



Handleiding 2022

Blik op Werk Keurmerk

Inhoudsopgave

Definities	5
1. Inleiding: wat houdt het Blik op Werk Keurmerk in?	10
<i>Aanvullende inleiding voor Dienst 11 Inburgeringscursussen en duale trajecten</i>	12
2. Normen en Meetperiode: de kern van het Keurmerk	15
<i>Hoofdnorm 1 Organisatie (Hoofdstuk 4)</i>	15
<i>Hoofdnorm 2 Resultaten (Hoofdstuk 5)</i>	15
<i>Hoofdnorm 3 Tevredenheid (Hoofdstuk 6)</i>	15
<i>Meetperiode</i>	15
3. Fasen in de toekenning van het Keurmerk	17
<i>3.1 Contractfase</i>	17
<i>3.2 De Aspirant-Keurmerkfase</i>	17
<i>3.3 Eisen voor het Aspirant-Keurmerk</i>	18
<i>3.4 Tussentijdse controles van het Aspirant-Keurmerk</i>	19
<i>3.5 Overige zaken die van belang zijn voor het Aspirant-Keurmerk</i>	20
4. Norm 1 Organisatie	21
<i>Processen</i>	21
<i>Continuïteit</i>	21
<i>Bedrijfspresentatie op website Blik op Werk</i>	22
<i>Specifiek voor Dienst 11 (Inburgeren en duale trajecten)</i>	22
<i>Waarborgen privacy</i>	23
<i>Managen klachten</i>	23
<i>Waarborgen kwaliteit personeel</i>	24
<i>Keurmerk als zzp'er</i>	26
<i>Toetsing hoofdnorm 1 Organisatie (algemene indicatoren)</i>	27
<i>Mogelijke vrijstelling met NLQF, het Europees kwalificatieraamwerk</i>	27
5 Hoofdnorm 2: Resultaten	28
<i>Dienstenindeling</i>	28
<i>Hoe wordt de Dienst bepaald?</i>	28
<i>Bijstellen doelstellingen</i>	28
<i>Toetsing hoofdnorm 2 Resultaten</i>	28
<i>Norm Transparantie</i>	28
<i>Scholing, opleiding en training (Dienst 1)</i>	29
<i>Fysieke/psychologische behandeling/begeleiding (Dienst 2)</i>	30
<i>Diagnose, onderzoek, loopbaanoriëntatie (Dienst 3)</i>	31
<i>Advisering en onderzoek (Dienst 4)</i>	31
<i>Jobcoaching (Dienst 5)</i>	32
<i>Verzuimbegeleiding (Dienst 6)</i>	33

Outplacement (Dienst 7)	34
Toe leiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wet verbetering poortwachter) (Dienst 8)	35
Toe leiden naar werk - vanuit situatie geen werk (Dienst 9)	36
Sociale activering en participatie (Dienst 10)	37
Inburgeringscursussen en duale trajecten (Dienst 11)	39
Duurzame Inzetbaarheid (Dienst 12)	51
Dienst 13 'Supported Employment'	51
6. Norm 3: Tevredenheid	53
2.4.1 <i>Tevredenheid Cursisten, Cliënten en/of Werknemers</i>	53
2.4.2 <i>Tevredenheid Opdrachtgevers</i>	54
2.4.3 <i>Verbeteracties Tevredenheidsonderzoek en cliëntenaudit alle diensten met uitzondering van Dienst 11</i>	54
2.4.4 <i>Afwijkingen norm Tevredenheidsonderzoek en clientenaudit - Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'</i>	54
2.4.5 <i>Privacy</i>	54
7. Wijze van toetsing	55
7.1. <i>Controles en Audits voor alle Diensten</i>	55
7.2. <i>Aanvullende controles en Audits voor Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'</i>	56
8. Toezicht op het Keurmerk	60
8.1. <i>Toekenning / afwijzing Aspirant-Keurmerk</i>	60
8.2. <i>(Niet-)Toekenning Keurmerk na Aspirant-Keurmerk</i>	60
8.3. <i>Waarschuwing</i>	61
8.4. <i>Schorsing</i>	62
8.5. <i>Intrekking</i>	63
8.6. <i>Ontbinding</i>	64
8.7. <i>Overig</i>	64
BIJLAGEN	69
<i>Bijlage 1. Definities</i>	70
<i>Bijlage 2. Overeenkomst</i>	75
<i>Bijlage 3A. Checklist Keurmerkhouders</i>	78
<i>Bijlage 3B. Checklist aanvraag Aspirant-Keurmerk</i>	80
<i>Bijlage 4A. Algemene Voorwaarden Blik op Werk Keurmerk en Tevredenheidsonderzoek</i>	85
<i>Bijlage 4B. Verwerkersovereenkomst</i>	93
<i>Bijlage 5. Managementverklaring</i>	100
<i>Bijlage 6A. Toelichting UBO/PEP-registratie</i>	102
<i>Bijlage 6B. UBO/PEP-registratie</i>	103
<i>Bijlage 7. Klachtenlijn en College van Arbitrage Dienst 11</i>	106
<i>Bijlage 9. Eisen bevoegd ONA-begeleider/docent</i>	108
<i>Bijlage 10. Jobcoach-profiel NVS</i>	110
<i>Bijlage 11. Slagingspercentage</i>	111
<i>Bijlage 12. Supported Employment</i>	113

<i>Bijlage 13. Tevredenheidsonderzoek</i>	114
<i>Bijlage 14. Over het financieel toezicht</i>	119
<i>Bijlage 15A. Over het Toezicht in de klas</i>	121
<i>Bijlage 15B. Afstandsleren in de inburgering</i>	123
<i>Bijlage 16. Over de resultatenaudit</i>	127
<i>Bijlage 17. Gegevens over cursuscontract</i>	128
<i>Bijlage 18 - Sterrenberekening</i>	132

Definities

Hieronder vindt u de definitielijst. In deze lijst vindt u termen en de bijbehorende beschrijvingen. De termen uit deze definitielijst worden in de Handleiding met een hoofdletter geschreven. De termen met een hoofdletter verwijzen naar de beschrijving behorende bij de term 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 klassikaal onderwijs.
Algemene Voorwaarden	De algemene voorwaarden van Blik op Werk zoals die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst en waarvan de op de datum van deze Handleiding geldende tekst is opgenomen als Bijlage 4A.
Aspirant-Keurmerk	Het bij aanvang van de Overeenkomst voorwaardelijk toegekende Keurmerk.
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, dan wel door een u 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 Keurmerkhouders uitvoert.
Auditrapportage	Een rapport van een Audit(or).
Bijlage	Een bijlage bij de Overeenkomst of de Handleiding.
Blik op Werk (BOW)	De Stichting Blik op Werk statutair gevestigd te Utrecht.
Checklist	Het overzicht van de Informatie.
Cliënten	De afnemers van de bepaalde Diensten 2, 3, 5, 9, 10 en 13.
Cursist(en)	De afnemer(s) en/of de deelnemer(s) van de bepaalde Diensten 1 en 11
Diensten	Alle de door de Keurmerkhouders, met gebruikmaking van het Keurmerk, aangeboden diensten.
Handleiding	De Handleiding Blik op Werk Keurmerk in de tekst zoals die van tijd tot tijd geldend is.
Informatie	Alle informatie, in breedste zin van het woord, die de Keurmerkhouders, gevraagd en ongevraagd aan Blik op Werk dient te verstrekken uit hoofde van de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden en Handleiding.
Intrekking	De intrekking van het Keurmerk naar aanleiding van het in een Meetperiode niet voldoen aan één of meer (Materiële) Normen.

Keurmerk	Het door Blik op Werk afgegeven kwaliteitskeurmerk.
Keurmerkhouders	Een Persoon die is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als de dienstverlener op het gebied van duurzame arbeidsdeelname en/of inburgering en waar Blik op Werk de Overeenkomst mee sluit. In de Overeenkomst (Bijlage 2) en de Algemene Voorwaarden (Bijlage 4A) ook wel aangeduid als 'dienstverlener'.
Klassikaal onderwijs	Een aanbod van een taalaanbieder waarbij Cursisten onder directe begeleiding en in fysieke aanwezigheid van een docent les krijgen op een leslocatie. In geval van privélessen kan de les ook op het woonadres van de Cursist worden gegeven, indien zowel de Cursist als de Opdrachtgever (indien van toepassing) hier schriftelijke mee hebben ingestemd.
Management	De Perso(n)en die blijkens de inschrijving bij de Kamer van Koophandel bevoegd is (zijn) de Keurmerkhouders te vertegenwoordigen, dan wel die deel uitmaken van het (dagelijkse) management van de Keurmerkhouders, dan wel de feitelijk leidinggevende of feitelijk beleidsbepaler én de titulair/uitvoerend directeur.
Managementverklaring	Een verklaring van het Management conform Bijlage 5 .
Materiële Normen	De Normen omschreven in de Normen 1.1.3, 1.1.5.1, 1.1.5.2, 1.1.5.3, 1.4.11.1, 1.4.11.1, 1.4.11.a2 en/of 1.4.11.b2 (ten aanzien van het niet meer beschikken over een bevoegd NT2- of ONA-docent, afhankelijk van het type cursussen dat wordt aangeboden), de normen ten aanzien van het Tevredenheidsonderzoek; 2.4.1 , 3.11.0a tot en met 3.11.0e, 3.11.1c, 3.11.2k, de norm ten aanzien van het slagingspercentage voor de B1-route (norm wordt later aangevuld) , 3.11.6.2 (indien sprake is van een Aspirant-Keurmerk), 2.4.4 en het bepaalde op bladzijde 3 (verklaring beoogd Aspirant-Keurmerkhouders of voorwaarden verbonden aan Aspirant-Keurmerk) en bladzijde 5 en 46 (persoonlijk keurmerk) en het verstrekken van onjuiste of onvolledige Informatie ten behoeve of tijdens een Audit, waarbij het daaraan niet voldoen of handelen in strijd met kan leiden tot onmiddellijke Intrekking van het Keurmerk.
Meetperiode	Een periode van 12 maanden die aanvangt op één van de in de Handleiding vastgestelde datums waarbinnen wordt gemeten of de Keurmerkhouders aan de Normen voldoet.
Nederlandse taal	De voertaal in Nederland en Vlaanderen en derhalve tussen Blik op Werk en de (Aspirant)-Keurmerkhouders is de Nederlandse taal. Indien de vertegenwoordigers van de (Aspirant)-Keurmerkhouders de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn, zijn zij verplicht om zich in gesprekken en bij correspondentie met Blik op Werk te laten bijstaan door een beëdigd tolk.
Normen	De voor de toekenning van het Keurmerk geldende normen zoals beschreven in hoofdstuk 4 t/m 6 van de Handleiding.

