in deze overeenkomst de wederzijdse rechten en verplichtingen voor de Verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker vast te leggen overeenkomstig de toepasselijke Privacywetgeving.

Komen overeen als volgt:

Artikel 1: Definities

De in deze overeenkomst gebruikte woorden of formuleringen hebben de volgende betekenis:

AVG
Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming);

Betrokkene(n)
degene(n) op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft;

Onderliggende Overeenkomst
de overeenkomst d.d. (datum) en de daarvan integraal uitmakende Handleiding Inburgeren en de algemene voorwaarden Blik op Werk op grond waarvan Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker opdracht heeft gegeven om Verwerkingen te verrichten;

Overeenkomst
deze verwerkersovereenkomst inclusief bijlagen daarbij;

Persoonsgegevens
alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die Verwerker op grond van de Onderliggende Overeenkomst Verwerkt of dient te Verwerken, welke gegevens vermeld staan in Bijlage 1;

Privacywetgeving
alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de Verwerking en bescherming van persoonsgegevens, waaronder maar niet beperkt tot de AVG en de Uitvoeringswet AVG;

Uitvoeringswet AVG
Regels ter uitvoering van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PbEU 2016, L 119) (Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming);

Verwerken/Verwerking
alle handelingen of reeks handelingen uitgevoerd op Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van Persoonsgegevens;

Artikel 2: Toepasselijkheid en looptijd

2.1 Tenzij Partijen anders schriftelijk zijn overeengekomen, zijn de bepalingen van deze Overeenkomst van toepassing op iedere Verwerking door Verwerker op grond van de Onderliggende Overeenkomst.

2.2 Deze Overeenkomst treedt in werking op de datum waarop de Onderliggende Overeenkomst van kracht wordt en eindigt op het moment dat Verwerker geen Persoonsgegevens meer onder haar heeft die zij in het kader van de Onderliggende Overeenkomst voor Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt. Het is niet mogelijk deze Overeenkomst tussentijds op te zeggen.

2.3 Artikel 7 en 11 van deze Overeenkomst blijven gelden, ook nadat de Overeenkomst (of de Onderliggende Overeenkomst) is beëindigd.

Artikel 3: Verwerking

3.1 Verwerker Verwerkt Persoonsgegevens ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig diens schriftelijke instructies en onder diens verantwoordelijkheid en op de wijze vastgelegd in de Onderliggende Overeenkomst.

3.2 Verwerker Verwerkt de Persoonsgegevens slechts in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

3.3 Verwerker heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens en neemt geen beslissingen over het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.

3.4 Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk schriftelijk in kennis indien een instructie naar het redelijk oordeel van Verwerker inbreuk oplevert op de toepasselijke Privacywetgeving.

3.5 Verwerker stelt op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van in deze Overeenkomst neergelegde verplichtingen aan te tonen.

3.6 Verwerker dient zorg te dragen voor de naleving van de voorwaarden die op grond van de toepasselijke Privacywetgeving worden gesteld aan het Verwerken van Persoonsgegevens.

3.7 Verwerker verschaft enkel toegang tot de Persoonsgegevens aan haar werknemers voor zover dit nodig is voor het verrichten van de diensten op grond van de Onderliggende Overeenkomst.

3.8 Verwerker mag de Persoonsgegevens enkel buiten de Europese Economische Ruimte Verwerken met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke.

3.9 Verwerker zal de Persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het verrichten van de diensten op grond van de Onderliggende Overeenkomst Verwerken, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke hiertoe uitdrukkelijk schriftelijk opdracht heeft gegeven.

Artikel 4. Verstrekking Persoonsgegevens aan derden

Verwerker zal geen Persoonsgegevens aan een derde verstrekken of ter beschikking stellen, tenzij op grond van een uitdrukkelijke schriftelijke opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke of op bevel van een gerechtelijke of bestuurlijke instantie. Als er geen strafrechtelijke of juridische belemmeringen zijn stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van het verzoek. Verwerker probeert dat op een zodanig korte termijn te doen, dat het voor Verwerkingsverantwoordelijke mogelijk is om eventueel rechtsmiddelen tegen de verstrekking van Persoonsgegevens in te stellen. Als Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte mag stellen, dan zal Verwerker ook met Verwerkingsverantwoordelijke overleggen over de wijze waarop de gegevens ter beschikking worden gesteld.

Artikel 5: Verzoeken van Betrokkenen

Voor zover mogelijk verleent Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke bijstand bij het vervullen van haar verplichtingen om uitoefening van rechten van Betrokkene(n) af te handelen. Als Verwerker (rechtstreeks) verzoeken ontvangt van Betrokkene(n) om uitoefening van hun rechten, dan brengt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hiervan op de hoogte. Verwerkingsverantwoordelijke handelt deze verzoeken zelf af, waarbij Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke behulpzaam zal zijn in het geval Verwerker in het kader van de Onderliggende Overeenkomst toegang heeft tot deze Persoonsgegevens. Hiervoor kan Verwerker kosten in rekening brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 6: Inschakelen derden (subverwerkers) door Verwerker

Verwerker kan andere derden inschakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden die voortvloeien uit de Onderliggende Overeenkomst, bijvoorbeeld als deze derden over specialistische kennis of middelen beschikken waarover Verwerker niet beschikt. Als het inschakelen van deze derden tot gevolg heeft dat deze Persoonsgegevens gaan verwerken, dan zal Verwerker deze derden schriftelijk de verplichten uit deze Overeenkomst opleggen. Met ondertekening van deze Overeenkomst geeft Verwerkingsverantwoordelijke toestemming voor de in Bijlage 1 in te schakelen derden. Voor het inschakelen van andere derden zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke vooraf informeren.

Artikel 7: Geheimhouding

Verwerker zal de Persoonsgegevens en andere informatie verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke strikt geheim houden, waarbij zij minstens eenzelfde mate van zorg zal betrachten als die, die zij ten aanzien van de bescherming van haar eigen informatie van zeer vertrouwelijke aard in acht neemt. Verwerker zal de Persoonsgegevens of andere informatie verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke niet openbaar maken, distribueren, verstrekken, of op andere wijze bekend maken aan andere personen dan haar werknemers die van de Persoonsgegevens of andere informatie verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke kennis moeten kunnen nemen voor hun werkzaamheden voor de Verwerker en zal deze werknemers pas toegang geven tot de Persoonsgegevens en andere informatie verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke, nadat zij zijn geïnformeerd over het vertrouwelijke karakter van de Persoonsgegevens en andere informatie verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker legt het in deze Overeenkomst bepaalde ook aan haar werknemers op.

Artikel 8: Datalekken

8.1 Als er sprake is van een datalek stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hiervan op de hoogte. Verwerker streeft ernaar dit te doen binnen 48 uur nadat het datalek is ontdekt. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke daarbij voorzien van de informatie die Verwerkingsverantwoordelijke nodig heeft om – indien nodig – een juiste en volledige melding te kunnen doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de Betrokkene(n) in het kader van de meldplicht datalekken. Verwerker houdt Verwerkingsverantwoordelijke ook op de hoogte van de door Verwerker naar aanleiding van het datalek genomen maatregelen.

8.2 De melding van een datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (eventueel) Betrokkene(n) is de verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Dit geldt ook voor het bijhouden van een register van datalekken.

Artikel 9: Beveiligingsmaatregelen en inspectie

9.1 Verwerker zal conform artikel 32 AVG alle passende technische en organisatorische maatregelen nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen een passend beveiligingsniveau gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook gelet op de aard, de omvang, context en verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's die Verwerking van de Persoonsgegevens die de Verwerker Verwerkt met zich meebrengen voor de rechten en vrijheden van de Betrokkenen.

9.2 Verwerker staat toe dat Verwerkingsverantwoordelijke de naleving van de beveiligingsmaatregelen door Verwerker inspecteert of dat op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke de gegevensverwerkingsfaciliteiten van Verwerker door een door Verwerkingsverantwoordelijke aan te wijzen onderzoeksinstantie worden geïnspecteerd in verband met de verwerkingsactiviteiten die onder deze Overeenkomst vallen ('de Inspectie'). Verwerkingsverantwoordelijke draagt zorg dat de onderzoeksinstantie verplicht is tot geheimhouding van haar bevindingen tegenover derden.

