BLIK OP WERK
Kiezen voor kwaliteit

BLIK OP WERK
Keurmerk Arbeid

Handleiding
Keurmerk Arbeid

Versie 2025

Interactief document
Werkt het beste in Adobe Acrobat

Het Keurmerk Arbeid

Het Keurmerk Arbeid is een onafhankelijk kwaliteitskeurmerk voor organisaties die Cliënten begeleiden bij het vinden of behouden van werk.

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

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

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

Bekijk de geldigheid van deze Handleiding

Geldigheid Handleiding

Geldigheid Handleiding 2023 en Handleiding 2025

De Handleiding 2025 treedt in werking op 1 april 2025. Naast de Handleiding 2025 blijft de Handleiding 2023 voor u gelden, afhankelijk van uw meetperiode. In tabel 1 staat per meetperiode beschreven vanaf welke datum deze Handleiding voor u geldig is.

Tabel 1: Geldigheid Handleiding

HANDLEIDING	MEETPERIODE EN STARTDATUM GELDIGHEID		
	JANUARI T/M DECEMBER	APRIL T/M MAART	SEPTEMBER T/M AUGUSTUS
Handleiding 2023	1-4-2023	1-4-2023	1-9-2023
Handleiding 2025	1-1-2026	1-4-2025	1-9-2025

De Handleiding 2025 blijft van kracht tot rechtsgeldige invoering van een nieuwe versie.

We helpen u graag verder
www.blikopwerk.nl
Bel ons tijdens kantoortijden op
030 291 60 25, of stuur ons een e-mail:
servicedesk@blikopwerk.nl

E-mail Blik op Werk

Inhoud kort

INLEIDING
Normen en Meetperiode Keurmerk

Lees verder

HOOFDSTUK 1
Hoofdnorm 1 Organisatie

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

Keurmerk als ZZP'er

Lees verder

HOOFDSTUK 2
Hoofdnorm 2 Resultaten

- Scope van het Keurmerk Arbeid
- Norm 'Transparantie' geldend voor alle Diensten
- Inhoud van de dienstverlening
- Normen Resultaten

Lees verder

HOOFDSTUK 3
Hoofdnorm 3 Tevredenheid

Norm 3.1 Tevredenheid Cliënten
Norm 3.2 Tevredenheid Opdrachtgevers
Norm 3.3 Verbeteracties Tevredenheidsonderzoek en cliëntenaudit
Norm 3.4 Privacy

Lees verder

HOOFDSTUK 4
Wijze van toetsing

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

Lees verder

HOOFDSTUK 5
Controle op naleving Normen

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

Lees verder

Bijlagen

Alle bijlagen vindt u in het apart bijgevoegde bestand

Naar bijlagen

Naar volledige Inhoud

Volledige inhoud

0 Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid 6
a. Hoofdnormen in het kort 7
b. Van hoofdnorm naar norm 7
c. Meetperiode voor beoordeling 8

1 Hoofdnorm 1: Organisatie 9
1.1 Norm 1.1 Procesbeschrijving 10
1.2 Norm 1.2 Continuïteit 10
1.3 Norm 1.3 Bedrijfspresentatie op website Blik op Werk 11
1.4 Norm 1.4 Waarborgen privacy 11
1.5 Norm 1.5 Afhandelen klachten 12
1.6 Norm 1.6 Waarborgen kwaliteit personeel 12
1.7 Norm 1.7 Verplichtingen voor OVAL-leden 13
1.8 Keurmerk als zzp'er 13
1.9 Toetsing Hoofdnorm 1 Organisatie 14

2 Hoofdnorm 2. Resultaten 15
2.1 Scope van het Keurmerk Arbeid 16
2.2 Inhoud van de dienstverlening 17
2.2.1 Scholing, opleiding en training 17
2.2.2 Fysieke of psychologische behandeling of begeleiding 17
2.2.3 Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie 18
2.2.4 Jobcoaching 18
2.2.5 Verzuimbegeleiding (Wet Verbetering poortwachter (Wvp)) 18
2.2.6 Outplacement 18
2.2.7 Toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wvp) 18
2.2.8 Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk 19
2.2.9 Sociale activering en participatie 19
2.3 Normen Resultaten 21
2.4 Toetsing Hoofdnorm 2 Resultaten 22

3 Hoofdnorm 3: Tevredenheid 23
3.1 Normen 3.1: Tevredenheid Cliënten 24
Aanleveren gegevens 24
De cliëntenaudit bij blijvend te weinig respons 24
Toetsing tevredenheid Cliënten 24
Publicatie van uitkomsten 25
Vrijstelling van het Tevredenheidsonderzoek voor organisaties met een officiële CEDEO-erkenning 25
3.2 Normen 3.2: Tevredenheid Opdrachtgevers 25
Aanleveren gegevens 25
Toetsing tevredenheid Opdrachtgevers 25
3.3 Norm 3.3: Verbeteracties Tevredenheids-onderzoek en cliëntenaudit 26
3.4 Norm 3.4: Privacy 26

4 Wijze van toetsing 27
4.1 Controles en Audits voor alle Trajecten 28
4.1.1 Resultatenaudit 28
Hoe wordt de Audit uitgevoerd (stappenplan)? 29
Hoe om te gaan met geconstateerde incorrecte of ontbrekende gegevens? 29
Checklist voor de resultatenaudit 29
Wanneer kan ik aanspraak maken op een vrijstelling van de resultatenaudit? 29
4.1.2 Tevredenheidsonderzoek 30
Portal Tevredenheidsonderzoek 31
Benadering van Cliënten en Opdrachtgevers 31
Vragenlijsten 31
Resultaten 31
UWV-Cliënten 31
Aanleveren van contactgegevens 32
Onvoldoende respons 32
Cliëntenaudit 32
Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door onderzoeksbureau Panteia 33
Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door Auditor van Certificerende Instelling 33
Verwerking resultaat van de interviews 33
4.2 Aanvullende Audits 34
Bedrijfsbezoek 34
Financiële Audit 34
Forensisch accountant 34
4.3 Witness Audit bij een Auditor 35

5 Controle op naleving normen 36
5.1 Beoordeling Keurmerk Arbeid na toekenning Aspirant-Keurmerk Arbeid 37
5.1.1 Toekenning Keurmerk 37
5.1.2 Niet-toekenning Keurmerk 38
5.2 Mogelijkheden bij het niet voldoen aan Normen 38
5.2.1 Waarschuwing 38
5.2.2 Schorsing 39
Schorsing ten behoeve van (nader) onderzoek 39
Schorsing als sanctie 39
Gevolgen Schorsing 39
5.2.3 Intrekking 39
Gevolgen Intrekking 40
5.2.4 Ontbinding 40
5.2.5 Overig 40
Plan van aanpak 40
Nieuwe aanvraag (Aspirant-)Keurmerk Arbeid 40
Persoonlijk Keurmerk Arbeid 40
Vrijstellingen 40
Sterrenberekening 41

Bijlagen 43
Bijlage 1: Definitielijst 44
Bijlage 5: Managementverklaring 46
Bijlage 6: UBO/PEP-registratie 47
Bijlage 7: Sterrenberekening 49

0 INLEIDING

Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid

Inhoud

a. Hoofdnormen in het kort 7
b. Van hoofdnorm naar norm 8
c. Meetperiode voor beoordeling 8

Lees verder

Snelmenu

Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid
Hoofdnorm 1 Organisatie
Hoofdnorm 2 Resultaten
Hoofdnorm 3 Tevredenheid
Wijze van toetsing
Controle op naleving Normen
Bijlagen

Versie 2025

INLEIDING

Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid

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

a. Hoofdnormen in het kort

Hoofdnorm 1: Organisatie

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

Bij de toetsing van deze hoofdnorm wordt gekeken naar:
- Procesbeschrijving
- Continuïteit
- Bedrijfspresentatie
- Privacyreglement
- Klachtenreglement
- Kwaliteitsborging Personeel

Hoofdnorm 2: Resultaten

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

Bij de toetsing van deze hoofdnorm wordt gekeken naar:
- Transparantie(afspraken)
- Afgeronde en beëindigde Trajecten
- Succesvol afgeronde Trajecten
- Trajecten met Prestatie- of Inspanningsafspraken

Hoofdnorm 3: Tevredenheid

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

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

b. Van hoofdnorm naar norm

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

Voor de toetsing van Aspirant-Keurmerkhouders en Keurmerkhouders gelden verschillende eisen. De driejarige Auditcyclus start na toekenning van het Keurmerk Arbeid. Tijdens de Aspirant-Keurmerk status zit u in cyclusjaar nul.

Materiële Normen

In de Handleiding Arbeid zijn naast Normen tevens Materiële normen vastgesteld. In de definitielijst (bijlage 1) staat beschreven wat Blik op Werk verstaat onder Materiële normen en welke normen in de Handleiding Arbeid Materiële normen betreffen. Het verschil tussen Materiële normen en Normen is dat Blik op Werk bij het niet voldoen aan Materiële normen direct, zonder Waarschuwing, kan overgaan tot Schorsing of Intrekking van het Keurmerk Arbeid en bij het niet voldoen aan Normen Blik op Werk eerst een Waarschuwing zal sturen alvorens tot Schorsing of Intrekking over te gaan. Dit is tevens opgenomen in paragraaf 5.2.1 van deze Handleiding Arbeid.

c. Meetperiode voor beoordeling

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

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

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

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

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

[1] Keurmerkhouders Arbeid met het UWV als Opdrachtgever kunnen administratieve lasten voorkomen door de meetperiode ingaande op 1 januari te kiezen.

[2] De haalbaarheid van deze datum is afhankelijk van het moment waarop u uw gegevens aanlevert en de Audit laat uitvoeren en of er Onregelmatigheden worden geconstateerd. U ontvangt 6 weken voor de deadline een e-mail met een link naar Mijn BoW om de resultaatgegevens aan te leveren.

HOOFDSTUK 1

Hoofdnorm 1: Organisatie

Inhoud

1.1	Norm 1.1	Procesbeschrijving	10
1.2	Norm 1.2	Continuïteit	10
1.3	Norm 1.3	Bedrijfspresentatie op website Blik op Werk	11
1.4	Norm 1.4	Waarborgen privacy	11
1.5	Norm 1.5	Afhandelen klachten	12
1.6	Norm 1.6	Waarborgen kwaliteit personeel	12
1.7	Norm 1.7	Verplichtingen voor OVAL-leden	13
1.8	Keurmerk als zzp'er		13
1.9	Toetsing Hoofdnorm 1 Organisatie		14

Lees verder

Snelmenu

- Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid
- **Hoofdnorm 1 Organisatie**
- Hoofdnorm 2 Resultaten
- Hoofdnorm 3 Tevredenheid
- Wijze van toetsing
- Controle op naleving Normen
- Bijlagen

HOOFDSTUK 1

Hoofdnorm 1: Organisatie

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

1.1 Norm 1.1 Procesbeschrijving

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

Normen

1.1.1 De organisatie beschikt over een korte en heldere procesbeschrijving van het primaire proces per Dienst.

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

1.2 Norm 1.2 Continuïteit

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

Normen

1.2.1 De organisatie is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Uitzonderingen hierop zijn organisaties die niet tot inschrijven verplicht zijn in Nederland, zoals sociale ontwikkelbedrijven (SW-bedrijven).