Onregelmatigheden	Onder Onregelmatigheden wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan: <ul style="list-style-type: none"> a) het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of Informatie aan Blik op Werk; b) het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of Informatie aan Opdrachtgevers of Cursisten, Cliënten of Werknemers; c) het verrichten van handelingen in strijd met in Nederland geldende wet- en regelgeving door Keurmerkhouders of Management, waaronder tevens wordt verstaan het gegronde vermoeden van het verrichten van voormelde handelingen of indien Keurmerkhouders of het Management daarvan wordt verdacht; d) het op enige wijze benadelen van Opdrachtgevers en/of Cliënten, Cursisten of Werknemers.
Ontbinding	Ontbinding van de Overeenkomst.
Overeenkomst	De Overeenkomst tussen Blik op Werk en de Keurmerkhouders waarvan de standaardtekst is opgenomen als Bijlage 2 .
Opdrachtgever	De Persoon, niet zijnde tevens Cliënt, Cursist of Werknemer, die de overeenkomst tot dienstverlening door de Keurmerkhouders aangaat voor een derde, zijnde de Cliënt, Cursist of Werknemer.
Persoon	Een natuurlijk persoon, rechtspersoon, vennootschap of enige andere entiteit.
Prestatieafspraken	Een afspraak waarbij vooraf een gekwantificeerd doel is geformuleerd dat betrekking heeft op het einddoel van de Dienst. Bijvoorbeeld: bij 50% van de Trajecten in een jaar dient het resultaat een plaatsing te zijn.
Rapporteren	Opgave door de Keurmerkhouders over (onder andere) de resultaten aan Blik op Werk of de Auditor.
Schorsing	Een door Blik op Werk aan de Keurmerkhouders opgelegde periode van maximaal 9 maanden waarbinnen geen gebruik mag worden gemaakt van het Keurmerk.
Slagingsgarantie	Een bepaling in het contract waarbij de Keurmerkhouders aan de Cursist garandeert dat de Cursist het aan de cursus verbonden examen, ongeacht of de Keurmerkhouders of een externe (instantie) dit examen afneemt, met goed gevolg zal afleggen.
Tevredenheidsonderzoek	Een in opdracht van de Keurmerkhouders, door Blik op Werk geselecteerd onderzoeksbureau, uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek bij Opdrachtgevers voor en afnemers van de Diensten.
Trajecten	Ieder contract waarbij de Keurmerkhouders overeenkomt om enige vorm van een cursus, begeleiding of traject aan te bieden binnen een Dienst die valt onder het Keurmerk.

Verbonden Persoon	<p>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</p> <p>met betrekking tot een natuurlijk persoon:</p> <p>(i) enig familielid van de desbetreffende natuurlijk persoon; en</p> <p>(ii) enige Persoon waarover de desbetreffende natuurlijk persoon of één of meer familieleden van de desbetreffende natuurlijk persoon Zeggenschap heeft.</p> <p>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.</p>
Waarschuwing/Waarschuwen	Schriftelijke kennisgeving vanuit Blik op Werk waarin Blik op Werk de Keurmerkhouders wijst op het niet voldoen aan één of meer Normen (waarschuwing) en in de gelegenheid stelt om binnen de in de kennisgeving opgenomen termijn zorg te dragen voor herstel.
Werknemers	De afnemers van de bepaalde Diensten 2 tot en met 8, 12 en 13.
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	<p>(i) 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;</p> <p>(ii) 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</p>

	(iii) 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 (iv) het krachtens arbeidsovereenkomst aanmerken als werkgever van een Persoon.
--	--

1. Inleiding: wat houdt het Blik op Werk Keurmerk in?

Het Blik op Werk Keurmerk is een onafhankelijk kwaliteitskeurmerk voor dienstverleners op het gebied van duurzame arbeidsdeelname en inburgering. Het is onze missie om de kwaliteit van het dienstverleningsaanbod te bevorderen en te borgen. Dit doen we omdat we graag willen dat afnemers (werkgevers, gemeenten, particulieren en verzekeraars) kunnen kiezen voor gecontroleerde kwaliteit bij het streven naar duurzame arbeidsparticipatie en inburgering.

Het Keurmerk is in die zin uniek te noemen, dat de Nederlandse overheid voor de dienstverlening op het gebied van inburgering in de wet en regelgeving (de Wet inburgering, het Besluit inburgering en de Regeling inburgering) het Keurmerk heeft aangewezen als het keurmerk waarover de aanbieders van inburgering (Dienst 11) verplicht dienen te beschikken. Na deze inleiding volgt een aparte inleiding gericht op inburgering.

Indeling Diensten Keurmerk

De volgende Diensten worden voor het Keurmerk onderscheiden:

1. Scholing, opleiding en training
2. Fysieke en psychologische behandeling of begeleiding
3. Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie
4. Organisatieadvies en onderzoek
5. Jobcoaching
6. Verzuimbegeleiding (Wet verbetering poortwachter)
7. Outplacement
8. Toeleden van werk naar werk (eerste en tweede spoor Wet verbetering poortwachter)
9. Toeleden naar werk - vanuit situatie geen werk
10. Sociale activering en participatie
11. Inburgeringscursussen en duale trajecten
12. Duurzame inzetbaarheid
13. Supported Employment

Waarborgen van belangen van alle betrokkenen

Blik op Werk heeft jarenlange ervaring met de dienstverlening waarvoor het Keurmerk is ontwikkeld. Het Keurmerk is outputgericht. Dit betekent dat er wordt getoetst op de bedrijfsprocessen (gericht op de continuïteit, transparantie, governance en kwaliteit) en de prestaties (resultaten en tevredenheid). Deze prestaties kunnen pas achteraf worden getoetst. Doel van het Keurmerk is dan ook om de belangen van alle betrokkenen in het oog te houden en te waarborgen. Dit zijn naast de belangen van de houders van het Keurmerk, ook de belangen van de betrokken overheidsdiensten (bijvoorbeeld het Ministerie van SZW) en de personen die gebruikmaken van de Diensten van de Keurmerkhouders. Met name daar waar het gaat om inburgeraars betreft het over het algemeen een kwetsbare groep mensen die de Nederlandse taal niet beheersen en de regels en gebruiken nog niet kennen. Het Keurmerk en deze Handleiding proberen dus een reflectie te vormen van deze belangenmix. Algemene informatie over het Keurmerk en een overzicht van de Keurmerkhouders wordt door Blik op Werk gepubliceerd op de websites www.zoekinburgerschool.nl en www.blikopwerk.nl

Waarom gebruikmaken van het Keurmerk?

Er zijn goede redenen om gebruik te willen maken van het Keurmerk.

1. Het Keurmerk biedt een onafhankelijke en objectieve kwaliteitstoets en erkenning voor dienstverleners op het gebied van duurzame arbeidsdeelname en inburgering. Door aan de hand van de in deze Handleiding weergegeven Normen jaarlijkse controle op haar Keurmerkhouders te verrichten, is het Keurmerk voor Opdrachtgevers van de Keurmerkhouders (bijvoorbeeld werkgevers, gemeenten, particulieren en verzekeraars) een belangrijke indicatie voor de kwaliteit en transparantie van de Keurmerkhouders.
2. De in deze Handleiding weergegeven Normen, bieden de Keurmerkhouders een belangrijke leidraad voor het handhaven en eventueel verbeteren van de eigen organisatie, bedrijfsprocessen en dienstverlening.

3. In het kader van de controle van haar Keurmerkhouders, maakt Blik op Werk gebruik van externe onderzoeksbureaus die kwaliteit en klanttevredenheid toetsen. Keurmerkhouders kunnen de scores uit dergelijke onderzoeken vervolgens eenvoudig gebruiken voor hun marketing- en communicatiedoelstellingen.
4. Blik op Werk investeert in de bekendheid van haar Keurmerk en de vindbaarheid daarvan.
5. Het Keurmerk is in diverse cao's opgenomen als voorwaarde voor dienstverleners waarvoor in die cao bepaalde arbeids re-integratietrajecten gebruik van gemaakt moet worden.
6. Het Keurmerk is verplicht voor de Dienst inburgeren, indien de Keurmerkhouders en de Cursist gebruik willen maken van een DUO-lening voor de financiering van het cursustraject.
7. Onder de Wet inburgering 2021 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de begeleiding van de inburgeringsplichtigen en de inkoop van het inburgeringsaanbod van asielmigranten bij een taalaanbieder met het Keurmerk.

Handleiding 2022

De Handleiding 2022 treedt in werking op 1 januari 2022. De hoofdnormen 2 en 3 worden geaudit na afloop van het meetjaar, maar deze gelden al wel vanaf 1 januari 2022. De hoofdnorm 1 (Organisatie) gaat in per 1 januari 2022. Dit geldt tevens voor het gehele proces rondom het Aspirant-Keurmerk, ook bij lopende aanvragen.