9.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal alle kosten, vergoedingen en onkosten in verband met de Inspectie betalen, met inbegrip van redelijke door Verwerker gemaakte interne kosten.
9.4 Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker een exemplaar van het rapport van de Inspectie verstrekken.

Artikel 10: Verplichtingen Verwerkingsverantwoordelijke

10.1 Verwerkingsverantwoordelijke is ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens krachtens deze Overeenkomst de 'Verwerkingsverantwoordelijke' zoals omschreven in artikel 4 sub 7 AVG.
10.2 Verwerkingsverantwoordelijke gaat ermee akkoord en staat er voor in dat de Verwerking van de Persoonsgegevens overeenkomstig deze Overeenkomst in overeenstemming is met de toepasselijke Privacywetgeving.

Artikel 11: Aansprakelijkheid

11.1 Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat de Verwerking van Persoonsgegevens op basis van deze Overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkene(n).
11.2 Verwerker is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het door Verwerkingsverantwoordelijke niet naleven van de AVG of andere wet- of regelgeving. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor aanspraken van derden ter zake. De vrijwaring geldt niet alleen voor schade die derden hebben geleden (materieel maar ook immaterieel), maar ook voor de kosten die Verwerker in verband daarmee moet maken, bijvoorbeeld in een eventuele juridische procedure, en de kosten van eventuele boetes die aan Verwerker worden opgelegd tegen gevolge van het handelen en/of nalaten van Verwerkingsverantwoordelijke.
11.3 De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten, behoudens voor zover deze het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van Verwerker. Voor zover die niet is uitgesloten, is de schade per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Verwerker wordt gedekt. Aansprakelijkheid voor gevolgschade (omzetschadeschade en/of gederfde winst daaronder begrepen) is in alle gevallen uitgesloten.

Artikel 12: Beëindiging en teruggave/ vernietiging Persoonsgegevens

Als de Onderliggende Overeenkomst wordt beëindigd zal Verwerker, met uitzondering van de situatie dat Verwerker de Onderliggende Overeenkomst beëindigd, alle door Verwerkingsverantwoordelijke verstrekte Persoonsgegevens aan Verwerkingsverantwoordelijke overdragen of – als Verwerkingsverantwoordelijke daarom verzoekt – vernietigen. Verwerker zal een kopie van de Persoonsgegevens bewaren indien en voor zover zij hiertoe op grond van de wet- of regelgeving verplicht is. In het geval Verwerker de Onderliggende Overeenkomst heeft beëindigd gelden de bewaartermijnen zoals opgenomen in de Bijlage 1. De redelijke kosten van het verzamelen en overdragen van Persoonsgegevens bij het eindigen van de Onderliggende Overeenkomst zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke. Datzelfde geldt voor de redelijke kosten van het vernietigen van Persoonsgegevens. Als Verwerkingsverantwoordelijke daarom vraagt geeft Verwerker voorafgaand een inschatting van de kosten daarvan.

Artikel 13. Overdracht rechten en plichten

Deze Overeenkomst en de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst kunnen door zowel Verwerkingsverantwoordelijke als Verwerker niet aan derden worden overgedragen, zonder de voorafgaande schriftelijke overeenstemming.

Artikel 14. Deelbaarheid

Indien één of meer bepalingen van deze Overeenkomst niet rechtsgeldig blijkt te zijn, zal de Overeenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.

Artikel 15. Aanvulling en wijziging Overeenkomst

15.1 Aanvullingen of wijzigingen op deze Overeenkomst zijn alleen geldig als ze op schrift zijn gesteld. Onder 'schriftelijk' worden ook wijzigingen begrepen die per e-mail zijn gecommuniceerd, gevolgd door een akkoord per e-mail van de andere partij.
15.2 Een wijziging in de verwerkte Persoonsgegevens of de betrouwbaarheidseisen, de Privacywetgeving of de eisen van Verwerkingsverantwoordelijke kan aanleiding zijn om deze Overeenkomst aan te vullen of te wijzigen. Indien dit leidt tot significante aanpassingen in de Onderliggende Overeenkomst, of wanneer Verwerker niet kan voorzien in een passend niveau van bescherming, kan dit voor Verwerker aanleiding zijn om de Onderliggende Overeenkomst te beëindigen.

Artikel 16. Toepasselijkheid recht en geschillen

Nederlands recht is van toepassing op deze Overeenkomst, de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst.

Artikel 17. Slotbepalingen

17.1 Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van Verwerker van toepassing, voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken. Als Verwerkingsverantwoordelijke algemene voorwaarden gebruikt dan zijn deze niet van toepassing op deze Overeenkomst.

17.2 Mededelingen in het kader van deze Overeenkomst (inclusief mededelingen in het kader van artikel 8 Datalekken) zullen door Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke gedaan worden aan onderstaande werknemers:

Als de gegevens behorend bij de onderstaande werknemers veranderen, of als zij worden vervangen door andere werknemers, dan lichten Partijen elkaar daarover schriftelijk in.

Blik op Werk
De heer R. Uijl, info@blikopwerk.nl.

Naam 1

.....

Werkzaam bij (naam onderneming)

.....

E-mailadres

.....

Naam 2

.....

Werkzaam bij (naam onderneming)

.....

E-mailadres

.....

Naam 3

.....

Werkzaam bij (naam onderneming)

.....

E-mailadres

.....

Naam 4

.....

Werkzaam bij (naam onderneming)

.....

E-mailadres

.....

Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Datum

.....

Plaats van ondertekening

.....

Handtekening

.....

Stichting Blik op Werk
Namens deze:
de heer R. Uijl
Functie: directeur-bestuurder

Datum

.....

Plaats van ondertekening

.....

Handtekening

.....

Rechtsvorm en naam organisatie

.....

Namens deze:
Naam

dhr./mevr.

.....

Functie

.....

Bijlage 5: Verwerkersovereenkomst
Bijlage 1: Overzicht

Persoonsgegevens
Op grond van de Onderliggende Overeenkomst (grondslag: uitvoering overeenkomst) kunnen de volgende Persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker verstrekt worden

- Voorna(a)m(en) en achternaam cursisten
- Geboortedatum cursisten
- Telefoonnummer en e-mailadres cursisten
- Voorna(a)m(en) en achternaam docent

Bewaartermijnen
Wanneer na de controle (op grond van de Onderliggende Overeenkomst) geen afwijkingen geconstateerd worden zal Verwerker de Persoonsgegevens uiterlijk binnen één week na bekendmaking van het definitieve rapport vernietigen. Wanneer na de controle (op grond van de Onderliggende Overeenkomst) wel afwijkingen geconstateerd worden zal Verwerker de Persoonsgegevens in ieder geval bewaren tot het moment waarop door haar een beslissing is genomen. Worden er door Verwerker geen consequenties verbonden aan de geconstateerde afwijkingen dan zal Verwerker de Persoonsgegevens binnen één week na bekendmaking van deze beslissing vernietigen. Worden er door Verwerker wel consequenties verbonden aan de geconstateerde afwijkingen dan zal Verwerker de Persoonsgegevens in ieder geval bewaren tot zes weken na bekendmaking vande beslissing. Protesteert Verwerkingsverantwoordelijke tegen de beslissing van Verwerker, dan zal Verwerker de Persoonsgegevens bewaren tot één week na definitieve afhandeling. Protesteert de Verwerkingsverantwoordelijke niet tegen de beslissing van Verwerker, dan zal Verwerker de Persoonsgegevens verwijderen.

Technische en organisatorische maatregelen
Verwerker neemt de volgende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige Verwerking:
Verwerker benoemt een beperkte groep werknemers/auditoren die toegang heeft tot de persoonsgegevens. Enkel deze werknemers/auditoren zullen een inlogcode krijgen van het systeem van subverwerker waarop de persoonsgegevens worden opgeslagen. Het systeem waarop de persoonsgegevens worden opgeslagen werkt met two factor autentication. Voorts werkt het systeem met encryptie van digitale bestanden met persoonsgegevens en beveiliging van netwerkverbindingen via Secure Socket Layer technologie.