1.2.2.a De organisatie voert een deugdelijke en herleidbare administratie en beschikt over een door het Management opgestelde en ondertekende jaarrekening of een getekende accountantsverklaring. In deze verklaringen wordt alle omzet meegenomen van alle Diensten waarop het Keurmerk Arbeid betrekking heeft. Op het moment dat de organisatie bij aanvraag van het Aspirant-Keurmerk Arbeid het eerste boekjaar nog niet heeft afgesloten, dan kan voor de beoordeling of aan deze Norm is voldaan in het kader van de aanvraag van het Aspirant-Keurmerk Arbeid, ook een (tussentijdse) balans en winst- en verliesrekening of een startbalans worden overhandigd.

1.2.2.b De organisatie stelt de Auditor in de gelegenheid een koppeling te

maken tussen de voorwaarden van contracten, subsidies, facturen, dan wel andere inkomsten en de boekhouding. Daarnaast stelt de organisatie afschriften van betalingen of andere documenten ter beschikking aan de Auditor, indien deze noodzakelijk zijn bij de controle.

1.2.3 Het Management van de organisatie geeft jaarlijks Schriftelijk en/of via Mijn BoW de Managementverklaring af zoals opgenomen in bijlage 5.

1.2.4 De organisatie beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)[3] van de actuele tekeningsbevoegde bestuurder(s), zoals vermeldt op de KvK (voor de functieaspecten Informatie: 11, 12, 13; Geld: 21, 22; Diensten: 41, 43; Zakelijke transacties: 53 en Aansturen organisatie: 71) waaruit blijkt dat er geen bezwaren zijn voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving.

1.2.5 De organisatie beschikt over een UBO/PEP-registratie die overeenkomt met de actuele situatie [4]. Om het Aspirant-Keurmerk Arbeid aan te vragen dient de aanvrager, in het geval de aanvrager een rechtspersoon is, een UBO-verklaring in te vullen. Deze UBO-verklaring is een document waarmee vastgesteld kan worden wie de UBO (Ultimate Beneficial Owner, de uiteindelijke belanghebbende) is of wie de UBO's zijn. Het format vindt u in bijlage 6.

1.3 Norm 1.3 Bedrijfspresentatie op blikopwerk.nl

Met de Normen die vallen onder 'Bedrijfspresentatie op blikopwerk.nl' garandeert Blik op Werk dat (Aspirant-)Keurmerkhouders vindbaar zijn op de website. Met deze Normen wordt het voor Cliënten en Opdrachtgevers mogelijk om het dienstverleningsaanbod van (Aspirant-)Keurmerkhouders te vinden en hun beoordeelde kwaliteit in te zien. In het Kwaliteitsregister op blikopwerk.nl krijgen alle (Aspirant-)Keurmerkhouders ruimte voor een bedrijfspresentatie. De bedrijfspresentatie is een pagina op de Blik op Werk website waarop Informatie over uw organisatie te vinden is. Ook staan op deze pagina bewijsstukken rond uw Keurmerk Arbeid, zoals de rapportage van de resultatenaudit en het Tevredenheidsonderzoek. De bedrijfspresentatiepagina wordt zowel door u als door Blik op Werk gevuld. U bent verplicht deze gegevens van de bedrijfspresentatie in te vullen en actueel te houden. Dit kunt u doen door in te loggen op Mijn BoW. Blik op Werk publiceert het Tevredenheidsonderzoek onder de tab 'Tevredenheid'. De resultatenrapportage publiceert Blik op Werk onder de tab 'Kwaliteit'. Deze onderdelen van de bedrijfsinformatie kunt u dus niet zelf beheren.

Normen

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

1.3.2 De Informatie op de website komt overeen met de praktijk.

1.4 Norm 1.4 Waarborgen privacy

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

Normen

1.4.1 De organisatie voldoet aantoonbaar aan alle eisen voortvloeiende uit de privacywetgeving.

1.4.2 Er is een privacyreglement conform de Wetgeving, waarin minimaal 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 en op basis van welke grondslag, persoonsgegevens worden verwerkt;
c. Hoe lang gegevens worden bewaard;
d. Hoe met de verstrekking van persoonsgegevens aan derden wordt omgegaan;
e. Wie toegang tot de persoonsgegevens hebben;
f. Hoe persoonsgegevens worden beschermd;
g. Wat de rechten zijn van de Cliënt met betrekking tot inzage, correctie, verwijdering en het recht op eerder gegeven toestemming in te trekken.

[3] Ten tijde van de Audit dient u van alle actuele bestuurder(s) een VOG te hebben. Voor Aspirant-Keurmerkhouders Arbeid mag de VOG maximaal zes maanden oud zijn ten tijde van de aanmelding voor het Aspirant-Keurmerk Arbeid. Een Gedragsverklaring aanbesteden geldt niet als VOG.

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

h. Dat de betrokkene een klacht kan indienen bij de relevante privacy toezichthouder;
i. 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 vooraf aan een traject geïnformeerd over het reglement.De wijze waarop is vrij, maar moet wel aantoonbaar zijn.

1.4.6 De organisatie werkt conform het privacyreglement en voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Let op

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

1.5 Norm 1.5 Afhandelen klachten

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

Normen

1.5.1 Er is een klachtenreglement, waarin ten minste is opgenomen:
a. Definitie van het begrip klacht;
b. Rechten en plichten van de indiener;
c. Hoe de indiener de klacht kan indienen of waar de indiener van de klacht terecht kan als beide partijen er onderling niet uitkomen (klachtenreglement);
d. Wijze waarop de organisatie klachten afhandelt (klachtenreglement).

1.5.2 Het klachtenreglement voldoet aan de volgende criteria:
a. Indiener van een schriftelijke klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht;
b. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum gemotiveerd op de hoogte gesteld;
c. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld;
d. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijk persoon binnen de organisatie, die zelf niet bij de klacht betrokken is.[5]

1.5.3 De organisatie informeert Cliënten en Opdrachtgevers voorafgaand aan een traject over het klachtenreglement. De wijze waarop is vrij, maar moet wel aantoonbaar zijn.

1.5.4 Het klachtenreglement is beschikbaar op de website of anderszins beschikbaar of opvraagbaar.

1.5.5 Het klachtenreglement is bekend bij de werknemers van de organisatie.

1.5.6 De organisatie registreert klachten, waarbij ten minste wordt bijgehouden:
a. Datum van binnenkomst;
b. Datum van ontvangstbevestiging;
c. Behandelaar van de klacht;
d. Uitkomst van de afhandeling;
e. Datum waarop de klacht is afgehandeld.

1.5.7 De klacht is aantoonbaar afgehandeld of kan als afgehandeld geregistreerd worden. Dit maakt de organisatie kenbaar aan de indiener van de klacht.

1.5.8 De organisatie handelt minimaal 80% van alle klachten binnen de afgesproken termijn af.

1.5.9 De organisatie rapporteert ten minste één keer per jaar de geregistreerde klachten aan het Management en laat het Management deze evalueren. Indien nodig treft de organisatie verbetermaatregelen.

1.6 Norm 1.6 Waarborgen kwaliteit personeel

Met de Normen vallend onder 'Waarborgen kwaliteit personeel' stelt Blik op Werk vast hoe uw organisatie de kwaliteit van haar personeel waarborgt. Als organisatie stelt u minimale functie-eisen op en voert u minimaal één keer per jaar een-op-eengesprekken waarbij u dit toetst. Dat deze gesprekken hebben plaatsgevonden moet voor de auditor inzichtelijk zijn. Daarbij wordt gekeken naar het percentage personeelsleden van de organisatie dat aantoonbaar passend gekwalificeerd is

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

voor de functies die zij vervullen. Het gaat bij deze Norm uitsluitend over personeel dat direct in contact staat met uw Cliënten en Opdrachtgevers, daarbij kan het gaan om eigen personeel en ingehuurd personeel. Als zzp'er geeft u uw eigen gegevens op. Door te toetsen op deze Norm kunnen Cliënten en Opdrachtgevers ervan op aan dat uw organisatie de kwaliteit van haar personeel waarborgt.

Normen[6] voor eigen personeel

1.6.1 Er zijn minimale functie-eisen geformuleerd voor alle werknemers die direct in contact staan met de de Cliënt en Opdrachtgever (beroepsspecifieke kwalificaties).[7]

1.6.1.a Indien sprake is van jobcoaching, is ten minste 80% van de afgeronde Trajecten begeleid door een jobcoach die een erkende jobcoachopleiding heeft afgerond. Dit kan een opleiding zijn die erkend is door Noloc, de NVS of het UWV.

1.6.2 De organisatie voert een-op-eengesprekken waarin een persoonlijk ontwikkelingplan 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.[7]

1.6.5 In het verslag van een opvolgend jaar staat een evaluatie over punt 1.6.2 en 1.6.4.

1.6.6.a Het aantal personeelsleden van de organisatie dat aantoonbaar passend gekwalificeerd is (volgens artikel 1.6.1) voor de functies die het personeel vervult.

1.6.6.b Het aantal personeelsleden dat direct in contact staan met de Cliënt en/of Opdrachtgever van de organisatie.

Normen voor ingehuurd personeel

1.6.7 Er is vooraf beschreven aan welke kwalificaties ingehuurd personeel moet voldoen (inkoopkwalificaties).

1.6.8 Elk jaar beoordeelt de organisatie of de 'ingehuurde werknemer' voldoet aan de inkoopkwalificaties. Dit kan door middel van een beoordelings- of evaluatiegesprek.

1.6.9 De organisatie maakt van elk beoordelings- of evaluatiegesprek een verslag.

1.6.10 In elk verslag staat, indien van toepassing, wat nodig is om aan gestelde eisen te voldoen. Het is ook mogelijk dat de organisatie de inkoopkwalificatie aanpast.[7]

1.7 Norm 1.7 Verplichtingen voor OVAL-leden

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

Normen

1.7.1 De organisatie stemt het volgende af met haar Opdrachtgever(s) en Cliënt(en):
- a. Het beoogde resultaat van de dienstverlening
- b. De werkzaamheden die leiden tot het beoogde resultaat
- c. De tijdsplanning
- d. De momenten waarop verantwoording afgelegd wordt over de uitgevoerde werkzaamheden.