Aanvullende inleiding voor Dienst 11 Inburgeringscursussen en duale trajecten

Op 1 januari 2022 treedt de nieuwe Wet inburgering (of Wet inburgering 2021) in werking. In deze nieuwe wet zijn wijzigingen doorgevoerd ten opzichte van de Wet inburgering 2013. In deze Handleiding zullen wij de huidige/oude Wet inburgering (de Wet inburgering 2013) aanduiden als 'Wi2013' en de nieuwe Wet inburgering aanduiden als 'Wi2021'. De Wi2013 blijft van toepassing op degene die op grond van die wet inburgeringsplichtig zijn geworden, dus op inburgeraars die inburgeringsplichtig zijn geworden voor 1 januari 2022.

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

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

1. Cursisten Wi2021

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

- Onderwijsroute

De Onderwijsroute bestaat uit een taalschakeltraject, taalexamens op B1- of B2-niveau, het PVT en Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM). Na het succesvol afronden van deze route beschikt de inburgeraar over voldoende kennis van de Nederlandse taal, samenleving en arbeidsmarkt en (studie)vaardigheden om met succes een Nederlandse vervolgopleiding te (kunnen) volgen. De Inspectie van het Onderwijs voert het toezicht uit op de Onderwijsroute.

- B1-route

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

- Z-route

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. Deze route is bedoeld voor Cursisten voor wie de B1-route en Onderwijsroute niet haalbaar zijn. Het betreft cursisten met een lagere leerbaarheid waarbij de focus ligt op zelfredzaamheid, activering, participatie en het leren van de taal op een lager niveau. Cursisten in de Z-route volgen verplicht 800 uur NT2-lessen. Deze lessen dienen te worden gevolgd bij een taalaanbieder met het Blik op Werk Keurmerk. Voor asielstatushouders bevat de Z-route

tevens een verplicht participatiedeel. Dit zijn 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. Gezins- en overige migranten die de Z-route volgen zijn niet verplicht aan het participatiedeel te voldoen. Voor hen wordt het participatiedeel ingevuld met het volgen van de MAP en het PVT. Het participatiedeel valt niet onder het toezicht van Blik op Werk. In de Z-route worden geen examens afgelegd, deze route wordt afgesloten met een eindgesprek.

2. *Cursisten Wi2013*

De groep inburgeraars die voor 1 januari 2022 inburgeringsplichtig zijn geworden, zullen niet onder de Wi2021 gaan vallen. Voor deze groep Cursisten blijft de Wi2013 van toepassing. Deze groep blijft de inburgering zelf inkopen, eventueel met gebruik van een DUO-lening. In het geval Cursisten Wi2013 gebruik maken van een DUO-lening, zijn zij verplicht hun inburgeringscursus in te kopen bij een taalaanbieder met het Blik op Werk Keurmerk.

Leeswijzer Handleiding 2022

Vanaf 1 januari 2022 zijn er verschillende groepen inburgeraars met verschillende regels en verplichtingen die voortvloeien uit de Wi2013 en de Wi2021. Ongeacht onder welk inburgeringsstelsel de Cursisten vallen, de Handleiding 2022 geldt voor alle taalaanbieders die beschikking hebben over het (Aspirant-)Keurmerk van Blik op Werk.

Er zijn een aantal bepalingen die specifiek van toepassing zijn op lessen die worden aangeboden aan een bepaalde groep Cursisten. Om dit voor u zo werkbaar en duidelijk mogelijk te maken, is ervoor gekozen om met verschillende kleuren te werken, namelijk:

Zwart: deze normen/bepalingen gelden voor alle groepen Cursisten.

Groen: deze normen/bepalingen gelden enkel voor de Cursisten die onder de Wi2013 vallen, zowel asielstatushouders als gezins- en overige migranten.

Blauw: deze normen/bepalingen gelden in beginsel voor alle Cursisten (asielstatushouders, gezins- en overige migranten) die onder de Wi2021 vallen. In enkele gevallen zal er een andere bepaling gelden voor asielstatushouders en/of gezins- en overige migranten. Dit wordt dan in de norm/bepaling specifiek genoemd.

Normen Handleiding Blik op Werk versus eisen aanbesteding gemeente Wi2021

Als Keurmerkhouders moet u aan de wet- en regelgeving en de Normen voldoen, zoals vastgelegd in de Handleiding. Dit kader vormt de ondergrens. Voldoet u niet, dan is Blik op Werk bevoegd om tot maatregelen over te gaan. Deze maatregelen staan beschreven in hoofdstuk 8.

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

Mocht u voorafgaand aan het publiceren van de Handleiding 2022 een opdracht gegund hebben gekregen, dan wel een aanbesteding gewonnen hebben, waarin verplichtingen aan u worden opgelegd die in strijd zijn met of niet in overeenstemming zijn met een Norm of meerdere Normen uit de Handleiding, dan bent u verplicht om dit zo spoedig mogelijk bij Blik op Werk te melden.

Contact

U kunt op verschillende manieren contact met Blik op Werk opnemen:

- Keurmerkhouders kunnen contact opnemen via dienstverlener@blikopwerk.nl
- Aanmelden voor het Keurmerk kan via www.blikopwerk.nl/keurmerk

- Algemene informatie kunt u vinden op www.blikopwerk.nl en www.zoekinburgerschool.nl

Wilt u persoonlijk contact? Wij zijn wij telefonisch bereikbaar via 030-291 60 25.

Klachtenlijn

Voor het doorgeven van klachten over cursusinstellingen die het Keurmerk hebben voor Dienst 11 kunt u contact opnemen via 030 3030 645 of klachten@zoekinburgerschool.nl

Meldpunt misstanden

Misstanden kunt u melden op meldpunt@blikopwerk.nl en telefonisch via 030 291 60 25.

2. Normen en Meetperiode: de kern van het Keurmerk

Blik op Werk hanteert drie hoofdnormen voor het krijgen en het behouden van het Keurmerk: 1. Organisatie, 2. Tevredenheid en 3. Resultaten. Per hoofdnorm worden een aantal Normen weergegeven aan de hand waarvan wordt beoordeeld of de Keurmerkhouders aan de betreffende hoofdnorm voldoet. De hoofdnormen en de Normen vormen de kern van deze Handleiding.

Hoofdnorm 1 Organisatie (Hoofdstuk 4)

- Procesbeschrijving (bedrijfsprocessen, contracteren, algemene voorwaarden)
- Inschrijving in het Handelsregister
- UBO-registratie en Managementverklaring
- Omzetverklaring
- AVG en Privacyregeling
- Klachten- en Geschillenregeling
- Kwaliteit Personeel

Hoofdnorm 2 Resultaten (Hoofdstuk 5)

- Trajecten met Prestatie- of inspanningsafspraken
- Succesvol afgeronde Trajecten
- Slagingspercentages Cursisten
- Inhoud cursuscontract en lesmateriaal
- Kwaliteit van het onderwijs

Hoofdnorm 3 Tevredenheid (Hoofdstuk 6)

- Klanttevredenheid
- Tevredenheid van Opdrachtgevers

Meetperiode

- De Normen worden achteraf door of in opdracht van Blik op Werk getoetst over een bepaalde periode, een zogenoemde Meetperiode. Meetperiodes hebben een lengte van 12 maanden en kunnen tijdens een kalenderjaar op drie momenten ingaan: op 1 januari (lopend tot en met 31 december), op 1 april (lopend tot en met 31 maart) of op 1 september (lopend tot en met 31 augustus).
- Bij uw aanmelding voor het Keurmerk kiest u voor de aanvangsdatum van uw eerste Meetperiode. Blik op Werk kan u niet garanderen dat u het Aspirant-Keurmerk toegekend krijgt of dat u in de Meetperiode van uw voorkeur kunt starten. Een nieuwe Meetperiode wordt automatisch in ons systeem aangemaakt. Gedurende een Meetperiode zijn er belangrijke data (deadlines) voor de toetsing van de Normen en beoordeling van het Keurmerk.

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

3. Fasen in de toekenning van het Keurmerk

3.1 Contractfase

Het uitgangspunt voor het Keurmerk is de Overeenkomst ([Bijlage 2](#)), deze bevat de navolgende kernafspraken:

- gegevens van de Persoon die Keurmerkhouders wil worden, op basis van de Checklist ([Bijlage 3A](#));
- opgave omzetcategorie;
- toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden ([Bijlage 4A](#));
- ondertekening verwerkersovereenkomst ([Bijlage 4B](#));
- akkoord met deze Handleiding.

De (e-mail)aanvraag van een Keurmerk is de eerste stap in de totstandkoming van de Overeenkomst met Blik op Werk. Nadat u heeft aangegeven het Keurmerk aan te willen vragen, ontvangt u van Blik op Werk digitaal de (standaard) Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, de Handleiding en de verwerkersovereenkomst. De Overeenkomst en de verwerkersovereenkomst dient u in te vullen en terug te sturen naar Blik op Werk, dit betreft voor Blik op Werk formeel uw verzoek om de Overeenkomst met haar aan te gaan. De Overeenkomst komt vervolgens (juridisch) tot stand, nadat deze door Blik op Werk geaccordeerd aan u retour is gezonden.

Het staat Blik op Werk altijd vrij om geen Overeenkomst met u aan te gaan. In dat geval ontvangt u van Blik op Werk een bericht wat de reden daarvan is. Blik op Werk heeft in ieder geval als uitgangspunt dat zij weigert om (nieuwe) Overeenkomsten aan te gaan, indien u of een aan u Verbonden Persoon reeds Keurmerkhouders is of is geweest. Indien dat het geval is, dient u dit kenbaar te maken en de reden daarvoor deugdelijk te onderbouwen in uw aanbod om de Overeenkomst aan te gaan.

