BLIK OP WERK
Kiezen voor kwaliteit

# Handleiding Keurmerk Inburgeren

Versie 2027

# Inhoudsopgave

**Leeswijzer en contact** 3

**1 Keurmerk Inburgeren** 4
1.1 Over Blik op Werk 4
1.2 Juridische positie Keurmerk Inburgeren 4
1.3 Twee inburgeringsstelsels: Wi2013 en Wi2021 4
1.4 Over het Keurmerk Inburgeren 5
1.5 Normen Keurmerk Inburgeren 5
1.6 Meetperiode 6
1.7 Geldigheid Handleiding Inburgeren 7
1.8 Gemeentelijke aanbesteding Wi2021 7
1.9 Klachten en misstanden 7

**2 Eisen toekenning Keurmerk Inburgeren** 8
2.1 Aanvraagfase 8
2.2 Beoordelingsfase 8
2.3 Beslisfase 8
2.4 Controles 9
2.5 (Verbonden) Personen en overdracht van het keurmerk 9

**3 Normen** 10
**Hoofdnorm 1: Organisatie** 10
3.1 Norm 1.1 Proces 10
3.2 Norm 1.2 Transparantie organisatie 10
3.3 Norm 1.3 Financiële transparantie 11
3.4 Norm 1.4 Privacyreglement 11
3.5 Norm 1.5 Klachtenreglement 12
3.6 Norm 1.6 Kwaliteit(sborging) personeel 12
3.7 Norm 1.7 Kwaliteit(sborging) NT2-docenten 13

**Hoofdnorm 2: Resultaten** 13
2.1 Norm 2.1 Aantallen cursisten 13
2.2 Norm 2.2 Intaketoets 13
2.3 Norm 2.3 Groepsgrootte inburgeringscursussen 14
2.4 Norm 2.4 Afstandsonderwijs 14
2.5 Norm 2.5 Facturen 15
2.6 Norm 2.6 Urenverklaring 15
2.7 Norm 2.7 Rechtmatige besteding van DUO-gelden 16
2.8 Norm 2.8 Cursuscontract 16
2.9 Norm 2.9 Onderaanneming/inzet derden 16
2.10 Norm 2.10 Aanwezigheidsregistratie 16
2.11 Norm 2.11 Cursusplanning 17
2.12 Norm 2.12 Onderwijsplan 17
2.13 Norm 2.13 Onderwijsfaciliteiten 17
2.14 Norm 2.14 Instroom en typering cursisten 17
2.15 Norm 2.15 Slagingspercentages 17
2.16 Norm 2.16 Toezicht in de Klas 19

**Hoofdnorm 3: Tevredenheid** 19
3.1 Norm 3.1 Tevredenheid cursisten 19

**4 Wijze van toetsing** 22
4.1 Resultatenaudit 22
4.2 Toezicht in de Klas 24
4.3 Herinspectie 24
4.4 Tevredenheidsonderzoek 24
4.5 Aanvullende controles en audits 24

**5 Controle door Blik op Werk** 26
5.1 Waarschuwing/periode van herstel 26
5.2 Schorsing 26
5.3 Intrekking 26
5.4 Bezwaar 27

**Bijlagen** 28
1 Definitielijst 29
2 Overeenkomst 32
3 Algemene Voorwaarden Blik op Werk Keurmerk en Tevredenheidsonderzoek 35
4 Verwerkersovereenkomst 43
5 Managementverklaring 49
6A Toelichting UBO/PEP-registratie 51
6B UBO/PEP-registratie 52
6B UBO/PEP-registratie Aanvullende stukken 54
7 Klachtenlijn en College van Arbitrage 56
8 Over het Toezicht in de Klas 57
9 Onverwachts bezoek 59
10 Gegevens over cursuscontract Standaard Cursusovereenkomst 60

# Leeswijzer en contact

**Gebruik term keurmerk(houder) en handleiding**

- Daar waar in de Handleiding Inburgeren gesproken wordt over keurmerkhouder, wordt Keurmerkhouder Inburgeren bedoeld.
- Daar waar in de Handleiding Inburgeren gesproken wordt over keurmerk, wordt het Keurmerk Inburgeren bedoeld.

**Definitielijst**

In deze handleiding worden verschillende begrippen gebruikt die mogelijk een nadere toelichting vereisen. De betekenis van de gebruikte begrippen wordt uitgelegd in de definitielijst.

**Contact met Blik op Werk**

- De Servicedesk van Blik op Werk is telefonisch bereikbaar op 030 – 291 60 25 en via servicedesk@blikopwerk.nl van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.
- Aanmelden voor het Keurmerk Inburgeren kan via www.blikopwerk.nl/keurmerk.
- Algemene informatie over het Keurmerk Inburgeren is te vinden op www.blikopwerk.nl/inburgeren.

**www.blikopwerk.nl**

HOOFDSTUK 1

# Keurmerk Inburgeren

## 1.1 Over Blik op Werk

**Een inclusieve samenleving waarin iedereen deelneemt, daar geloven wij in en daar werken wij aan. Dat doen we door dienstverleners te ondersteunen die zich richten op inburgeren, arbeid en loonwaarde.**

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft Stichting Blik op Werk aangewezen het Keurmerk Inburgeren te verlenen en beheren. Dit is geregeld in art. 32 Wet inburgering 2021 en art. 8.1 Regeling inburgering 2021. Met het keurmerk controleert en borgt Blik op Werk de kwaliteit van het inburgeringsonderwijs in Nederland.
Het keurmerk is essentieel voor taalscholen, gemeenten en inburgeraars en bevat normen die betrekking hebben op bedrijfsvoering en continuïteit van taalscholen, behaalde resultaten en de tevredenheid van cursisten. Blik op Werk controleert tussentijds en achteraf of aan deze normen is voldaan.

## 1.2 Juridische positie Keurmerk Inburgeren

Aanbieders van inburgeringsonderwijs moeten beschikken over het Keurmerk Inburgeren wanneer zij:
- lesgeven aan cursisten die gebruik maken van een DUO-lening, en/of;
- lesgeven aan asielstatushouders voor wie de cursus door de gemeente wordt bekostigd (B1- of Z-route), en/of;
- urenverklaringen afgeven zoals bedoeld in de Wet inburgering (Wi), het Besluit inburgering (Bi) en de Regeling inburgering (Ri).

Behalve de Wet inburgering 2013 en Wet inburgering 2021 bevatten het Besluit inburgering 2021 (hoofdstuk 8) en de Regeling inburgering 2021 (hoofdstuk 8) bepalingen over het Keurmerk Inburgeren. Deze bepalingen zijn verder uitgewerkt in deze Handleiding Inburgeren.

Blik op Werk voert een wettelijke taak uit. Op beslissingen over het Keurmerk Inburgeren is daarom de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Dit betekent onder andere dat tegen beslissingen van Blik op Werk de mogelijkheid openstaat om bezwaar te maken.
De voertaal tussen Blik op Werk en de keurmerkhouder of de aanvrager van het keurmerk is de Nederlandse taal (zie Norm 1.2.7).

## 1.3 Twee inburgeringsstelsels: Wi2013 en Wi2021

Op dit moment gelden er twee inburgeringsstelsels naast elkaar. De Wet inburgering 2013 (verder: Wi2013) blijft van toepassing op degenen die op grond van die wet inburgeringsplichtig zijn geworden vóór 1 januari 2022. Daarnaast geldt de Wet inburgering 2021 (verder: Wi2021) voor degenen die na 1 januari 2022 inburgeringsplichtig zijn geworden.

**Verschillen**
Onder de Wi2021 hebben gemeenten de regie over het inburgeringsaanbod voor inburgeringsplichtigen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de begeleiding en ondersteuning van degenen die na 1 januari 2022 inburgeringsplichtig zijn geworden. Ook zijn gemeenten verantwoordelijk voor de inkoop van passend inburgeringsonderwijs. Dit geldt niet voor gezins- en overige migranten.

### Cursisten Wi2021

De gemeente zorgt voor het afnemen van de 'brede intake' bij elke cursist en voor (advies over) passende trajecten in een van de drie leerroutes. Daaruit volgt de indeling in een van de leerroutes. De gemeente legt de indeling in een leerroute per cursist vast in een persoonlijk 'Plan Inburgering en Participatie' (verder: PIP).
- De gemeente maakt een inburgeringsaanbod en bekostigt het inburgeringsonderwijs voor asielmigranten.
- Gezins- en overige migranten regelen hun inburgeringsonderwijs zelf, eventueel met een lening van DUO. Voor deze groepen migranten biedt de gemeente wel het Participatieverklaringstraject (PVT) en de Module Arbeidsmarkt en participatie (MAP) aan.

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

**B1-route**
De B1-route is gericht op het behalen van de taalexamens voor lezen, luisteren, schrijven en spreken op B1-niveau. Daarnaast moeten cursisten ook voldoen aan KNM, PVT en MAP.

Wanneer een cursist niet in staat is om de taalexamens te halen op B1-niveau, is het onder voorwaarden mogelijk (op onderdelen) af te schalen naar A2-niveau. Afschalen is uitsluitend bedoeld voor inburgeringsplichtigen van wie na aanzienlijke inspanning duidelijk is dat het niet realistisch is om binnen de termijn van drie jaar (op alle onderdelen) te voldoen aan het B1-niveau. Van deze aanzienlijke inspanning is sprake na minimaal 600 uur NT2- en KNM-onderwijs bij een taalaanbieder met het Keurmerk Inburgeren. Aanbieders van de B1-route moeten beschikken over het Keurmerk Inburgeren.

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

Voor asielstatushouders bevat de Z-route daarnaast een verplicht participatiedeel. Dit bestaat uit 800 uren die worden besteed aan activiteiten gericht op zelfredzaamheid, activering en participatie. Voor asielstatushouders vallen de uren voor PVT en MAP onder het participatiedeel. Deze uren vallen niet onder het Keurmerk Inburgeren.

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

### Cursisten Wi2013
De Wi2013 is alleen nog van toepassing op inburgeraars die vóór 1 januari 2022 inburgeringsplichtig zijn geworden. Het aantal cursisten dat valt onder de Wi2013 zal de komende jaren dus verder afnemen. Deze cursisten blijven de inburgering zelf inkopen, eventueel met gebruik van een DUO-lening. In het geval cursisten Wi2013 gebruikmaken van een DUO-lening, zijn zij verplicht hun inburgeringscursus in te kopen bij een taalaanbieder met het Keurmerk Inburgeren.
Veel taalscholen bieden inburgeringscursussen aan voor zowel cursisten op wie de Wi2013 van toepassing is, als voor cursisten op wie de Wi2021 van toepassing is. Het Keurmerk Inburgeren maakt hierin geen onderscheid. Als blijkt dat voor één van beide groepen niet wordt voldaan aan de voorwaarden van het keurmerk, kan dat gevolgen hebben voor het gehele Keurmerk Inburgeren.

Een aantal normen in deze handleiding is uitsluitend van toepassing op cursisten die vallen onder de Wi2013 en een aantal normen is van toepassing op cursisten die vallen onder de Wi2021. In dit geval staat het onderscheid in de tekst aangegeven.

## 1.4 Over het Keurmerk Inburgeren

Het Keurmerk Inburgeren omvat alle activiteiten die tot doel hebben inburgeraars te helpen of te ondersteunen bij het behalen van (een van) de examens waarmee de inburgeraar voldoet aan de inburgeringsplicht, dan wel met het voldoen aan de inburgeringsplicht op een andere in de wet voorgeschreven wijze. Al deze activiteiten vormen samen het inburgeringsonderwijs.

Activiteiten die onder het Keurmerk Inburgeren vallen:
- Cursus Nederlands als tweede taal (NT2), met als doel te voldoen aan de inburgeringsplicht (B1-route, Z-route, cursisten Wi2013).
- Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM).
- NT2-lessen ter voorbereiding op inburgeringsexamen(s).
- Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA).
- Alfabetiseringscursus, gericht op het leren lezen en schrijven in Latijns schrift (klank-tekenkoppeling, fijne motoriek, lettergreepherkenning etc.) met als onderdelen: Nederlands lezen, schrijven, spreken en luisteren.

Activiteiten die niet onder het Keurmerk Inburgeren vallen:
- Participatie-activiteiten.
- Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP).
- Participatieverklaringstraject (PVT).
- Onderwijsroute.

Een taalschool of cursusinstelling of andere onderwijsinstelling kan tegelijkertijd onderwijs aanbieden dat wel en niet onder het keurmerk valt. In dat geval hoeven alleen gegevens aangeleverd te worden bij Blik op Werk over die activiteiten die onder het Keurmerk Inburgeren vallen.

## 1.5 Normen Keurmerk Inburgeren

De wetgever heeft bepaald aan welke eisen en voorwaarden het Keurmerk Inburgeren minimaal moet voldoen. Deze zijn opgenomen in de Handleiding Inburgeren van Blik op Werk. Keurmerkhouders moeten zich houden aan de wet- en regelgeving zoals vastgelegd in

deze handleiding. De normen in de handleiding vormen de minimale wettelijke vereisten voor het Keurmerk Inburgeren. Wanneer de keurmerkhouder hieraan niet voldoet, kan Blik op Werk maatregelen opleggen en in het uiterste geval het Keurmerk Inburgeren schorsen of intrekken. Dit is uitgewerkt in hoofdstuk 5.

Blik op Werk toetst aan het einde van de meetperiode, met behulp van de resultatenaudit, of de keurmerkhouder nog voldoet aan de normen.

## 1.6 Meetperiode

Blik op Werk toetst de normen achteraf, na afloop van de meetperiode, tijdens de resultatenaudit. De meetperiode duurt 12 maanden en kan op drie momenten ingaan:
- Op 1 januari (tot en met 31 december)
- Op 1 april (tot en met 31 maart)
- Op 1 september (tot en met 31 augustus)

Bij de eerste aanvraag voor de toekenning van het Keurmerk Inburgeren kan de aanvrager aangeven op welk moment hij de eerste meetperiode wil laten ingaan. Met deze wens wordt zoveel mogelijk rekening gehouden.

Bij elke meetperiode horen andere deadlines voor de aanlevering en beoordeling van gegevens en de uitvoering van audits en onderzoeken. In tabel 1 zijn de deadlines per meetperiode weergegeven.

**Wijziging/verlenging van de meetperiode**
De keurmerkhouder kan Blik op Werk eenmalig verzoeken om het einde van de meetperiode te verplaatsen naar de einddatum van één van de twee andere meetperiodes. Blik op Werk honoreert dat verzoek wanneer aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- Blik op Werk heeft niet eerder een verzoek tot wijziging/verlenging van de meetperiode ingewilligd;
- de keurmerkhouder heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat zijn bedrijfsvoering een wijziging van de meetperiode wenselijk maakt;
- de voorgaande resultatenaudit is met een positief resultaat afgerond;
- het Keurmerk Inburgeren is niet geschorst of ingetrokken geweest in de voorgaande drie cyclusjaren.

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

| MEETPERIODE | 1 JANUARI T/M 31 DECEMBER | 1 APRIL T/M 31 MAART | 1 SEPTEMBER T/M 31 AUGUSTUS |
|---|---|---|---|
| Start Meetperiode | 1 januari | 1 april | 1 september |
| Start aanleveren gegevens tevredenheidsonderzoek | 1 februari | 1 mei | 1 oktober |
| Deadline aanleveren gegevens tevredenheidsonderzoek | 15 december | 15 maart | 15 augustus |
| Opleveren conceptrapport tevredenheidsonderzoek door Panteia | 22 januari | 15 april | 15 september |
| Deadline aanleveren resultaatgegevens | 21 januari | 21 april | 21 september |
| Deadline uitvoering resultatenaudit | 1 april | 1 juli | 1 december |
| Streefdatum beoordeling resultatenaudit | 1 mei | 1 augustus | 1 januari |

## 1.7 Geldigheid Handleiding Inburgeren

De Handleiding Inburgeren 2027 treedt in werking op 1 januari 2027 en is van toepassing op alle keurmerkhouders, ongeacht onder welk inburgeringsstelsel de cursisten vallen. Welke Handleiding Inburgeren van toepassing is op de resultatenaudit, is afhankelijk van de meetperiode.