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

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

1.7.4 De Cliënt wordt vooraf geïnformeerd over de werkzaamheden en de communicatie die gedurende het proces plaatsvindt met de Opdrachtgever over de voortgang in het proces.

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

1.8 Keurmerk als zzp'er

Wanneer u het Keurmerk Arbeid als zelfstandige zonder personeel (zzp) aangevraagd heeft en u bij de uitoefening van uw werkzaamheden geen

[6] Dit zijn medewerkers die een arbeidsovereenkomst hebben met de organisatie voor bepaalde of onbepaalde tijd. Freelancers en zzp'ers vallen onder ingehuurd personeel.

[7] Een voorbeeld hierbij is dat vastgelegd wordt dat een nieuw personeelslid een training volgt om tot een gewenst niveau te komen. Het Nederlands kwalificatieraamwerk NLQF kan u helpen bij het vaststellen van beroepsspecifieke kwalificaties. Het NLQF raamwerk geeft zekerheid over het niveau van kwalificaties. Het NLQF telt acht niveaus, van basiskwalificatie tot universitair niveau en beschrijft per niveau de bijbehorende kennis en vaardigheden en de mate van verantwoordelijkheid en zelfstandigheid.

gebruik maakt van ingehuurde arbeidskrachten/derden, dan worden er bij de volgende Normen uit dit hoofdstuk uitzonderingen gemaakt.

Continuïteit
U voert een deugdelijke en herleidbare administratie. Als zzp'er mag u dit ook aantonen met een getekende omzetverklaring door de eigenaar van de organisatie.

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

Eisen rondom personeel
De eisen rondom eigen personeel komen te vervallen. Indien een Keurmerkhouder 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 van uzelf voor opvang van Cliënten. Deze regeling is Schriftelijk door u vastgelegd en zal tijdens de Audit worden gecontroleerd.

1.9 Toetsing Hoofdnorm 1 Organisatie

Tijdens de resultatenaudit toetst de Auditor of uw organisatie voldoet aan bovengenoemde Normen door de bedrijfspresentatie op de website van Blik op Werk en uw eigen website te bekijken, documentenonderzoek uit te voeren en navraag te doen onder uw werknemers en eventueel uw Cliënten. Meer over de resultatenaudit leest u in hoofdstuk 4. Daarnaast kan de naleving van de Normen uit dit hoofdstuk aan de orde komen tijdens een aanvullende Audit of onderzoek.

HOOFDSTUK 2

Hoofdnorm 2: Resultaten

Inhoud

2.1 Scope van het Keurmerk Arbeid 16
2.2 Inhoud van de dienstverlening 17
2.2.1 Scholing, opleiding en training 17
2.2.2 Fysieke of psychologische behandeling of begeleiding 17
2.2.3 Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie 17
2.2.4 Jobcoaching 18
2.2.5 Verzuimbegeleiding (Wet Verbetering poortwachter (Wvp)) 18
2.2.6 Outplacement 18
2.2.7 Toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wvp) 18
2.2.8 Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk 19
2.2.9 Sociale activering en participatie 19
2.3 Normen Resultaten 21
2.4 Toetsing Hoofdnorm 2 Resultaten 22

Lees verder

Snelmenu

Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid
Hoofdnorm 1 Organisatie
Hoofdnorm 2 Resultaten
Hoofdnorm 3 Tevredenheid
Wijze van toetsing
Controle op naleving Normen
Bijlagen

HOOFDSTUK 2

Hoofdnorm 2: Resultaten

2.1 Scope van het Keurmerk Arbeid

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

U levert voor alle Trajecten die u aanbiedt (en onder de scope van het Keurmerk Arbeid vallen) de resultaatgegevens aan. Het zijn enkel Trajecten die op een individu gericht zijn. Het is niet mogelijk om slechts over één onderdeel te Rapporteren. Het onjuist of onvolledig Rapporteren over de uitgevoerde Trajecten kan ertoe leiden dat het Keurmerk Arbeid niet wordt toegekend of wordt ingetrokken.

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

De volgende Trajecten vallen onder de scope van het Keurmerk Arbeid.

1. Scholing, opleiding en training
2. Fysieke of psychologische behandeling of begeleiding
3. Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie
4. Jobcoaching
5. Verzuimbegeleiding (Wet verbetering poortwachter)
6. Outplacement
7. Toeleiden van werk naar werk
   (eerste en tweede spoor Wet verbetering poortwachter)
8. Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk
9. Sociale activering en participatie

2.2 Inhoud van de dienstverlening

Hieronder staat per soort dienstverleningsaanbod beschreven wat met deze Trajecten wordt bedoeld en wat binnen de scope van het Keurmerk Arbeid valt. Daarnaast staat benoemd of sprake kan zijn van Prestatie-afspraken met de Opdrachtgever en wanneer een UWV-perceel hieronder valt.

2.2.1 Scholing, opleiding en training

Alle Trajecten waarbij het einddoel is om kennis bij te brengen door middel van scholing, opleiding of training. Deze Trajecten worden aangeboden aan één Persoon of een groep Personen (boven de 16 jaar) en is nodig voor de uitoefening, het behouden of het verkrijgen van een taak, functie of beroep. Het kan hierbij gaan om eenmalige workshops, maar ook om een opleidingstraject van bijvoorbeeld een jaar. Als er Prestatieafspraken gemaakt worden, toetst Blik op Werk of deze prestaties behaald zijn. Een voorbeeld van een Prestatieafspraak: '80% van de Cliënten sluit de opleiding af met een diploma (slagingspercentage)'.

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

Let op

Onder scholing, opleiding en training valt ook scholing 'Nederlands als tweede taal buiten het leslokaal'. Dit betreft inburgeringsonderwijs dat niet gefactureerd kan worden bij DUO en dat niet valt onder de taaleis onder de Wet inburgering 2013 of de Wet inburgering 2021. Wanneer u dit type inburgeringsonderwijs onder een Blik op Werk Keurmerk wilt laten vallen, is het Keurmerk Arbeid voldoende. Voor het aanbieden van inburgeringscursussen die door DUO worden vergoed of via een aanbesteding van een gemeente, zijn taalscholen verplicht om het Keurmerk Inburgeren van Blik op Werk te voeren. Keurmerkhouders Inburgeren die trajecten aanbieden die onder het Keurmerk Arbeid vallen, worden tijdens de resultatenaudit voor het Keurmerk Arbeid vrijgesteld van de beoordeling van hoofdnorm 1. Wanneer u twijfelt waaronder uw dienstverlening valt, kunt u contact met ons opnemen.

2.2.1 Fysieke of psychologische behandeling of begeleiding

Alle Trajecten waarbij het einddoel is om Personen met een fysieke of mentale beperking zodanig te behandelen of begeleiden dat zij weer (deels) inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt. Deze Trajecten zijn gericht op het individu. Als er Prestatieafspraken gemaakt worden, toetst Blik op Werk of deze prestaties behaald zijn. Voorbeeld van een Prestatie-afspraak: '70% van de Cliënten is klachtenvrij na een fysiek begeleidings traject'.

Voorbeelden van fysieke of psychologische begeleiding of behandeling die vallen binnen de scope van het Keurmerk Arbeid: multidisciplinaire behandeling en het verhogen psychische weer baarheid. Het kan ook gaan om een ondernemerscoach die deze Cliënten begeleidt naar een eigen onderneming.

2.2.3 Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie

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

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

Toelichting aanleveren gegevens

- Arbeidsdeskundig onderzoek in combinatie met een spoor-2 Traject dat binnen één Meetperiode wordt uitgevoerd, moet worden aangemeld als één Traject.
- Arbeidsdeskundig onderzoek in combinatie met een spoor-2 Traject dat niet binnen één Meetperiode wordt uitgevoerd, moet worden aangemeld als twee (verschillende) Trajecten in de bijbehorende Meetperioden.

2.2.4 Jobcoaching

Alle Trajecten die erop gericht zijn om een arbeidsrelatie proberen te behouden of te krijgen. Jobcoaching wordt om uiteenlopende redenen ingezet. Een Cliënt is niet in staat zonder deze begeleiding zelfstandig werk te verrichten of heeft extra begeleiding nodig om de arbeidsrelatie te continueren. Deze Trajecten kunnen zowel plaatsvinden bij een Cliënt die werkt op een reguliere werkplek als bij een Cliënt die werkt op een stageplek of op een gesubsidieerde werkplek. Alle Trajecten van het UWV die vallen onder het perceel 'werk behoud' vallen onder jobcoaching.

Toelichting aanleveren gegevens

Bij verlenging van een jobcoachtraject wordt het initiële gedeelte gezien als afgerond en succesvol. De periode van de verlenging wordt gezien als een nieuw Traject.

2.2.5 Verzuimbegeleiding (Wet Verbetering poortwachter (Wvp))

Alle contracten die uw organisatie sluit met werkgevers rondom verzuimbegeleiding conform wet- en regelgeving (Wvp). Uw Traject is gericht op de begeleiding van zieke werknemers binnen een organisatie. Een werkgever is medeverantwoordelijk voor de begeleiding en re-integratie van een zieke werknemer.

Toelichting aanleveren gegevens

U rapporteert alle Trajecten (die langer dan vier weken hebben gelopen) waarbij begeleiding van de Cliënt heeft plaatsgevonden en waarbij, in het kader van de begeleiding, contact tussen Cliënt en uw organisatie is geweest. Dit geldt ook voor het aanleveren van de contactgegevens van Cliënten ten behoeve van het Tevredenheidsonderzoek.