3.2 De Aspirant-Keurmerkfase

Na de totstandkoming van de Overeenkomst dient u binnen één jaar het Aspirant-Keurmerk aan te vragen. Bij toezending van de Overeenkomst ontvangt u van Blik op Werk daarom ook een uitleg over de wijze waarop u het Aspirant-Keurmerk kunt aanvragen, met daarbij een Checklist met hierin de Informatie die bij uw aanvraag dient te worden aangeleverd. Blik op Werk neemt uw aanvraag in behandeling wanneer de Informatie compleet is aangeleverd, u heeft verklaard dat deze Informatie juist en volledig is en is vastgesteld dat u geen openstaande facturen van Blik op Werk heeft. Tijdens de beoordeling of aan uw organisatie een Aspirant-Keurmerk kan worden toegekend, zal Blik op Werk enkel in de Nederlandse taal corresponderen met het Management.

Voor de beoordeling of een Aspirant-Keurmerk aan u wordt toegekend hanteert Blik op Werk drie (3) fasen:

Fase 1: Aanleveren alle Informatie

Fase 2: Beoordeling Informatie door Blik op Werk

Fase 3: Intakegesprek

Blik op Werk beoordeelt na iedere fase of uw aanvraag kan worden doorgezet naar de volgende fase. Pas wanneer fase 3 is afgerond kunt u het Aspirant-Keurmerk toegekend krijgen. Afhankelijk van ook uw eigen snelheid van werken binnen dit gefaseerde aanvraagproces, dient u rekening te houden met een doorlooptijd van 1,5 tot 4 maanden.

Blik op Werk is bevoegd om aan uw Aspirant-Keurmerk nadere voorwaarden te verbinden en om van u te verlangen dat u voorafgaande aan de toekenning van uw Aspirant-Keurmerk een nadere verklaring aflegt. De nadere voorwaarden die Blik op Werk aan uw Aspirant-Keurmerk kan verbinden is de voorwaarde dat u gedurende het eerste jaar (vanaf datum toekenning Aspirant-Keurmerk tot en met toekenning van het Keurmerk) een maximaal aantal cursisten inburgeringsonderwijs mag bieden en de voorwaarde dat gedurende

het eerste jaar (vanaf datum toekenning Aspirant-Keurmerk tot en met toekenning van het Keurmerk) een maximale omzet(categorie) is toegestaan. Bij de toekenning van het Aspirant-Keurmerk door Blik op Werk worden nadere voorwaarden aan u kenbaar gemaakt.¹

Gedurende de eerste Meetperiode van het Aspirant-Keurmerk worden ook tussentijdse controles gedaan/uitgevoerd (zie hiervoor paragraaf 3.4). Indien u voor de tussentijdse controle bedrijfsbezoek en Toezicht in de klas een positief resultaat behaalt, kan Blik op Werk de nadere voorwaarden die aan uw Aspirant-Keurmerk zijn verbonden verruimen.

Fase 1

In [Bijlage 3B](#) treft u de standaard Checklist aan met hierin de Informatie die Blik op Werk in deze fase van u wil ontvangen. Het is belangrijk om de Informatie ineens en volledig aan te leveren bij Blik op Werk en daarbij te verklaren dat de Informatie juist en volledig is. Mocht na aanlevering blijken dat de Informatie niet compleet is of dat de inhoud van het onderwijsplan, het organisatieplan en de procesbeschrijving onvoldoende vertrouwen geeft in de borging van kwaliteit van de Dienst, krijgt u van Blik op Werk hierover bericht. U heeft dan eenmaal de gelegenheid om de informatie te completeren of aan te passen. Bij blijvend incomplete of onjuiste Informatie wordt de aanvraag voor het Aspirant-Keurmerk afgewezen. Bij een onderwijsplan, bedrijfsplan en/of procesbeschrijving dat onvoldoende vertrouwen geeft in de borging van kwaliteit van de Dienst, wordt de aanvraag voor het Aspirant-Keurmerk afgewezen.

Fase 2

Blik op Werk doet vervolgens op basis van de Informatie een onderzoek naar de Persoon van de beoogde Aspirant-Keurmerkhouders. Mocht uit dat onderzoek blijken dat de Informatie (in weerwil van de daarbij afgegeven verklaring) niet juist en volledig is, wordt de aanvraag voor het Aspirant-Keurmerk afgewezen.

Fase 3

Na Fase 2 zal Blik op Werk u uitnodigen voor een gesprek. In dit gesprek zal mede aandacht kunnen worden besteed aan de Informatie die u tot op dat moment aan Blik op Werk heeft verstrekt, de uitkomsten van het onderzoek van Blik op Werk en aan uw plannen voor en met uw onderneming en uw dienstverlening. Indien u niet bereid bent om dit gesprek aan te gaan, of in geval u voorafgaand of tijdens dit gesprek door u aan Blik op Werk verstrekte Informatie daarvoor aanleiding geeft, kan Blik op Werk de aanvraag voor het Aspirant-Keurmerk afwijzen.

Na toekenning van het Aspirant-Keurmerk heeft u onder meer het recht om het Aspirant-Keurmerklogo te gebruiken. Uw Meetperiode begint vervolgens op de eerstvolgende startdatum voor een Meetperiode (1 januari, 1 april of 1 september).

3.3 Eisen voor het Aspirant-Keurmerk

Voor toekenning van het Aspirant-Keurmerk dient u aan een aantal eisen te voldoen, te weten de volgende:

- U dient te voldoen aan Norm 1.
- U dient, indien u een Aspirant-Keurmerk voor Dienst 11 heeft aangevraagd, minimaal te beschikken over één NT2-docent en/of **ONA-docent** die voldoet aan de competentie-eisen zoals gesteld in Norm 1.4.11.a1 en/of Norm 1.4.11.b1, dan wel aan Norm 1.4.13.a indien u Dienst 13 aanbiedt.
- U dient de Informatie conform de Checklist (zie [Bijlage 3B](#)) volledig aan te leveren, deze Informatie dient juist en volledig te zijn en u dient te verklaren dat deze Informatie juist en volledig is.

Gevolgen van het niet voldoen aan de eisen

Indien uw aanvraag voor het Aspirant-Keurmerk wordt afgewezen, kunt u in Hoofdstuk 8 (paragraaf 8.1) lezen wat daarvan de gevolgen zijn.

¹Blik op Werk is bevoegd de hierboven beschreven op te leggen nadere voorwaarden eenzijdig te wijzigen voor nieuwe Aspirant-Keurmerkhouders. Blik op Werk zal de nieuwe Aspirant-Keurmerkhouders hiervan schriftelijk op de hoogte stellen en hen uitleggen welke nadere voorwaarden zij aan het Aspirant-Keurmerk verbindt.

3.4 Tussentijdse controles van het Aspirant-Keurmerk

Zoals u hiervoor heeft kunnen lezen is het Keurmerk gebaseerd op een toetsing van de Normen achteraf (over de betreffende Meetperiode). Omdat na toekenning van het Aspirant-Keurmerk Blik op Werk pas na het einde van de (eerste) Meetperiode voor de eerste maal kan toetsen of u aan de Normen heeft voldaan, heeft Blik op Werk recht en belang om gedurende de (eerste) Meetperiode ook een aantal tussentijdse controles te doen/te laten uitvoeren.

Indien u Diensten aanbiedt binnen Dienst 11 is de achtergrond hiervan dat het (Aspirant-)Keurmerk naast kwaliteitswaarborging ook een maatschappelijk belang heeft. Cursisten onder de Wi2013 en Wi2021 die voor de financiering van dienstverlening op het gebied van inburgering gebruik willen maken van een DUO-lening dienen deze af te nemen bij een Keurmerkhouders die over het (Aspirant-)Keurmerk beschikt. Daarnaast zijn gemeenten onder de Wi2021 verantwoordelijk voor de begeleiding van de inburgeringsplichtigen. Gemeenten zijn voor asielstatushouders verplicht om een passend inburgeringstraject in te kopen bij een Keurmerkhouders die beschikt over een (Aspirant-)Keurmerk. Het (Aspirant-)Keurmerk betreft daarom een wettelijke verplichte indicatie dat overheidsgelden (DUO-leningen) op een reglementaire wijze worden aangewend. Blik op Werk heeft daarom gedurende de periode van het Aspirant-Keurmerk de bevoegdheid controles uit te voeren. Daarom dient u tevens, indien u Diensten aanbiedt binnen Dienst 11, alvorens u start met uw eerste cursus aan Blik op Werk een cursusplanning, zoals omschreven in norm 3.11.2], te overleggen. Deze controle wordt uitgevoerd middels de navolgende typen inspectiebezoeken. Uw volledige medewerking aan deze inspectiebezoeken is verplicht voor het behoud van het Aspirant-Keurmerk.

Indien u één van de overige Diensten aanbiedt, is de achtergrond van deze bezoeken enerzijds de controle of uw administratie zodanig is ingericht dat u aan het eind van de Meetperiode de voor de Audit noodzakelijke informatie aan de Auditor kunt tonen. Anderzijds kunnen bedrijfsbezoeken worden ingepland indien daar op basis van signalen aanleiding voor is.

Aspirantenbezoek

Blik op Werk streeft om binnen 3 maanden na de toekenning van het Aspirant-Keurmerk een schoolbezoek in te plannen. Dit betreft een reguliere inspectie door een medewerker van Blik op Werk om te beoordelen hoe de nakoming van de Normen in de praktijk worden gewaarborgd en of u de Normen naleeft. Blik op Werk zal u ten minste 24 uur van tevoren op de hoogte brengen van de dag en tijd van het aspirantenbezoek. Blik op Werk zal de kosten van het aspirantenbezoek bij u in rekening brengen. Het is niet mogelijk om deze afspraak te verzetten. Indien u geen medewerking verleent aan het aspirantenbezoek of indien een tweede aspirantenbezoek noodzakelijk is, dan zal Blik op Werk ook de kosten van het (tweede) aspirantenbezoek bij u in rekening brengen.