Derden
Verwerker schakelt de volgende derden (subverwerkers) in voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden die voortvloeien uit de Onderliggende Overeenkomst.

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

a. De Keurmerkhouder 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 Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren heeft de activiteiten waarvoor het Keurmerk is verleend niet gestaakt.
b. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren, althans het daartoe bevoegde orgaan van de Keurmerkhouder, 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.
c. De Keurmerkhouder 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.
d. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren noch zijn Verbonden Personen maken deel uit van een criminele organisatie in de ruimste zin des woords.
e. De Personen die door de Keurmerkhouder 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.
f. De Keurmerkhouder 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.
g. De Keurmerkhouder 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.
h. De Keurmerkhouder 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.
i. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren voldoet aan de wijze van factureren zoals voorgeschreven door de Opdrachtgever, Cliënten, Cursisten of Werknemers of DUO.
j. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren legt verantwoording af aan de Cliënten, Cursisten of Werknemers en Opdrachtgevers over de voortgang van het Traject.
k. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren beschikt over een adequate verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid
l. De Keurmerkhouder 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 aanbieding van werkervaringstrajecten aan Personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
m. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren acteert als goed werkgever en houdt zich aan alle Wetgeving ter zake werknemers. Personen werkzaam bij de Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren werken onder geen beding meer dan 60 arbeidsuren in de week. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren hanteert een helder en voor zijn werknemers raadpleegbaar beleid ter zake gelijke behandeling van Personen.

n. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren gedraagt zich zoals het een goed keurmerkhouder betaamt, waaronder ten minste wordt verstaan dat de Keurmerkhouder 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 Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren, noch een aan hem Verbonden Persoon is gemachtigd voor financiële zaken van Cliënten, Cursisten of Werknemers. De Keurmerkhouder 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 Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren.
p. De Keurmerkhouder 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 Keurmerkhouder 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 Keurmerkhouder (ook) de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren:
a. Tenzij met voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Blik op Werk heeft de Keurmerkhouder Inburgeren sinds 1 september 2020 nooit meer dan 15 (vijftien) Cursisten overgenomen van een voormalig of andere Keurmerkhouder Inburgeren, ongeacht de reden daarvan.
b. De Keurmerkhouder Inburgeren geeft Blik op Werk toestemming om informatie te delen met gemeenten
c. De Keurmerkhouder 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 Keurmerkhouder Inburgeren zijn hiertoe verplicht. De Keurmerkhouder 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 Keurmerkhouder is verplicht om gedurende de geldigheidstermijn iedere strijdigheid met deze Managementverklaring binnen 5 (vijf) werkdagen schriftelijk aan Blik op Werk melden. De (tijdige) melding van de Keurmerkhouder 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

dhr./mevr.

.....

Functie

.....

Rechtsvorm en naam organisatie

.....

Bijlage 7A: Toelichting UBO/PEP-registratie

Om het Keurmerk Inburgeren 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 (nieuw) Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) toekent indien een UBO of een aan UBO Verbonden Persoon reeds Keurmerkhouder is geweest, Blik op Werk bevoegd is over te gaan tot Schorsing in het geval een Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) van een aan een UBO Verbonden Persoon is geschorst of ingetrokken, etc.

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 toezichthoudend orgaan van een overheidsbedrijf;

  en van iemand als hiervoor bedoeld:
  - de echtgenoot of partner
  - kinderen en hun echtgenoten of partners
  - de ouders

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 uiteindelijkbelanghebbenden 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.

Bijlage 7B: UBO/PEP-registratie
Bijlage 1: 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 7B (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
.....	.....	.....	.....

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

Bijlage 8: Sterrenberekening

Het Keurmerk Inburgeren kent een differentiatie door middel van sterren. Keurmerkhouders krijgen, gebaseerd op de prestaties en Normen, een aantal sterren toegekend. Het aantal sterren wordt bepaald door een aantal factoren.

Naast de scores op de onderdelen Tevredenheidsonderzoek, de score bij de Audit Toezicht in de Klas en transparantie afspraken worden bij het Keurmerk Inburgeren ook de scores van de behaalde slagingspercentages (per deelexamen, na twee pogingen) meegenomen in de sterrenberekening. Hierbij wordt er per opleidingsniveau waarop een Keurmerkhouder Trajecten aanbiedt, berekend hoe men scoort ten opzichte van de Norm op deze opleidingsniveaus. Wanneer de organisatie bij meerdere opleidingsniveaus cursussen aanbiedt en/of cursussen aan Cursisten die vallen onder de Wi2013, wordt een gewogen gemiddelde ten opzichte van de Norm berekend aan de hand van het aantal Trajecten per opleidingsniveau. Om mee te tellen in deze berekening moeten er per opleidingsniveau minimaal drie deelexamens afgelegd zijn.

In de tabel 1 is de weging te zien van de verschillende onderdelen voor het berekenen van de sterren.

Tabel 1: Weging onderdelen sterrenberekening

CATEGORIE	KEURMERK INBURGEREN
TVO Cursisten - gem cijfer	30%
Slagings% t.o.v. cijfer	35%
Cijfer Toezicht in de Klas	25%
Transparantie afspraken cijfer	10%
Totaal	**100%**

De volgende gegevens worden bij het Keurmerk Inburgeren in de berekeningstabel ingevuld:

- de omzet van de dienstverlener
- het gemiddelde cijfer van het TVO (Tevredenheidsonderzoek) van Cursisten
- het gewogen gemiddelde van de slagingspercentages (per leerprofiel, 4 profielen)
- het slagingspercentage cijfer. Het gewogen gemiddelde percentage ten opzichte van de Norm leidt vervolgens op de volgende manier tot de score op dit onderdeel: lager dan 90% van de Norm geeft een 6; tussen 90 en 95% geeft een 7; tussen 95 en 105% geeft een 7,5; tussen 105 en 115% geeft een 8; tussen 115 en 125% geeft een 8,5 en een percentage boven de 125% t.o.v. de Norm geeft een 9.
- rapportage Toezicht in de Klas. Voor het onderdeel Toezicht in de Klas wordt een 8 toegekend bij een voldoende en een 9 bij een goed als oordeel van de Audit in het kader van Toezicht in de Klas. Bij een onvoldoende wordt hier een 3 gescoord.
- Transparantie afspraken: Afhankelijk van het percentage van het totaal aantal contracten waarin duidelijk zowel het doel alsmede de inspanningen die er door de Keurmerkhouder worden geleverd staan.
- Transparantie score. 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.

In tabel 2 wordt weergegeven hoeveel sterren wordt toegewezen bij behaalde eindscores.

Tabel 2: Eindscores vertaald naar sterren

BEHAALDE EINDSCORE	AANTAL STERREN
Lager dan 6,975	1
6,975 - 7,495	2
7,595 - 7,975	3
7,975 of hoger	4

Bijlage 9: Klachtenlijn en College van Arbitrage

Blik op Werk heeft voor Cursisten van Inburgerings-cursussen zowel een klachtenlijn als een College van Arbitrage. Hierdoor kunnen klachten van Inburgeraars laagdrempelig en onafhankelijk worden behandeld.

De klachtenlijn

De klachtenlijn is er voor Cursisten die klachten hebben over Keurmerkhouders. In eerste instantie dient de Cursist zijn of haar klacht in bij de betreffende organisatie. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klacht door de Cursist worden ingediend bij het College van Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk. Keurmerkhouders zijn verplicht om mee te werken aan een procedure bij het College van Arbitrage Inburgeren (CAI) van Blik op Werk.

Klachten binnen de scope van de klachtenlijn

De volgende klachten vallen binnen de scope van de klachtenlijn:

- Klachten met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde taal-, KNM- en ONA-aanbod. Hierbij kan gedacht worden aan klachten over de groepsgrootte, diversiteit binnen de groep, deskundigheid van de docent en inzet van aantal vrijwilligers. Deze klachten kunnen zowel door als namens Cursisten worden ingediend;
- Klachten over het gefactureerde bedrag of over toepassing van de voorwaarde uit het contract tussen Keurmerkhouder en Cursist.