**Tabel 2: Startdatum toetsing Handleiding 2027**

| HANDLEIDING | MEETPERIODE EN STARTDATUM GELDIGHEID | | |
|---|---|---|---|
| Handleiding 2026 | 1-1-2026 t/m 31-12-2026 | 1-4-2026 t/m 31-3-2027 | 1-9-2026 t/m 31-8-2027 |
| Handleiding 2027 | 1-1-2027 t/m 31-12-2027 | 1-4-2027 t/m 31-3-2028 | 1-9-2027 t/m 31-8-2028 |

De Handleiding Inburgeren 2027 is ook van toepassing op aanvragen tot toekenning van het Keurmerk Inburgeren die vóór 1 januari 2027 zijn ingediend en waarop nog niet is beslist.

## 1.8 Gemeentelijke aanbesteding Wi2021

Gemeenten sluiten onder de Wi2021 contracten af met taalscholen, na het doorlopen van een aanbestedingsprocedure. Wettelijk is bepaald dat gemeenten als eis moeten stellen dat een taalschool beschikt over het Keurmerk Inburgeren. Het niet (meer) beschikken over het Keurmerk Inburgeren kan dus gevolgen hebben voor het contract met de gemeente.

Een gemeente mag daarbovenop aanvullende eisen en voorwaarden stellen aan taalscholen waarmee zij een contract afsluiten. Een gemeente mag geen eisen stellen die in strijd zijn met de wettelijke bepalingen en/of de normen uit de Handleiding Inburgeren. Blik op Werk staat buiten de contractuele afspraken tussen gemeenten en taalscholen.

## 1.9 Klachten en misstanden

### Klachtenlijn

Blik op Werk heeft een klachtenlijn waar cursisten een klacht kunnen indienen over een keurmerkhouder. In bijlage 7 is uitgewerkt welke klachten Blik op Werk bevoegd is in behandeling te nemen. Een klacht kan anoniem worden ingediend, tenzij enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak Blik op Werk tot bekendmaking verplicht.
Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cursist een klacht indienen bij het College van Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk.

**Meer informatie?**
Neem contact op met de Servicedesk: 030 – 291 60 25 of klachten@zoekinburgerschool.nl.

### Melden misstanden

Bestuurders, docenten en andere personen die werkzaam zijn bij een Keurmerkhouder Inburgeren hebben de mogelijkheid om zaken die niet stroken met de regels van het Keurmerk Inburgeren te melden bij de keurmerkverstrekker. Hiervoor heeft Blik op Werk een Meldpunt Misstanden ingericht. Misstanden die binnen de reikwijdte van het Keurmerk Inburgeren vallen, kunnen gemeld worden via meldpunt@blikopwerk.nl en telefonisch via 030 291 60 25.

HOOFDSTUK 2

# Eisen toekenning Keurmerk Inburgeren

Met ingang van 1 januari 2026 geeft Blik op Werk geen Keurmerk Inburgeren voor bepaalde tijd meer uit. Het onderscheid tussen het Keurmerk voor bepaalde en het Keurmerk voor onbepaalde tijd komt hiermee te vervallen.

**Het aanvraagproces voor het Keurmerk Inburgeren bestaat uit drie fases:**
1. **Aanvraagfase.**
2. **Beoordelingsfase.**
3. **Beslisfase.**

## 2.1 Aanvraagfase

De aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren verloopt via de website van Blik op Werk: blikopwerk.nl/inburgeren/keurmerk-inburgeren/aanvragen-blik-op-werk-keurmerk.

Vervolgens ontvangt de aanvrager een persoonlijke link om onderstaande documenten, via het MIJN BOW portaal digitaal in te vullen, te paraferen en te ondertekenen.
- Overeenkomst (bijlage 2).
- Algemene voorwaarden (bijlage 3).
- Verwerkersovereenkomst (bijlage 4).
- Managementverklaring (bijlage 5).
- Vragenlijst netwerk.

Daarnaast levert de aanvrager onderstaande documenten via het MIJN BOW portaal aan.

- Uittreksel KvK (maximaal zes maanden oud).
- Kopie legitimatie van alle tekenbevoegde bestuurder(s) zoals vermeld op het uittreksel KvK.
- Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van alle tekenbevoegde bestuurders zoals vermeld op het uittreksel KvK (VOG is maximaal zes maanden oud, screeningsprofiel 60 Onderwijs), waaruit blijkt dat er geen bezwaren zijn voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving.
- Ingevulde UBO/PEP-verklaring en/of uittreksel uit het UBO-register.
- Cv's van het bestuur en/of directie.
- Omzetverklaring.
- Procesbeschrijving(en) van de dienstverlening.
- Privacyreglement.
- Klachtenreglement.
- Eisen kwaliteit voor eigen en ingehuurd personeel.
- Een diploma of certificaat van tenminste één bevoegde NT2-docent (conform norm 1.7.3.)
- Een ondertekende arbeidsovereenkomst, overeenkomst van opdracht of intentieverklaring waaruit blijkt dat deze bevoegde NT2-docent voor de aanvrager de lessen zal verzorgen, of zich beschikbaar houdt om voor deze organisatie de lessen te verzorgen.
- Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG screeningsprofiel 60 Onderwijs) van de bevoegde NT2-docent bij indiensttreding of start van de werkzaamheden (VOG is niet ouder dan zes maanden).
- Een gedegen onderwijsplan voor de cursisten.
- Een organisatieplan met daarin waarborging voor het voeren van een interne administratie.
- Voorkeur voor een meetperiode (zie paragraaf 1.6).

## 2.2 Beoordelingsfase

Zodra de aanvraag compleet is, beoordeelt Blik op Werk de aanvraag. Ook doet Blik op Werk onderzoek naar de persoon van de aanvrager. Als Blik op Werk constateert dat de aanvraag niet compleet is, of dat er documenten zijn die inhoudelijk niet volledig of niet juist zijn, stelt Blik op Werk de aanvrager éénmalig in de gelegenheid de aanvraag aan te vullen. Wanneer de ontbrekende noodzakelijke gegevens of documenten niet binnen de aangegeven tijd worden aangeleverd door de aanvrager van het keurmerk, kan Blik op Werk besluiten de aanvraag niet in behandeling te nemen.

### Gronden voor afwijzing

- Bij blijvende incomplete informatie of onjuiste aanvraag;
- De aanvrager heeft openstaande facturen bij Blik op Werk, bijvoorbeeld voor het Keurmerk Arbeid;
- De aanvraag geeft onvoldoende vertrouwen in de borging van de kwaliteit van de dienstverlening van de aanvrager;
- De aanvrager weigert deel te nemen aan het intakegesprek;
- De tijdens het intakegesprek gedeelde informatie geeft aanleiding om de aanvraag af te wijzen;
- Blik op Werk heeft eerder het Keurmerk Inburgeren van de aanvrager of een aan de aanvrager verbonden persoon ingetrokken of geschorst.

## 2.3 Beslisfase

Voordat Blik op Werk een beslissing neemt op de aanvraag, wordt de aanvrager uitgenodigd voor een intakegesprek. Dit gesprek gaat over de door de aanvrager aangeleverde informatie, de uitkomsten van het onderzoek door Blik op Werk en de plannen van de aanvrager met zijn onderneming en dienstverlening.

### Doorlooptijd

Blik op Werk beslist binnen acht weken over de aanvraag. Het startpunt van de beslistermijn is de ontvangst van een volledig ingevulde en ondertekende keurmerkaanvraag met alle benodigde bijlagen. Blik op Werk kan de beslistermijn eenmalig verlengen. Van een eventuele verlenging stelt Blik op Werk de aanvrager schriftelijk op de hoogte.

Als na zes maanden na aanmelding de aanvraag niet afgerond is, zal Blik op Werk de aanvraag stopzetten.
Blik op Werk neemt na het intakegesprek een schriftelijke beslissing over de toekenning dan wel de afwijzing van de aanvraag voor het Keurmerk Inburgeren. Daarin wordt ook de start van de gewenste meetperiode opgenomen (1 januari, 1 april of 1 september).

Aan de toekenning van het Keurmerk Inburgeren kan Blik op Werk nadere voorschriften of beperkingen verbinden of verlangen dat de keurmerkhouder een nadere verklaring aflegt. Hiermee wordt voorkomen dat een keurmerkhouder overheidsgelden kan gebruiken in een periode waarin Blik op Werk nog geen controle heeft kunnen uitoefenen op de naleving van de normen.

### Na toekenning

Zodra het keurmerk is toegekend mag de keurmerkhouder zich tegenover derden (op de website, in correspondentie of anderszins) presenteren als keurmerkhouder. De keurmerkhouder wordt ook vermeld op de website van Blik op Werk. Na toekenning van het keurmerk mag de keurmerkhouder het logo van het keurmerk gebruiken. Ook verstrekt Blik op Werk een gevelbordje met de aanduiding 'Keurmerk Inburgeren'.

De toekenning van het keurmerk betekent ook dat de keurmerkhouder alle normen in deze handleiding moet naleven. Met het oog op de controles die Blik op Werk uitvoert, moet de keurmerkhouder nog vóór de start van de eerste cursus een cursusplanning aanleveren bij Blik op Werk, zoals omschreven in Norm 2.11.
Vlak voor de start van de meetperiode verstuurt Blik op Werk de factuur voor de keurmerkbijdrage.

Men blijft keurmerkhouder Inburgeren totdat het keurmerk wordt opgezegd of ingetrokken. Tot dat moment blijft de organisatie als zodanig zichtbaar op de website.

## 2.4 Controles

Na toekenning van het Keurmerk Inburgeren kan Blik op Werk pas na het einde van de (eerste) meetperiode voor de eerste maal (integraal) toetsen of de keurmerkhouder aan de normen heeft voldaan. Pas als enige tijd daadwerkelijk les is gegeven aan cursisten, kan Blik op Werk controleren of de keurmerkhouder overheidsgelden op een reglementaire wijze aanwendt. Ook kan Blik op Werk pas na enige tijd beoordelen of de keurmerkhouder kwalitatief goed onderwijs aanbiedt en zich houdt aan de overige normen uit de Handleiding Inburgeren.
Blik op Werk voert daarom zo snel mogelijk na de toekenning van het keurmerk enkele audits en controles uit. Ook de startende keurmerkhouder is verplicht om hieraan zijn volledige medewerking te verlenen. Het gaat om onderstaande controles.

### Schoolbezoek

Blik op Werk streeft ernaar om binnen drie maanden na de toekenning van het keurmerk een schoolbezoek in te plannen. Dit is een reguliere inspectie door een medewerker van Blik op Werk, om te beoordelen hoe de nakoming van de normen in de praktijk wordt gewaarborgd en of de keurmerkhouder de normen naleeft.
Blik op Werk brengt de keurmerkhouder ten minste 24 uur van tevoren op de hoogte van de dag en tijd van het schoolbezoek. De kosten zijn voor rekening van de keurmerkhouder.

Als de keurmerkhouder geen medewerking verleent aan het schoolbezoek of wanneer een tweede schoolbezoek noodzakelijk is, brengt Blik op Werk ook de kosten van het (tweede) schoolbezoek in rekening. Wanneer uit het schoolbezoek blijkt dat de keurmerkhouder niet voldoet aan de normen, zal Blik op Werk overgaan tot schorsing of intrekking van het Keurmerk Inburgeren.

### Onverwachts bezoek

Wanneer Blik op Werk daarvoor aanleiding ziet, of op basis van een steekproef, kunnen er ook één of meerdere onverwachte bezoeken plaatsvinden. Het onverwachts bezoek vindt plaats door of namens Blik op Werk. Zie ook bijlage 9.

### Toezicht in de Klas

Drie tot zes maanden na toekenning van het keurmerk vindt een inspectie Toezicht in de Klas plaats. De inspectie Toezicht in de Klas wordt uitgevoerd door een inspecteur. De daarvoor geldende normen zijn te vinden in de BOWKIT. Toezicht in de Klas wordt toegelicht in hoofdstuk 4.

## 2.5 (Verbonden) Personen en overdracht van het keurmerk

Het is alleen de (persoon van de) keurmerkhouder aan wie het keurmerk bij beslissing is toegekend toegestaan om het Keurmerk Inburgeren te voeren. Zonder toestemming van Blik op Werk is het niet toegestaan om het Keurmerk Inburgeren te laten voeren door verbonden of andere personen. Daarnaast is het niet toegestaan het Keurmerk Inburgeren zonder toestemming van Blik op Werk over te dragen aan andere (al dan niet verbonden) personen of organisaties.
In het geval Blik op Werk toestemming geeft voor overdracht van het keurmerk, kunnen aan die toestemming nadere voorschriften, verplichtingen of beperkingen worden gesteld.

HOOFDSTUK 3

# Normen

## Hoofdnorm 1: Organisatie

**Hoofdnorm 1 is gericht op de organisatie van de keurmerkhouder. Door te kijken naar de organisatie van de keurmerkhouder, stelt Blik op Werk vast of de keurmerkhouder zijn bedrijfsprocessen beheerst en of de continuïteit van de keurmerkhouder is gewaarborgd. Daarnaast toetst Blik op Werk tijdens elke audit of de door de keurmerkhouder aangeleverde informatie over de organisatie op de website van Blik op Werk naar waarheid is ingevuld en actueel is. Ook de privacy- en klachtenreglementen van de keurmerkhouder moeten aan bepaalde eisen voldoen, naast de waarborging van de kwaliteit van het (ingehuurd) personeel. Hiermee laat het Keurmerk Inburgeren aan cursisten en opdrachtgever zien dat Blik op Werk de keurmerkhouder als betrouwbaar beoordeelt.**

Blik op Werk hanteert de volgende categorieën normen:
1 Proces
2 Transparantie organisatie
3 Financiële transparantie
4 Privacyreglement
5 Klachtenreglement
6 Kwaliteit(sborging) personeel
7 Kwaliteit(sborging) NT2-docenten

### 3.1 Norm 1.1 Proces

Met de norm 'Proces' stelt Blik op Werk vast of de keurmerkhouder beschikt over een heldere procesbeschrijving. Hiermee geeft het Keurmerk Inburgeren cursisten en opdrachtgevers de garantie dat de keurmerkhouder een procesbeschrijving heeft voor de activiteiten die zij aanbieden. Ook geeft het inzicht in de inhoud van het proces van begin tot eind en waar de verantwoordelijkheden zijn belegd.

#### Normen

1.1.1 De keurmerkhouder beschikt over een korte en actuele procesbeschrijving van de dienstverlening in het kader van het inburgeringsonderwijs. Hierin wordt het proces beschreven vanaf het eerste contact met een cursist tot en met de laatste activiteit rondom het geleverde inburgeringsonderwijs. Hierbij is duidelijk wat de doorlooptijden zijn en wie verantwoordelijk is voor de activiteiten gedurende het gehele proces.

### 3.2 Norm 1.2 Transparantie organisatie

Met de norm 'Transparantie organisatie' stelt Blik op Werk vast of de continuïteit van de keurmerkhouder is gewaarborgd. Hiermee geeft het Keurmerk Inburgeren aan cursisten en opdrachtgevers aan dat Blik op Werk de keurmerkhouder als betrouwbaar beoordeelt. Norm 1.2.4 stelt dat er een actuele VOG van het management moet zijn. Deze VOG dient ieder jaar opnieuw te worden aangevraagd omdat Blik op Werk geen zicht heeft op de activiteiten van het management gedurende het jaar en daarom niet kan constateren of er reden is dat een VOG niet meer kan worden afgegeven.

Op de website van Blik op Werk krijgen alle keurmerkhouders ruimte voor een bedrijfspresentatie. Hierop geeft de keurmerkhouder aan waarin hij zich onderscheidt van andere keurmerkhouders, de contactgegevens en op welke doelgroepen de keurmerkhouder zich richt. De keurmerkhouder is verplicht deze presentatie in te vullen en actueel te houden. Dit is mogelijk door in te loggen in het MIJN BOW portaal via de website van Blik op Werk.

Vanuit het oogpunt van transparantie worden in de bedrijfspresentatie de rapportages van de resultatenaudit, het Toezicht in de Klas en het tevredenheidsonderzoek door Blik op Werk toegevoegd. Dit gedeelte van de bedrijfsinformatie kan de keurmerkhouder dus niet zelf beheren.

#### Normen

1.2.1 De keurmerkhouder is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en kan dit bij de audit aantonen met een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel dat niet ouder is dan zes maanden.