Bedrijfsbezoek

Indien Blik op Werk daarvoor aanleiding ziet kunnen er tevens één of meerdere onverwachte bedrijfsbezoeken plaatsvinden. Dit betreft feitelijk eenzelfde soort inspectie als een aspirantenbezoek. Dit bezoek zal door of namens Blik op Werk plaatsvinden.

Toezicht in de klas²

Indien u Diensten aanbiedt binnen Dienst 11 zal er drie tot zes maanden na toekenning van het Aspirant-Keurmerk, een zogenoemd Toezicht in de klas plaatsvinden. De Audit Toezicht in de klas zal worden uitgevoerd door een Auditor. De daarvoor geldende Normen kunt u terugvinden in de BOWKIT. Deze Audit is verder uitgewerkt in Hoofdstuk 7.

² Deze Audit is alleen van toepassing als u dienst 11 aanbiedt.

3.5 Overige zaken die van belang zijn voor het Aspirant-Keurmerk

Indien de gegevens die door u aan Blik op Werk zijn verstrekt in het kader van de aanvraag van het Aspirant-Keurmerk, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen alle gegevens die u in Checklist 3B heeft opgenomen of tezamen met Checklist 3B aan Blik op Werk heeft gezonden, wijzigen, dan dient u dit proactief en per ommekeer schriftelijk aan Blik op Werk te melden. Deze verplichting geldt gedurende de periode waarin Blik op Werk uw aanvraag tot toekenning van het Aspirant-Keurmerk beoordeelt én gedurende de periode waarin u de beschikking heeft over het Aspirant-Keurmerk.

Het is alleen (de Persoon van de) Keurmerkhouders toegestaan om het Aspirant-Keurmerk te voeren. Dit betekent dus dat het zonder toestemming van Blik op Werk de Keurmerkhouders niet is toegestaan om het Aspirant-Keurmerk te voeren voor Verbonden of andere Personen. Daarnaast is het zonder toestemming van Blik op Werk niet toegestaan om de Zeggenschap over de Keurmerkhouders over te dragen aan andere (al dan niet Verbonden) Personen. Indien u daartoe een gemotiveerd verzoek om toestemming aan Blik op Werk doet en Blik op Werk besluit u toestemming te verlenen, kan Blik op Werk aan die toestemming nadere voorwaarden verbinden. Ook is het niet mogelijk om gedurende de periode waarin u beschikt over het Aspirant-Keurmerk een tweede (Aspirant-)Keurmerk aan te vragen, danwel aan te laten vragen door een Verbonden Persoon.

Indien u reeds de beschikking heeft over een Keurmerk en op een later moment ook Diensten die vallen onder Dienst 11 van het Keurmerk wilt gaan aanbieden, zult u hiervoor een aanvraag moeten indienen. In dat geval zult u de informatie en gegevens en de onderdelen van de aspirantaanvraag die alleen voor Dienst 11 gelden moeten aanleveren en doorlopen, voordat Blik op Werk besluit of u ook als (Aspirant-)Keurmerkhouders voor Dienst 11 wordt aangemerkt. Als Blik op Werk besluit u ook voor Dienst 11 als (Aspirant-)Keurmerkhouders aan te melden, zal u een nieuwe dienstenbijlage ontvangen en een DUO-nummer toegekend krijgen. De nieuwe dienstenbijlage, behorende bij het certificaat, zal alleen verstrekt worden aan houders van het Keurmerk.

4. Norm 1 Organisatie

In dit hoofdstuk staan de Normen van Blik op Werk, gericht op de continuïteit, transparantie, governance en kwaliteit van Keurmerkhouders, beschreven. U dient zich te realiseren dat deze Normen over het algemeen Materiële Normen betreffen. Op deze Normen worden instellingen en organisaties getoetst. Het waarborgen van de privacy, de klachtenafhandeling en de kwaliteit van het personeel zijn hierbij van belang.

Blik op Werk hanteert de volgende categorieën algemene indicatoren:

1. Procesbeschrijving (bedrijfsprocessen, contracteren, algemene voorwaarden)
2. Inschrijving in het Handelsregister
3. UBO-registratie en Managementverklaring
4. Omzetverklaring
5. AVG en Privacyregeling
6. Klachten- en Geschillenregeling
7. Kwaliteit Personeel

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

Met de Normen procesbeschrijving, inschrijving in het Handelsregister, UBO-registratie en Managementverklaring en de omzetverklaring stelt Blik op Werk vast of uw organisatie de bedrijfsprocessen beheerst, of de continuïteit van de organisatie is gewaarborgd en of de informatie over de organisatie op de website van Blik op Werk naar waarheid ingevuld en actueel is. Hiermee geeft het Keurmerk Cliënten, Cursisten, Werknemers en Opdrachtgevers de garantie dat uw organisatie een betrouwbare organisatie is.

Processen

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

Continuïteit

- 1.1.3 De organisatie is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Uitzonderingen hierop zijn organisaties die niet tot inschrijven verplicht zijn in Nederland, zoals sociale werkplaatsen (SW-bedrijven).
- 1.1.4.a De organisatie voert een deugdelijke en herleidbare administratie en beschikt over een door het Management opgestelde en ondertekende jaarrekening of over een omzetverklaring over het boekjaar. Een accountantsverklaring kan hiervoor ook gebruikt worden. In deze verklaring wordt alle omzet meegenomen van alle Diensten waarop het Keurmerk betrekking heeft. Op het moment dat de organisatie bij aanvraag van het Aspirant-Keurmerk het eerste boekjaar nog niet heeft afgesloten, dan kan voor de beoordeling of aan deze Norm is voldaan in het kader van de aanvraag van het Aspirant-Keurmerk, ook een (tussentijdse) balans en winst- en verliesrekening of een startbalans worden overhandigd.
- 1.1.4.b De organisatie stelt de Auditor in de gelegenheid een koppeling te maken tussen de voorwaarden van contracten, subsidies, facturen, urenregistraties, DUO-lening, dan wel andere inkomsten en de boekhouding. Daarnaast stelt de organisatie de Auditor afschriften van betalingen of andere documenten ter beschikking indien deze noodzakelijk zijn bij de controle.

Voor uitvoering van WSE standaard in België:

1.1.4.c De Keurmerkhouders staat in voor de periodieke opvolging van zijn budgetplanning. De Keurmerkhouders zorgt voor een financieel beheer met een planning die periodiek wordt opgevolgd. Hij houdt zijn rekeningen bij conform de boekhoudkundige regels. De subsidies en premies van de overheid worden doelmatig besteed.

Toelichting: Met dit criterium peilen we of de organisatie beschikt over een (analytische) boekhouding conform de resp. regelgeving om kosten en opbrengsten te budgetteren en de werkelijke situatie hiermee te vergelijken. Er is een systematische rapportering naar het management en/of de bestuursorganen en naar de resp. overheid.

1.1.5.1 Het Management van uw organisatie geeft jaarlijks schriftelijk en via de portal de Managementverklaring af zoals opgenomen in [Bijlage 5](#).

1.1.5.2 U beschikt over een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)³ van het Management (voor de voor functieaspecten Informatie: 11, 12,13; Geld 21, 22; Diensten 41, 43; Zakelijke transacties 53; en Aansturen organisatie 71) waaruit blijkt dat er geen bezwaren zijn. Voor dienst 11 geldt een VOG met screeningsprofiel 60 Onderwijs waaruit blijkt dat er geen bezwaren zijn.⁴

1.1.5.3 U beschikt over een UBO/PEP-registratie. Informatie over de UBO/PEP-registratie en een format treft u aan in [Bijlage 6](#).

Bedrijfspresentatie op website Blik op Werk

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

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

Hiervoor gelden de volgende Normen:

1.1.6 Uw organisatie presenteert zichzelf door middel van een bedrijfspresentatie op de website van Blik op Werk. Deze informatie wordt (minimaal) jaarlijks geactualiseerd.

1.1.7 De informatie op de website komt overeen met de praktijk.

Specifiek voor Dienst 11 (Inburgeren en duale trajecten)

1.1.8 De volgende items worden weergegeven:

- a) Voor welke leerroutes en groep(en) u inburgeringsonderwijs aanbiedt (Onderwijsroute, B1-route, Z-route en/of de leerprofielen).
- b) Groepsgrootte per leerprofiel en/of leerroute.
- c) Samenstelling van de groep (zitten er in een groep meerdere leerniveaus en/of Cursisten uit verschillende leerroutes en leerprofielen of juist niet): is de groep vanaf het begin tot het eind

³ Een VOG mag maximaal 3 maanden oud zijn. Een Gedragsverklaring aanbesteding geldt niet als VOG. In geval van een Universitair Talencentrum of een Talencentrum van een Hogeschool mag een VOG ook worden afgegeven door de feitelijk bestuurder/leidinggevende van het talencentrum i.p.v. door het universiteitsbestuur/het bestuur van de hogeschool.

⁴ Een VOG kunt u aanvragen via Blik op Werk.

- in principe dezelfde groep of stromen er steeds nieuwe Cursisten in?
- d) De prijs per uur voor een Cursus NT2 en/of ONA⁵.
 - e) Bij Afstandsonderwijs dient hier een vermelding en toelichting van te zijn opgenomen in de bedrijfspresentatie op de website van Blik op Werk.
 - f) De vestigingen waarop u inburgeringsonderwijs aanbiedt. Indien u een nieuwe vestiging opent dient u dit per ommegaande per e-mail aan Blik op Werk te melden. Er is sprake van een nieuwe vestiging indien u op een locatie meer dan incidenteel (meer dan drie keer) lessen aanbiedt.