Klachten buiten de scope van de klachtenlijn

De volgende klachten vallen buiten de scope van de klachtenlijn:

- Klachten van Keurmerkhouders die klachten hebben over een andere Keurmerkhouder. De behandeling van deze klachten valt onder de reguliere werkzaamheden van Blik op Werk ten aanzien van het Keurmerk Inburgeren;
- Algemene klachten met betrekking tot inburgering in het algemeen. Deze klachten worden doorverwezen naar de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO);
- Klachten betreffende door gemeenten aangeboden participatieverklaringstrajecten of over andere werkzaamheden van de gemeente, bijvoorbeeld het opstellen van het PIP of over de leerroute waarin de Cursist is geplaatst. Deze klachten worden doorverwezen naar de betreffende gemeente;
- Klachten betreffende verplichte maatschappelijke begeleiding. Deze klachten worden doorverwezen naar de betreffende gemeente.

De klachtenlijn richt zich op alle Cursisten, dus ook op zelfmelders die zelf betalen of op Cursisten die door een gemeente bij een Keurmerkhouder zijn geplaatst.

Blik op Werk zal de klagers verwijzen naar de juiste kanalen. Ook gemeenten en andere belanghebbenden kunnen hun klachten via deze klachtenlijn kwijt.

Procedure Klachtenlijn

De klachtenlijn werkt volgens een vaste procedure, schematisch weergegeven in figuur 1.

Figuur 1: Procedure klachtenlijn

Het College van Arbitrage

Arbitrage kan door de Cursist, maar ook door de Keurmerkhouder aangevraagd worden. Dit kan alleen nadat de klachtenprocedure van de Keurmerkhouder is doorlopen.

Blik op Werk streeft naar een college bestaande uit drie tot vijf leden. Hierin wordt deskundigheid gewaarborgd, zonder dat er sprake is van een 'gebonden' belang. Een lid van het college heeft geen arbeidsrechtelijke, bestuurlijke of enig andere relatie met Blik op Werk.

Voor allen geldt dat zij tot een verantwoorde afweging kunnen komen tussen de belangen in de driehoek van Cursist, Keurmerkhouder en de samenleving. Het betekent ook dat leden van het college afzonderlijk geen uitspraken kunnen doen over zaken die bij het college aanhangig zijn gemaakt. Uiteraard staat het de leden vrij om na een uitspraak een toelichting te geven op de door hen gemaakte afweging. Indien een arbitragezaak wordt aangespannen of indien u een arbitragezaak wenst aan te spannen, ontvangt u het reglement, welke van toepassing is op de arbitrageprocedure. Indien een arbitragezaak wordt voorbereid, betalen beide partijen een bijdrage. Voor de Keurmerkhouder is dit € 1.500,00 euro en voor de Cursist is dit € 50,00 euro. De partij die in het gelijk wordt gesteld ontvangt de bijdrage retour. Het niet nakomen van een uitspraak van het College van Arbitrage kan gevolgen hebben voor uw Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd). Indien de uitspraak van het college niet binnen zes weken na verzending ervan door de Keurmerkhouder is nagekomen of om vernietiging van de uitspraak is verzocht, zal Blik op Werk overgaan tot Schorsing van uw Keurmerk (voor bepaalde tijd).

Bijlage 10: Eisen bevoegd ONA-begeleider/docent

Indien uw ONA-docent niet op grond van de tweede zin uit Norm 1.7.2.a als bevoegd ONA-docent is aan te merken kunt u Blik op Werk verzoeken om ontheffing van de verplichting om de certificering van de ONA-docent aan te tonen met een diploma/certificaat van één van de in Norm 1.7.2.a genoemde opleidingen. Blik op Werk zal op basis van door u over uw docent aangeleverde bescheiden, waaronder in ieder geval begrepen diploma's en certificaten, beoordelen of uw docent voldoet aan onderstaande competenties:

Toeleiden tot de arbeidsmarkt

a. Kennis van de (ontwikkelingen in de) Nederlandse (regionale) arbeidsmarkt, van het bedrijfsleven en de eisen die werkgevers stellen.
b. Kennis van (beroeps)onderwijs in Nederland, instroomeisen en financieringsmogelijkheden.
c. Kennis van werkzoekprocedures in Nederland, de gang van zaken daarbij in verschillende bedrijfstakken en Normen voor een goede cv/sollicitatiebrief.
d. Kunnen toeleiden naar de (regionale) arbeidsmarkt.

Vaardigheden in het omgaan met verschillende taalniveaus (A2, B1 en B2) van de doelgroep

a. Gespreksvaardigheid en contactuele eigenschappen voor de omgang met verschillende taal- en opleidingsniveaus (laag, midden en hoog opgeleid) van de Inburgeraars.
b. Omgaan met interculturele verschillen, deze benoemen en betrekken in de begeleiding.
c. Empathisch vermogen voor de periode van verliesverwerking die (delen van) de doelgroep doormaakt, ook met betrekking tot afscheid van het oude beroep.

Pedagogische, didactische en coachende vaardigheden

a. Trainingsvaardigheden voor groepen met verschillende taalniveaus.
b. Ondersteunen van inhoudelijke leerprocessen, taalverwerving/NT2 in het bijzonder.
c. Coachen van individuele processen gericht op activering.

Indien uw docent naar het oordeel van Blik op Werk voldoet aan bovenstaande competenties, dan mag u deze docent meetellen voor de 80% eis zoals deze is opgenomen in Norm 1.7.2.a. De kosten voor het beoordelen of uw docent voldoet aan bovenstaande competenties zal Blik op Werk bij u in rekening brengen.

Bijlage 11: Over het Toezicht in de Klas

Belangrijk voor het Keurmerk Inburgeren is ook de kwaliteit van het onderwijs dat u aanbiedt. Daarom wordt dit middels een Audit beoordeeld, welke wordt uitgevoerd door ITTA Kennisinstituut voor Taalontwikkeling of een andere deskundige partij. Er worden hierin twee kwaliteitsonderdelen bekeken: didactiek en cursistbegeleiding. De kwaliteitsaspecten hiervoor zijn in een instrument, de BOWKIT, uitgewerkt in criteria met bijbehorende indicatoren. De BOWKIT stelt de organisatie in staat om het eigen aanbod te monitoren en desgewenst te verbeteren.

Hoe gaat een zelfmonitoringsproces?

De BOWKIT is een online tool, waarvoor u inloggegevens ontvangen heeft. Wanneer u deze niet heeft, kunt u deze bij Blik op Werk opvragen. U kunt hiervoor zelf een wachtwoord aanmaken. De organisatie vult zelf de vragenlijst van de BOWKIT in en genereert een rapportage met daarin een zelfbeoordeling over de kwaliteit van het aanbod. Op basis van de rapportage en beoordeling die de BOWKIT genereert, formuleert u vervolgens SMART verbeterpunten en zet u de beschreven verbeteracties in gang. In een later stadium kunt u weer terug naar de BOWKIT om wijzigingen in uw scores door te voeren. Met enige regelmaat vindt er een externe Audit plaats, 'Toezicht in de Klas', door bevoegde Auditoren. Op basis van de Audit Toezicht in de Klas vult de Auditor de BOWKIT in en levert een rapport met beoordeling op.

U vult de BOWKIT ten minste één keer per twee jaar in en in ieder geval voorafgaand aan de Audit Toezicht in de Klas. Of de zelfbeoordeling voldoende vaak is ingevuld wordt gecontroleerd tijdens de resultatenaudit van Blik op Werk.

Hoe gaat deze Audit?

De Audit Toezicht in de Klas bestaat uit de volgende onderdelen:

- Analyse zelfevaluatie;
- Analyse andere bronnen, indien beschikbaar;
- Gesprek met het management;
- Lesobservaties bij aselect, door de Auditor gekozen lessen;
- Gesprekken met de docenten van de geobserveerde lessen;
- Gesprekken met Cursisten van de geobserveerde lessen.

De procedure is als volgt:

De Auditor neemt per e-mail contact op met de contactpersoon van de Keurmerkhouder om een gesprek met het (kwaliteits-)management in te plannen en om de Audit Toezicht in de Klas aan te kondigen. Hiervoor vraagt de Auditor om de actuele cursusplanning, een pdf-versie van de zelfbeoordeling in de BOWKIT en eventuele andere documenten van de kwaliteit van het aanbod die u van belang acht voor de Audit Toezicht in de Klas.