2.2.6 Outplacement

Alle Trajecten om werknemers die hun baan hebben verloren of dreigen te verliezen, aan het werk te houden of zo snel mogelijk weer aan het werk te krijgen. Bij deze trajecten ligt geen fysieke of mentale klacht ten grondslag. Het gaat veelal over reorganisaties. Ook Werknemers kunnen voor een outplacementtraject kiezen. Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering en het gewenste eindresultaat, zoals vastgelegd in het contract met de Opdrachtgever, zijn nagekomen. Dit hoeft niet per definitie een andere baan te zijn, maar kan het opstarten van een activiteit als zelfstandig ondernemer zijn. Als er Prestatieafspraken gemaakt worden, toetst Blik op Werk of deze prestaties behaald zijn. Voorbeeld van een Prestatieafspraak: *'50% van de Cliënten die een outplacementtraject doorlopen van bedrijf X, vindt een andere baan'.*

2.2.7 Toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wvp)

Alle Trajecten waarbij het doel is om Werknemers uiteindelijk terug te plaatsen op de oude werkplek of op een andere manier weer aan het werk te helpen, ook wel werkhervattingstrajecten genoemd. In de praktijk spreken veel Keurmerkhouders over 'Trajecten in het eerste of tweede spoor' of over 're-integratietrajecten'. Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering en het gewenste eindresultaat, zoals vastgelegd in het contract met de Opdrachtgever, zijn nagekomen. Dit hoeft niet per definitie een andere baan te zijn. Als er Prestatieafspraken gemaakt worden, toetst Blik op Werk of deze prestaties zijn behaald. Een voorbeeld van een Prestatieafspraak: *'80% van alle Cliënten die een eerste- of tweedespoortraject doorlopen, heeft zijn werk hervat binnen de gestelde wettelijke termijnen'.*

2.2.8 Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk

Alle Trajecten waarbij het einddoel is om werkzoekenden of personen met een uitkering aan het werk te krijgen, ook wel re-integratietrajecten genoemd. Hierbij kunnen verschillende Opdrachtgevers bestaan, zoals het UWV (via een raamovereenkomst), een gemeente (voorheen IRO-trajecten), de werkgever of de Cliënt zelf. Alle Trajecten van het UWV die

vallen onder de percelen 'werkfit maken' en 'naar werk' vallen hieronder. Daarnaast vallen ook participatietrajecten uit de Wet inburgering 2021 hieronder. Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering en het gewenste eindresultaat, zoals vastgelegd in het contract, zijn nagekomen. Dit hoeft niet per definitie een betaalde baan te zijn.
Als er Prestatieafspraken gemaakt worden, toetst Blik op Werk of deze prestaties zijn behaald. Een voorbeeld van een Prestatieafspraak: *'90% van de Cliënten is binnen 6 maanden aan het werk'.*

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

Cliënten die na de intake direct worden doorgeplaatst naar een sociaal ontwikkelbedrijf, vallen onder 'Sociale activering en participatie'.

Participatietrajecten Wet inburgering 2021

Onder de Wet inburgering 2021 kunt u drie soorten trajecten uitvoeren op het gebied van participatiebegeleiding. De Zelfredzaamheidsroute (Z-route), het Participatieverklaringstraject (PVT) en de Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP).

De Z-route heeft als einddoel minimaal 800 uur participatiebegeleiding bieden, waaronder (12 uur PVT en 40 uur MAP). Deze route is voor inburgeringsplichtigen bij wie tijdens de intake wordt vastgesteld dat zij meer moeite hebben met het leren van de Nederlandse taal en waarschijnlijk niet het A2-niveau kunnen halen. In de Z-route leren inburgeraars de Nederlandse taal op het voor hen hoogst haalbare niveau en leren zij hun weg te vinden in de Nederlandse maatschappij. Er is sprake van een inspanningsverplichting. Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering en het gewenste eindresultaat, zoals vastgelegd in het contract, zijn nagekomen. Dit hoeft niet per definitie een betaalde baan te zijn. Zelfredzaamheid is het belangrijkste doel.

De PVT heeft als einddoel kennismaking met Nederlandse normen, waarden en spelregels van de Nederlandse samenleving. Dit onderdeel wordt ingezet bij de Z-route en B1-route voor statushouders en gezinsmigranten. Er is sprake van een inspanningsverplichting van minimaal 12 uur.

De MAP heeft als doel om inburgeraars in een vroegtijdig stadium kennis te laten maken met de Nederlandse arbeidsmarkt en hen voor te bereiden op deelname aan de Nederlandse arbeidsmarkt.
In deze module brengt de inburgeraar zijn eigen competenties en arbeidskansen in beeld. Dit onderdeel wordt ingezet bij de Z-route en B1-route voor statushouders en gezinsmigranten. Er is sprake van een inspanningsverplichting van minimaal 40 uur voor de praktische inzet op de arbeidsmarkt.

Wanneer u naast participatietrajecten ook taalonderwijs binnen de Wet inburgering 2021 aanbiedt, bent u verplicht om het Keurmerk Inburgeren van Blik op Werk te voeren.

2.2.9 Sociale activering en participatie

Alle Trajecten om mensen in een sociale achterstandspositie inzicht te verschaffen in de eigen mogelijkheden en om hen te helpen deze mogelijkheden verder te ontwikkelen en te benutten. Zij zijn daardoor beter in staat om te participeren in de samenleving. Daarnaast kan het doel zijn om de Cliënt meer uitzicht op betaald werk te geven zodat de Cliënt in de toekomst kan instromen in een Traject, zoals 'Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk'. Alle Trajecten van het UWV die vallen onder 'Modulaire Re-integratiediensten' en 'Praktijkassessment' vallen onder sociale activering en participatie. Als er Prestatieafspraken gemaakt worden, toetst Blik op Werk of deze prestaties zijn behaald. Voorbeelden van Prestatieafspraken: *'75% van de Cliënten heeft aan het eind van een traject een maatschappelijke stage met succes afgerond' of '50% van de Cliënten heeft aan het eind van een traject vrijwilligerswerk'.*

Gebruik van participatieladders en/of activeringsladders

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

Voorbeeld 1

Gemeente A geeft aan dat Cliënten uit één contract per jaar ten minste twee treden moeten stijgen op de participatieladder. Dit geldt ook voor individuele Trajecten. Trajecten waarbij een Cliënt slechts één trede is gestegen, of is gedaald, of heeft stilgestaan, voldoen niet aan de Prestatieafspraak. Bij een groep van 100 is het uiteindelijke doel om tot meer dan 200 netto opwaartse bewegingen te komen. De Norm voor het Keurmerk Arbeid bedraagt 80% hiervan = 160. Stel dat er een groep van 100 Cliënten is, dan moeten minimaal 80 Cliënten twee treden of meer zijn gestegen om aan de Norm te voldoen.

Voorbeeld 2

Gemeente D geeft aan dat Cliënten uit één contract per jaar gemiddeld twee treden moeten stijgen. In deze afspraak zijn meer cijfermatige combinaties mogelijk. Bij een groep van 100 is het uiteindelijke doel om tot meer dan 200 netto opwaartse bewegingen te komen. De Norm voor het Keurmerk Arbeid bedraagt 80% hiervan = 160. Een uitkomst die net aan de Norm voldoet is bijvoorbeeld:

10 Cliënten zakken één trede=	-10
20 Cliënten onveranderd=	0
40 Cliënten stijgen twee treden=	+80
30 Cliënten stijgen drie treden=	+90
Totaal opwaartse bewegingen =	**+160**

Voorbeelden van deze Trajecten zijn:

- Sociale activeringstrajecten;
- Trajecten ouderparticipatie (participatie van ouders van schoolgaande kinderen);
- Trajecten waarbij uw organisatie zelf Cliënten in loondienst neemt met loondispensatie en/of looncompensatie;
- Trajecten die in het kader van de WSW-indicatie (Wet sociale werkvoorziening) of een indicatie beschut werk (Participatiewet) worden uitgevoerd;
- Cliënten aan wie u (arbeidsmatige) dagactiviteiten en sociale activering aanbiedt en die vallen onder de volgende wetten/financieringsvormen en waarvan het hoofddoel 'leiden naar arbeid' is:
  - WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), financiering vanuit de gemeente;
  - ZVW (Zorgverzekeringswet), bekostiging vanuit DBC's (Diagnosebehandelcombinaties), financiering vanuit de zorgverzekering;
  - WLZ (Wet Langdurige Zorg), voor mensen die langdurige zorg nodig hebben;
  - GGZ-instellingen die de IPS-methodiek toepassen voor het begeleiden van Cliënten naar werk.

Toelichting aanleveren gegevens

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

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

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

TYPE TRAJECTEN	ASPRAKEN MET OPDRACHTGEVER	UWV-PERCEEL
Scholing, opleiding en training	Prestatie- en inspanningsafspraken	Losse sollicitatietraining
Fysieke of psychologische behandeling of begeleiding	Prestatie- en inspanningsafspraken	
Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	Inspanningsafspraken	
Jobcoaching	Inspanningsafspraken	Perceel 5: Werkbehoud
Verzuimbegeleiding (Wvp)	Inspanningsafspraken	
Outplacement	Prestatie- en inspanningsafspraken	
Toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wvp)	Prestatie- en inspanningsafspraken	
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	Prestatie- en inspanningsafspraken	Perceel 2: Werkfit Perceel 3: Naar Werk
Sociale activering en participatie	Prestatie- en inspanningsafspraken	Perceel 1: Modulair Perceel 4: Praktijkassessment

2.3 Normen Resultaten

Het is belangrijk dat u transparante afspraken maakt bij het leveren van Trajecten, zowel bij Inspanningsverplichtingen als bij Prestatieafspraken. Het gaat hierbij over alle afgesloten Trajecten waar u vooraf aan het Traject met de Opdrachtgever afspraken maakt over de te behalen resultaten. Transparantie is belangrijk voor uw Cliënten en Opdrachtgevers en dit maakt Blik op Werk ook in het Keurmerk Arbeid inzichtelijk.

2.3.1 Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde Trajecten is 100% inzichtelijk en verifieerbaar.

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

2.3.3 Het aantal Trajecten, waarin een Prestatieafspraak is gemaakt, op een inzichtelijke en verifieerbare manier. Van alle contracten met Trajecten waarbij een Prestatieafspraak is gemaakt, is 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd.

Normberekening 2.3.3

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt met de volgende formule berekend of uw organisatie aan de Normen voldoet: aantal afgeronde succesvolle Trajecten met een prestatieafspraak (Norm2.3.3.b) gedeeld door aantal Trajecten met een prestatie-afspraak (Norm 2.3.3.a), vermenigvuldigd met 100%.
Als de organisatie meer Trajecten succesvol afrondt dan in de Prestatie-afspraak met de Opdrachtgever is afgesproken, kan de score 100% of meer zijn.

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

2.3.1.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde Trajecten.
2.3.1.b Het aantal in de Meetperiode succesvol afgeronde Trajecten.
2.3.2.a Het aantal Trajecten met een Inspanningsafspraak.
2.3.2.b Het aantal Trajecten met een Inspanningsafspraak dat in de Meetperiode succesvol is afgerond.
2.3.3.a. Het aantal Trajecten met een Prestatieafspraak.
2.3.3.b. Het aantal Trajecten met een Prestatieafspraak dat in de Meetperiode succesvol is afgerond.
2.3.3.c Het aantal afgeronde en beëindigde Trajecten in de Meetperiode met een Prestatieafspraak (van het aantal zoals genoemd bij 2.3.3.a) dat succesvol had moeten zijn conform de Prestatieafspraken.
2.3.5.a Het aantal Trajecten genoemd onder 2.3.1.a waarvan de Cliënt is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
2.3.5.b Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 2.3.1.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Toelichting aanleveren gegevens
- Afgerond/beëindigd: de visie van de Opdrachtgever is hierbij leidend.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering, zoals vastgelegd in het contract met de Opdrachtgever, zijn nagekomen. Dit is op verschillende manieren aan te tonen, namelijk via agenda's, planningen, voortgangsrapportages, deelnemerslijsten, eind-rapporten, evaluatieformulieren en betalingen.
- De geldende Normen behorende voor 2.3.5.a en b, staan beschreven in Hoofdstuk 3 onder Norm 3.1, 3.2, 3.3 en 3.4.