Waarborgen privacy

Met de Norm 'privacy' stelt Blik op Werk vast waarop uw organisatie het privacybeleid heeft ingericht en doorgevoerd. Omdat Blik op Werk zorgvuldigheid met betrekking tot klantgegevens belangrijk vindt, is het waarborgen van privacy onderdeel van het Keurmerk. Uw klanten moeten ervan op aan kunnen dat persoonlijke gegevens vertrouwelijk worden behandeld.

Hiervoor gelden de volgende Normen:

- 1.2.1 Uw organisatie voldoet aantoonbaar aan alle eisen voortvloeiende uit de privacywetgeving.
- 1.2.2 Er is een privacyreglement conform de wetgeving.
- 1.2.3 In het privacyreglement is aangegeven (één en ander mag niet strijdig zijn met de wetgeving):
 - a) Op welke verwerking van gegevens het reglement van toepassing is.
 - b) Wat het doel van de verwerking van persoonsgegevens is.
 - c) Hoe lang gegevens worden bewaard.
 - d) Hoe met de verstrekking van persoonsgegevens aan derden omgegaan wordt.
 - e) Wie toegang tot de persoonsgegevens hebben.
 - f) Hoe persoonsgegevens worden beschermd.
 - g) Wat de rechten zijn van Cliënt, Cursist of Werknemer met betrekking tot inzage in en bewerking van de gegevens.
 - h) Het reglement dient voor het overige te voldoen aan de privacywetgeving.
- 1.2.4 Personen binnen de organisatie die te maken hebben met verwerking van persoonsgegevens kennen het privacyreglement inhoudelijk.
- 1.2.5 Personen op wie het privacyreglement van toepassing is worden geïnformeerd over het reglement.
- 1.2.6 Uw organisatie werkt conform het privacyreglement en voldoet aan de AVG.

Managen klachten

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

Hiervoor gelden de volgende Normen:

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

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

- e) Verwijzing naar de klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk⁶ indien u Diensten die vallen onder Dienst 11 aanbiedt.⁷

1.3.2 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. Met een goede motivatie kunt u deze afhandelingstermijn verlengen;
- d) De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke werknemer, die zelf niet bij de klacht betrokken is.⁸

1.3.3 U informeert uw klanten over de klachtenregeling (de wijze waarop is vrij, maar moet wel aantoonbaar zijn).

1.3.4 De klachtenregeling is beschikbaar op de website of anderszins beschikbaar of opvraagbaar.

1.3.5 De klachtenregeling is bekend bij de werknemers van de organisatie.

1.3.6 De organisatie registreert klachten, waarbij ten minste wordt bijgehouden:

- a) Datum van binnenkomst;
- b) Datum van ontvangstbevestiging;
- c) Behandelaar van de klacht;
- d) Uitkomst van de afhandeling;
- e) Datum waarop de klacht is afgehandeld.

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

1.3.8 Van alle klachten wordt minimaal 80% binnen de afgesproken termijn afgehandeld.

1.3.9 Ten minste één keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door het Management. Indien nodig worden er verbetermaatregelen getroffen.

Waarborgen kwaliteit personeel

Met de Norm 'kwaliteit personeel' stelt Blik op Werk vast waarop uw organisatie de kwaliteit van uw personeel waarborgt. Uw medewerkers moeten ervan op aan kunnen dat uw organisatie de kwaliteit van haar personeel waarborgt. Dit gebeurt middels het opstellen van minimale functie-eisen en een-op-eengesprekken welke minimaal eenmaal per jaar gevoerd worden. Het gaat bij deze Norm alleen over personeel dat direct in contact staat met klanten. Daarbij kan het gaan om uw personeel en om ingehuurd personeel.

Voor het eigen personeel gelden de volgende Normen⁹:

1.4.1 Er zijn minimale functie-eisen voor alle werknemers die direct in contact staan met de klant (beroepsspecifieke kwalificaties).

1.4.2 Een-op-eengesprekken: persoonlijk ontwikkelingsplan opgesteld en gevolgd.

1.4.3 Er wordt van ieder gesprek een verslag gemaakt.

1.4.4 In elk verslag staat, indien van toepassing, wat voor de werknemer nodig is om aan de gestelde eisen te voldoen.

⁶ Meer informatie over het College van Arbitrage en de klachtenlijn vindt u in [Bijlage 7](#).

⁷ Het reglement en het college voor Klachten en Arbitrage voor alle Diensten die onder de vlag van het Blik op Werk Keurmerk worden uitgevoerd, hiervoor worden op dit moment de mogelijkheden onderzocht. Klachten over Keurmerkhouders worden door Blik op Werk in behandeling genomen. Voor Dienst 11 Inburgeringscursussen en duale trajecten blijft de klachtenlijn en arbitragecommissie in huidige vorm bestaan.

⁸ Wanneer er geen onafhankelijke werknemer beschikbaar is, stelt u een bondig rapport op waarin de specifieke klachtenprocedure wordt beschreven en waarin staat hoe de klacht is afgehandeld. U kunt aantonen dat de indiener van de klacht de inhoud van het rapport onderschrijft.

⁹ Dit zijn werknemers die een arbeidsovereenkomst hebben voor bepaalde of onbepaalde tijd met uw organisatie. Voor werknemers met min-maxcontracten hoeft alleen te worden gerapporteerd als zij minimaal zes maanden in dienst zijn geweest en door hen werkzaamheden zijn uitgevoerd in het kader van het keurmerk. Freelancers en zzp'ers vallen onder ingehuurd personeel.

- 1.4.5 In het verslag van een opvolgend jaar staat een evaluatie over punt 1.4.4.
- 1.4.6.a Het aantal personeelsleden van uw onderneming dat aantoonbaar passend gekwalificeerd is voor de functies die het personeel vervult.
- 1.4.6.b Het aantal personeelsleden van uw onderneming.

Voor 'ingehuurd personeel' gelden de volgende Normen:

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

Aanvullend voor Dienst 11:

- 1.4.11.1 Bij inhuur¹⁰ van een NT2-, KNM-, of ONA-docent heeft de docent (of de uitlenende partij) op de factuur minimaal de volgende gegevens genoteerd:
- De periode waarop de factuur betrekking heeft (bijvoorbeeld per week of maand).
 - De uren les die in deze periode zijn gegeven met daarbij de aanduiding (1) van de leslocatie en (2) de aanduiding van de groep/klas en vermelden of (3) sprake was van fysiek en/of afstandsonderwijs¹¹.

Docenten inburgering NT2 en KNM:

- 1.4.11.a1 Ten minste 80% van de lessen (waaronder in ieder geval de NT2- en KNM-lessen zijn inbegrepen) wordt verzorgd door bevoegde NT2-docenten. Om aangemerkt te worden als bevoegd NT2-docent dient de docent ingeschreven te staan in het beroepsregister van NT2-docenten van de BVNT2 of het Kwaliteitsregister NT2-docent van Blik op Werk. Daarnaast dient de NT2-docent te voldoen en steeds te hebben voldaan aan de eisen rondom permanente educatie en bijscholing van het register waar de docent ingeschreven staat.
- 1.4.11.a2 Bij de verdeling van de bevoegde NT2-docenten dient u er rekening mee te houden dat deze verdeling er nimmer toe mag leiden dat u, wanneer u inburgerings- en/of alfabetiseringscursussen aanbiedt, op enig moment niet beschikt over een bevoegd NT2-docent of dat een Cursist of groep tijdens een Cursus NT2 in het geheel geen les heeft gehad van een bevoegd NT2-docent¹². Indien sprake is van een korte Cursus NT2, met maximaal 50 les-/contacturen, dan mag u ervoor kiezen om deze korte Cursus NT2 zonder een bevoegd NT2-docent aan te bieden indien (1) de korte Cursus NT2 volgt op of wordt vervolgd door een Cursus NT2 die wel wordt verzorgd door een bevoegd NT2-docent en (2) slechts een enkele leerling (nimmer meer dan een derde van de groep) enkel en alleen deze korte Cursus NT2 bij uw onderneming volgt. U kunt slechts gebruik maken van voornoemde mogelijkheid indien de inzet van onbevoegd NT2-docenten valt binnen de 20% zoals bedoeld in Norm 1.4.11.a.
- 1.4.11.a3 U dient van alle docenten die lessen verzorgen te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), met screeningsprofiel 60. Onderwijs. Er dient van alle docenten een VOG aanwezig te zijn die op het moment van indiensttreding niet ouder is dan drie maanden.

¹⁰ Hiervan is bijvoorbeeld sprake indien de docent zzp'er is, gedetacheerd wordt of wordt ingehuurd via een uitzendbureau.

¹¹ Of een combinatie van Klassikaal en Afstandsonderwijs.

¹² U voldoet tevens aan deze verplichting indien u een beperkt deel van de lessen laat verzorgen door een aankomend NT2-docent die stage loopt in het kader van de laatste fase van de opleiding tot bevoegd NT2-docent. Van de laatste fase van de opleiding is sprake indien de stagiair de opleiding binnen 6 maanden met goed gevolg zal afronden. Bovendien dient de stagiair de lessen onder toezicht van een bevoegd NT2-docent te verzorgen. In het dossier van de stagiair dient voorts een verslag van de toezichthoudende bevoegd NT2-docent te zitten waaruit gemotiveerd blijkt dat en waarom deze van oordeel is dat de stagiair zelfstandig voor de klas kan staan. Bedoeld verslag dient door zowel door de stagiair als de toezichthoudende docent te zijn ondertekend. Stagiairs kunnen nimmer worden aangemerkt als bevoegd NT2-docent voor Norm 1.4.11.a1.