1.2.2 Uit de KvK-uittreksel(s ) blijkt welke natuurlijke perso(o)n(en) aangemerkt is/zijn als bestuurder.

1.2.2.a De keurmerkhouder voert een deugdelijke, herleidbare administratie en beschikt over een door het management ondertekende jaarrekening of een door een onafhankelijke boekhouder of accountant opgestelde en ondertekende omzet- of accountantsverklaring. Deze verklaring omvat alle activiteiten waarop het Keurmerk Inburgeren betrekking heeft. Bij een eerste aanvraag (wanneer het boekjaar nog niet is afgesloten) volstaat een tussentijdse balans met winst- en verliesrekening of een startbalans.

1.2.2.b De keurmerkhouder werkt mee aan controles en stelt de auditor in de gelegenheid een koppeling te maken tussen de voorwaarden van contracten,

subsidies, facturen, urenregistraties, DUO-lening, dan wel andere inkomsten en de boekhouding. Daarnaast stelt de keurmerkhouder de auditor afschriften ter beschikking van betalingen of andere documenten wanneer deze naar de mening van de auditor noodzakelijk zijn bij de controle.

1.2.3 Het bestuur van de keurmerkhouder geeft jaarlijks schriftelijk de managementverklaring af zoals opgenomen in bijlage 5.

1.2.4 De keurmerkhouder beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van de bestuurder(s) met screenings-profiel 60 Onderwijs zonder aantekening. Een VOG mag maximaal zes maanden oud zijn ten tijde van de audit. Een universitair talencentrum of een talencentrum van een hogeschool of regionaal opleidingscentrum mag volstaan met een VOG van de feitelijk bestuurder(s)/leidinggevende(n) van het talencentrum.

1.2.5 De keurmerkhouder beschikt over een uittreksel uit het UBO-register van de Kamer van Koophandel van maximaal drie maanden oud.

1.2.6 De keurmerkhouder presenteert zichzelf door middel van een bedrijfspresentatie op de website van Blik op Werk. Deze informatie is actueel en komt overeen met de praktijk. De bedrijfspresentatie bevat minimaal de volgende onderdelen:

a Voor welke leerroutes en groep(en) de keurmerkhouder inburgeringsonderwijs aanbiedt.
b Groepsgrootte per leerroute en/of groep.
c Samenstelling van de groep; of er sprake is van verschillende leerroutes in de groep(en).
d Uurtarief voor inburgeringsonderwijs (tenzij dit door de gemeente is ingekocht).
e Eventueel aanbod van afstandsonderwijs.
f De vestigingsinformatie in de bedrijfspresentatie van Blik op Werk moet te allen tijde actueel zijn. Het gaat hier om vestigingen waar de keurmerkhouder inburgeringsonderwijs aanbiedt. Wanneer de keurmerkhouder een nieuwe vestiging opent of een vestiging sluit, dient hij dit direct schriftelijk aan Blik op Werk te melden.

1.2.7 De voertaal tussen Blik op Werk en de keurmerkhouder of de aanvrager van het Keurmerk Inburgeren is de Nederlandse taal. Wanneer de vertegenwoordigers van de keurmerkhouder de Nederlandse taal niet (voldoende) machtig zijn, zijn zij verplicht zich in schriftelijke/mondelinge contacten met Blik op Werk te laten bijstaan door een beëdigd tolk.

1.2.8 De keurmerkhouder is verplicht om medewerking te verlenen aan controles, waaronder de jaarlijkse audit en (on)aangekondigde controles gedurende het onderwijs. Daarnaast dient de keurmerkhouder zich te houden aan de deadlines uit tabel 1 op pagina 6.

1.2.9 De keurmerkhouder is verplicht de keurmerkbijdrage (zoals bedoeld in art. 8.3 lid 1 Bi2021) te voldoen.

## 3.3 Norm 1.3 Financiële transparantie

### Normen

1.3.1 De keurmerkhouder voldoet aan de eisen die volgen uit de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen.

## 3.4 Norm 1.4 Privacyreglement

Met de norm 'Privacyreglement' stelt Blik op Werk vast hoe de keurmerkhouder het privacybeleid heeft ingericht en doorgevoerd. Omdat Blik op Werk zorgvuldigheid met betrekking tot klantgegevens belangrijk vindt, is het waarborgen van privacy onderdeel van het Keurmerk Inburgeren.

### Normen

1.4.1 De keurmerkhouder voldoet aantoonbaar aan alle eisen voortvloeiende uit de privacywetgeving en werkt met een privacyreglement conform deze wetgeving.

1.4.2 In het privacyreglement is aangegeven (één en ander mag niet strijdig zijn met de wetgeving):

- Op welke verwerking van gegevens het reglement van toepassing is;
- Wat het doel van de verwerking van persoonsgegevens is;
- Hoe lang gegevens worden bewaard;
- Hoe met de verstrekking van persoonsgegevens aan derden omgegaan wordt;
- Wie toegang tot de persoonsgegevens heeft;
- Hoe persoonsgegevens worden beschermd;
- Wat de rechten zijn van de cursist met betrekking tot inzage in en bewerking van de gegevens.

1.4.3 Personen die voor of namens de keurmerkhouder te maken hebben met verwerking van persoonsgegevens kennen het privacyreglement inhoudelijk en werken volgens deze richtlijnen.

1.4.4 Cursisten worden voor aanvang van het inburgeringsonderwijs aantoonbaar geïnformeerd over het privacyreglement.

**Let op**

De keurmerkhouder is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan alle eisen die voortvloeien uit de privacywetgeving. Blik op Werk of de auditor kan de keurmerkhouder hierover geen advies geven.

## 3.5 Norm 1.5 Klachtenreglement

Met de norm 'Klachtenreglement' houdt Blik op Werk toezicht op hoe de keurmerkhouder het klachtenbeleid heeft ingericht en doorgevoerd.

### Normen

1.5.1 Er is een klachtenreglement voor cursisten, waarin ten minste is opgenomen:
- a Definitie van het begrip klacht;
- b Rechten en plichten van de indiener;
- c Hoe of waar de indiener van de klacht terecht kan als beide partijen er onderling niet uitkomen;
- d Wijze waarop de keurmerkhouder klachten afhandelt (klachtenprocedure);
- e Verwijzing naar de klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk.

1.5.2 De klachtenprocedure voldoet aan de volgende criteria:
- a Indiener van een schriftelijke klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht;
- b Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum gemotiveerd op de hoogte gesteld;
- c Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld;
- d De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke persoon binnen de keurmerkhouder, die zelf niet bij de klacht betrokken is. De klacht is aantoonbaar afgehandeld of kan als afgehandeld geregistreerd worden. Dit maakt de keurmerkhouder kenbaar aan de indiener van de klacht.

1.5.3 De keurmerkhouder handelt minimaal 80% van alle klachten binnen de afgesproken termijn af.

1.5.4 De keurmerkhouder informeert cursisten voor aanvang van het inburgeringsonderwijs aantoonbaar over de klachtenregeling.

1.5.5 Het klachtenreglement is aantoonbaar beschikbaar op de website van de keurmerkhouder of anderszins beschikbaar of opvraagbaar.

1.5.6 Personen die werkzaam zijn voor de keurmerkhouder zijn bekend met het klachtenreglement.

1.5.7 De keurmerkhouder registreert klachten, waarbij ten minste wordt bijgehouden:
- Datum van binnenkomst;
- Datum van ontvangstbevestiging;
- Behandelaar van de klacht;
- Uitkomst van de afhandeling;
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

1.5.8 De keurmerkhouder stelt jaarlijks een verslag op van het aantal en de aard van de ingediende klachten, en hoe deze zijn afgehandeld. Indien nodig treft keurmerkhouder verbetermaatregelen.

## 3.6 Norm 1.6 Kwaliteit(sborging) personeel

Met de norm 'Kwaliteit(sborging) personeel' houdt Blik op Werk toezicht op hoe de keurmerkhouder de kwaliteit van het personeel waarborgt. Het gaat bij deze normen alleen over personeel dat direct in contact staat met cursisten. Daarbij kan het gaan om personeel in dienst [1] en om ingehuurd personeel. Onder norm 1.7 worden aanvullende normen genoemd die specifiek gericht zijn op het waarborgen van de kwaliteit van docenten.

### Normen

1.6.1 De keurmerkhouder hanteert minimale functie-eisen voor alle docenten die in dienst zijn en inburgeringsonderwijs verzorgen.

1.6.2 Met de docenten die onder norm 1.6.1 vallen voert de keurmerkhouder een-op-een gesprekken waarin een persoonlijk ontwikkelingsplan wordt opgesteld. Dit plan wordt na de gesprekken gevolgd.

1.6.3 De keurmerkhouder legt van ieder gesprek uit norm 1.6.2 een verslag vast.

1.6.4 De keurmerkhouder beschikt over een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Wanneer deze persoon in loondienst is van de keurmerkhouder, heeft hij of zij een erkende scholing tot vertrouwenspersoon gevolgd.

1.6.5 De keurmerkhouder legt het aantal personeelsleden vast van de onderneming dat in contact staat met de inburgeraar dat aantoonbaar gekwalificeerd is voor de functies die het personeel vervult.

1.6.6 De keurmerkhouder houdt het aantal docenten bij dat in dienst is.

1.6.7 De keurmerkhouder legt vast aan welke kwalificaties alle ingehuurde docenten die inburgeringsonderwijs verzorgen moeten voldoen

1.6.8 De keurmerkhouder evalueert jaarlijks of de docent die onder de norm 1.6.7 valt de opdrachtomschrijving heeft nageleefd en legt dat vast in een verslag.

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

## 3.7 Norm 1.7 Kwaliteit(sborging) NT2-docenten

### Normen

1.7.1 De keurmerkhouder registreert welke docenten in de meetperiode inburgeringsonderwijs (met uitzondering van ONA) hebben verzorgd. Het overzicht is actueel, volledig en controleerbaar en wordt op verzoek aan Blik op Werk verstrekt.

1.7.2 De keurmerkhouder registreert hoeveel lesuren inburgeringsonderwijs (met uitzondering van ONA) in de meetperiode zijn verzorgd door docenten. Het overzicht is actueel, volledig en controleerbaar en wordt op verzoek aan Blik op Werk verstrekt.

1.7.3 Ten minste 60% van de lesuren inburgeringsonderwijs (met uitzondering van ONA) wordt volledig verzorgd door bevoegde (geregistreerde) NT2-docenten. Om aangemerkt te worden als bevoegd NT2-docent, moet de docent ingeschreven staan in het beroepsregister van NT2-docenten van de BVNT2 of het Kwaliteitsregister NT2-docent van Blik op Werk.

1.7.4 De keurmerkhouder registreert hoeveel bevoegde (geregistreerde) NT2-docenten in de meetperiode inburgeringsonderwijs (met uitzondering van ONA) hebben verzorgd. Het overzicht is actueel, volledig en controleerbaar en wordt op verzoek aan Blik op Werk verstrekt.

1.7.5 De keurmerkhouder registreert het totale aantal lesuren inburgeringsonderwijs die in de meetperiode zijn verzorgd door bevoegde (geregistreerde) docenten, met vermelding van: lessen, leerroutes/cursussen en docenten. Het overzicht is actueel, volledig en controleerbaar en wordt op verzoek aan Blik op Werk verstrekt.

1.7.6 Alle docenten die inburgeringsonderwijs verzorgen moeten een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben met screeningsprofiel 60: Onderwijs, zonder aantekening. De VOG is bij aanvang van het dienstverband c.q. bij aanvang van de inhuur aangevraagd en niet ouder dan zes maanden. Wanneer minder dan drie maanden zit tussen twee perioden van inhuur, hoeft er geen nieuwe VOG aangevraagd te worden.

### Het keurmerk als zzp'er

Als de aanvrager het Keurmerk Inburgeren als zelfstandige zonder personeel (zzp) heeft aangevraagd en bij de uitoefening van de werkzaamheden geen gebruik maakt van ingehuurde arbeidskrachten/derden, dan gelden voor deze aanvrager de volgende uitzonderingen op de normen uit dit hoofdstuk:

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

**Klachtenreglement**
Klachten hoeven niet door een derde te worden afgehandeld. Uiteraard is afhandeling door een zakelijke partner van een andere organisatie aan te bevelen. Dit dient uitgewerkt te zijn in het klachtenreglement door hierin te beschrijven door wie klachten worden afgehandeld.

**Eisen rondom personeel**
De eisen rondom eigen personeel komen te vervallen. Wanneer de aanvrager voor een deelnemer extern (delen van) trajecten inkoopt, moeten er wel inkoopeisen zijn opgesteld.

# Hoofdnorm 2: Resultaten

**Bij de hoofdnorm 'Resultaten' kijkt Blik op Werk naar de resultaten en kwaliteit van het inburgeringsonderwijs van taalscholen. Van alle beëindigde trajecten moeten gegevens worden aangeleverd. Voor het Keurmerk Inburgeren wordt uitsluitend gekeken naar diensten die als einddoel hebben om inburgeraars te helpen of ondersteunen met het behalen van (één van) de examens, waarmee de inburgeraar voldoet aan de inburgeringsplicht, dan wel met het afsluiten van hun inburgeringsplicht op iedere andere in de wet voorgeschreven wijze.**

## 2.1 Norm 2.1 Aantallen cursisten

### Normen

2.1.1 De keurmerkhouder maakt inzichtelijk hoeveel cursisten gedurende de meetperiode inburgeringsonderwijs hebben gevolgd.

## 2.2 Norm 2.2 Intaketoets

De intaketoets geeft inzicht in het leerprofiel van de cursist bij start van de eerste cursus. Bij een goede intake kan de cursist in de juiste groep worden geplaatst en zo het snelst vooruitgang boeken. Het afnemen van een intaketoets bij cursisten is verplicht tenzij er een Persoonlijk plan Inburgering en Participatie (PIP) is opgesteld.

Norm 2.2.4 stelt dat het in sommige gevallen ook mo-

gelijk is om ontheffing van de verplichting te verkrijgen om van een standaardtoets gebruik te maken. Om deze ontheffing te verlenen levert men de toets aan bij Blik op Werk waaruit het volgende blijkt:

- De vaardigheden die getoetst worden;
- Op welke wijze elke vaardigheid getoetst wordt;
- De beoordelingscriteria;
- De normering.

**Leerprofielen**

Cursisten die inburgeringscursussen volgen, kunnen worden onderscheiden op basis van een leerprofiel. Het bepalen van het leerprofiel gebeurt op basis van competenties, kennis, vaardigheden en opleidingsniveau van de cursist bij de start van het traject. Het taalniveau Nederlands staat los van het leerprofiel.

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

### Normen

2.2.1 Wanneer tijdens de cursus geconstateerd wordt dat het leerprofiel tijdens de intaketoets niet juist is vastgesteld, is de keurmerkhouder bevoegd het leerprofiel van de cursist eenmalig te wijzigen. Dit geldt niet voor de cursisten vanuit de Wi2021.

2.2.2 De keurmerkhouder is verplicht bij iedere cursist, waarbij de Wi2013 van toepassing is, voorafgaande aan de start van de eerste cursus, een intaketoets af te nemen. Uitsluitend een gesprek of een inschatting van de docent is niet voldoende als intaketoets.

2.2.3 De intaketoets dient door een NT2-docent afgenomen dan wel nagekeken te worden. Dit geldt niet voor cursisten vanuit de Wi2021.

2.2.4 De keurmerkhouder dient gebruik te maken van een standaardtoets (CITO en Bureau ICE). Het gebruikmaken van een andere (digitale) intaketoets is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Blik op Werk. Dit geldt niet voor cursisten vanuit de Wi2021.

2.2.5 Bij cursisten waarbij een intaketoets is afgenomen, dient de afgenomen toets bewaard te worden in het dossier van de cursist. Dit geldt niet voor de cursisten vanuit de Wi2021.

## 2.3 Norm 2.3 Groepsgrootte inburgeringscursussen

''De hieronder genoemde maximale groepsgroottes hebben betrekking op het aantal ingeplande cursisten bij de start van de cursus of les. Tijdelijke afwijkingen in de feitelijke aanwezigheid of fluctuerende aantallen (bijvoorbeeld door ziekte, verlof of andere afwezigheid) hebben geen invloed op deze norm.

De groepsgrootte bij fysieke lessen mag voor cursisten vanuit de Wi2013 niet groter zijn dan:

### Normen

2.3.1 Twintig cursisten bij een ONA-cursus of een cursus/het cursusonderdeel KNM.

2.3.2 Vijftien cursisten bij een alfabetiseringscursus. In het geval van een combinatiegroep waarin tevens alfabetiseringslessen worden gegeven, geldt ook de maximale groepsgrootte van vijftien cursisten.