- De Auditor voert een gesprek met de (kwaliteits-)manager van de Keurmerkhouder;
- De observaties zullen een dag van tevoren aangekondigd worden, deze kunt u niet verzetten. Het aantal lesobservaties is afhankelijk van de omvang van uw organisatie;
- De Auditor observeert één of meer lessen op basis van het lesrooster. De lessen worden at random geselecteerd. De Auditor spreekt in de pauze van de les met een aantal Cursisten en na afloop van de les met de docent. Als de docent zich na de les niet kan vrijmaken voor dit gesprek, wordt het gesprek later gehouden via telefoon of skype.

De Auditor baseert het oordeel over het aanbod op basis van de informatie die de Audit Toezicht in de Klas heeft opgeleverd: het gesprek met het management, de aangeleverde documenten, de lesobservatie(s), de verstrekte Informatie, het gesprek met de docent(en) en de Cursisten. De Auditor voert de oordelen over het aanbod in de BOWKIT. De BOWKIT genereert vervolgens automatisch of het aanbod voldoende goed is vormgegeven. Onderdeel van de Audit Toezicht in de Klas is ook het bekijken van de zelfbeoordeling. De Auditor bekijkt of uw zelfbeoordeling overeenkomt met de bevindingen. Ook beoordeelt de Auditor of uw eventuele verbeterplannen en –acties goed ingebed zijn in de organisatie.

De Audit Toezicht in de Klas vindt, in principe, eenmaal per vier jaar plaats. Blik op Werk bepaalt welke dienstverleners wanneer de Audit zullen ontvangen.

Rapportage en beoordeling

De resultaten van de Audit Toezicht in de Klas worden binnen 5 weken na het laatste bezoek van de Auditor opgeleverd. De Auditrapportage bevat een onderbouwde analyse van de kwaliteit van uw aanbod, mogelijke verbeterpunten en verbeteracties. De inspecteur oordeelt op basis van de door de inspectie verkregen informatie en voert de bevindingen per criterium in de BOWKIT in. Het aanbod is voldoende als de beoordeling op de beide onderdelen Didactiek en Cursistbegeleiding voldoende is. Vervolgens maakt de Auditor een rapportage met aanbevelingen. Auditoren beoordelen de onderdelen van uw aanbod als zijnde goed, voldoende, twijfelachtig en onvoldoende. Op de Auditrapportage wordt de eindconclusie gepresenteerd als goed, voldoende of onvoldoende.

Lees hieronder de toelichting op de beoordeling:

Goed

Indien het oordeel uitkomt op 'goed', dan voldoet uw aanbod aan de kwaliteitseisen en is het aanbod bij driekwart van de criteria zelfs als 'goed' beoordeeld.

Voldoende
Een voldoende betekent dat uw organisatie ten minste voldoende voldoet aan de kwaliteitseisen en dat de kwaliteit voldoende geborgd is. Er zijn mogelijk verbeterpunten; deze kunt u opmaken uit de beoordeling en de tekst in de rapportage.

Onvoldoende
Een beoordeling met een 'onvoldoende' betekent dat het aanbod van uw organisatie niet voldoet aan de eisen voor kwaliteit van het aanbod op het gebied van didactiek en/of cursistenbegeleiding. Er zijn veel verbeterpunten. Wanneer u het Keurmerk Inburgeren wilt behouden, schrijft u een SMART verbeterplan dat u binnen vier weken indient bij de organisatie die de audit Toezicht in de Klas heeft uitgevoerd. Deze organisatie beoordeelt uw verbeterplan en geeft een schriftelijke reactie. U ontvangt deze reactie via Blik op Werk. Voor het beoordelen van het verbeterplan worden kosten in rekening gebracht. U krijgt ook een herinspectie. Indien u er prijs op stelt kan de inspecteur de bevindingen in de rapportage na de herinspectie toelichten in een telefonisch gesprek van een half uur. Hiervoor worden kosten in rekening gebracht.

Weging BOWKIT

Terminologie
De BOWKIT bestaat uit onderdelen:
a. Didactiek
b. Cursistbegeleiding

Elk onderdeel bestaat uit meerdere aspecten:
A1 Doelgerichtheid van het taalonderwijs
e.d.

Die aspecten bestaan uit criteria:
A1a. Lesdoel in relatie tot leertraject
e.d.

De criteria worden toegelicht door indicatoren.

Scoring
De gebruiker scoort in de BOWKIT op het niveau van de criteria. Daarbij zijn er vijf scoremogelijkheden:
- Onvoldoende
- Twijfelachtig
- Voldoende
- Goed
- Niet beoordeeld

De gebruiker scoort op grond van de onderliggende indicatoren. De richtlijn is hierbij dat 75% van de indicatoren gezien moet zijn voor een 'voldoende'. Wanneer minimaal 75% van de indicatoren sterk wordt getoond ('er is niks aan te verbeteren'), dan wordt het criterium als 'goed' gescoord.

Niet beoordeeld: 'Niet beoordeeld' kan door de inspecteur worden aangevinkt als iets mogelijk wel tot het aanbod behoort, maar niet via gesprekken of observaties kon worden vastgesteld.

Visie: De visie wordt door de aanbieder zelf ingevuld in de zelfbeoordeling. De visie wordt overigens niet beoordeeld door de inspecteur, maar fungeert als uitgangspunt voor de toelichting op het aanbod zoals de inspecteur het zou moeten aantreffen.

Weging onderdelen
In de BOWKIT wordt de 'eindscore' automatisch berekend. De rationale die hierachter zit is als volgt:
- Bij Didactiek moet de taalaanbieder aan alle vier onderliggende aspecten voldoen, wil het onderdeel Didactiek als 'voldoende' (groen vinkje) in de rapportage komen;
- Bij Cursistbegeleiding moet de taalaanbieder aan beide onderliggende aspecten voldoen, wil het onderdeel Cursistbegeleiding als 'voldoende' in de rapportage komen.

Weging aspecten
Voor de aspecten geldt dat het aanbod –afhankelijk van het aantal onderliggende criteria – op tweederde tot driekwart van de criteria voldoende moet zijner, wil het overkoepelende aspect als 'voldoende' (groen vinkje) in de rapportage komen. Daarmee wordt als volgt omgegaan:
- Bij 3 criteria: 2 van de 3 moeten minimaal voldoende zijn;
- Bij 4 criteria: 3 van de 4 moeten minimaal voldoende zijn;
- Bij 5 criteria: 3 van de 5 moeten minimaal voldoende zijn;
- Bij 6 criteria: 4 van de 6 moeten minimaal voldoende zijn;
- Bij 7 criteria: 5 van de 7 moeten minimaal voldoende zijn.

Criteria die 'niet beoordeeld' zijn, wegen automatisch niet mee. (Bijvoorbeeld bij een aspect met vier criteria: wanneer er door 'niet beoordeeld' een criterium niet meegewogen wordt, resteren er van de oorspronkelijke vier criteria nog drie en geldt dat twee van de drie criteria bij dat aspect voldoende moeten zijn.)

Eindbeoordeling voldoende, goed of onvoldoende
De kwaliteit van het aanbod is voldoende als de beide onderdelen A. Didactiek en B. Cursistbegeleiding 'voldoende' zijn, d.w.z. een groen vinkje hebben. Dit wordt automatisch gegenereerd door de BOWKIT.
Heeft een van beide of hebben beide onderdelen een rood kruisje, dan wordt de score van de aanbieder in totaal 'onvoldoende'. Met andere woorden: alle aspecten moeten een groen kruisje hebben.

Voor de eindbeoordeling geldt dat de BOWKIT automatisch een 'goed' als eindbeoordeling genereert, wanneer:
- Minimaal 16 van de 21 criteria van onderdeel A Didactiek als 'goed' zijn gescoord èn
- Minimaal 5 van de 7 criteria van onderdeel B Cursistbegeleiding als 'goed' zijn gescoord.

Hoe gaan Auditoren om met vertrouwelijkheid van de gegevens?