ONA-begeleiding

- 1.4.11.b1 Ten minste 80% van de lessen ten behoeve van Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt wordt verzorgd door begeleiders/docenten die voldoen aan de competenties/opleidingsvereisten: kennis van de (ontwikkelingen in de) Nederlandse (regionale) arbeidsmarkt, van het bedrijfsleven en de eisen die werkgevers stellen, van (beroeps)onderwijs in Nederland, instroomeisen en financieringsmogelijkheden. De regels op basis waarvan wordt bepaald of een begeleider/docent is aan te merken als bevoegd ONA-begeleider/docent kunt u vinden in **Bijlage 9**.
- 1.4.11.b2 Bij de verdeling van de bevoegd ONA-begeleiders dient u er rekening mee te houden dat deze verdeling er nimmer toe mag leiden dat u, wanneer u ONA-cursussen aanbiedt, op enig moment niet beschikt over een bevoegd ONA-begeleider of dat een Cursist of groep tijdens een ONA-cursus in het geheel geen les heeft gehad van een bevoegd ONA-begeleider/docent.
- 1.4.11.b3 U dient van alle begeleiders/docenten die ONA-cursussen verzorgen te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), met screeningsprofiel 60. Onderwijs. Bij reeds bestaande begeleiders/docenten mag de VOG op 1 januari 2022 niet ouder zijn dan drie maanden. Bij nieuwe begeleiders/docenten die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst mag de VOG bij indiensttreding niet ouder zijn dan drie maanden en bij nieuwe begeleiders/docenten die werkzaam zijn op basis van een overeenkomst van opdracht mag de VOG bij de start van de werkzaamheden niet ouder zijn dan drie maanden.

Opleidingsplan NT2- en ONA-docenten

- 1.4.11.c U dient aantoonbaar een opleidingsplan te hebben om het aantal gecertificeerde NT2- docenten en ONA-begeleiders op peil te houden.

Supported Employment

- 1.4.13.a Ten minste 50% van de Trajecten die u aanbiedt binnen de Dienst Supported Employment dient plaats te vinden onder begeleiding van een persoon die een opleiding heeft gevolgd bij de nationale koepel van supported employment (voor Vlaanderen vzw SUEM.Be¹³, voor Nederland NVS/Blik op Werk).

Keurmerk als zzp'er

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

Procesbeschrijvingen

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

Klachtenreglement

Klachten hoeven niet door een derde te worden afgehandeld. Uiteraard is afhandeling door een zakelijke partner van een andere organisatie aan te bevelen. Dit dient dan wel uitgewerkt te zijn in het klachtenreglement.

Eisen rondom personeel

¹⁴De eisen rondom eigen personeel komen te vervallen. Indien een deelnemer extern (delen van) Trajecten inkooppt dienen er wel inkoop-eisen te zijn opgesteld.

Opvang bij ziekte en vakantie

¹³ Concreet omvat dit in Vlaanderen de opleiding vorming, begeleiding, arbeidsbemiddeling en competentieontwikkeling.

¹⁴ Normen 1.4.11.a en 1.4.11.b zijn wel van toepassing.

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

Toetsing hoofdnorm 1 Organisatie (algemene indicatoren)

Tijdens de resultatenaudit toetst de Auditor of uw organisatie voldoet aan bovengenoemde Normen door de bedrijfspresentatie op de website van Blik op Werk en uw eigen website te bekijken, documentenonderzoek uit te voeren en navraag te doen onder uw werknemers en eventueel uw klanten. Meer over de resultatenaudit leest u in hoofdstuk 7. Daarnaast kan de naleving van de Normen uit dit hoofdstuk aan de orde komen tijdens een bedrijfsbezoek, een schoolbezoek, het financieel toezicht of een onderzoek door een forensisch accountant.

Mogelijke vrijstelling met NLQF, het Europees kwalificatieraamwerk

Wanneer u de kwalificaties door het Nationaal Coördinatiepunt heeft laten inschalen in een NLQF-niveau, dan kunt u vrijstelling toegekend krijgen voor de algemene indicatoren van het Keurmerk. Er zal in dat geval alleen om de Managementverklaring met bijbehorende VOG en UBO/PEP-registratie gevraagd worden. Deze vrijstelling wordt niet verleend indien u diensten die vallen onder Dienst 11 aanbiedt.

5 Hoofdnorm 2: Resultaten

De Norm 'nakomen afspraken' geeft inzicht in afspraken met zowel uw klanten als met uw opdrachtgevers. U geeft aan of de gemaakte afspraken in de overeenkomst, of het contract over het eindresultaat, of te leveren inspanningen zijn nagekomen. Van alle beëindigde Trajecten moeten gegevens worden aangeleverd¹⁵.

Dienstenindeling

Wanneer u meedoet aan het Keurmerk levert u Diensten aan bijvoorbeeld werkenden, werkzoekenden, cursisten en inburgeraars. Afspraken die de verschillende Keurmerkhouders met opdrachtgevers maken verschillen nogal. Sommige opdrachtgevers vragen alleen om het uitvoeren van een bepaalde activiteit, dit betreft dan een inspanningsafpraak. Wanneer specifiek benoemd wordt welke prestatie u levert, bijvoorbeeld een klant die zijn werk binnen een bepaalde termijn weer hervat dient te hebben, dan betreft dit een Prestatieafpraak. De volgende Diensten worden voor het Keurmerk onderscheiden:

Wanneer u meer Diensten aanbiedt die onder het Keurmerk vallen, levert u voor alle Diensten die uw organisatie levert gegevens aan. Het is dan niet mogelijk om slechts één Dienst te Rapporteren¹⁶. Het onjuist of onvolledig Rapporteren over de uitgevoerde Diensten kan ertoe leiden dat het Keurmerk niet wordt toegekend of wordt ingetrokken.

Hoe wordt de Dienst bepaald?

Om te bepalen welke Dienst van toepassing¹⁷ is, wordt er gekeken naar het einddoel van de dienstverlening. Het kan voorkomen dat bepaalde Diensten deel uitmaken van een andere Dienst. Bijvoorbeeld: een re-integratietraject kan bestaan uit een diagnose (Dienst 3), een sollicitatietraining (Dienst 1) en vervolgens het vinden van werk. Het einddoel is het vinden van werk, dus zijn de Normen van de Dienst 'toeleiden naar werk' (Dienst 9) van toepassing. Wanneer iemand echter alleen een sollicitatietraining volgt, dan is 'scholing en opleiding' (Dienst 1) van toepassing.

Bijstellen doelstellingen

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

Toetsing hoofdnorm 2 Resultaten

Tijdens de resultatenaudit toetst de Auditor of uw organisatie voldoet aan de in dit hoofdstuk opgenomen Normen op basis van de door u aan Blik op Werk aangeleverde Informatie en gegevens, door documentenonderzoek uit te voeren en door navraag te doen onder uw werknemers en eventueel uw klanten. Meer over de resultatenaudit leest u in hoofdstuk 7. Daarnaast kan de naleving van de Normen uit dit hoofdstuk aan de orde komen tijdens één van de andere in hoofdstuk 7 opgenomen Audits.

Norm Transparantie

Bij het leveren van Diensten met een inspanningsverplichting kunt u transparantie-afspraken maken. Het gaat hierbij over afgesloten Trajecten, cursussen en contracten. Prestatieafspraken tellen hier niet in mee.

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

¹⁵ Wanneer de Cliënt, Cursist of Werknemer voor het einde van het traject komt te overlijden, geldt dat het gehele traject niet wordt aangeleverd.

¹⁶ [Het participatiedeel van de Z-route is uitgezonderd en hoeft niet gerapporteerd te worden.](#)

¹⁷ Een contract of traject kan maar onder één Dienst worden gerapporteerd.

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

Hierna leest u alle benodigde informatie over de Normen voor Diensten binnen uw dienstverlening.

Scholing, opleiding en training (Dienst 1)

Omschrijving Dienst 1 'Scholing, opleiding en training'

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

Alle typen opleidingen die een directe relatie hebben met de scope van het Keurmerk vallen onder deze Dienst.¹⁸ Een uitzondering hierop zijn inburgerings- en alfabetiseringscursussen, deze vallen onder Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'.

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

Aanleveren gegevens Dienst 1 'Scholing, opleiding en training'

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

- 3.1.a Het aantal Cursisten dat de cursus heeft afgerond of beëindigd in de betreffende Meetperiode gericht op scholing, opleiding en training.
- 3.1.a.2 Het aantal Cursisten genoemd onder 3.1.a met een Prestatieafspraken.
- 3.1.b Het aantal Cursisten dat de cursus succesvol heeft afgerond in de betreffende Meetperiode.
- 3.1.b.2 Het aantal Cursisten genoemd onder 3.1.b met Prestatieafspraken.
- 3.1.c Het aantal Cursisten met een Prestatieafspraken, genoemd bij 3.1.a.2 dat succesvol had moeten zijn.
- 3.1.d.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.1.a waarvan de Cursist is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.1.d.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 3.1.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.1.e De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 3.1.f Slagingsgarantie Dienst 1.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 1 'Scholing, opleiding en training'

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

Normen en normberekening Dienst 1 'Scholing, opleiding en training'

¹⁸ Er wordt op dit moment aan een instructie voor de Auditoren gewerkt hoe te bepalen welke scholing, opleidingen en trainingen onder Dienst 1 vallen. Mogelijk kan dit tot nadere aanpassing van de opgenomen formulering over Dienst 1 in de handleiding leiden.

- 3.1.1 Het percentage en het aantal succesvol afgeronde contracten in de Meetperiode is inzichtelijk.
- 3.1.2 Het percentage en het aantal contracten waarin een Prestatieafspraken is gemaakt is inzichtelijk.
- 3.1.3 Van alle contracten met een Prestatieafspraken is 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Wanneer u meer heeft gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn.