2.3.3 Twintig cursisten voor een NT2-les. In het geval een NT2-les wordt gegeven aan cursisten met het leerprofiel analfabeet, dienen deze cursisten te zijn gealfabetiseerd voordat zij in een klas met meer dan vijftien cursisten worden geplaatst (met een maximum van twintig cursisten).

De groepsgrootte bij fysieke lessen mag voor cursisten vanuit Wi2021 niet groter zijn dan:

### Normen

2.3.4 Twintig cursisten in de B1-route (inclusief KNM).

2.3.5 Vijftien cursisten in de Z-route. In het geval van een combinatiegroep van zowel cursisten uit de Z-route als de B1-route, geldt ook de maximale groepsgrootte van vijftien cursisten.

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

## 2.4 Norm 2.4 Afstandsonderwijs

Onder afstandsonderwijs wordt verstaan: een aanbod van een taalaanbieder waarbij cursisten onder directe begeleiding en aanwezigheid van een docent online les krijgen en waarbij het afstandsonderwijs dusdanig is vormgegeven dat er sprake is van gelijkwaardig onderwijs ten opzichte van fysiek onderwijs. Aanvullend online oefenmateriaal dat wordt gebruikt naast lessen in een fysieke lesruimte valt niet onder de noemer afstandsonderwijs. De digitale componenten van leergangen of verwijzingen naar websites met oefenmateriaal vallen dus niet onder afstandsonderwijs.

### Normen

2.4.1 Afstandsonderwijs dient op die manier vormgegeven te worden dat er sprake is van gelijkwaardig onderwijs ten opzichte van fysiek onderwijs. De les wordt volledig verzorgd door en staat onder directe begeleiding van de docent.

2.4.2 Bij groepsgrootte van afstandsonderwijs geldt een maximum van vijftien cursisten.

2.4.3 Wanneer de keurmerkhouder afstandsonderwijs aanbiedt aan cursisten, is dit alleen toegestaan aan cursisten met het leerprofiel midden- of hoogopgeleid (Wi2013) of aan cursisten uit de B1-route (Wi2021).

2.4.4 Het is niet toegestaan alfabetiseringsonderwijs aan te bieden door middel van afstandsonderwijs. Daarnaast is het niet toegestaan afstandsonderwijs aan te bieden aan cursisten vanuit de Wi2013 met het leerprofiel analfabeet en cursisten vanuit de Wi2021 in de Z-route.

2.4.5 Wanneer er bij afstandsonderwijs afgeschaald moet worden naar A2 of wanneer er van route gewisseld wordt (van B1-route naar Z-route) moet minimaal 20% van de lessen fysiek hebben plaatsgevonden om de uren mee te laten tellen.

#### Wettelijke bepaling ONA en urenverklaring ONA

Een examenonderdeel voor het inburgeringsexamen onder de Wi2013 is Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA). Dit onderdeel heeft als doel inburgeraars beter voor te bereiden op duurzame arbeidsparticipatie. Inburgeraars werken aan de hand van resultaatkaarten aan een loopbaanplan. De ingevulde resultaatkaarten vormen samen een portfolio. Vervolgens voeren de cursisten op basis van hun portfolio een eindgesprek met een examinator. In plaats van een eindgesprek, kan ook gekozen worden voor het volgen van een ONA-cursus van minimaal 64 uur in combinatie met het opstellen van een portfolio. Na een cursus ONA bij een keurmerkhouder kan de cursist met een urenverklaring aantonen dat daaraan is deelgenomen. Er hoeft dan geen eindgesprek plaats te vinden. Dit examenonderdeel is onder de Wi2021 vervangen door de Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP).

Voor het examenonderdeel ONA is in de wetgeving bepaald dat het onderdeel ONA wordt afgesloten met een eindgesprek of verklaring(en) waaruit blijkt dat de cursist ten minste 64 uur heeft deelgenomen aan het cursusonderdeel ONA. Bij de ONA-cursus zijn onder 'deelgenomen uren' de volgende drie categorieën te onderscheiden:

- Theorie-uren;
- Praktijkuren;
- Uren te besteden aan het invullen van de resultaatkaarten.

Theorie-uren zijn uren besteed aan onderwijs over de Nederlandse arbeidsmarkt. Voor de theorie-uren en de uren voor het opstellen van het portfolio geldt dat deze onder begeleiding van een bevoegd ONA-docent moeten zijn gevolgd, wat aantoonbaar moet zijn via presentielijsten. Daarbij mogen tijdens de les uiteraard ook digitale leermiddelen ter ondersteuning worden gebruikt.

Lesuren, waaronder e-learning op locatie en/of uren die cursisten besteden aan huiswerk die niet onder begeleiding en directe aanwezigheid van een bevoegd ONA-docent zijn gevolgd, mogen niet meetellen voor de urenverklaringen. Praktijkuren die in het kader van het ONA-traject zijn gevolgd en waarvan de aard en omvang aantoonbaar zijn en in lijn zijn met het portfolio, mogen meetellen voor de urenverklaring. De praktijkuren worden georganiseerd onder de verantwoordelijkheid en begeleiding van een bevoegd ONA-docent. Hierbij wordt aandacht besteed aan de praktijk van de Nederlandse arbeidsmarkt.

## 2.5 Norm 2.5 Facturen

De normen ten aanzien van facturen zien erop toe dat cursisten zelf (in geval van Wi2013) controle kunnen houden op de betaling van de genoten lessen.

### Normen

2.5.1 Facturen worden uitsluitend geaccordeerd door de cursist zelf en pas na afloop van de genoten lessen. Indien gebruik wordt gemaakt van een DUO-lening, wordt de factuur volgens de eisen van DUO opgesteld en ingediend. Dit geldt voor cursisten die vallen onder de Wi2013 en gezinsmigranten die vallen onder Wi2021.

## 2.6 Norm 2.6 Urenverklaring

Om in aanmerking te komen voor een vrijstelling, verlaging of afronding van de inburgering, moet de cursist in sommige gevallen kunnen aantonen hoeveel lesuren zijn gevolgd. Daarom is het belangrijk dat alle gevolgde lessen zorgvuldig worden geregistreerd en correct worden doorgegeven aan de cursist, DUO of de gemeente - afhankelijk van wat de wetgeving gegevensdeling toestaat. Het gaat hierbij om het totale aantal uren taalonderwijs en Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM).

### Normen

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

## 2.7 Norm 2.7 Rechtmatige besteding van DUO-gelden

De controle op de rechtmatige besteding van DUO-gelden is een van de opdrachten die het Ministerie van SZW heeft gegeven aan Blik op Werk en die ook in de wetgeving ligt verankerd.

### Normen

2.7.1 Cursussen waarop de Wi2013 van toepassing is en die met een DUO-lening worden gefinancierd, hebben uitsluitend als doel de cursist voor te bereiden op het inburgerings- of staatsexamen, of het alfabetiseren van de cursist.

2.7.2 Cursussen voor gezins- en overige migranten waarop de Wi2021 van toepassing is en die met een DUO-lening gefinancierd worden, hebben uitsluitend als doel de cursist voor te bereiden op het inburgerings- of staatsexamen, of het alfabetiseren van de cursist.

2.7.3 Voor cursisten die voor de financiering van de inburgeringscursus gebruikmaken van een DUO-lening en voor cursisten die zijn ingedeeld in de Z- of B1-route, geldt dat de keurmerkhouder hen pas onderwijs mag aanbieden als de keurmerkhouder de beschikking heeft over het Keurmerk Inburgeren.

## 2.8 Norm 2.8 Cursuscontract

Blik op Werk heeft een standaard cursuscontract opgesteld om het voor de taalschool gemakkelijker te maken te voldoen aan de eisen van het Keurmerk Inburgeren. Zie bijlage 10. Het digitaal laten ondertekenen van het cursuscontract door cursisten is toegestaan.

### Normen

2.8.1 Voor cursisten Wi2013 en gezinsmigranten waarop de WI2021 van toepassing is en die een inburgeringscursus willen volgen, stelt de keurmerkhouder een cursuscontract op. De keurmerkhouder gebruikt hiervoor het standaard cursuscontract (bijlage 10) dat door Blik op Werk is opgesteld.

2.8.2 Voor cursisten Wi2013 en gezinsmigranten waarop de Wi2021 van toepassing is, dient het complete cursuscontract mondeling in een voor de cursist begrijpelijke taal te worden besproken alvorens de cursist deze ondertekent.

2.8.3 De keurmerkhouder dient voor alle cursisten vast te leggen of zij wel of geen toestemming verlenen om gegevens uit te wisselen met Panteia, de organisatie die het tevredenheidsonderzoek uitvoert. Deze toestemming is opgenomen in het standaard cursuscontract. Voor asielmigranten Wi2021 (die dus geen gebruikmaken van het standaard cursuscontract), dient de keurmerkhouder de toestemming op een andere schriftelijke wijze vast te leggen.

## 2.9 Norm 2.9 Onderaanneming/inzet derden

Als de keurmerkhouder op enige wijze een andere organisatie inzet voor (onderdelen van) het inburgeringsonderwijs, mag dit nooit tot gevolg hebben dat inburgeringsonderwijs wordt gegeven zonder het Keurmerk Inburgeren.

### Normen

2.9.1 Indien de keurmerkhouder op enige wijze een andere organisatie, niet zijnde een zzp-docent, inzet voor (onderdelen van) het inburgeringsonderwijs geeft de keurmerkhouder dit vooraf door aan Blik op Werk. Wil een zzp'er die als docent werkzaam is als onderaannemer fungeren, dan gelden hiervoor de bepalingen van Norm 1.6.

2.9.2 De organisatie die door de keurmerkhouder wordt ingeschakeld, beschikt over een eigen (niet-geschorst) keurmerk inburgeren.

2.9.3 Indien de keurmerkhouder een andere organisatie inzet voor (onderdelen van) het inburgeringsonderwijs, dient daarvoor een marktconforme prijs te worden afgesproken.

## 2.10 Norm 2.10 Aanwezigheidsregistratie

Een inzichtelijke aanwezigheidsregistratie is van groot belang voor de cursist en voor de keurmerkhouder. Voor de cursist is de registratie belangrijk om zicht te houden op de deelgenomen uren en die te kunnen aantonen. Voor de keurmerkhouder dient de aanwezigheidsregistratie onder andere als input voor het doorgeven van het aantal door de cursist gevolgde uren en het monitoren van de voortgang.

### Normen

2.10.1 De keurmerkhouder heeft aantoonbaar een inzichtelijke registratie van de aanwezigheid van cursisten. In deze registratie neemt de keurmerkhouder in ieder geval de volgende gegevens op:

- Naam cursist
- Paraaf cursist bij aanwezigheid
- Eventuele (reden) afwezigheid
- Soort les/niveau en interne groepsaanduiding
- Vestiging
- Afstands- of fysiek onderwijs
- Tijdstip aanvang en einde van de les
- Naam en paraaf docent

2.10.2 De aanwezigheidsregistratie wordt vormgegeven per groep/cursus. De aanwezige cursist dient zijn/haar aanwezigheid zelf actief te bevestigen. Dit kan met een (fysieke) handtekening of, indien docent en cursist over unieke inlogcodes beschikken, een digitale bevestiging. In dat geval moet dit binnen het digitale systeem van de keurmerkhouder zichtbaar zijn.

2.10.3 Indien de cursist of gemeente om een urenregistratie verzoekt, verstrekt de keurmerkhouder deze.

## 2.11 Norm 2.11 Cursusplanning

Het periodiek opvragen van de cursusplanning staat als verplichting voor Blik op Werk in de Regeling inburgering beschreven.

### Normen

2.11.1 De keurmerkhouder houdt aantoonbaar een inzichtelijke registratie bij van alle ingeplande lessen (een cursusplanning). In deze cursusplanning neemt de keurmerkhouder uitsluitend de volgende gegevens op:
- Soort les/niveau en interne groepsaanduiding
- Vestiging
- Datum (dag en tijdstip) van de les
- Of er sprake is van fysiek onderwijs of afstandsonderwijs
- Naam docent

2.11.2 Blik op Werk dient te allen tijde over een actuele cursusplanning van keurmerkhouder(s) te beschikken. De keurmerkhouder geeft inzage in de actuele cursusplanning in het MIJN BOW portaal. Voordat de audit plaatsvindt, is de cursusplanning van het afgelopen meetjaar up- to-date zichtbaar in het portaal.

## 2.12 Norm 2.12 Onderwijsplan

Een onderwijsplan is een belangrijk instrument voor een instelling om medewerkers en cursisten te informeren over de manier waarop de instelling het onderwijs vormgeeft. Het onderwijsplan moet actueel zijn en worden geüpload bij de resultaatgegevens. De auditor checkt tijdens de audit of het plan aanwezig is.

### Normen

2.12.1 Er is een actueel en algemeen onderwijsplan aanwezig. De keurmerkhouder levert dit aan bij het indienen van resultaatgegevens ten behoeve van de jaarlijkse resultatenaudit in het MIJN BOW portaal. Het onderwijsplan is jaarlijks geactualiseerd en dient ten minste het volgende te bevatten:
- Missie
- Visie
- Doelgroep
- Groepsgrootte per leerprofiel/leerroute
- Samenstelling van de groep (zitten er in een groep meerdere leerniveaus of leerroutes of juist niet)
- Is de groep van start tot eind dezelfde groep of stromen er steeds nieuwe cursisten in
- Inhoud en lesmethode
- Lesmateriaal
- Aanwezigheid/mogelijkheid tot gebruik van digitale leermiddelen
- Begeleiding binnen en buiten de les
- Examens en diploma
- Eventuele nevenactiviteiten voor cursisten (taalcafé, excursies, taalmaatjes)

## 2.13 Norm 2.13 Onderwijsfaciliteiten

Onderwijsfaciliteiten zijn alle 'instrumenten' die gebruikt worden om optimaal onderwijs aan te kunnen bieden.

### Normen

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

## 2.14 Norm 2.14 Instroom en typering cursisten

### Normen

2.14.1 Na het einde van de meetperiode (jaarlijks) levert de keurmerkhouder de volgende gegevens aan bij Blik op Werk:
- Het totaal aantal cursisten dat tijdens de Meetperiode is aangemeld om met de cursus te beginnen.
- Het aantal cursisten voor wie de cursus tijdens de meetperiode gestart is.
- Het aantal cursisten dat zelfmelder en/of gezinsmigrant is.
- Het aantal cursisten dat asielmigrant is
- Het aantal cursisten dat gezinsmigrant is.
- Het aantal cursisten dat valt onder de B1-route.
- Het aantal cursisten dat valt onder de Z-route.

## 2.15 Norm 2.15 Slagingspercentages

**Norm slagingspercentage Z-route Wi2021**

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

Om het slagingspercentage van een keurmerkhouder te bepalen, wordt gekeken naar de examenresultaten van de cursisten. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende deelexamens. De eerste twee pogingen die een cursist heeft afgelegd bij de keurmerkhouder hebben invloed op het slagingsgpercentage. Het gaat hier steeds om de eerste twee pogingen die cursist aflegt terwijl de cursist actief is bij een keurmerkhouder.

Als een cursist slaagt bij de eerste examenpoging, telt dat resultaat mee voor het slagingspercentage. Slaagt de cursist niet bij de eerste poging en doet deze een tweede poging, dan telt altijd het resultaat van die tweede poging – ongeacht het resultaat. Eventuele derde of latere pogingen die worden afgelegd wanneer

een cursist actief is bij dezelfde keurmerkhouder, worden niet meegenomen bij het berekenen van het slagingspercentage. Als de cursist in de betreffende meetperiode eenmaal is gezakt voor een onderdeel, maar in de opvolgende meetperiode zeker een tweede poging doet, dan wordt er alleen in de opvolgende meetperiode gerapporteerd over het uiteindelijke resultaat op de eerste twee pogingen.

Wanneer de keurmerkhouder, nadat de cursist in de betreffende meetperiode is gezakt, niet weet of de cursist in de opvolgende meetperiode nog een poging doet, dan wordt wel gerapporteerd over de eerste poging. Wanneer de keurmerkhouder weet dat de cursist, nadat hij is gezakt, geen tweede poging meer doet, dan wordt ook over de eerste poging gerapporteerd. Ook resultaten die zijn behaald op examenpogingen binnen zes maanden na afloop van de cursus, zijn aan de keurmerkhouder toe te schrijven. De gevolgen van een wisseling van dienstverleners worden zo voldoende beperkt. De termijnverlenging stimuleert dat examenresultaten worden meegenomen van cursisten die, nadat zij hun cursus hebben afgerond, lang (moeten) wachten met het doen van examen(s) en eventueel tweede pogingen.