2.4 Toetsing Hoofdnorm 2 Resultaten

Tijdens de resultatenaudit toetst de Auditor of uw organisatie voldoet aan de in dit hoofdstuk opgenomen Normen op basis van de door u aan Blik op Werk aangeleverde Informatie en gegevens[8], door documentenonderzoek uit te voeren en door navraag te doen onder uw medewerkers en eventueel uw klanten. Meer over de resultatenaudit leest u in hoofdstuk 4. Daarnaast kan de naleving van de Normen uit dit hoofdstuk aan de orde komen tijdens één van de andere in hoofdstuk 4 opgenomen Audits.

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

HOOFDSTUK 3

Hoofdnorm 3: Tevredenheid

Inhoud

3.1	Normen 3.1: Tevredenheid Cliënten	24
	Aanleveren gegevens	24
	De cliëntenaudit bij blijvend te weinig respons	24
	Toetsing tevredenheid Cliënten	24
	Publicatie van uitkomsten	25
	Vrijstelling van het Tevredenheidsonderzoek voor organisaties met een officiële CEDEO-erkenning	25
3.2	Normen 3.2: Tevredenheid Opdrachtgevers	25
	Aanleveren gegevens	25
	Toetsing tevredenheid Opdrachtgevers	25
3.3	Norm 3.3: Verbeteracties Tevredenheidsonderzoek en cliëntenaudit	26
3.4	Norm 3.4: Privacy	26

Lees verder

Snelmenu

- Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid
- Hoofdnorm 1 Organisatie
- Hoofdnorm 2 Resultaten
- **Hoofdnorm 3 Tevredenheid**
- Wijze van toetsing
- Controle op naleving Normen
- Bijlagen

HOOFDSTUK 3

Hoofdnorm 3: Tevredenheid

3.1 Normen 3.1: Tevredenheid Cliënten

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

Normen

3.1.1 Cliënten geven over alle soorten Trajecten gemiddeld ten minste het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening;
3.1.2 Cliënten geven per soort Traject gemiddeld ten minste het cijfer 5,5.
3.1.3 Er moet een respons zijn van ten minste 10% van de Cliënten of 40 of meer ingevulde vragenlijsten.

Aanleveren gegevens

Om de tevredenheid te kunnen toetsen kijkt Blik op Werk naar het rapport van het Tevredenheidsonderzoek dat het onafhankelijke onderzoeksbureau Panteia in opdracht van Blik op Werk uitvoert. Voor de beoordeling van het Tevredenheidsonderzoek is het van belang dat de resultaten van het onderzoek voldoende representatief zijn. Blik op Werk kan de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek daarom pas beoordelen als aan de responsnorm van Norm 3.1.3 is voldaan. Meer informatie over de acties die u kunt ondernemen om aan de responsnorm te voldoen, staat beschreven in hoofdstuk 4.

De cliëntenaudit bij blijvend te weinig respons

Indien de respons van het Tevredenheidsonderzoek na uitgevoerde herstelacties onder de 10% van de uitgenodigde Cliënten en minder dan 40 ingevulde vragenlijsten blijft, dan dient u een cliëntenaudit te laten uitvoeren. Blik op Werk zal u hiertoe in de gelegenheid stellen.[9] De kosten hiervoor zijn voor uw eigen rekening. Ook bij de cliëntenaudit zullen Cliënten over alle soorten Trajecten gemiddeld ten minste het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening moeten geven en gemiddeld ten minste het cijfer 5,5 geven per soort Traject. Meer informatie over de cliëntenaudit staat beschreven in hoofdstuk 4.

Toetsing tevredenheid Cliënten

De Auditor valideert het rapport[10] door vast te stellen of daadwerkelijk alle Cliënten zijn uitgenodigd die hiervoor toestemming hebben gegeven. Wanneer niet alle Cliënten toestemming hebben gegeven, controleert de Auditor of vastgelegd is dat zij geen toestemming hebben gegeven. Daarnaast stelt de Auditor het eventueel benodigde verbeterplan vast en beoordeelt of de eventuele aanbevelingen van het voorafgaande jaar

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

[10] Indien sprake is van een driejaarlijkse Audit worden de drie voorliggende jaren gecontroleerd.

naar behoren zijn uitgevoerd.

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

Publicatie van uitkomsten

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

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

Tabel 3: Benodigde respons voor behalen van de Norm en voor publicatie

AANTAL UITGENODIGD	MINIMALE RESPONS NORM	MINIMALE RESPONS VOOR PUBLICATIE
10	10%	50%
10-50	10%	40%
50-100	10%	30%
100 of meer	10% of tenminste 40 ingevulde vragenlijsten	25% of ten minste 40 ingevulde vragenlijsten

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

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

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

3.2 Normen 3.2: Tevredenheid Opdrachtgevers

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

Normen

3.2.1 Opdrachtgevers geven gemiddeld ten minste het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening.

3.2.2 Alle Opdrachtgevers die een Traject hebben afgenomen, worden aangeleverd voor het onderzoek.

Aanleveren gegevens

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

Toetsing tevredenheid Opdrachtgevers

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

3.3 Norm 3.3: Verbeteracties Tevredenheidsonderzoek en cliëntenaudit

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

Norm

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

3.4 Norm 3.4: Privacy

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

Norm

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

HOOFDSTUK4

Wijze van toetsing

Inhoud

4.1 Controles en Audits voor alle Diensten 28
4.1.1 Resultatenaudit 28
Hoe wordt de Audit uitgevoerd (stappenplan)? 29
Hoe om te gaan met geconstateerde incorrecte of ontbrekende gegevens? 29
Checklist voor de resultatenaudit 29
Wanneer kan ik aanspraak maken op een vrijstelling van de resultatenaudit? 30
4.1.2 Tevredenheidsonderzoek 31
Portal Tevredenheidsonderzoek 31
Benadering van Cliënten en Opdrachtgevers 31
Vragenlijsten 31
Resultaten 31
UWV-Cliënten 31
Aanleveren van contactgegevens 32
Onvoldoende respons 32
Cliëntenaudit 33
Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door onderzoeksbureau Panteia 33
Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door Auditor van Certificerende Instelling 33
Verwerking resultaat van de interviews 33
4.2 Aanvullende Audits 34
Bedrijfsbezoek 34
Financiële Audit 34
Forensisch accountant 34
4.3 Witness Audit bij een Auditor 35

Lees verder

Snelmenu

Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid
Hoofdnorm 1 Organisatie
Hoofdnorm 2 Resultaten
Hoofdnorm 3 Tevredenheid
Wijze van toetsing
Controle op naleving Normen
Bijlagen

HOOFDSTUK 4

Wijze van toetsing

4.1 Controles en Audits voor alle Trajecten

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

De controles en Audits die in dit hoofdstuk worden beschreven (kunnen) worden uitgevoerd bij alle (Aspirant-)Keurmerkhouders, ongeacht welke Diensten zij aanbieden.[11]

4.1.1 Resultatenaudit

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

Wie zijn de Certificerende Instellingen (CI's)?

Blik op Werk heeft een raamovereenkomst met meerdere CI's gesloten. De actuele CI's vindt u op onze website: Beoordeling en resultaatgebieden.
U kunt meerdere van deze CI's benaderen met het verzoek een offerte uit te 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 Arbeid uitvoeren. De Auditoren hebben een contractuele geheimhoudingsplicht. Wanneer u conform de privacywetgeving bepaalde gegevens, met name medische gegevens, niet aan derden mag verstrekken, dan houdt de Auditor hier rekening mee en zal de Auditor op alternatieve wijze de gegevens beoordelen.

[11] 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.

Hoe wordt de Audit uitgevoerd (stappenplan)?

Een resultatenaudit bestaat uit zes stappen:

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

2. Aanleveren gegevens
Voordat de Audit kan plaatsvinden, levert u gegevens aan via Mijn BoW. Drie weken voor het einde van de Meetperiode stuurt Blik op Werk u een persoonlijke e-mail toe, waarmee u toegang krijgt tot Mijn BoW, die tot drie weken na het einde van de Meetperiode openstaat. U heeft daarmee zes weken de tijd om de gegevens aan te leveren. Zie hier de tabel met daarin per meetperiode de deadline voor het aanleveren van de resultaatgegevens.

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

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

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

6. Terugkoppeling
Blik op Werk beoordeelt de Auditrapportage en koppelt haar bevindingen aan u terug. Voor meer informatie over de mogelijke uitkomsten van de beoordeling zie hoofdstuk 5.

Hoe om te gaan met geconstateerde incorrecte of ontbrekende gegevens?

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

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

Checklist voor de resultatenaudit

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

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

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

De Auditcyclus start na toekenning van het Keurmerk Arbeid. Tijdens uw Aspirant-Keurmerk Arbeid status zit u in cyclusjaar nul.

De Auditcyclus bedraagt drie jaar. In jaar één voert u de resultatenaudit uit en komt een Auditor van een Certificerende Instelling bij u langs. In cyclusjaar twee en drie kunt u aanspraak maken op een vrijstelling voor de resultatenaudit, indien u aan bepaalde voorwaarden voldoet. U hoeft een voorlopige vrijstelling niet zelf aan te vragen. Blik op Werk zal met u contact opnemen wanneer u in aanmerking komt voor een voorlopige vrijstelling voor de resultatenaudit.

Voorwaarden voor een vrijstelling voor de resultatenaudit

In cyclusjaar twee en drie kunt u in aanmerking komen voor een vrijstelling voor de resulatenaudit. U voert het Tevredenheids-onderzoek uit en levert de resultaatgegevens aan via mijn BoW. Blik op Werk beoordeelt één maand voor afloop van de meetperiode of u een voorlopige vrijstelling van de resultatenaudit krijgt. Als u aan de voorwaarden voldoet, ontvangt u drie weken voor afloop van de Meetperiode een bericht met een uitnodiging voor het invullen van de resultaatgegevens in Mijn BoW. Tijdens de laatste meetperiode is gebleken dat uw organisatie voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Aan alle Normen, zoals beschreven in de Handleiding Arbeid, is voldaan.
- Er was geen sprake van een re-audit (uitgezonderd cyclusjaar 0) en/of negatief advies;
- U heeft geen waarschuwing gehad en uw Keurmerk Arbeid is niet geschorst of ingetrokken geweest.
- U heeft alle deelnemers aan het Tevredenheidsonderzoek (compleet) aangeleverd.