Auditoren communiceren uitsluitend met u over de inhoud en procedure van de zelfevaluatie en Audit Toezicht in de klas, nooit met derden. De complete Auditrapportage wordt alleen aan u bekendgemaakt. De definitieve beoordeling op aspecten en aanbevelingen van de Auditoren wordt openbaar gemaakt via de website van Blik op Werk.

Bijlage 12: Onverwachts bezoek

Blik op Werk kan een onverwachts bezoek aan een Keurmerkhouder(laten) brengen om te controleren op kwaliteitskenmerken, rechtmatige besteding van de DUO- of andere overheidsgelden en/of de organisatie de Handleiding Inburgeren correct nakomt. Een dergelijk onderzoek wordt ingepland op basis van een steekproef. Een onverwachts bezoek kan tevens worden uitgevoerd om te controleren of signalen van Onregelmatigheden op waarheid berusten. Een onverwachts bezoek kan zowel onaangekondigd als aangekondigd plaatsvinden. Wanneer een bezoek aangekondigd wordt, wordt tenminste 24 uur van tevoren aan de Keurmerkhouder aangegeven welke vestiging wordt bezocht.

Signalen van Onregelmatigheden

Blik op Werk kan een onverwachts bezoek inzetten om te controleren of signalen van Onregelmatigheden op waarheid berusten. Deze signalen kunnen voortkomen uit berichten van DUO over bijvoorbeeld significante verhogingen in de omzet, klachten en meldingen die bij de klachtenlijn of anderszins bij BoW zijn ingediend, berichten van gemeenten of wanneer uit een controle van de sociale media of anderszins via internet is gebleken dat de Keurmerkhouder zich (mogelijk) niet houdt aan (Materiële) normen van Blik op Werk. Daarbij geldt dat de signalen altijd worden beoordeeld op hun betrouwbaarheid en zorgvuldig zal worden afgewogen of een onverwachts bezoek passend is. Hierbij wordt aangesloten bij het interne beleid dat is geformuleerd voor de Klachtenlijn.

Wanneer een onverwachts bezoek wordt ingezet op basis van een signaal of klacht, wordt de Keurmerkhouder ingelicht over de strekking van het signaal/de klacht. Details over de naam en de indiener van de klacht worden onder geen beding aan de Keurmerkhouder meegedeeld. .

Frequentie

Blik op Werk streeft ernaar om bij elke Keurmerkhouder twee keer in de vier jaar een onverwachts bezoek uit te voeren, bovenop de bestaande audit(s). Wanneer een Keurmerkhouder meerdere vestigingen heeft, zal deze frequentie gelden voor iedere vestiging.
Dit betekent dat gepoogd wordt elke (vestiging van een) Keurmerkhouder eens in de twee jaar te bezoeken. Het kan voorkomen dat bij een Keurmerkhouder twee jaar geen onverwachts bezoek plaatsvindt. Het kan ook voorkomen dat er bij een Keurmerkhouder twee keer in twee jaar een onverwachts bezoek plaatsvindt.

Uiteindelijk geldt dat gepoogd wordt dat na vier jaar elke Keurmerkhouder twee keer onverwachts is bezocht. Wanneer bij een Keurmerkhouder een onverwachts bezoek heeft plaatsgevonden op basis van signalen van Onregelmatigheden en daarbij geen Onregelmatigheden zijn geconstateerd, geldt dit als één onverwachts bezoek. Wanneer bij een Keurmerkhouder wel Onregelmatigheden zijn aangetroffen, dan wel een overtreding van een Norm is geconstateerd, geldt dit niet als een onverwachts bezoek. Er zal dan nog steeds twee keer in de vier jaar een onverwachts bezoek plaatsvinden.

Als Blik op Werk naar aanleiding van een onverwachts bezoek een waarschuwing geeft kan Blik op Werk besluiten middels een nieuw onverwachts bezoek te controleren of de Keurmerkhouder verbeteringen heeft aangebracht/ inmiddels wel voldoet aan de Normen. Voornoemd onverwachts bezoek heeft niet te gelden als een onverwachts bezoek. Er zal dan nog steeds twee keer in de vier jaar een onverwachts bezoek plaatsvinden. Ditzelfde geldt als een onverwachts bezoek niet in één keer kan worden afgerond en er een vervolg onverwachts bezoek wordt uitgevoerd.

De steekproef

Wanneer geen sprake is van signalen van Onregelmatigheden, zal het onverwachts bezoek plaatsvinden op basis van een steekproef. Het doel van het bezoek is het verkrijgen van een waarheidsgetrouw beeld van de feitelijke situatie bij de Keurmerkhouder. Op die wijze kan Blik op Werk beoordelen of aan de kwaliteitsnormen wordt voldaan.
De steekproef is niet risicogericht. Dat betekent dat dit onverwachtse bezoek niet plaatsvindt op basis van signalen, recente klachten of correspondentie met Blik op Werk. De keuze bij welke Keurmerkhouder het onverwachts bezoek plaatsvindt op een bepaald moment is kan afhankelijk zijn van:

- Wanneer de meest recente resultatenaudit en/of onverwachtse bezoek op grond van signalen van Onregelmatigheden heeft plaatsgevonden;
- De agenda van de auditor(en) in combinatie met de locatie van de Keurmerkhouder.

Auditor

De Audit kan worden uitgevoerd door externe en onafhankelijke partijen of door Blik op Werk. Een auditor moet zich te allen tijde (kunnen) legitimeren. U mag de auditor hier naar vragen.

Kosten

Als tijdens een bedrijfsbezoek vermoedens van Onregelmatigheden ontstaan, twijfels over de rechtmatige besteding van DUO- of andere overheidsgelden of over de naleving van de Normen, is Blik op Werk bevoegd op uw kosten een nader onderzoek te laten uitvoeren. Gedurende de periode van dit onderzoek zal Blik op Werk overgaan tot Schorsing van het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).

Terugkoppeling

Wanneer uit het onverwachtse bezoek geen bijzonderheden blijken, en het advies van de auditor aan Blik op Werk naar aanleiding van het onverwachtse bezoek positief is, zal Blik op Werk u per e-mailbericht mededelen dat een positief advies is gevolgd op het onverwachtse bezoek.

Wanneer het resultaat van het onverwachtse bezoek negatief is, zal Blik op Werk daaraan de consequenties verbinden die uit de Handleiding blijken. U ontvangt van Blik op Werk een waarschuwing dan wel een voorgenomen beslissing tot schorsing of intrekking, en bijgevoegd het rapport van het onverwachtse bezoek.

Medewerking aan het onverwachtse bezoek

Van de Keurmerkhouder wordt verwacht dat hij medewerking verleent aan het onverwachtse bezoek. Wanneer het bezoek aangekondigd plaatsvindt, is het niet mogelijk om deze afspraak te verzetten. Wanneer de Keurmerkhouder niet meewerkt aan het onverwachtse bezoek, kan het Keurmerk worden geschorst ten behoeve van nader onderzoek.

Indien de organisatie geen medewerking verleent aan het schoolbezoek dan zal Blik op Werk ook de kosten van het (tweede) schoolbezoek bij u in rekening brengen.

Bijlage 13: Tips voor Afstandsleren in de inburgering

Tien tips voor de vormgeving van lessen waarbij Cursisten de les online volgen.

Tip 1
Wees realistisch

Wees je ervan bewust dat online les volgen intensief en vermoeiend is. Het vraagt veel van de concentratie. Maak daarom lessen afwisselend en niet te zwaar. Realiseer je ook dat het niet altijd in een keer goed gaat, er kan van alles misgaan: met de techniek, de situatie thuis en met het zelfstandig leren op afstand.

Tip 2
Gebruik de kracht van het team

Teambrede aanpak

Kies teambreed voor een aanpak voor leren op afstand. Zowel voor de docenten als de Cursisten is het fijn als er een uniforme aanpak is: met één digitaal platform en afspraken over het gebruik van alle materialen.

Deel expertise

Houd elkaar op de hoogte van nieuwe middelen en aanpakken. Volg de plaatsen waar veel informatie wordt gedeeld, zoals op online platformen. Maak gebruik van elkaars kennis en expertise en blijf met elkaar afstemmen en delen. Gebruik bijvoorbeeld eens een poll of een digitaal whiteboard tijdens een teamoverleg, om in de vingers te krijgen hoe dat werkt.