## Normen

2.15.1 De keurmerkhouder levert de resultaten gerapporteerd door Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) over de deelexamens voor het inburgeringsdiploma en het staatsexamen NT2, en het uiteindelijke afronden van de inburgeringsplicht aan bij Blik op Werk.

2.15.2a De keurmerkhouder maakt het totale aantal cursisten Wi2013 (alle leerprofielen bij elkaar opgeteld) dat voor een of meerdere deelexamens is opgegaan inzichtelijk.

2.15.2b De keurmerkhouder maakt het aantal deelexamens (exclusief ONA) waarvoor de cursisten Wi2013 zijn opgegaan inzichtelijk ('unieke' deelexamens, geen pogingen).

2.15.2c De keurmerkhouder maakt het aantal deelexamens genoemd onder 2.15.b dat bij de eerste of tweede poging met goed gevolg is afgelegd (gehaald) inzichtelijk.

2.15.2d De keurmerkhouder toont het totale aantal cursisten met een afgerond ONA-traject aan.

2.15.2e De keurmerkhouder toont het totale aantal afgegeven 64-uursverklaringen ONA aan.

**Uittredebewijs**

Wanneer de keurmerkhouder een uittredebewijs heeft die ondertekend is door de cursist, worden examenpogingen na twee maanden niet meer meegewogen. Een uittredebewijs is een bewijs dat de cursist voortijdig, dus niet na afloop van de cursus, het cursuscontract beëindigd heeft. Deze moet door beide partijen ondertekend worden. Wanneer uit het cursistendossier duidelijk blijkt dat de cursist nog niet toe was aan een examen, dan neemt de keurmerkhouder dit op in het uittredebewijs. In dat geval worden pogingen na de datum van de ondertekening niet meegenomen. Wanneer de keurmerkhouder kan aantonen dat de cursist, nadat hij/zij de cursus bij de keurmerkhouder heeft gestaakt, elders scholing heeft genoten, dan worden die examenresultaten niet meegenomen, dus ook zonder uittredebewijs. Is er geen uittredebewijs? Dan wordt een examenpoging die meer dan zes maanden na de laatst bij de keurmerkhouder gevolgde les, niet meer toegerekend aan de keurmerkhouder.

**Gegevens slagingspercentage aantoonbaar**

Informatie over het behalen van de deelexamens voor het inburgeringsdiploma en het staatsexamen NT2 en het uiteindelijke diploma/afronden van de inburgeringsplicht, wordt (op verzoek van de keurmerkhouder) door de DUO gerapporteerd. De keurmerkhouder is verplicht om aan te tonen wat het resultaat op de pogingen is.

## Normen

2.15.3 De keurmerkhouder maakt het totale aantal cursisten Wi2021 dat voor een of meerdere deelexamens is opgegaan inzichtelijk.

2.15.4a De keurmerkhouder maakt het aantal deelexamens binnen de B1-route, opgesplitst naar A2-, B1- en B2-niveau, en/of KNM waarvoor de cursisten zijn opgegaan inzichtelijk ('unieke' deelexamens, geen pogingen).

2.15.4b De keurmerkhouder maakt het aantal deelexamens genoemd onder 2.15.4a dat bij de eerste of tweede poging met goed gevolg is afgelegd (gehaald) inzichtelijk.

### Wanprestatie door de cursist die valt onder Wi13 en/of gezinsmigrant Wi21

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

## 2.16 Norm 2.16 Toezicht in de Klas

De norm 'Toezicht in de Klas' is de norm die het meest rechtstreeks kijkt naar de kwaliteit van de Inburgeringscursussen zoals gegeven door de keurmerkhouders. Zowel het afstandsonderwijs als het fysiek onderwijs worden tijdens deze Inspectie getoetst. Zie bijlage 8 voor meer details over het Toezicht in de Klas.

### Normen

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

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

2.16.3 Indien bedoelde inspectie niet met een voldoende is afgerond heeft de keurmerkhouder een plan van aanpak opgesteld dat akkoord is bevonden door de Inspecteur van ITTA.

2.16.4 Indien de keurmerkhouder een herinspectie heeft laten uitvoeren, is deze met minimaal een voldoende afgerond.

# Hoofdnorm 3: Tevredenheid

**De hoofdnorm 'Tevredenheid' geeft inzicht in hoe het dienstenaanbod van de keurmerkhouder wordt ervaren. Bij de toetsing van deze hoofdnorm wordt gekeken naar de tevredenheid van cursisten, de eventuele verbeterplannen die de keurmerkhouder opstelt ten aanzien van de tevredenheid en de wijze waarop de keurmerkhouder met privacy omgaat met betrekking tot het tevredenheidsonderzoek.**

## 3.1 Norm 3.1 Tevredenheid cursisten

Met de norm 'Tevredenheid cursisten' stelt Blik op Werk vast hoe tevreden de cursisten zijn over de geleverde dienstverlening. Om het tevredenheidsonderzoek plaats te laten vinden, moet de keurmerkhouder gegevens van cursisten verzamelen en aanleveren in de portal voor het tevredenheidsonderzoek. De gebruikte vragenlijsten zijn eigendom van Blik op Werk. Deze zijn in te zien op de pagina 'Veel gestelde vragen' in de portal voor het tevredenheidsonderzoek. Bij deze norm wordt het totale gemiddelde gepubliceerd. In deelrapporten staat de tevredenheid per doelgroep of per locatie.

De keurmerkhouder is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van contactgegevens van cursisten. Zie voor de deadline van aanleveren hoofdstuk 1, paragraaf 1.6 ' Meetperiode' (tabel 1). Voor het aanleveren kan de keurmerkhouder het aanleversjabloon inburgering gebruiken, te downloaden in de portal voor het tevredenheidsonderzoek. Cursisten moeten door de keurmerkhouder worden geïnformeerd over het tevredenheidsonderzoek, maar de keurmerkhouder mag hen niet benaderen over hun eventueel gegeven respons. Alle cursisten worden structureel en op eenzelfde wijze uitgenodigd. De keurmerkhouder moet altijd het e-mailadres en telefoonnummer van de cursisten aanleveren. Ook moeten andere gegevens worden ingevuld, zoals tot welke groep inburgeraars (welk leerprofiel of welke leerroute) de cursist behoort en op welke locatie de cursist lessen volgt.

**Let op**

De keurmerkhouder is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan alle eisen die voortvloeien uit de privacywetgeving. Blik op Werk kan de keurmerkhouder hierover geen advies geven.

### Normen

3.1.1 De keurmerkhouder levert alle cursisten aan, die vallen onder het Keurmerk Inburgeren en gedurende de meetperiode lessen gevolgd hebben, voor deelname aan het tevredenheidsonderzoek. Het betreft uitsluitend cursisten die schriftelijk toestemming gegeven hebben voor deelname aan het tevredenheidsonderzoek.

3.1.2 De keurmerkhouder levert alle cursisten die vallen onder norm 3.1.1. zowel met een e-mailadres als een telefoonnummer, aan in de portal van Panteia.

3.1.3 Er moet een respons zijn van ten minste 10% van het totaal aantal cursisten dat lessen heeft gevolgd gedurende de meetperiode.

3.1.4 Cursisten geven gemiddeld ten minste het cijfer 6,5.

**Aanleveren gegevens cursisten**

De cursisten van de alfabetiseringscursussen en de leerprofielen analfabeet en laagopgeleid (leerprofiel 1 en 2) en de cursisten uit de Z-route worden telefonisch benaderd voor deelname aan het tevredenheidsonderzoek. Dit gebeurt via een representatieve steekproef en het gaat om maximaal 50 gesprekken in totaal.

Vanwege deze representatieve steekproef kan het zijn dat er bij het onderzoek een verschil ontstaat tussen het aantal aangeleverde en uitgevraagde cursisten.

Op bow.onderzoek.nl is de portal voor het tevredenheidsonderzoek te vinden. Hier kunnen contactgegevens aangeleverd worden, de respons gemonitord en zaken zoals responsverhogende maatregelen aangevraagd

worden. Ook staan hier antwoorden op veel gestelde vragen en een handleiding voor het tevredenheidonderzoek en het gebruik van de portal. Vanaf het moment dat de keurmerkhouder cursisten heeft aangeleverd via de portal, kunnen daar de respons en de resultaten van het onderzoek worden gevolgd. Om de anonimiteit van de cursisten te borgen, worden resultaten pas getoond bij voldoende deelnemers.

**Meerdere vestigingen**
Wanneer de keurmerkhouder verschillende vestigingen heeft, dient de keurmerkhouder deze te registreren in de portal voor het tevredenheidsonderzoek. De keurmerkhouder moet bij het aanleveren van de cursisten per cursist aangeven welke vestiging van toepassing is. Naast een totaalrapport voor de keurmerkhouder als geheel kan de keurmerkhouder na afloop van elke meetperiode ook een deelrapport per vestiging opvragen. Deze uitsplitsing heeft voor de beoordeling geen gevolgen: de keurmerkhouder wordt beoordeeld op het totale rapportcijfer. Aan het opvragen van deelrapporten zijn kosten verbonden.

**Respons cursisten**
Mocht de verwachting zijn dat de respons onder Norm 3.1.3 blijft, dan zijn maatregelen noodzakelijk om de respons te verhogen. Een achterblijvende respons kan de keurmerkhouder bijvoorbeeld voorkomen door gedurende de meetperiode onderstaande acties te ondernemen.

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

Als aan het eind van de meetperiode blijkt dat de keurmerkhouder niet voldoet aan Norm 3.1.3 of 3.1.4, dan kan de keurmerkhouder:

- uiterlijk voorafgaand aan de deadline zoals opgenomen in tabel 1 een verzoek indienen om de portal langer open te stellen of;
- uiterlijk binnen vijf dagen na de deadline zoals opgenomen in tabel 1 van aanleveren een verzoek doen om de portal te heropenen.

Hieraan zijn kosten verbonden. Blik op Werk zal de portal veertien dagen vanaf de deadline (langer) openstellen. De oplevering van het conceptrapport van het tevredenheidsonderzoek zal evenredig later plaatsvinden.

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

Als de respons van het tevredenheidsonderzoek na afloop van de extra tijd onder de norm blijft, dient de keurmerkhouder een cliëntenaudit te laten uitvoeren.

## Cliëntenaudit

Tijdens de cliëntenaudit gaat Panteia in opdracht van de keurmerkhouder cursisten telefonisch vragen stellen over hun ervaringen over de dienstverlening van de keurmerkhouder. Het gaat bij de audit om de sterke punten en de verbeterpunten van de keurmerkhouder vanuit het oogpunt van de cursist. De cliëntenaudit is daarmee een volwaardig alternatief voor het tevredenheidsonderzoek.

Op deze wijze kan de keurmerkhouder toch voldoen aan de responsnorm, of de norm om voor publicatie op de website van Blik op Werk in aanmerking te komen. Als er onvoldoende respons is (ten minste 10% en een respons van minimaal vijf cursisten, zie Norm 3.1.3) en de keurmerkhouder laat geen cliëntenaudit uitvoeren, dan voldoet de keurmerkhouder niet aan hoofdnorm 3. De kosten voor een cliëntenaudit worden bij de keurmerkhouder in rekening gebracht.

**Wat houdt de cliëntenaudit in?**
De onderzoeker neemt bij vijf (indien er minder dan vijftig afgeronde trajecten zijn) of tien cursisten (bij vijftig of meer afgeronde trajecten) telefonisch een interview af. Dit doet de interviewer aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst. Dit houdt in dat de vragenlijst een leidraad is voor het gesprek en de vragen op basis van de situatie van de persoon, de aangeboden dienstverlening en het verloop van het gesprek kunnen worden aangepast. Doel van het gesprek is om boven water te krijgen welke positieve en minder positieve ervaringen de cursist heeft met de keurmerkhouder en de geleverde dienstverlening.

**Werkwijze cliëntenaudit**
Panteia voert de interviews zelfstandig uit aan de hand van de door de keurmerkhouder aangeleverde contactgegevens. De contactgegevens van de cursisten heeft de keurmerkhouder eerder al aangeleverd in de portal van Panteia. Panteia maakt zelf een aselecte steekproef om tot het aantal benodigde interviews te komen. Hiervoor kunnen zowel mensen benaderd worden die niet eerder hebben meegedaan als mensen die al eerder hebben gerespondeerd.

Op basis van de verschillende interviews maakt de interviewer een (geanonimiseerd) verslag, waarin per kopje uit de vragenlijst de sterke punten en de verbeterpunten worden beschreven. Het cijfer dat wordt gegeven, wordt gebruikt om de score op de tevredenheidsnorm vast te stellen. Er is geen recht op hoor-wederhoor voordat de norm wordt toegepast. Eventuele bijzondere omstandigheden kan de keurmerkhouder schriftelijk aan Blik op Werk kenbaar maken. Daarnaast geldt dat Blik op Werk van de keurmerkhouder verwacht dat de verbeterpunten

die voortkomen uit de audit, worden opgepakt. Dit wordt tijdens de resultatenaudit over het volgende meetjaar getoetst.

## Publicatie uitkomsten tevredenheidsonderzoek

Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen, worden de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek pas op de website van Blik op Werk geplaatst wanneer ten minste vijf respondenten hebben deelgenomen aan het onderzoek. De resultaten blijven echter wel in het rapport staan en zijn via de persoonlijke bedrijfspagina van de keurmerkhouder op de Blik op Werk website te downloaden wanneer aan de publicatienorm is voldaan. De resultaten van het tevredenheidsonderzoek kunnen alleen op de website van Blik op Werk worden gepubliceerd wanneer de publicatienorm behaald is. In de volgende tabel is aangegeven hoeveel respons nodig is voor het publiceren van een cijfer.

**Tabel 3: Benodigde respons voor publicatie**

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

## Normen

3.1.5 De keurmerkhouder neemt geen contact op met cursisten over het door de cursist ingevulde tevredenheidsonderzoek.

3.1.6 Het is keurmerkhouders niet toegestaan om cursisten op enige wijze te beïnvloeden of aan te moedigen tot het geven van een bepaald cijfer of oordeel bij het invullen van een tevredenheidsonderzoek of evaluatieformulier. Onder beïnvloeding wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot:

- Het geven van instructies of suggesties over welke scores wenselijk of passend zouden zijn.
- Het bieden van beloningen of het dreigen met negatieve consequenties op basis van de gegeven beoordeling.
- Het vooraf invullen van (delen van) het evaluatieformulier namens of in aanwezigheid van de cursist.
- Enige andere gedraging die de vrije, eerlijke en onafhankelijke meningsuiting van de cursist over de gevolgde cursus kan beïnvloeden.

3.1.7 Het is de keurmerkhouder uitsluitend toegestaan om het meest recente behaalde tevredenheidscijfer op de eigen website te publiceren.

HOOFDSTUK 4

# Wijze van toetsing

**Binnen het Keurmerk Inburgeren wordt op verschillende momenten, verwacht en onverwachts, getoetst of de keurmerkhouder voldoet aan de normen. Dit hoofdstuk biedt een overzicht van de controles en audits die in het kader van het Keurmerk Inburgeren kunnen worden uitgevoerd. Deze audits en controles vinden ofwel standaard en regelmatig plaats, zoals de resultatenaudit of Toezicht in de Klas, of steekproefsgewijs of naar aanleiding van signalen die Blik op Werk ontvangt. Audits kunnen in opdracht van Blik op Werk door externe en onafhankelijke partijen worden uitgevoerd of door Blik op Werk zelf.**

De keurmerkhouder is verplicht om alle in dit hoofdstuk omschreven audits en controles te laten uitvoeren en hieraan volledige medewerking te verlenen.
De keurmerkhouder moet er rekening mee houden dat het verplicht is om alle gegevens en de voor het Keurmerk Inburgeren van belang zijnde administratie ten minste te bewaren zo lang als nodig is voor de audits die in dit hoofdstuk staan beschreven.

## 4.1 Resultatenaudit

Jaarlijks, na het einde van de meetperiode, toetst Blik op Werk of de normen in de Handleiding Inburgeren zijn behaald. Dat gebeurt tijdens de resultatenaudit, aan de hand van vooraf door de keurmerkhouder aangeleverde gegevens. Hoe de resultatenaudit verloopt en wat van de keurmerkhouder wordt verwacht, staat in dit hoofdstuk uitgewerkt.