Definitieve toekenning vrijstelling

Na tijdig ontvangst van alle gegevens, beoordeelt Blik op Werk uw aangeleverde gegevens. U ontvangt uiterlijk één maand na aanleve-ring van alle gegevens bericht over de definitieve toekenning van de vrijstelling. Wanneer Blik op Werk de gegevens niet compleet en tijdig ontvangt, krijgt u alsnog het verzoek om een resultatenaudit in te plannen met een auditor.

Om een definitieve vrijstelling te krijgen levert u de volgende zaken aan:

- U heeft alle Cliënten en Opdrachtgevers die deelnemen aan het Tevredenheidsonderzoek aangeleverd via de Portal van Panteia voor de aangegeven deadline is verstreken;
- U levert alle resultaatgegevens aan voor de aangegeven deadline is verstreken;
- Uit de resultaatgegevens en uit de rapportage van het Tevreden-heidsonderzoek van het huidige cyclusjaar blijkt dat aan alle

[12] Ten tijde van de Audit dient u van alle actuele bestuurder(s) een VOG te hebben. Voor Aspirant-Keurmerkhouders Arbeid mag de VOG maximaal zes maanden oud zijn ten tijde van de aanmelding voor het Aspirant-Keurmerk Arbeid. Een Gedragsverklaring aanbesteden geldt niet als VOG.

Normen is voldaan;
- De verklaring van de omzet van het afgesloten boekjaar, voorafgaand aan het einde van de Meetperiode, is aangeleverd voor de deadline is verstreken;
- De facturen van Blik op Werk zijn voldaan.

*Voor de deadlines bekijkt u Tabel 2: Meetperiodes en belangrijke data in het beoordelingsproces van het Keurmerk Arbeid.

4.1.2 Tevredenheidsonderzoek

Tevredenheid meten vraagt om een uniforme wijze van uitvragen door een organisatie die gespecialiseerd is in dit soort onderzoeken. Het onafhankelijke onderzoeksbureau Panteia[13] werkt conform de 'Gedragscode Onderzoek & Statistiek'[14] en bij registratie in de digitale Portal gaat u ermee akkoord dat Panteia deze gedragscode hanteert. De gedragscode ziet er onder andere op toe dat de 'Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)' wordt nageleefd.

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

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

Vragenlijsten
De gebruikte vragenlijsten zijn eigendom van Blik op Werk. Er zijn twee soorten vragenlijsten beschikbaar: een reguliere vragenlijst en een laagdrempelige vragenlijst waarbij is gekozen voor eenvoudiger taalgebruik. Bij het aanleveren van deelnemers kunt u per deelnemer bepalen of u de standaard of de laagdrempelige vragenlijst aanbiedt. Het invullen van de vragenlijst dient door Cliënten en Opdrachtgevers zelfstandig gedaan te worden zonder de aanwezigheid en hulp van medewerkers van de dienstverlener óf anderen, die betrokken zijn bij de dienstverlener. Indien gewenst, mogen Cliënten en Opdrachtgevers zich laten ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst door een onafhankelijk wettelijk vertegenwoordiger, familielid of ander door hen gewenst persoon.

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

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

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

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

[14] Lees hier deze gedragscode

Vraag

Wat is het verschil tussen de Portal en Mijn BoW (voor het aanleveren van resultaatgegevens) en wanneer gebruik je welk instrument?

Antwoord

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

Aanleveren van contactgegevens

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

U levert iedere individuele Cliënt, voor elk afzonderlijk Traject, ongeacht of u deze al eerder hebt aangeleverd, in de Meetperiode aan.

Voor alle Diensten geldt dat u de gegevens van een Cliënt ook aanlevert wanneer deze het Traject bij u voortijdig beëindigt, bijvoorbeeld wegens verhuizing, ziekte of uit onvrede of wanneer u het Traject voortijdig heeft beëindigd of afgebroken.
De gegevens van Opdrachtgevers levert u aan voor een Meetperiode wanneer zij een Traject hebben afgenomen dat tijdens deze Meetperiode is afgerond of anderszins beëindigd. U hoeft hen niet vaker dan één keer per Meetperiode aan te leveren. De vragenlijst voor Opdrachtgevers heeft betrekking op uw dienstverlening tijdens de Meetperiode, niet op elk individueel Traject.

U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van contactgegevens (waaronder in ieder geval het e-mailadres en telefoonnummer) van Cliënten en Opdrachtgevers.

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.

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

Onvoldoende respons

Voor de beoordeling van het Tevredenheidsonderzoek is het van belang dat de resultaten van het onderzoek voldoende representatief zijn. Blik op Werk kan de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek daarom pas beoordelen als de responsnorm (zoals genoemd in 3.1.3) is gehaald. Een achterblijvende respons kunt u gedurende de Meetperiode voorkomen door:

- Regelmatig aanleveren, bijvoorbeeld eens per maand indien er Trajecten zijn geëindigd;
- Bij potentiële deelnemers bij wie dit zinvol lijkt, in het aanleversjabloon aangeven dat zij de laagdrempelige vragenlijst dienen te krijgen;
- Een tweede herinnering te versturen per e-mail. Dit kan via de Portal of door de helpdesk van Panteia hier om te vragen. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden;
- Telefonische benadering van de Cliënten. Hieraan zijn extra kosten verbonden. [15]

Wanneer uzelf of de Auditor voor of tijdens de resultatenaudit constateert dat er te weinig Cliënten en Opdrachtgevers zijn uitgenodigd (na de

[15] Telefonische benadering kan worden ingekocht via de Portal of aangevraagd bij de helpdesk van Panteia.

deadline in tabel 1), heeft u de mogelijkheid om een herstelactie uit te voeren om alsnog aan de responsnorm te voldoen (zie norm 3.1.3).

U dient dan bij de Servicedesk van Blik op Werk een verzoek in om de portal te heropenen. De later aangeleverde Cliënten en Opdrachtgevers worden alsnog uitgenodigd voor het standaard Tevredenheidsonderzoek.

In het geval dat het rapport van het Tevredenheidsonderzoek onvoldoende houvast geeft om objectief te kunnen beoordelen of u de Norm niet behaald heeft, dan dient u een cliëntenaudit uit te laten voeren. Dat kan bijvoorbeeld zijn bij een lage respons waardoor er twijfels zijn over de objectiviteit van het gemiddelde cijfer en/of in het geval er sprake is van een zorgelijke trend.

Aan zowel een herstelactie als een cliëntenaudit zijn kosten verbonden, zoals vermeld op onze website op de pagina tarieven.

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

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

Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door onderzoeksbureau Panteia
Blik op Werk heeft een overeenkomst met het onderzoeksbureau Panteia. Wanneer de interviews worden afgenomen door Panteia, voert Panteia deze zelfstandig uit aan de hand van de door u aangeleverde contactgegevens. De contactgegevens van uw Cliënten heeft u eerder al aangeleverd in de Portal voor het Tevredenheidsonderzoek. Panteia trekt een aselecte steekproef om tot het aantal benodigde interviews te komen. Hierdoor kunnen zowel mensen benaderd worden die niet eerder hebben meegedaan als mensen die al eerder hebben gerespondeerd.

Werkwijze cliëntenaudit als uitgevoerd door Auditor van Certificerende Instelling
Indien u ervoor kiest om een Auditor het onderzoek uit te laten voeren, dan geldt de volgende werkwijze:
- U maakt een afspraak met de Auditor voor de periode waarin de cliëntenaudit plaatsvindt.
- U verzamelt de gegevens van de Cliënten, die in de desbetreffende Meetperiode een Traject van u hebben afgenomen en deze hebben afgerond en met wie ten minste drie keer inhoudelijk contact is geweest.
- U verzamelt per Cliënt de volgende gegevens:
  - volledige naam;
  - telefoonnummer waarop de Persoon tijdens kantooruren bereikbaar is. Dit kan ook een telefoonnummer van het werk zijn;
  - Welk(e) Traject(en) van toepassing is (of zijn);
  - de Opdrachtgever.

De lijst met gegevens stuurt u naar uw Auditor.
U kunt de Cliënten voortijdig informeren dat zij worden benaderd voor deelname aan de cliëntenaudit. Vervolgens selecteert de interviewer/Auditor uit de lijst met Cliënten willekeurig voldoende namen om tot het gewenste aantal interviews te komen. De interviewer/Auditor neemt tijdens kantooruren contact op met de Cliënten om te vragen of zij willen meedoen aan het interview. Afhankelijk van de voorkeur van de betreffende persoon wordt direct het interview afgenomen óf er wordt een afspraak ingepland voor een interview op een later moment.

Verwerking resultaat van de interviews
Op basis van de verschillende interviews maakt de interviewer een (geanonimiseerd) verslag, waarin per kopje uit de vragenlijst de sterke punten en de verbeterpunten worden beschreven. Het cijfer dat wordt gegeven wordt gebruikt om de score op de tevredenheidsnorm vast te stellen. Er is geen recht op hoor-wederhoor voordat de Norm wordt vastgesteld. Eventuele bijzondere omstandigheden kunt u schriftelijk aan

Blik op Werk kenbaar maken. Daarnaast geldt dat Blik op Werk van u als organisatie verwacht dat de verbeterpunten die voortkomen uit de Audit worden opgepakt. Dit wordt tijdens de resultatenaudit over de volgende Meetperiode getoetst.

4.2 Aanvullende Audits

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

1. Bedrijfsbezoek

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

Indien uit het bedrijfsbezoek blijkt dat er sprake is van Onregelmatigheden en/of dat u de Handleiding niet correct nakomt, zijn de kosten voor de Audit(s) voor uw rekening. Blik op Werk gaat over tot het geven van een Waarschuwing, Schorsing of Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid. Indien uit het bedrijfsbezoek blijkt dat er geen sprake is van Onregelmatigheden en/of indien uit de Audit blijkt dat u de Handleiding wel correct heeft opgevolgd, dan zal Blik op Werk hiervoor geen kosten in rekening brengen. Als tijdens een bedrijfsbezoek vermoedens van Onregelmatigheden ontstaan, twijfels over de rechtmatige besteding van overheidsgeld of over de naleving van de Normen is Blik op Werk bevoegd op uw kosten nader onderzoek te laten uitvoeren. Indien uit dat nader onderzoek blijkt dat dat er sprake is van Onregelmatigheden en/of dat u de Handleiding niet correct nakomt, zijn de kosten voor de Audit(s) voor uw rekening. Gedurende de periode van dit onderzoek zal Blik op Werk overgaan tot schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk.