Tip 3
Zorg dat iedereen er klaar voor is

Techniek

Zorg ervoor dat de techniek en infrastructuur bij de Cursist in orde is: een laptop, smartphone en goede Wifi; het gebruikte platform geïnstalleerd. Neem hier de tijd voor en vraag zo nodig Cursisten ook elkaar te helpen. Met een video met instructie voor de installatie kunnen Cursisten de installatieprocedure nog eens opnieuw bekijken.

Afspraken over zichtbare aanwezigheid

Maak afspraken over zichtbaarheid bij online lessen. Voor de docent en voor de Cursisten is het fijner als iedereen zichtbaar is en actief meedoet aan de les.

Communicatie

Spreek met de Cursisten af langs welk kanaal en op welk moment gecommuniceerd wordt. Met een groepsapp kunnen Cursisten gemakkelijk met elkaar en met de docent communiceren. Denk bijvoorbeeld ook aan een 'appiquette' met regels voor wanneer en waarover je appt en over wat je wel of niet deelt met anderen.

Instructie

Met een heldere instructie, een duidelijk doel van een opdracht en eventueel schriftelijke ondersteuning erbij kunnen Cursisten snel en gericht aan het werk in de breakoutrooms.

Tip 4
Stem de groepsgrootte af op online leren

Maak groepen niet groter dan acht, maximaal tien personen. Dan zijn bij online contact alle Cursisten zichtbaar voor elkaar en de docent, en kan de docent alle Cursisten voldoende aandacht geven.

Tip 5
Gebruik de digitale middelen effectief

Gebruik bekende middelen

Bij de start van het leren op afstand is het raadzaam te kiezen voor digitale middelen die de cursist al kent. Dit geldt ook voor e-learning. Als alles draait en iedereen weet hoe ermee gewerkt wordt, kunnen nieuwe middelen worden toegevoegd.

Benut de mogelijkheden van de gebruikte digitale middelen

- Kijk mee bij groepjes die zelfstandig aan het werk zijn in breakout rooms;
- Gebruik tools om formatief te toetsen, Cursisten zich voor te laten bereiden en om Cursisten te activeren;
- De chatfunctie kan gebruikt worden voor oefening van schrijfvaardigheid: 'typ het goede antwoord' of: 'overleg met elkaar via de chat en kom gezamenlijk tot het goede antwoord';
- Gebruik de 'handopstekenfunctie', bijvoorbeeld bij verstavaardigheidsoefeningen;
- Met een screencast kan de docent een video-opname van het beeldscherm maken terwijl hij door een Word document, PowerPoint of pdf loopt en uitleg en toelichting geeft. Zo kunnen lesdelen digitaal worden gedeeld met Cursisten, zodat ze deze meermaals kunnen bekijken.

Gebruik het digitale platform ook voor de organisatie van de cursus

Stuur de planning (per dag, per week, voor de langere termijn) naar de Cursist via de digitale tool die voor communicatie wordt gebruikt, zodat de Cursist weet wat hij kan verwachten. Gebruik het digitale platform voor het plaatsen van de instructie. Hierin kunnen ook gemakkelijk links naar online pagina's of online oefenmateriaal worden geplaatst.

Tip 6 Benut de online lestijd om aan spreekvaardigheid te werken

Gebruik de tijd van de online lessen vooral voor het oefenen van spreken en gesprekken voeren, laat Cursisten korte presentaties houden (1-minuutspreekbeurt) en gesprekken oefenen. Laat Cursisten met elkaar overleggen en elkaar feedback geven. In breakout rooms kunnen Cursisten gestuurde en vrije spreekoefeningen doen. Zie het werken in groepjes in breakout rooms als een manier om Cursisten rustig en veilig te kunnen laten oefenen met spreken. En als een kans de zelfstandigheid van Cursisten te bevorderen.

Tip 7
Zorg voor een afwisselend en afgewogen programma

Lesinhouden
Bij de selectie van lesinhouden: kijk welk materiaal je al tot je beschikking hebt om alle beoogde lesinhouden, vaardigheden, woordenschat, uitspraak en grammatica aan bod te laten komen. Formuleer heldere en functionele leerdoelen. Maak een weloverwogen selectie van zelfstandig en in groepjes uit te voeren oefeningen.

Interessante, relevante onderwerpen
Houd Cursisten gemotiveerd door te zorgen voor interessante onderwerpen in de online lessen. Een les met een interessant en relevant (actueel) onderwerp waar iedereen over mee kan praten stimuleert actieve deelname. Een les waarin Cursisten om de beurt een korte presentatie houden over een onderwerp dat zij hebben uitgezocht ook.

Afwisseling
Zorg voor veel korte activiteiten en een lesprogramma met ruimte voor informatie en instructie door de docent, vraag en antwoord tussen docent en Cursist, activiteiten waarbij Cursisten samenwerken en activiteiten waarbij Cursisten iets vertellen of presenteren.

Breakoutrooms
Zorg voor afwisseling tussen gezamenlijk en apart/in groepjes leren. Maak het werken in breakout rooms belangrijk door Cursisten bijvoorbeeld terug te laten koppelen wat aan de groep wat ze geoefend of besproken hebben in een korte presentatie of met een andere werkvorm.

Tempo
Houd het tempo erin, zodat Cursisten bij de les blijven.

Tip 8
Besteed extra aandacht aan leren buiten de les

Leren op afstand met groepsgenoten buiten de les
Benut oefenvormen waarbij Cursisten op afstand met elkaar kunnen oefenen met het voeren van gesprekken, met elkaar en met derden. Denk hierbij aan het doen van een spreekoefening via de telefoon of via WhatsApp videobellen of iets dergelijks. Deel leesteksten, schrijfopdrachten en luisterbestanden waarmee Cursisten in groepjes aan het werk kunnen, laat ze samen een tekst schrijven, elkaars teksten beoordelen, elkaar overhoren, dictee geven, etc. Denk ook aan het inrichten van leesclubjes.

Tip 9
Zorg voor passend aanbod voor de alfacursisten

(Afstandsonderwijs aan alfacursisten is alleen toegestaan aan Cursisten uit de B1-route)

Alfacursisten zijn gebaat bij extra aandacht bij al het bovengenoemde:
- Hulp bij de installatie van apparatuur en programma's;
- Les in kleine groepen;
- Bekende digitale middelen en e-learning;
- Veel aandacht voor spreekvaardigheid;
- Een afwisselend programma;
- Aandacht voor samen leren met groepsgenoten.

Kleine groepen
Maak de groepen nog kleiner: zes tot acht Cursisten. Acht Cursisten is echt het maximum om iedereen voldoende en goede aandacht te kunnen geven, en voldoende tempo in de les te kunnen houden.

Besteed extra aandacht aan samenwerkend leren
Begeleid alfacursisten extra bij het werken in groepjes, zodat ze goed weten wat er van ze verwacht wordt tijdens het zelfstandig werken en ze elkaar kunnen helpen.

Werk aan alfabetisering op afstand
Ook alfacursisten kunnen goed thuis aan het werk met leergangen met een e-learning-component of met online-oefenprogramma's. Voorwaarde is wel dat zij bekend zijn met het programma. Van belang is dat de docent goed zicht houdt op de vorderingen van de Cursist. Regelmatig contact, even bellen, kan daarbij helpen.

Werk in de online les aan mondelinge vaardigheden
Benut de online les vooral voor de oefening van mondelinge vaardigheden en woordenschatuitbreiding. Uitspraak- en verstavaardigheidsoefeningen kunnen ook goed worden gedaan in een online les.

Lezen en schrijven
Ook lees- en schrijfoefeningen zijn online goed te doen: laat bijvoorbeeld een aantal woorden zien op het scherm en haal ze dan weg (flitsen). Cursisten kunnen de woorden die ze hebben onthouden noemen of schrijven. Of gebruik 'scherm delen' om gezamenlijk met een e-learning of online oefenprogramma te werken.

Tip 10 'Zie' de Cursisten

Is iedereen er nog bij?
Controleer regelmatig of iedereen nog 'bij de les is'. Vraag geregeld of iedereen het nog kan volgen, of er vragen zijn, of er iemand hulp nodig heeft, etc. Of laat de Cursisten via de chat een reactie geven.