De resultatenaudit wordt namens Blik op Werk uitgevoerd door auditoren van verschillende externe, onafhankelijke partijen. Dit zijn 'certificerende instellingen'. De keurmerkhouder kan één van de door Blik op Werk gecontracteerde certificerende instellingen benaderen voor het uitvoeren van de resultatenaudits.

Tijdens de resultatenaudit controleert de auditor van de certificerende instelling of de aangeleverde cijfers en gegevens correct en betrouwbaar zijn. De auditor toetst de normen in de Handleiding Inburgeren zoals door Blik op Werk vastgesteld.
Ook vormt de auditor, naast het oordeel over (de kwaliteit van) de keurmerkhouder, een oordeel over de financiën van de keurmerkhouder. Hierbij wordt gekeken of de financiële administratie in overeenstemming is met de cursistenadministratie en, indien van toepassing, de afgegeven urenverklaringen.

### Wie zijn de certificerende instellingen (ci's)?

Blik op Werk heeft met drie ci's een raamovereenkomst gesloten, te weten KIWA N.V., Het Keurmerkinstituut en EIK Certificering. De keurmerkhouder kan 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 Inburgeren uitvoeren. De auditoren hebben een geheimhoudingsplicht, dit is contractueel geregeld. Wanneer de keurmerkhouder volgens de privacywetgeving bepaalde gegevens, bijvoorbeeld medische gegevens, niet aan derden mag verstrekken, dan houdt de auditor hier rekening mee en zal de auditor op alternatieve wijze de gegevens beoordelen

### Hoe wordt de audit uitgevoerd?

**Stap 1: Inplannen afspraak**
Om de resultatenaudit uit te kunnen voeren, wordt de keurmerkhouder acht weken voor het einde van de meetperiode gevraagd om een afspraak met de auditor in te plannen. De audit moet binnen drie maanden na het einde van de meetperiode zijn uitgevoerd. Een verzoek om de audit na de deadline uit te voeren wordt niet toegekend wanneer dit uitsluitend het gevolg is van een voorkeur voor een specifieke certificerende instelling of auditor die geen beschikbaarheid heeft vóór de deadline. De organisatie dient in dat geval andere certificerende instellingen of auditors te benaderen. Alleen wanneer aantoonbaar is gemaakt dat geen van de beschikbare alternatieven de audit vóór de deadline kan uitvoeren, kan op deze grond een verzoek tot uitstel worden ingediend.

**Stap 2: Aanleveren gegevens**
Voordat de audit kan plaatsvinden, levert de keurmerkhouder gegevens aan bij Blik op Werk. Drie weken voor het einde van de meetperiode stuurt Blik op Werk de keurmerkhouder een persoonlijke link toe die tot drie weken na het einde van de meetperiode openstaat. De keurmerkhouder heeft daarmee zes weken de tijd om de gegevens aan te leveren.

**Stap 3: Uitvoeren van de audit**
Wanneer de keurmerkhouder een afspraak heeft ingepland met de auditor, komt deze op de afgesproken dag bij de keurmerkhouder op bezoek. Tijdens dit

bezoek neemt de auditor het resultatenrapport met de keurmerkhouder door en de daarbij horende administratie. Daarnaast loopt de auditor alle normen van het Keurmerk Inburgeren na. De auditor bezoekt de keurmerkhouder en interviewt één of meerdere personen van de keurmerkhouder.

Daarnaast wordt gekeken naar de behaalde resultaten en wordt er steekproefsgewijs, door inzage in relevante documenten, de contracten, het klantvolgsysteem, cursusadministratie en door middel van gesprekken met werknemers, gekeken naar de wijze waarop gegevens intern worden geregistreerd en contractafspraken worden geïnterpreteerd.

**Stap 4: Opstellen van de auditrapportage**
Aan de hand van zijn/haar bevindingen stelt de auditor een auditrapportage op en vormt een oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening en de betrouwbaarheid van de geleverde Informatie. Daarbij geeft de auditor aan of de keurmerkhouder aan de normen voldoet.

**Stap 5: Beoordeling door Blik op Werk**
De auditrapportage wordt door de auditor per e-mail aan de keurmerkhouder en Blik op Werk toegezonden. Het eindoordeel van de auditor betreft een advies aan Blik op Werk op basis waarvan Blik op Werk over de audit oordeelt. Echter, Blik op Werk is bevoegd om van het advies van de auditor af te wijken.

**Stap 6: Terugkoppeling**
Blik op Werk beoordeelt de auditrapportage en koppelt haar bevindingen aan de keurmerkhouder terug.
Afwijkingen bij de resultatenaudit
Mocht tijdens de audit blijken dat gegevens niet correct zijn en/of ontbreken, dan kan de auditor verzoeken om een re-audit. In overleg met de auditor kan de keurmerkhouder deze ontbrekende of incorrecte gegevens schriftelijk overleggen of wordt een nieuwe afspraak met de auditor ingepland. Wanneer de keurmerkhouder niet meewerkt aan deze re-audit, kan dat leiden tot een schriftelijke waarschuwing en uiteindelijk schorsing of intrekking van het keurmerk.

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

## Financieel toezicht als onderdeel van de resultatenaudit

Onderstaand overzicht is een indicatie van documenten voor het financiële toezicht die tijdens de resultatenaudit door de auditor kunnen worden opgevraagd.

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

## Vrijstelling van de resultatenaudit

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

### Vierdejaars vrijstelling

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

- Het Keurmerk Inburgeren is niet geschorst of ingetrokken geweest.
- Er hebben geen re-audits plaatsgevonden.
- Er hebben geen onverwachte bezoeken met een negatief advies plaatsgevonden.

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

- De keurmerkhouder heeft alle cursisten die deelnemen aan het tevredenheidsonderzoek geüpload via de portal voordat de in de portal aangegeven deadline is verstreken.
- Alle resultaatgegevens zijn uiterlijk drie weken na het beëindigen van de meetperiode aangeleverd.
- Uit de auditrapportages van de eerste drie cyclusjaar en uit de rapportage van het tevredenheidsonderzoek van cyclusjaar vier blijkt dat ook aan alle normen is voldaan.

- De omzetverklaring van het afgesloten boekjaar voorafgaand aan het einde van de meetperiode is uiterlijk drie weken na het beëindigen van de meetperiode aangeleverd.
- De facturen van Blik op Werk zijn voldaan.

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

## 4.2 Toezicht in de Klas

De inspectie Toezicht in de Klas wordt uitgevoerd door een in het toetsen van didactiek en cursistenbegeleiding gespecialiseerde inspecteur. Dit kan een inspecteur van ITTA (Kennisinstituut voor Taalontwikkeling), Blik of Werk of van een andere door Blik op Werk ingeschakelde partij zijn.

Eén keer per vier jaar worden keurmerkhouders gecontroleerd op de kwaliteit van hun inburgeringscursussen via 'Toezicht in de Klas' (TidK). Dit leidt tot een beoordeling van de inhoudelijke kwaliteit van het aanbod en de cursistenbegeleiding. De inspectie Toezicht in de Klas bestaat uit (1) een beoordeling door een (externe) inspecteur en (2) een zelfbeoordeling waarin de keurmerkhouder haar eigen aanbod beoordeelt. De inspectie wordt uitgevoerd aan de hand van 28 criteria die betrekking hebben op didactiek en cursistbegeleiding. Bij Toezicht in de Klas wordt gebruik gemaakt van het instrument 'de BOWKIT'. De inspecteur plant een afspraak met de keurmerkhouder in voor de inspectie. Wanneer de keurmerkhouder geen medewerking verleent aan de inspectie Toezicht in de Klas, brengt Blik op Werk de kosten van de inspectie in rekening bij de keurmerkhouder.

De inspecteur baseert het oordeel over het aanbod op basis van de informatie die het Toezicht in de Klas heeft opgeleverd: het gesprek met het management, de aangeleverde documenten, de lesobservatie(s), het gesprek met de docent(en) en de cursisten. De inspecteur voert de oordelen over het aanbod in de BOWKIT. De BOWKIT genereert vervolgens automatisch of het aanbod voldoende goed is vormgegeven. Naast de beoordeling door een (externe) inspecteur is een onderdeel van Toezicht in de Klas het bekijken van de zelfbeoordeling. Hierbij bekijkt de inspecteur of de zelfbeoordeling overeenkomt met de bevindingen. Voor deze zelfbeoordeling vult de keurmerkhouder minstens één keer per twee jaar ook zelf de BOWKIT in. In bijlage 8 staat meer uitleg over Toezicht in de Klas. In de BOWKIT staat de Handreiking Toezicht in de Klas. Hierin staat meer informatie over onder andere de zelfevaluatie, de inspectie, hoe de weging tot stand komt, de wijze waarop de rapportage wordt samengesteld en de herinspectie.

## 4.3 Herinspectie

Wanneer uit de rapportage de eindconclusie volgt dat de keurmerkhouder onvoldoende scoort op de inspectie Toezicht in de Klas, en daarmee niet voldoet aan Norm 2.16, moet de keurmerkhouder binnen vier weken na ontvangst van de rapportage een verbeterplan inleveren en gaat de keurmerkhouder werken aan de verbetering van het onderwijs. In de regel binnen zes maanden en uiterlijk binnen negen maanden na de inspectie Toezicht in de Klas, komt de inspecteur opnieuw langs om tijdens een tweede inspectie Toezicht in de Klas (de herinspectie) te beoordelen of de kwaliteit van het onderwijs voldoende verbeterd is. Ook beoordeelt de inspecteur of de eventuele verbeterplannen en -acties goed ingebed zijn door de keurmerkhouder. Aan deze inspectie zijn extra kosten voor de keurmerkhouder verbonden. Als de keurmerkhouder geen of niet tijdig een verbeterplan oplevert of als bij de inspectie blijkt dat de verbeteringen niet of niet voldoende zijn doorgevoerd of als tijdens de inspectie blijkt dat de didactiek of cursistenbegeleiding anderszins onvoldoende zijn, zal Blik op Werk het Keurmerk Inburgeren schorsen.

## 4.4 Tevredenheidsonderzoek

De tevredenheid van cursisten wordt gemeten tijdens het tevredenheidsonderzoek: een digitale vragenlijst die online of eventueel telefonisch wordt afgenomen. Het tevredenheidsonderzoek wordt afgenomen door het onafhankelijke onderzoeksbureau Panteia. Hiervoor is gekozen omdat het meten van tevredenheid vraagt om een uniforme wijze van uitvragen door een organisatie die gespecialiseerd is in dit soort onderzoeken. De keurmerkhouder kan daarom niet zelf kiezen welke organisatie het tevredenheidsonderzoek uitvoert. De communicatie met Panteia loopt via de portal waar de keurmerkhouder inloggegevens voor krijgt.
Meer informatie over het tevredenheidsonderzoek staat bij Hoofdnorm 3 in Hoofdstuk 3.

## 4.5 Aanvullende controles en audits

In deze paragraaf wordt ingegaan op de aanvullende controles en audits die worden uitgevoerd bij houders van het Keurmerk Inburgeren.

**Onverwachts bezoek**
Blik op Werk kan in twee situaties een onverwachts bezoek aan de keurmerkhouder (laten) brengen:
1. Om te controleren of signalen van onregelmatighe-

den op waarheid berusten, te controleren op kwaliteitskenmerken, besteding van rechtmatigheid van de DUO- of overheidsgelden en/of de keurmerkhouder de Handleiding Inburgeren correct nakomt.
2. Op basis van een steekproef.

Van een onverwachts bezoek wordt een auditrapportage opgesteld. Blik op Werk kan besluiten om het moment van het onverwachtse bezoek vooraf aan de keurmerkhouder aan te kondigen.

Meer over het onverwachts bezoek staat in bijlage 9.

**Forensisch accountant**
Blik op Werk is bevoegd een forensisch accountant onderzoek te laten verrichten als de bevindingen of conclusies uit één van de eerder in dit hoofdstuk genoemde audits daar aanleiding toe geven. Blik op Werk is bevoegd de kosten van dit onderzoek bij de keurmerkhouder in rekening te brengen. Blik op Werk is daarnaast bevoegd om het Keurmerk Inburgeren te schorsen gedurende de periode van het onderzoek van de forensisch accountant.

**Witness audit**
Blik op Werk controleert de uitvoering van de auditoren van certificerende instellingen via witness audits. Hierbij loopt een Blik op Werk medewerker mee met de auditor. Deze witness audits worden gedaan om de kwaliteit van de uitvoering van de audits te bewaken en toe te zien op een eenduidige en betrouwbare uitvoering. Als ten tijde van de resultatenaudit een witness audit plaatsvindt, wordt dit in principe van tevoren aangekondigd. De planning van deze audits wordt kort van tevoren bekend. De keurmerkhouder is verplicht medewerking te verlenen aan de witness audit.

HOOFDSTUK 5

# Controle door Blik op Werk

**De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft Blik op Werk aangewezen om het Keurmerk Inburgeren te beheren. Dat betekent dat Blik op Werk, naast het beslissen op aanvragen voor het keurmerk, ook controleert of keurmerkhouders voldoen aan de voorwaarden en hun keurmerk mogen blijven behouden. Blik op Werk heeft de bevoegdheid om een keurmerk te schorsen of in te trekken. Dit hoofdstuk beschrijft in welke gevallen het keurmerk kan worden geschorst of ingetrokken, en welke gevolgen dat heeft.**

## 5.1 Waarschuwing/ periode van herstel

Wanneer uit de resultatenaudit blijkt dat de keurmerkhouder niet aan alle normen heeft voldaan, kan Blik op Werk de keurmerkhouder in de gelegenheid stellen alsnog aan de norm(en) te voldoen. De keurmerkhouder krijgt hiervoor een schriftelijke waarschuwing met daarin een termijn waarbinnen hij aan de norm(en) moet voldoen. Hoelang de keurmerkhouder hiervoor de gelegenheid krijgt hangt af van welke norm(en) niet is/ zijn behaald en hoelang de keurmerkhouder redelijkerwijs nodig heeft om alsnog aan de norm(en) te voldoen.

## 5.2 Schorsing

Schorsing is een tijdelijke maatregel die ertoe leidt dat de keurmerkhouder niet volledig over het keurmerk mag beschikken. Blik op Werk mag het keurmerk schorsen in de volgende gevallen:

- Er zijn aanwijzingen van fraude;
- De minimale tevredenheidscijfers zijn niet gehaald;
- De keurmerkhouder verleent geen medewerking aan een controle door Blik op Werk of een door Blik op Werk aangewezen instantie;
- De onderwijskwaliteit is met een onvoldoende beoordeeld.

De duur van de schorsing is afhankelijk van de ernst van de normoverschrijding. Blik op Werk kan de schorsing verlengen, maar de totale duur is nooit langer dan negen maanden. Ook gedurende een schorsing blijft de keurmerkhouder gehouden zich aan alle normen te houden, en blijft hij verplicht mee te werken aan controles en onderzoeken door of namens Blik op Werk.

**Gevolgen van een schorsing**

De gevolgen van een schorsing voor het keurmerk zijn de volgende:

- De keurmerkhouder mag geen nieuwe cursisten toelaten voor inburgeringsonderwijs die voor de financiering gebruik maken van een DUO-lening of van wie de inburgeringscursus wordt bekostigd door de gemeente;
- Reeds ingeschreven cursisten die voor de financiering gebruikmaken van een DUO-lening of van wie de inburgeringscursus wordt bekostigd door de gemeente, mogen hun overeengekomen inburgeringscursus voortzetten of afronden;
- Aan reeds ingeschreven cursisten, die voor de financiering van hun cursus gebruikmaken van een DUO-lening of van wie de inburgeringscursus door de gemeente wordt bekostigd, mag na afronding van de overeengekomen inburgeringscursus geen nieuwe inburgeringscursus meer worden aangeboden;
- Nieuwe cursisten, dan wel bestaande cursisten, die hun inburgeringscursus met een DUO-lening bekostigen, en die met een nieuwe cursus willen starten dienen te worden verwezen naar een cursusinstelling die beschikt over een (niet-geschorst) Keurmerk Inburgeren;
- De keurmerkhouder dient binnen vijf dagen na ingang van de schorsing de cursisten schriftelijk te informeren over de schorsing van het Keurmerk Inburgeren.
- Blik op Werk stelt DUO op de hoogte van de schorsing.
- In het geval van een aanbesteding dient de keurmerkhouder binnen vijf dagen na ingang schorsing de betreffende gemeente over de schorsing te informeren.