2. Financiële Audit

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

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

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

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

Onderstaand is een indicatie van de documenten die tijdens de financiële Audit door de Auditor kunnen worden ingezien. [16]

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

3. Forensisch accountant

Blik op Werk is bevoegd een forensisch accountant onderzoek te laten verrichten naar u en uw organisatie indien de bevindingen of conclusies

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

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

4.3 Witness Audit bij een Auditor

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

HOOFDSTUK 5

Controle op naleving Normen

Inhoud

5.1 Beoordeling Keurmerk Arbeid na toekenning Aspirant-Keurmerk Arbeid 37
5.1.1 Toekenning Keurmerk 37
5.1.2 Niet-toekenning Keurmerk 38
5.2 Mogelijkheden bij het niet voldoen aan Normen 38
5.2.1 Waarschuwing 38
5.2.2 Schorsing 39
Schorsing ten behoeve van (nader) onderzoek 39
Schorsing als sanctie 39
Gevolgen Schorsing 39
5.2.3 Intrekking 39
Gevolgen Intrekking 40
5.2.4 Ontbinding 40
5.2.5 Overig 40
Plan van aanpak 40
Nieuwe aanvraag (Aspirant-)Keurmerk Arbeid 40
Persoonlijk Keurmerk Arbeid 40
Vrijstellingen 40
Sterrenberekening 41

Lees verder

Snelmenu

Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid
Hoofdnorm 1 Organisatie
Hoofdnorm 2 Resultaten
Hoofdnorm 3 Tevredenheid
Wijze van toetsing
Controle op naleving Normen
Bijlagen

HOOFDSTUK 5

Controle op naleving normen

5.1 Beoordeling Keurmerk Arbeid na toekenning Aspirant-Keurmerk Arbeid

5.1.1 Toekenning Keurmerk

Na toekenning van het Aspirant-Keurmerk Arbeid, ontvangt u een logoset. Blik op Werk zal op haar website vermelden dat u de beschikking heeft over het Aspirant-Keurmerk Arbeid. Indien u de beschikking heeft over het Aspirant-Keurmerk Arbeid, wordt aan het einde van de Meetperiode waarover het Aspirant-Keurmerk Arbeid aan u is toegekend, beoordeeld of u voldoet aan alle Normen om in aanmerking te komen voor het Keurmerk Arbeid (zie hoofdstuk 1, 2 en 3). Als u voldoet aan de in deze Handleiding gestelde Normen, zal Blik op Werk het Keurmerk Arbeid aan u toekennen.

Na toekenning van het Keurmerk Arbeid, ontvangt u van Blik op Werk een certificaat, een logoset en een gevelbordje waaruit blijkt dat u beschikt over het Keurmerk Arbeid. Vanaf dat moment mag u zich tegenover derden (op uw website, in uw correspondentie of anderszins) presenteren als Keurmerkhouder Arbeid. Blik op Werk zal op haar website vermelden dat u de beschikking heeft over het Keurmerk Arbeid. Op de website van Blik op Werk worden de resultaten gepubliceerd van de Auditrapportage en het Tevredenheidsonderzoek.

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

Vraag

Wat gebeurt er als ik onvoldoende Trajecten heb kunnen afronden?

Antwoord

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

Om te beoordelen of u voor deze verlenging in aanmerking komt, vindt een beoordeling plaats op basis van de Auditrapportage. Voldoet u op

grond van de Auditrapportage aan Norm 1 én voldoet u aan de Normen van het Tevredenheidsonderzoek, dan zal Blik op Werk de Meetperiode waarin het Aspirant-Keurmerk Arbeid aan u is toegekend met één Meetperiode verlengen. Blik op Werk is bevoegd om aan deze verlenging nadere voorwaarden te verbinden. Kunt u in deze opeenvolgende Meetperiode nogmaals onvoldoende afgeronde Trajecten aantonen, dan kan Blik op Werk niet nogmaals de Meetperiode verlengen en zal Blik op Werk overgaan tot niet toekenning van het Keurmerk Arbeid. Blik op Werk ontbindt de Overeenkomst met uw organisatie.

5.1.2 Niet-toekenning Keurmerk

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

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

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

- niet langer beschikt over het Aspirant-Keurmerk Arbeid;
- niet langer zichtbaar bent als Aspirant-Keurmerkhouder op blikopwerk.nl;
- niet langer gerechtigd bent het Aspirant-Keurmerk Arbeid te voeren;
- niet langer bevoegd bent zich tegenover derden (op uw website, in uw correspondentie of anderszins) te presenteren als houder van het Aspirant-Keurmerk Arbeid, of anderszins de illusie wekt dat u houder bent van het Aspirant-Keurmerk Arbeid.
- het gevelbordje aan Blik op Werk dient te retourneren;
- de Overeenkomst met Blik op Werk wordt per direct beëindigd.

Twaalf maanden na de datum van niet-toekenning van het Keurmerk Arbeid heeft u de mogelijkheid om opnieuw een aanvraag voor een Aspirant-Keurmerk Arbeid in te dienen. Naast dat u dient te voldoen aan de eisen voor het verkrijgen van het Aspirant-Keurmerk Arbeid, dient u in dat geval tevens een plan van aanpak op te stellen (zie paragraaf 5.2.5). U dient opnieuw een Overeenkomst met Blik op Werk aan te gaan.

5.2 Mogelijkheden bij het niet voldoen aan Normen

Indien het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid aan u is toegekend, maar u niet voldoet aan de in de Handleiding gestelde Normen kan Blik op Werk overgaan tot een Waarschuwing (paragraaf 5.2.1), Schorsing (paragraaf 5.2.2) of Intrekking (paragraaf 5.2.3) van het Keurmerk Arbeid of Ontbinding (paragraaf 5.2.4) van de Overeenkomst.

5.2.1 Waarschuwing

Indien uit de Audit blijkt dat u niet voldoet aan de Normen, kan Blik op Werk u nog binnen een bepaalde periode een extra kans geven om aan de Normen te voldoen voordat zij overgaat tot Schorsing of Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid. Blik op Werk definieert dit als een ‘Waarschuwing’. Bij een Waarschuwing wordt u aangemaand om alsnog aan de Normen te voldoen.

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

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

Bij het niet voldoen aan een Materiële norm of indien u de beschikking heeft over een (Aspirant-)Keurmerk Arbeid kan Blik op Werk direct[17] overgaan tot Schorsing of Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid en afhankelijk van de normoverschrijding de overeenkomst ontbinden in plaats van overgaan tot Waarschuwing.

[17] Zonder Waarschuwing.

5.2.2 Schorsing

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

Schorsing ten behoeve van (nader) onderzoek

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

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

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

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

Schorsing als sanctie

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

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

Blik op Werk kan aan de Schorsing aanvullende voorwaarden verbinden.

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

Gevolgen Schorsing

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

5.2.3 Intrekking

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

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

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

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

5.2.4 Ontbinding

Indien Blik op Werk overgaat tot afwijzing van uw aanvraag tot toekenning van het Aspirant-Keurmerk Arbeid, tot niet-toekenning van het Keurmerk Arbeid, dan wel Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid zal Blik op Werk de Overeenkomst met u per direct beëindigen.

Een overzicht van de mogelijkheden bij het niet voldoen aan de eisen en Normen voor het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid is te vinden in figuur 1 op p41.

5.2.5 Overig

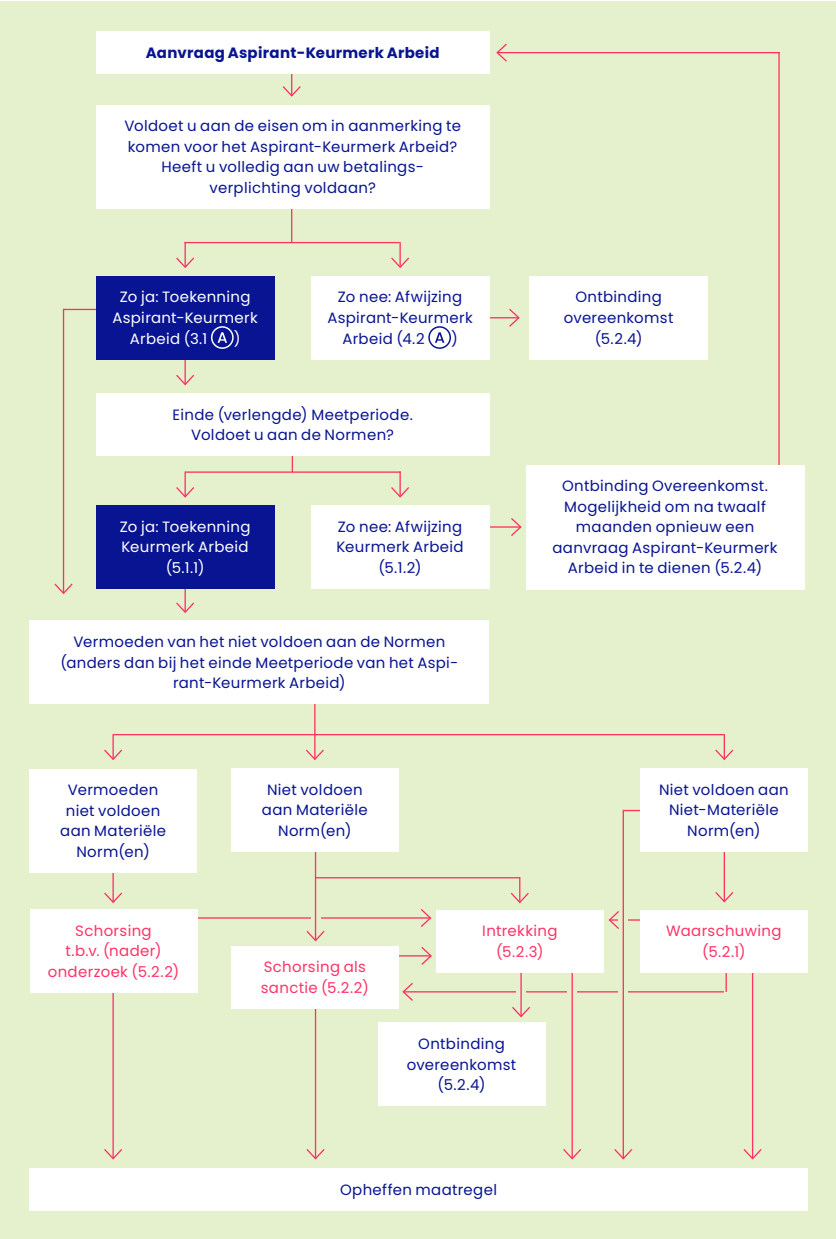
Plan van aanpak
Wanneer het Keurmerk Arbeid niet aan u is toegekend of wanneer het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid is geschorst, heeft u de mogelijkheid een plan van aanpak op te stellen. In dit plan van aanpak vermeldt u de oorza(a)k(en) van de tekortkoming(en) en geeft u aan hoe u de tekortkoming(en) gaat wegnemen. Het plan van aanpak dient goedgekeurd te worden door Blik op Werk. Indien Blik op Werk dit niet zelf kan beoordelen, dan dient u één van de Certificerende Instellingen te verzoeken om te beoordelen of het plan van aanpak voldoet. Na goedkeuring van het plan van aanpak kan Blik op Werk de Schorsing direct opheffen. Blik op Werk kan de Schorsing ook pas opheffen na implementatie van het plan van aanpak. Dit is afhankelijk van welke en de mate waarin de Norm is overschreden. Indien het plan van aanpak niet wordt goedgekeurd, het goedgekeurde plan van aanpak niet wordt nageleefd en/of niet tot verbetering heeft geleid en/of niet is geïmplementeerd binnen de door Blik op Werk daartoe aangewezen periode, is Blik op Werk bevoegd om over te gaan tot Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid.