Complimenten
Geef complimenten een nog grotere plaats in de lessen. Prijs Cursisten voor het feit dat ze er zijn in de online les, in de chat, voor het doen van hun huiswerk en opdrachten, enz. Werk aan het laten ervaren van successen, om de motivatie op peil te houden.

Houd contact
Houd contact via videobellen, telefoon, blogs of vlogs in de e-learning, individueel en in kleine groepen. Een 'spreekuur' op gezette tijden kan handig zijn.

Bijlage 14:
Gegevens over cursuscontract
Standaard Cursusovereenkomst [1]

[1] U mag de standaard cursusovereenkomst aanvullen met extra bepalingen, zolang deze niet in strijd zijn met de Wetgeving of de Handleiding Inburgeren.

Het opstellen van een cursuscontract is verplicht voor alle Cursisten die een cursus gaan volgen, ongeacht of deze Cursisten onder een collectief contract vallen of zichzelf hebben aangemeld en ongeacht of het een volledige cursus of een deel van een cursus betreft. Het cursuscontract is niet verplicht voor Asielstatushouders Wi2021 voor wie de gemeente een cursus inkoopt en bekostigt.

De Keurmerkhouder of werknemer van de Keurmerkhouder danwel een Verbonden Persoon mag geen machtiging van een Cursist accepteren voor het accorderen van rekeningen of facturen. Voor het aanvragen van examens kan dit wel.

Tijdens de cursus mogen afspraken in het cursuscontract worden aangepast, mits dit aangepaste contract wordt ondertekend door alle partijen: de Keurmerkhouder, de Cursist en eventueel ook de Opdrachtgever.

De ondergetekenden

1 Naam cursusinstelling **Rechtsvorm**

Straatnaam en nummer

Postcode en vestigingsplaats

hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

Naam

dhr./mevr.

hierna te noemen: **'Cursusinstelling'**
en

2 Achternaam cursist

dhr./mevr.

Voorna(a)m(en) cursist

Geboortedatum **Geboorteplaats of geboorteland**

Adres en huisnummer

Postcode en woonplaats

E-mailadres zoals opgegeven bij DUO

hierna gezamenlijk te noemen: **'Partijen'**, zijn als volgt overeengekomen:

Artikel 1 – Cursus

Partijen sluiten een cursusovereenkomst voor het volgen van een Inburgeringscursus.

1.1 Type Inburgeringscursus, kruis aan:
○ Voorbereiding inburgeringsexamen ○ Voorbereiding staatsexamen NT2
○ Alfabetisering ○ ONA ○ B1-route ○ Z-route

1.2 Duur overeenkomst

1.3 Grootte cursusgroep

1.4 Samenstelling cursusgroep

1.5 Cursuslocatie

1.6 Aanbod onderwijs
○ Afstandsonderwijs ○ Klassikaal ○ Hybride

Wat is de uurverdeling bij hybride onderwijs?

1.7 De cursusinstelling is verplicht de overeenkomst mondeling met de cursist te bespreken, in een voor de cursist begrijpelijke taal, alvorens de cursist de overeenkomst ondertekent.

Artikel 2 – Inhoud Cursus

2.1 Startdatum eerste inhoudelijke activiteit

2.2 Einddatum laatste inhoudelijke activiteit

2.3 Indien de einddatum van de cursus niet wordt behaald dan dient de cursusinstelling de cursist vroegtijdig te informeren.

2.4 De frequentie van de aangeboden cursus is (cursusdagen en tijden)

2.5 De cursusinstelling biedt de volgende hoeveelheid ondersteuning aan de cursist

2.6 De verwachte studiebelasting (incl. huiswerk) voor de cursist is

2.7 De cursusinstelling bewaakt de voortgang van de cursus en bespreekt de voortgang met de cursist. Wanneer en hoe wordt de voortgang geborgd?

2.8 De cursusinstelling is verplicht om de cursist te informeren over de wijze en vorm van het afnemen van examens. Wanneer en hoe kan de cursist zich aanmelden voor de (deel)examens?

2.9 De cursusinstelling is verplicht een aanwezigheidsregistratie te voeren die voldoet aan de eisenzoals opgenomen in de Handleiding Inburgeren.

Artikel 3 – Profiel cursist

3.1 De cursusinstelling is verplicht voorafgaand aan de startdatum zoals overeengekomen in artikel 2.1 van deze overeenkomst een intaketoets af te nemen om het leerprofiel van de cursist vast te stellen.

3.2 Het type cursist is, kruis aan:
○ Asielstatushuder WI2013 ○ Asielstatushouder WI2021 ○ Gezins- en overige migrant WI2013 ○ Gezins- en overige migrant WI2021

3.3 Het leerprofiel van de cursist is, kruis aan:
○ Analfabeet ○ Laag opgeleid ○ Midden opgeleid ○ Hoog opgeleid

3.3 De cursusinstelling is verplicht om voortgangstoetsen af te nemen.
Wanneer en hoe wordt de voortgang getoetst?

Artikel 4 - Kosten en facturatie

4.1 Cursus uurtarief	Aantal cursusuren	Kosten lesmateriaal	Totaal kosten

4.2 Wenst de cursist gebruik te maken van een lening van Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)? Kruis aan:
○ Ja ○ Nee

4.3 De cursist is het overeengekomen bedrag onder artikel 4.1 verschuldigd aan de cursusinstelling.

4.4 Indien de cursist gebruik maakt van de lening via DUO, dan zal DUO het overeengekomen cursusgeld betalen vanuit de lening van de cursist. Nadat de cursist de rekening op de voorgeschreven wijze heeft goedgekeurd.

4.5 Indien de cursist gebruik wenst te maken van de lening via DUO, machtigt de cursist de cursusinstelling door ondertekening van de overeenkomst om zijn naam, adres, woonplaats, telefoonnummer (NAWT-gegevens) en informatie betreffende examens en diploma's uit te wisselen met DUO.

4.6 De cursusinstelling dient zich te conformeren aan de gestelde regels en normen in de meest recente handleiding van DUO inzake het uitwisselen van de factuurgegevens.

Artikel 5 – Opzegging en beëindiging cursus

5.1 De cursist heeft op ieder moment de mogelijkheid de overeenkomst op te zeggen.
5.2 Bij schriftelijke wederzijdse overeenstemming tussen de cursusinstelling en de cursist kan de cursusovereenkomst worden beëindigd.
5.3 Indien de cursist ondanks herhaaldelijke schriftelijke en mondelinge waarschuwingen van de cursusinstelling niet bij de lessen verschijnt is sprake van wanprestatie van de kant van de cursist. In dat geval kan de cursusinstelling een uittredebewijs laten ondertekenen door de cursist. Indien de cursist geen uittredebewijs tekent dan is de cursusinstelling gerechtigd middels een aangetekende brief de cursusovereenkomst per ommegaande te beëindigen.

Artikel 6 - Blik op Werk

6.1 De cursusinstelling heeft een Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd).
6.2 De cursusinstelling verricht uiterste inspanning om het Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) te behouden gedurende de cursusovereenkomst.
6.3 De cursusinstelling handelt en werkt conform de voorwaarden gesteld in de Handleiding Inburgeren en de Algemene Voorwaarden Keurmerk Inburgeren en Tevredenheidsonderzoek.

Artikel 7 – Reglementen

7.1 De cursusinstelling heeft een privacyreglement en klachtenreglement.
7.2 Het privacyreglement en het klachtenreglement dient door de cursusinstelling aan de cursist worden overlegd.

Toestemming voor tevredenheidsonderzoek

Hierbij geef ik (naam cursist) .....

wel/geen toestemming aan .....
(naam cursusinstelling) om mijn gegevens uit te wisselen met Panteia die het tevredenheidsonderzoek uitvoert voor Blik op Werk.

Handtekening

.....

Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Naam cursusinstelling

.....

Namens deze

dhr./mevr. .....

Functie

.....

Datum

.....

Plaats van ondertekening

.....

Handtekening

.....

Naam cursist

dhr./mevr. .....

Datum

.....

Plaats van ondertekening

.....

Handtekening

.....