Blik op Werk kan aan de schorsing aanvullende voorschriften of voorwaarden verbinden, en kan aanwijzingen geven over de continuering van het onderwijs aan de al ingeschreven cursisten. Ook kan Blik op Werk van de keurmerkhouder verlangen dat deze een plan van aanpak opstelt om intrekking van het keurmerk te voorkomen.

## 5.3 Intrekking

Het intrekken van het keurmerk is de zwaarste maatregel die Blik op Werk kan opleggen. Dit houdt in dat de keurmerkhouder definitief niet langer beschikt over het Keurmerk Inburgeren. Blik op Werk mag het keurmerk intrekken in de volgende gevallen:

- De keurmerkhouder verzoekt zelf om intrekking van

het keurmerk (bijvoorbeeld bij bedrijfsbeëindiging);
- Na een periode van schorsing is geen sprake van verbetering;
- De keurmerkhouder werkt bij herhaling niet mee aan controles door Blik of Werk of een door Blik op Werk aangewezen instantie;
- Er is sprake van fraude door de keurmerkhouder;
- Na mogelijkheid tot verbetering wordt de onderwijskwaliteit als onvoldoende beoordeeld;
- De keurmerkhouder betaalt ondanks herhaalde aanmaningen de keurmerkbijdrage niet;
- De keurmerkhouder verkeert in staat van faillissement of surseance van betaling.

**Gevolgen van een intrekking**
De gevolgen van een intrekking voor het keurmerk zijn de volgende:
- Na intrekking van het keurmerk is de organisatie aan wie het keurmerk is toegekend niet langer keurmerkhouder;
- De organisatie is niet langer zichtbaar als keurmerkhouder op de website van Blik op Werk;
- De organisatie is niet langer gerechtigd het Keurmerk Inburgeren te voeren;
- de organisatie is niet langer bevoegd zich tegenover derden (op de website, in correspondentie of anderszins) te presenteren als houder van het Keurmerk inburgeren;
- Het gevelbordje dient te worden geretourneerd;
- De organisatie is niet langer gerechtigd inburgeringsonderwijs te geven aan cursisten die voor de financiering van hun cursus gebruik maken van een DUO-lening of aan cursisten voor wie de inburgeringscursus door de gemeente wordt bekostigd;
- De organisatie dient binnen vijf dagen na intrekking van het keurmerk de cursisten schriftelijk te informeren over de intrekking;
- De organisatie dient cursisten die voor de financiering van hun cursus gebruik maken van een DUO-lening direct door te verwijzen naar een cursusinstelling die beschikt over een niet-geschorst Keurmerk Inburgeren;
- De organisatie verwerkt alle uren direct bij DUO en zorgt ervoor dat de administratie omtrent de cursisten volledig up- to-date is.
- Blik op Werk stelt DUO op de hoogte van de intrekking.
- In het geval van een aanbesteding dient de organisatie binnen vijf dagen na intrekking de betreffende gemeente over de intrekking van het keurmerk te informeren.

## 5.4 Bezwaar

De keurmerkhouder die het niet eens is met een besluit dat ten aanzien van hem is genomen, kan daartegen bezwaar aantekenen. In elk besluit van Blik op Werk staat vermeld of en op welke wijze bezwaar kan worden gemaakt. Een bezwaarschrift moet ten minste het volgende bevatten:
- Naam en adres van de indiener
- Dagtekening
- Het kenmerk van het besluit
- Een machtiging waaruit blijkt dat de indiener van het bezwaar bevoegd is of gemachtigd is
- De gronden van het bezwaar
- Ondertekening

De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift is zes weken, en begint te lopen op de dag nadat het besluit bekend is gemaakt. Een te laat ingediend bezwaarschrift kan buiten behandeling worden gelaten.

Een bezwaarschrift kan de keurmerkhouder richten aan: Blik op Werk, Vliegend Hertlaan 61, 3526 KS Utrecht
of per e-mail aan: info@blikopwerk.nl.
Vermeld daarbij duidelijk dat het een bezwaarschrift betreft.

Aan het indienen van een bezwaarschrift zijn geen kosten verbonden. Gedurende de behandeling van het bezwaarschrift blijft het besluit van kracht. Het indienen van een bezwaarschrift heeft dus geen schorsende werking.

# Bijlagen


| | | |
|---|---|---|
| 1 | Definitielijst | 31 |
| 2 | Overeenkomst | 34 |
| 3 | Algemene Voorwaarden Blik op Werk Keurmerk en Tevredenheids onderzoek | 37 |
| 4 | Verwerkersovereenkomst | 45 |
| 5 | Managementverklaring | 51 |
| 6A | Toelichting UBO/PEP-registratie | 53 |
| 6B | UBO/PEP-registratie | 54 |
| 6B | UBO/PEP-registratie Aanvullende stukken | 56 |
| 7 | Klachtenlijn en College van Artitrage | 58 |
| 8 | Over het Toezicht in de Klas | 59 |
| 9 | Onverwachts bezoek | 61 |
| 10 | Gegevens over cursuscontract Standaard Cursusovereenkomst | 62 |

# Bijlage 1: Definitielijst

Hieronder vindt u de definitielijst. De definities met een hoofdletter geschreven verwijzen naar de beschrijving behorende bij de definitie uit deze lijst.

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

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

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

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

**Auditor**
Een (derde-)onderzoeker die op basis van een vooraf bepaalde systematiek al dan niet in opdracht van Blik op Werk een Audit bij een Keurmerkhouder uitvoert. Voor de jaarlijkse resultatenaudit moet de Auditor afkomstig zijn van een Certificerende Instelling die vooraf is geselecteerd door Blik op Werk.

**Auditrapportage**
Een rapport van een Audit(or).

**Bijlage**
Een bijlage bij de Overeenkomst of de Handleiding Inburgeren.

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

**Certificerende instelling**
Instelling die onafhankelijk de (resultaten)audit uitvoert.

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

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

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

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

**Intrekking**
De intrekking van het Keurmerk Inburgeren naar aanleiding van het in een Meetperiode niet voldoen aan één of meer Normen.

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

**Inburgeringsonderwijs**
Taalonderwijs NT2, KNM, ONA, examentraining met als doel voorbereiding op het behalen van de inburgeringsexamens (A2 en B1) en alfabetisering.

**Keurmerk Arbeid**
Het door Blik op Werk afgegeven kwaliteitskeurmerk Arbeid.

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

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

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

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

**Managementverklaring**
Een verklaring van het Management conform Bijlage 5.

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

**Normen**
De voor de toekenning en behoud van het Keurmerk Inburgeren geldende Normen.

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

**Ontbinding**
Ontbinding van de Overeenkomst.

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

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

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

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

**Portaal**
Het portaal is een online instrument voor het Tevredenheidsonderzoek (TVO) van Blik op Werk. In het portaal kan de organisatie de gegevens uploaden van de Cursisten en kan de organisatie de rapportage inzien zodra enkele respondenten de vragenlijst hebben ingevuld.

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

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

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

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

**Verbonden Persoon**
Met betrekking tot een Persoon anders dan een natuurlijk persoon, enige Persoon die Zeggenschap heeft over de desbetreffende Persoon, of waarover de desbetreffende Persoon Zeggenschap heeft; of met betrekking tot een natuurlijk persoon:
a. enig familielid van de desbetreffende natuurlijk persoon; en
b. enige Persoon waarover de desbetreffende natuurlijk persoon of één of meer familieleden van de desbetreffende natuurlijk persoon Zeggenschap heeft.
In deze definitie wordt onder familielid van de natuurlijk persoon verstaan zijn of haar echtgeno(o)t(e), geregistreerd partner, samenwonende partner waarmee duurzaam wordt samengeleefd of enige andere bloed- of aanverwant in de eerste of tweede graad.

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

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

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

inburgering en tot wijziging van de Regeling verstrekkingen asielzoekers en andere categorieën vreemdelingen 2005 (Regeling inburgering).

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

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

# Bijlage 2: Overeenkomst

**Overeenkomst deelname Blik op Werk Keurmerk Inburgeren en Tevredenheidsonderzoek.**

## De Ondergetekenden:

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

en

2 **Rechtsvorm en naam organisatie**

.....

**KvK-nummer**

.....

**Postcode en vestigingsplaats**

.....

**Straatnaam en nummer**

.....

.....

.....

hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

**Naam**

.....

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

## In aanmerking nemende dat:

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

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

## Artikel 1: Inhoud Overeenkomst

Dienstverlener neemt deel aan het Keurmerk Inburgeren.

## Artikel 2: Algemene Voorwaarden BOW

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

## Artikel 3: Deelnemersbijdrage en Kosten

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

## Artikel 4: Slotbepalingen

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

## Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

**Datum**

.....

**Plaats van ondertekening**

.....

**Handtekening**

.....

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

**Datum**

.....

**Plaats van ondertekening**

.....

**Handtekening**

.....

**Rechtsvorm en naam organisatie**

.....

Namens deze:
**Naam**

.....

**Functie**

.....

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

## 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd. Indien in de definities aan woorden in de meervoudsvorm een gedefinieerde betekenis wordt toegekend, wordt daaronder mede de enkelvoudsvorm begrepen en vice versa.

**Aanmeldgids**
De geldende Aanmeldgids Blik op Werk Keurmerk Arbeid.

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

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

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

**Cliënten**
Alle personen die worden begeleid door Dienstverlener.

**Derde**
Een ieder die geen partij is bij een overeenkomst.

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

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

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

**Keurmerk Arbeid**
Het door Blik op Werk afgegeven kwaliteitskeurmerk Arbeid.

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

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

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

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

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

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

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

**Partijen**
Dienstverlener/Keurmerkhouder en Blik op Werk gezamenlijk.

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

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

**Schriftelijk**
Verzending per brief of e-mail.

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

**Voorwaarden**
Onderhavige algemene voorwaarden van Blik op Werk.

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

## 2. Toepasselijkheid Voorwaarden

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

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

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

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

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

## 3. Onderwerp van deze Overeenkomst

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

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

## 4. Totstandkoming van de Overeenkomst

**Keurmerk Arbeid**

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

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

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

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

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

**Keurmerk Inburgeren**

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

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

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

**Tevredenheidsonderzoek**

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

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

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

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

## 5. Duur van de Overeenkomst

5.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

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

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

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

5.4. Beëindiging van de Overeenkomst geschiedt Schriftelijk.

## 6. Deelnemersbijdrage en additionele vergoedingen

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7. Facturering en betaling

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

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

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

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

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

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

## 8. Rechten/Plichten Dienstverlener

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 9. Rechten en Plichten Blik op Werk

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

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

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

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

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

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

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

## 10. Audits

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

10.2. Indien dat uit de Handleiding Arbeid en/of de Handleiding Inburgeren blijkt zal Dienstverlener/Keurmerkhouder eveneens een cliëntenaudit laten uitvoeren. Blik op Werk is tevens bevoegd Dienstverlener/Keurmerkhouder een cliëntenaudit te laten

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.10. Het niet-toekennen, schorsen of intrekken van Keurmerk Inburgeren (voor bepaalde tijd) heeft niet

tot gevolg dat de Overeenkomst van rechtswege wordt ontbonden. Dienstverlener/Keurmerkhouder blijft derhalve onveranderd gehouden aan zijn verplichtingen zoals opgenomen in de Overeenkomst.

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

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

## 12. Intellectueel Eigendom

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

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

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

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

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

## 13. Fraude

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

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

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

## 14. Gebruik van het Certificaat, Logo en Gevelbordje

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

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

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

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

of 3 te verstrekken logo's.

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

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

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

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

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

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

## 15. Opschorting

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

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

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

## 16. Ontbinding Overeenkomst

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

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

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

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

## 17. Gevolgen ontbinding

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

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

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

## 18. Opzegging

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

## 19.Overmacht

19.1. Blik op Werk is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Dienstverlener/Keurmerkhouder indien Blik op Werk daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Blik op Werk komt.

19.2. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, waarop Blik op Werk geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Blik op Werk niet in staat

is haar verplichtingen na te komen, werkstakingen in het bedrijf van Blik op Werk of van Derden, ziekte van personeel, tekort aan personeel, verkeersopstoppingen, ongevallen, stroom-, computer- of internetstoringen, brand, diefstal, overheidsmaatregelen en slechte weersomstandigheden daaronder begrepen. Blik op Werk heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Blik op Werk haar verbintenis had moeten nakomen.

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

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

## 20. Aansprakelijkheid Blik op Werk

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

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

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

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

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

## 21. Vrijwaring

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

## 22. Boetebeding

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

## 23. Bescherming Persoonsgegevens

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

## 24. Derden en Overdracht

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

## 25. Toepasselijk Recht en Bevoegde Rechter

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

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

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

# Bijlage 4: Verwerkersovereenkomst

## De ondergetekenden:

**1 Naam organisatie**

.....

**Vestigingsplaats en postcode**

.....

**Straatnaam en nummer**

.....

.....

.....

te dezer rechtsgeldig vertegenwoordig door ondergetekende:

**Naam**

.....

**Functie**

.....

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

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

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

**Overwegen als volgt:**

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

Komen overeen als volgt:

## Artikel 1: Definities

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

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

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

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

**Overeenkomst**
deze verwerkersovereenkomst inclusief bijlagen daarbij;

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

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

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

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

## Artikel 2: Toepasselijkheid en looptijd

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

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

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

## Artikel 3: Verwerking

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Artikel 4. Verstrekking Persoonsgegevens aan derden

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

## Artikel 5: Verzoeken van Betrokkenen

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

## Artikel 6: Inschakelen derden (subverwerkers) door Verwerker

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

## Artikel 7: Geheimhouding

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

## Artikel 8: Datalekken

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

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

## Artikel 9: Beveiligingsmaatregelen en inspectie

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

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

9.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal alle kosten, vergoedingen en onkosten in verband met de Inspectie betalen, met inbegrip van redelijke door Verwerker gemaakte interne kosten.

9.4 Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker een exemplaar van het rapport van de Inspectie verstrekken.

## Artikel 10: Verplichtingen Verwerkingsverantwoordelijke

10.1 Verwerkingsverantwoordelijke is ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens krachtens deze Overeenkomst de 'Verwerkingsverantwoordelijke' zoals omschreven in artikel 4 sub 7 AVG.

10.2 Verwerkingsverantwoordelijke gaat ermee akkoord en staat er voor in dat de Verwerking van de Persoonsgegevens overeenkomstig deze Overeenkomst in overeenstemming is met de toepasselijke Privacywetgeving.

## Artikel 11: Aansprakelijkheid

11.1 Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat de Verwerking van Persoonsgegevens op basis van deze Overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkene(n).

11.2 Verwerker is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het door Verwerkingsverantwoordelijke niet naleven van de AVG of andere wet- of regelgeving. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor aanspraken van derden ter zake. De vrijwaring geldt niet alleen voor schade die derden hebben geleden (materieel maar ook immaterieel), maar ook voor de kosten die Verwerker in verband daarmee moet maken, bijvoorbeeld in een eventuele juridische procedure, en de kosten van eventuele boetes die aan Verwerker worden opgelegd tegen gevolge van het handelen en/of nalaten van Verwerkingsverantwoordelijke.

11.3 De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten, behoudens voor zover deze het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van Verwerker. Voor zover die niet is uitgesloten, is de schade per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Verwerker wordt gedekt. Aansprakelijkheid voor gevolgschade (omzetschadeschade en/of gederfde winst daaronder begrepen) is in alle gevallen uitgesloten.

## Artikel 12: Beëindiging en teruggave/ vernietiging Persoonsgegevens

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

## Artikel 13. Overdracht rechten en plichten

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

## Artikel 14. Deelbaarheid

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

## Artikel 15. Aanvulling en wijziging Overeenkomst

15.1 Aanvullingen of wijzigingen op deze Overeenkomst zijn alleen geldig als ze op schrift zijn gesteld. Onder 'schriftelijk' worden ook wijzigingen begrepen die per e-mail zijn gecommuniceerd, gevolgd door een akkoord per e-mail van de andere partij.

15.2 Een wijziging in de verwerkte Persoonsgegevens of de betrouwbaarheidseisen, de Privacywetgeving of de eisen van Verwerkingsverantwoordelijke kan aanleiding zijn om deze Overeenkomst aan te vullen of te wijzigen. Indien dit leidt tot significante aanpassingen in de Onderliggende Overeenkomst, of wanneer Verwerker niet kan voorzien in een passend niveau van bescherming, kan dit voor Verwerker aanleiding zijn om de Onderliggende Overeenkomst te beëindigen.