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

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

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

Figuur 1: Stroomschema



Keurmerk/ certificaat

Naast onderstaande keurmerken en certificaten zijn er ook persoonsgebonden certificaten en erkenningen, zoals CMI of de Erkende Jobcoach. Deze keurmerken en certificaten geven aan dat personen voldoen aan bepaalde vooraf gestelde criteria op het gebied van vaardigheden, kennis, ervaring en opleiding. Er zijn geen vrijstellingen binnen het Keurmerk Arbeid wanneer personeel in het bezit is van een persoonsgebonden certificaat of erkenning.

Sterrenberekening

Blik op Werk bepaalt jaarlijks, bij de beoordeling van de Auditrapportage van de resultatenaudit, hoeveel sterren aan de Keurmerkhouder worden toegekend. De sterrenberekening treft u aan in Bijlage 7. U mag het aan u toegekende aantal sterren voeren tot het moment waarop Blik op Werk de Auditrapportage van de volgende Meetperiode heeft beoordeeld en opnieuw het aan u toe te kennen aantal sterren heeft vastgesteld.

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

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

Bijlagen

Inhoud

Bijlage 1: Definitielijst 44
Bijlage 5: Managementverklaring 46
Bijlage 6 – UBO/PEP-registratie 47
Bijlage 7: Sterrenberekening 49

Lees verder

Snelmenu

Normen en Meetperiode Keurmerk Arbeid
Hoofdnorm 1 Organisatie
Hoofdnorm 2 Resultaten
Hoofdnorm 3 Tevredenheid
Wijze van toetsing
Controle op naleving Normen
Bijlagen

Bijlage 1: Definitielijst

Bijlage 1: Definitielijst

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

Aanmeldgids
De meest recente versie van de Aanmeldgids Arbeid van Blik op Werk.

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

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

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

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

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

Auditrapportage
Een rapport van een Audit(or).

Bijlage
Een bijlage bij de Overeenkomst, Aanmeldgids of de Handleiding.

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

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

Cliënten
De afnemers van Diensten van Keurmerkhouders Arbeid, waaronder ook cursisten en werknemers.

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

Handleiding Arbeid
De meest recente versie van de Handleiding Arbeid van Blik op Werk.

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

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

Inspanningsafspraak
De afspraken die u met uw Cliënten en Opdrachtgevers maakt over de uitvoering van bepaalde activiteiten in uw dienstverleningsaanbod.

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

Keurmerk Arbeid
Het door Blik op Werk afgegeven kwaliteitskeurmerk Arbeid.

Keurmerk Inburgeren
Het door Blik op Werk afgegeven kwaliteitskeurmerk Inburgeren.

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

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

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

versie april 2025

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 feitelijk beleidsbepaler én de titulair/uitvoerend directeur.

Managementverklaring
Een verklaring van het Management conform Bijlage 5.

Materiële Normen
Norm 1.2.1 (inschrijving KVK), Norm 1.2.3 (actuele Management Verklaring), Norm 1.2.4 (VOG van het actuele Management en de UBO's), Norm 1.2.5 (actuele UBO/PEP-registratie), Norm 2.3.1 (beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde Trajecten zijn inzichtelijk en verifieerbaar), Norm 3.1.1 (Tevredenheid van Cliënten is ten minste het cijfer 6,5), Norm 3.4.1 (Respecteren van de Privacy van Cliënten en Opdrachtgevers in het Tevredenheidonderzoek).
Het bepaalde op p.11 en 12 van de Aanmeldgids (verklaring beoogd of voorwaarden verbonden aan Aspirant-Keurmerk Arbeid) en op bladzijde 47 van de Handleiding Arbeid (Persoonlijk Keurmerk). En indien (achteraf) blijkt dat u onjuiste of onvolledige Informatie aan Blik op Werk en/ of Certificerende Instellingen en/of organisaties die in opdracht of namens Blik op Werk gegevens verzamelen, heeft verstrekt waarbij het daaraan niet voldoen of handelen in strijd met kan leiden tot onmiddellijke Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid.

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

Normen
De voor de toekenning van het Keurmerk Arbeid geldende Normen zoals beschreven in hoofdstuk 1 t/m 5 van de Handleiding Arbeid.

Onregelmatigheden
Onder Onregelmatigheden wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan:
a het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste of onvolledige Informatie aan Blik op Werk en/of Certificerende Instellingen en/of organisaties die in opdracht van of namens Blik op Werk, zoals onder andere Panteia gegevens verzamelen.
b het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of Informatie aan Cliënten en Opdrachtgevers;
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 Cliënten en Opdrachtgevers.

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

Opdrachtgever
De Persoon, niet zijnde tevens Cliënt, die met de Keurmerkhouder een Overeenkomst tot dienstverlening door die Keurmerkhouder aangaat. voor een derde, zijnde de Cliënt.

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

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

Prestatieafspraak
Een afspraak waarbij vooraf een gekwantificeerd doel is geformuleerd dat betrekking heeft op het einddoel van de Dienst.

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 (negen) maanden waarbinnen geen gebruik mag worden gemaakt van het (Aspirant-)Keurmerk Arbeid.

Schriftelijk
Verzending per brief of e-mail.

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

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

Verbonden persoon
Met betrekking tot een persoon anders dan een natuurlijk persoon, enige persoon die Zeggenschap heeft over de desbetreffende persoon, of waarover de desbetreffende persoon Zeggenschap heeft; of met betrekking tot een natuurlijk persoon:
a enig familielid van de desbetreffende natuurlijk persoon;

versie april 2025

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. x

Zeggenschap

a Het in een Persoon, direct of indirect, al dan niet krachtens Overeenkomst met andere stemgerechtigden, alleen of gezamenlijk kunnen uitoefenen van meer dan de helft van de stemrechten kunnen laten gelden in de algemene vergadering; en/of

b het direct of indirect, al dan niet krachtens Overeenkomst met andere stemgerechtigden, alleen of gezamenlijk kunnen benoemen of ontslaan van meer dan de helft van de bestuurders of van de commissarissen van een Persoon, ook indien alle stemgerechtigden stemmen. Dit kan direct of indirect, wel of niet in Overeenkomst met andere stemgerechtigden en alleen of gezamenlijk; en/of

c het direct of indirect in eigendom hebben van meer dan de helft van de aandelen (of een vergelijkbare financiële participatie) in het kapitaal van een Persoon; en/of

d het als werkgever van een Persoon aanduiden krachtens met een arbeidsovereenkomst aanmerken als werkgever van een Persoon.

versie april 2025

Bijlage 5: Managementverklaring

Bijlage 5: Managementverklaring

Op deze Managementverklaring zijn de definities van Bijlage 1 van de Handleiding eveneens van toepassing.

De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren geeft jaarlijks Schriftelijk en/of via Mijn BoW 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 Personenen maken geen 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.

Inzagemodel

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

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

Datum ..... **Plaats** ..... **Handtekening** .....

Naam dhr./mevr. .....

Rechtsvorm en naam organisatie .....

Functie .....

Bijlage 6: UBO/PEP-registratie

Bijlage 6: 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

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

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

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

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.

versie apr 2025

Inzagemodel

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

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.

versie apr 2025

Bijlage 6: UBO/PEP-registratie

Bijlage: Aanvullende stukken

Stukken bij deze verklaring

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

De inhoud van de verklaring van bijlage 6 (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.

Inzagemodel

Bij aanmelding wordt u uitgenodigd om de UBO/PEP-Registratie online 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**

versie apr 2025

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**

versie apr 2025

Bijlage 7: Sterrenberekening

KEURMERK ARBEID

Bijlage 7: Sterrenberekening

Blik op Werk drukt de mate van kwaliteit uit in het aantal sterren. U kunt 1 tot 4 sterren ontvangen.
In het Kwaliteitsregister Arbeid op blikopwerk.nl staat het aantal behaalde sterren.

Toelichting
In de berekening van de sterren worden verschillende score-onderdelen meegenomen. In onderstaande tabel is de weging van deze verschillende onderdelen aangegeven en de Norm waaraan deze gekoppeld zijn. De totale weging van de verschillende score-onderdelen komen uit op 1 (100%).

SCORE-ONDERDEEL	TOELICHTING	WEGING ONDERDELEN	BEREKENING CIJFER	NORM
Transparantie van afspraken	Het aantal beëindigde of al dan niet succesvol afgeronde Trajecten zijn 100% inzichtelijk en verifieerbaar.	0,20	≤ 45% een 6,5 45 tot 75% een 7 75 tot 95% een 7,5 ≥ 95% een 8	2.3.1.a 2.3.1.b
Goed opgeleid personeel	Het aantal personeelsleden van de organisatie dat aantoonbaar passend gekwalificeerd is voor de functies die het personeel vervult	0,20	≤ 45% een 6,5 45 tot 75% een 7 75 tot 95% een 7,5 ≥ 95% een 8	1.6.6.a 1.6.6.b
Tevredenheid Cliënten	Cliënten geven tenminste een 6,5 met een respons van tenminste 10% of 40 ingevulde vragenlijsten.	0,30	Gemiddeld cijfer	3.1
Tevredenheid Opdrachtgevers	Opdrachtgevers geven tenminste een 6,5. Er is geen sprake van een minimale respons, u bent verplicht alle Opdrachtgevers aan te melden voor het Tevredenheidsonderzoek.	0,30	Gemiddeld cijfer, Bij geen respons: 7 Bij geen aanlevering respondenten: 0	3.2
Totaal	De sterren worden berekend over 4 onderdelen waar u jaarlijks uw resultaatgegevens voor aanlevert.	1	Totaal = gemiddeld cijfer	0,0 - 6,49 = 1 ☆ 6,5 - 7,49 = 2 ☆☆ 7,5 - 7,99 = 3 ☆☆☆ 8,0 - 10,0 = 4 ☆☆☆☆

versie februari 2025