## Artikel 16. Toepasselijkheid recht en geschillen

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

## Artikel 17. Slotbepalingen

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

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

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

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

**Naam 1**

**Werkzaam bij** (naam onderneming)

**E-mailadres**

**Naam 2**

**Werkzaam bij** (naam onderneming)

**E-mailadres**

**Naam 3**

**Werkzaam bij** (naam onderneming)

**E-mailadres**

**Naam 4**

**Werkzaam bij** (naam onderneming)

**E-mailadres**

## Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

**Datum**

**Plaats van ondertekening**

**Handtekening**

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

**Datum**

**Plaats van ondertekening**

**Handtekening**

**Rechtsvorm en naam organisatie**

Namens deze:
**Naam**

**Functie**

# Bijlage 4: Verwerkersovereenkomst
Toelichting

## Persoonsgegevens
Op grond van de Onderliggende Overeenkomst (grondslag: uitvoering overeenkomst) kunnen de volgende Persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker verstrekt worden
- Voorna(a)m(en) en achternaam cursisten
- Geboortedatum cursisten
- Telefoonnummer en e-mailadres cursisten
- Voorna(a)m(en) en achternaam docent

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

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

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

# Bijlage 5: Managementverklaring

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

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

a. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren is niet geliquideerd, ontbonden, verkeert niet in staat van faillissement of aan hem is geen (voorlopige) surseance van betaling verleend. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren heeft de activiteiten waarvoor het Keurmerk is verleend niet gestaakt.
b. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren, althans het daartoe bevoegde orgaan van de Keurmerkhouder, heeft geen besluit genomen tot liquidatie of ontbinding van zijn Persoon noch tot aanvraag van (eigen aangifte van) faillissement of een verzoek tot verlening van (voorlopige) surseance van betaling.
c. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren, zijn Verbonden Personen dan wel de Personen die deel uitmaken van zijn Management, zijn geen verdachte van, dan wel tegen hen lopen geen strafrechtelijke (voor)onderzoeken, worden niet vervolgd voor of zijn niet veroordeeld voor het plegen van één of meer strafbare feiten die kwalificeren als (een) misdrijf.
d. De Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren noch zijn Verbonden Personen maken deel uit van een criminele organisatie in de ruimste zin des woords.
e. De Personen die door de Keurmerkhouder Arbeid en/of Inburgeren worden ingeschakeld voor de uitvoering van de dienstverlening, 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. De Keurmerkhouder Inburgeren geeft Blik op Werk toestemming om informatie te delen met gemeenten
b. De Keurmerkhouder Inburgeren zal zaken die niet stroken met de regels van het Keurmerk Inburgeren verplicht melden bij Blik op Werk en zal zaken die niet in overeenstemming zijn met wet- en regelgeving verplicht melden bij de bevoegde autoriteiten. Ook werknemers van de Keurmerkhouder Inburgeren zijn hiertoe verplicht. De Keurmerkhouder Inburgeren zal zijn/haar werknemers schriftelijk informeren over deze verplichtingen.

## Ondertekening

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

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

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

.....

**Naam** **Rechtsvorm en naam organisatie**

.....

**Functie**

.....

# Bijlage 6A: Toelichting UBO/PEP-registratie

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

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

De verplichting om de UBO te registreren bestaat sinds 27 september 2020.

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

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

# Bijlage 6B: UBO/PEP-registratie

## Informatie over uw organisatie

Deze verklaring heeft betrekking op de volgende organisatie/rechtspersoon:

### Nederlandse organisatie

**Naam organisatie/rechtspersoon**

.....

**Handelsregisternummer**

.....

### Buitenlandse organisatie

**Naam organisatie/rechtspersoon**

.....

**Soort organisatie/rechtsvorm**

.....

**Nationaliteit rechtsvorm**

.....

**Land Identificerend nummer**

.....

**Adres en land**

.....

.....

**Naam van het register**

.....

**Registrerende instantie**

.....

hierna te noemen: **'de Organisatie'**.

## Toelichting

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

**Een uiteindelijk belanghebbende is:**

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

**Een politiek prominent persoon is:**

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

- een staatshoofd, regeringsleider, minister, staatssecretaris of parlementslid;
- een lid van een hooggerechtshof, constitutioneel hof of andere gerechtelijke instantie die arresten wijzen waartegen in beginsel geen verder beroep mogelijk is, een lid van een rekenkamer of van de directie van centrale banken;
- een ambassadeur, zaakgelastigde of hoge legerofficier;
- een lid van een bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van een overheidsbedrijf;

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

## Inhoud verklaring:

**1. Uiteindelijk belanghebbenden. Kruis aan**

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

**2. Politiek prominent persoon. Kruis aan**

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

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

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

## Ondertekening

Deze verklaring is ondertekend door:

**Achternaam** **Geboortedatum**

.....

**Voornamen**

.....

**Soort legitimatiebewijs** **Nummer legitimatiebewijs**

.....

**Functie binnen de organisatie**

.....

**Datum ondertekening** **Plaats** **Handtekening**

.....

**Ga verder met de aanvullende stukken op de volgende pagina.**

# Bijlage 6B: UBO/PEP-registratie Aanvullende stukken

## Stukken bij deze verklaring

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

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

## 1. Uiteindelijk belanghebbende(n)

**1. Naam en voornamen**

.....

**Adres, postcode en woonplaats**

.....

| **Soort legitimatiebewijs** | **Nr. legitimatiebewijs** | **% direct belang** | **% indirect belang** |
|---|---|---|---|
| ..... | ..... | ..... | ..... |

**2. Naam en voornamen**

.....

**Adres, postcode en woonplaats**

.....

| **Soort legitimatiebewijs** | **Nr. legitimatiebewijs** | **% direct belang** | **% indirect belang** |
|---|---|---|---|
| ..... | ..... | ..... | ..... |

**3. Naam en voornamen**

.....

**Adres, postcode en woonplaats**

.....

| **Soort legitimatiebewijs** | **Nr. legitimatiebewijs** | **% direct belang** | **% indirect belang** |
|---|---|---|---|
| ..... | ..... | ..... | ..... |

**4. Naam en voornamen**

**Adres, postcode en woonplaats**

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

## 2. Politiek prominent persoon

**1. Naam en voornamen**

**Adres, postcode en woonplaats**

| Soort legitimatiebewijs | Nr. legitimatiebewijs | Functie |
|---|---|---|
| | | |

**2. Naam en voornamen**

**Adres, postcode en woonplaats**

| Soort legitimatiebewijs | Nr. legitimatiebewijs | Functie |
|---|---|---|
| | | |

**3. Naam en voornamen**

**Adres, postcode en woonplaats**

| Soort legitimatiebewijs | Nr. legitimatiebewijs | Functie |
|---|---|---|
| | | |

**4. Naam en voornamen**

**Adres, postcode en woonplaats**

| Soort legitimatiebewijs | Nr. legitimatiebewijs | Functie |
|---|---|---|
| | | |

# Bijlage 7: Klachtenlijn en College van Arbitrage

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

## De klachtenlijn

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

### Klachten binnen de scope van de klachtenlijn

De volgende klachten vallen binnen de scope van de klachtenlijn:

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

### Klachten buiten de scope van de klachtenlijn

De volgende klachten vallen buiten de scope van de klachtenlijn:

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

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

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

### Procedure Klachtenlijn

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

**Figuur 1: Procedure klachtenlijn**




### Het College van Arbitrage

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

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

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

# Bijlage 8: Over het Toezicht in de Klas

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

## Hoe gaat een zelfmonitoringsproces?

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

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

**Hoe gaat deze inspectie?**

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

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

**De procedure is als volgt:**

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

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

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

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

## Rapportage en beoordeling

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

Lees hieronder de toelichting op de beoordeling:

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

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

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

## Weging BOWKIT

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

Elk onderdeel bestaat uit meerdere aspecten:
A1 Doelgerichtheid van het taalonderwijs e.d.
Die aspecten bestaan uit criteria:
A1a. Lesdoel in relatie tot leertraject e.d.
De criteria worden toegelicht door indicatoren.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Hoe gaan inspecteuren om met vertrouwelijkheid van de gegevens?

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

# Bijlage 9: Onverwachts bezoek

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

## Signalen van Onregelmatigheden

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

## Auditor

De Audit kan worden uitgevoerd door externe en onafhankelijke partijen of door Blik op Werk. Een auditor moet zich te allen tijde (kunnen) legitimeren. U mag de auditor hier naar vragen. Mocht u twijfels hebben of de auditor(en) daadwerkelijk van(uit) Blik op Werk zijn dan kunt u contact opnemen met onze Servicedesk.

## Kosten

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

## Terugkoppeling

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

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

## Medewerking aan het onverwachtse bezoek

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

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

# Bijlage 10:
# Gegevens over cursuscontract
## Standaard Cursusovereenkomst[1]

Het opstellen van een cursuscontract is verplicht voor alle Cursisten die een cursus gaan volgen, ongeacht of deze Cursisten onder een collectief contract vallen of zichzelf hebben aangemeld en ongeacht of het een volledige cursus of een deel van een cursus betreft. Het cursuscontract is niet verplicht voor Asielstatushouders Wi2021 voor wie de gemeente een cursus inkoopt en bekostigt.

U mag de standaard cursusovereenkomst aanvullen met extra bepalingen, zolang deze niet in strijd zijn met de Wetgeving of de Handleiding Inburgeren.

De Keurmerkhouder of werknemer van de Keurmerkhouder danwel een Verbonden Persoon mag geen machtiging van een Cursist accepteren voor het accorderen van rekeningen of facturen. Voor het aanvragen van examens kan dit wel.

Tijdens de cursus mogen afspraken in het cursuscontract worden aangepast, mits dit aangepaste contract wordt ondertekend door alle partijen: de Keurmerkhouder, de Cursist en eventueel ook de Opdrachtgever.

## De ondergetekenden

**1 Naam cursusinstelling** **Rechtsvorm**

**Straatnaam en nummer**

**Postcode en vestigingsplaats**

hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

**Naam**

hierna te noemen: **'Cursusinstelling'**
en

**2 Achternaam cursist**

**Voorna(a)m(en) cursist**

**Geboortedatum** **Geboorteplaats of geboorteland**

**Adres en huisnummer**

**Postcode en woonplaats**

**E-mailadres zoals opgegeven bij DUO**

hierna gezamenlijk te noemen: **'Partijen'**, zijn als volgt overeengekomen:

## Artikel 1 – Cursus

**Partijen sluiten een cursusovereenkomst voor het volgen van een Inburgeringscursus.**

1.1 Type Inburgeringscursus, kruis aan:
○ Voorbereiding inburgeringsexamen ○ Voorbereiding staatsexamen NT2
○ Alfabetisering ○ ONA ○ B1-route ○ Z-route

1.2 Duur overeenkomst 1.3 Grootte cursusgroep

1.4 Samenstelling cursusgroep 1.5 Cursuslocatie

1.6 Aanbod onderwijs
○ Afstandsonderwijs ○ Fysiek ○ Hybride Wat is de uurverdeling bij hybride onderwijs?

1.7 De cursusinstelling verklaart de overeenkomst mondeling me te cursist te hebben besproken, in een voor de cursist begrijpelijke taal, alvorens de cursist de overeenkomst ondertekent. ○ Ja

## Artikel 2 – Inhoud Cursus

2.1 Startdatum eerste inhoudelijke activiteit

2.2 Einddatum laatste inhoudelijke activiteit

2.3 Indien de einddatum van de cursus niet wordt behaald dan dient de cursusinstelling de cursist vroegtijdig te informeren.

2.4 De frequentie van de aangeboden cursus is (cursusdagen en tijden)

2.5 De cursusinstelling biedt de volgende hoeveelheid ondersteuning aan de cursist

2.6 De verwachte studiebelasting (incl. huiswerk) voor de cursist is

2.7 De cursusinstelling bewaakt de voortgang van de cursus en bespreekt de voortgang met de cursist. Wanneer en hoe wordt de voortgang geborgd?

2.8 De cursusinstelling is verplicht om de cursist te informeren over de wijze en vorm van het afnemen van examens. Wanneer en hoe kan de cursist zich aanmelden voor de (deel)examens?

2.9 De cursusinstelling is verplicht een aanwezigheidsregistratie te voeren die voldoet aan de eisenzoals opgenomen in de Handleiding Inburgeren.

## Artikel 3 – Profiel cursist

3.1 De cursusinstelling is verplicht voorafgaand aan de startdatum zoals overeengekomen in artikel 2.1 van deze overeenkomst een intaketoets af te nemen om het leerprofiel van de cursist vast te stellen.

3.2 Het type cursist is, kruis aan:

○ Asielstatushouder WI2013 ○ Asielstatushouder WI2021

○ Gezins- en overige migrant WI2013 ○ Gezins- en overige migrant WI2021

3.3 Het leerprofiel van de cursist is, kruis aan:

○ Analfabeet ○ Laag opgeleid ○ Midden opgeleid ○ Hoog opgeleid

3.3 De cursusinstelling is verplicht om voortgangstoetsen af te nemen.
Wanneer en hoe wordt de voortgang getoetst?

## Artikel 4 - Kosten en facturatie

4.1 Cursus uurtarief | Aantal cursusuren | Kosten lesmateriaal | Totaal kosten

4.2 Wenst de cursist gebruik te maken van een lening van Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)? Kruis aan:

○ Ja ○ Nee

4.3 De cursist is het overeengekomen bedrag onder artikel 4.1 verschuldigd aan de cursusinstelling.

4.4 Indien de cursist gebruik maakt van de lening via DUO, dan zal DUO het overeengekomen cursusgeld betalen vanuit de lening van de cursist. Nadat de cursist de rekening op de voorgeschreven wijze heeft goedgekeurd.

4.5 Indien de cursist gebruik wenst te maken van de lening via DUO, machtigt de cursist de cursusinstelling door ondertekening van de overeenkomst om zijn naam, adres, woonplaats, telefoonnummer (NAWT-gegevens) en informatie betreffende examens en diploma's uit te wisselen met DUO.

4.6 De cursusinstelling dient zich te conformeren aan de gestelde regels en normen in de meest recente handleiding van DUO inzake het uitwisselen van de factuurgegevens.

## Artikel 5 – Opzegging en beëindiging cursus

5.1 De cursist heeft op ieder moment de mogelijkheid de overeenkomst op te zeggen.
5.2 Bij schriftelijke wederzijdse overeenstemming tussen de cursusinstelling en de cursist kan de cursusovereenkomst worden beëindigd.
5.3 Indien de cursist ondanks herhaaldelijke schriftelijke en mondelinge waarschuwingen van de cursusinstelling niet bij de lessen verschijnt is sprake van wanprestatie van de kant van de cursist. In dat geval kan de cursusinstelling een uittredebewijs laten ondertekenen door de cursist. Indien de cursist geen uittredebewijs tekent dan is de cursusinstelling gerechtigd middels een aangetekende brief de cursusovereenkomst per ommegaande te beëindigen.

## Artikel 6 - Blik op Werk

6.1 De cursusinstelling heeft een Keurmerk Inburgeren.
6.2 De cursusinstelling verricht uiterste inspanning om het Keurmerk Inburgeren te behouden gedurende de cursusovereenkomst.
6.3 De cursusinstelling handelt en werkt conform de voorwaarden gesteld in de Handleiding Inburgeren en de Algemene Voorwaarden Keurmerk Inburgeren en Tevredenheidsonderzoek.

## Artikel 7 – Reglementen

7.1 De cursusinstelling heeft een privacyreglement en klachtenreglement.
7.2 Het privacyreglement en het klachtenreglement dient door de cursusinstelling aan de cursist worden overlegd.

## Toestemming voor tevredenheidsonderzoek

Hierbij geef ik (naam cursist) .....

wel/geen toestemming aan .....
(naam cursusinstelling) om mijn gegevens uit te wisselen met Panteia die het tevredenheidsonderzoek uitvoert voor Blik op Werk.
**Handtekening**

.....

## Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

**Naam cursusinstelling**

.....

**Namens deze**

.....

**Functie**

.....

**Datum**

.....

**Plaats van ondertekening**

.....

**Handtekening**

.....

**Naam cursist**

.....

**Datum**

.....

**Plaats van ondertekening**

.....

**Handtekening**

.....