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

- Norm 3.1.1 $3.1.b + 3.1.b.2$, gedeeld door: $3.1.a + 3.1.a.2$, vermenigvuldigd met 100%
- Norm 3.1.2 $3.1.a.2$ gedeeld door: $3.1.a$, vermenigvuldigd met 100%
- Norm 3.1.3 $3.1.b.2$ gedeeld door $3.1.c$, vermenigvuldigd met 100%

Fysieke/psychologische behandeling/begeleiding (Dienst 2)

Omschrijving Dienst 2 'Fysieke/psychologische behandeling/begeleiding'

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

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

Aanleveren gegevens Dienst 2 'Fysieke/psychologische behandeling/begeleiding'

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

- 3.2.a Het aantal afgeronde en beëindigde Trajecten in de Meetperiode met als einddoel fysieke of mentale begeleiding of behandeling (= aantal personen begeleid/behandeld).
- 3.2.a.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.2.a met een Prestatieafspraken.
- 3.2.b Het aantal succesvol afgeronde Trajecten in de Meetperiode.
- 3.2.b.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.2.b met een Prestatieafspraken.
- 3.2.c Het aantal contracten met een Prestatieafspraken, genoemd bij 3.2.a.2 dat succesvol had moeten zijn.
- 3.2.d.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.2.a waarvan de Cliënt of Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.2.d.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 3.2.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.2.e De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 2 'Fysieke/psychologische behandeling/begeleiding'

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

Normen en normberekening Dienst 2 'Fysieke/psychologische behandeling/begeleiding'

- 3.2.1 Het percentage en aantal afgeronde Trajecten in de Meetperiode is inzichtelijk.
- 3.2.2 Het percentage en aantal Trajecten, waarin een Prestatieafspraken is gemaakt, is inzichtelijk.
- 3.2.3 Van alle Trajecten met een Prestatieafspraken is minimaal 80% van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Wanneer u meer heeft gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn.

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

Norm 3.2.1 3.2.b + 3.2.b2, gedeeld door: 3.2.a + 3.2.a.2, vermenigvuldigd met 100%

Norm 3.2.2 3.2.a.2 gedeeld door: 3.2.a, vermenigvuldigd met 100%

Norm 3.2.3: 3.2.b.2 gedeeld door: 3.2.c, vermenigvuldigd met 100%

Diagnose, onderzoek, loopbaanoriëntatie (Dienst 3)

Omschrijving Dienst 3 'Diagnose, onderzoek, loopbaanoriëntatie'

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

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

Aanleveren gegevens Dienst 3 'Diagnose, onderzoek, loopbaanoriëntatie'

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

3.3.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde onderzoeken en diagnoses.

3.3.b Het aantal in de Meetperiode succesvol afgeronde onderzoeken en diagnoses.

3.3.c De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.

3.3.d.1 Het aantal onderzoeken en diagnoses genoemd onder 3.3.a waarvan de Cliënt of Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

3.3.d.2 Het aantal Opdrachtgevers van onderzoeken en diagnoses genoemd onder 3.3.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 3 'Diagnose, onderzoek, loopbaanoriëntatie'

- Het gaat hier om Trajecten gericht op één persoon.
- Beëindigd/afgerond: de visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering, zoals vastgelegd in het contract, zijn nagekomen. Dit kunt u op verschillende manieren aantonen, bijvoorbeeld via agenda's, plannings, voortgangsrapportages, opleveren eindrapporten, evaluatieformulieren en betalingen.
- De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Arbeidsdeskundig onderzoek i.c.m. spoor-2 traject (binnen meetjaar)	Aanmelden als 1 Traject
Arbeidsdeskundig onderzoek i.c.m. spoor-2 (niet binnen één meetjaar)	Aanmelden als 2 (verschillende) Trajecten in bijbehorend meetjaar

Normen en normberekening Dienst 3 'Diagnose, onderzoek, loopbaanoriëntatie'

3.3.1 Het percentage en aantal succesvol afgeronde onderzoeken in de Meetperiode zijn inzichtelijk.

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

Norm 3.3.1 3.3.b gedeeld door 3.3.a, vermenigvuldigd met 100%

Advisering en onderzoek (Dienst 4)

Omschrijving Dienst 4 'Advisering en onderzoek'

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

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

Aanleveren gegevens Dienst 4 'Advisering en onderzoek'

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

- 3.4.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde contracten met als einddoel advies en onderzoek.
- 3.4.b Het aantal in de Meetperiode succesvol afgeronde contracten.
- 3.4.c De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 3.4.d.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.4.a waarvan de Cliënt is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
 - 3.4.d.1 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 3.4.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Toelichting Dienst 4 'Advisering en onderzoek'

- Het betreft hier het aantal contracten dat is afgesloten tussen de opdrachtgever en uw organisatie.
- Beëindigd/afgerond: de visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering, zoals vastgelegd in het contract, zijn nagekomen. Dit kan op verschillende manieren worden aangetoond, namelijk via agenda's, plannings, voortgangsrapportages, eindrapporten, evaluatieformulieren of betalingen.

Normen en normberekening Dienst 4 'Advisering en onderzoek'

- 3.4.1 Het percentage en het aantal succesvol afgeronde contracten gericht op advies en onderzoek in de Meetperiode zijn inzichtelijk.

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

Norm 3.4.1 = $\frac{3.4.b}{3.4.a} \times 100\%$

Jobcoaching (Dienst 5)

Omschrijving Dienst 5 'Jobcoaching'

Onder deze Dienst verstaan wij alle activiteiten die een arbeidsrelatie proberen te bestendigen. De reden dat begeleiding nodig is, kan diverse oorzaken hebben. De persoon in kwestie is niet in staat om volledig zelfstandig werk te verrichten en heeft hierbij begeleiding nodig of een persoon heeft extra begeleiding nodig om de arbeidsrelatie te bestendigen. Jobcoaching kan zowel plaatsvinden bij een reguliere werkplek als bij een gesubsidieerde werkplek of stageplek.

Aanleveren gegevens Dienst 5 'Jobcoaching'

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

- 3.5.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde jobcoachtrajecten.
- 3.5.b Het aantal Trajecten in de Meetperiode genoemd onder 3.5.a dat succesvol is afgerond.
- 3.5.c.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.5.a waarvan de Cliënt of Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.5.c.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 3.5.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.5.d De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.

Toelichting Dienst 5 'Jobcoaching'

- Bij verlenging van een jobcoachtraject wordt het initiële gedeelte gezien als afgerond en succesvol.
- De periode van de verlenging wordt gezien als nieuw traject.
- De opdrachtgever bepaalt wat een succesvol traject is. Een voorbeeld van succesvol kan zijn dat een Cliënt of Werknemer zijn werk kan voortzetten.
- De volledige versie van het competentieprofiel van NVS Support vindt u op www.nvssupport.nl/documents/competentieprofiel-jobcoach. Een verkorte versie treft u aan in [Bijlage 10](#).

Normen en normberekening Dienst 5 'Jobcoaching'

3.5.1 Het percentage en het aantal succesvolle jobcoach-trajecten per jaar zijn inzichtelijk.

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

Norm 3.5.1 $3.5.b$ gedeeld door $3.5.a$ vermenigvuldigd met 100%

Verzuimbegeleiding (Dienst 6)

Omschrijving Dienst 6 'Verzuimbegeleiding'

Onder deze Dienst vallen alle contracten die uw organisatie sluit met werkgevers rondom verzuimbegeleiding, conform wet- en regelgeving (Wet verbetering poortwachter). Deze Dienst is gericht op organisatieniveau. Dit soort Diensten behorend bij langdurige ziekte en het opstellen van een plan van aanpak vallen NIET onder deze Dienst. Die Trajecten vallen onder de Dienst 8 'Toeleiden naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wet verbetering poortwachter)'.

Aanleveren gegevens Dienst 6 'Verzuimbegeleiding'

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

- 3.6.a Het aantal in de Meetperiode uitgevoerde Trajecten, zowel lopend als afgerond/beëindigd.
- 3.6.b Het aantal Trajecten genoemd onder 3.6.a dat succesvol is afgerond.
- 3.6.c.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.6.a waarvan de Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.6.c.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 3.6.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.6.d De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 6 'Verzuimbegeleiding'

- Binnen deze Dienst worden alleen die Trajecten gerapporteerd waarbij begeleiding van de Werknemer heeft plaatsgevonden en waarbij, in het kader van de begeleiding, contact tussen Werknemer en uw organisatie is geweest.
- Dit geldt ook voor het aanleveren van de contactgegevens van Werknemers ten behoeve van het Tevredenheidsonderzoek. Een voorbeeld is de keuze om alleen Trajecten te Rapporteren die langer dan vier weken hebben gelopen.
- Beëindigd/afgerond: de visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering, zoals vastgelegd in het contract in de Meetperiode zijn nagekomen. Dit kan op verschillende manieren worden aangetoond, namelijk door middel van rapportages of een akkoordverklaring van een opdrachtgever.

Normen en normberekening Dienst 6 'Verzuimbegeleiding'

3.6.1 Inzichtelijk maken van aantal succesvolle Trajecten.

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

Norm 3.6.1 $3.6.b$ gedeeld door $3.6.a$ vermenigvuldigd met 100%

Outplacement (Dienst 7)

Omschrijving Dienst 7 'Outplacement'

Deze Dienstverlening richt zich op het aan het werk houden of zo snel mogelijk weer aan het werk krijgen van werknemers die hun baan hebben verloren of dreigen te verliezen, zonder dat daar een fysieke of mentale klacht aan ten grondslag ligt. Het gaat veelal over reorganisaties. Ook klanten (Werknemers) zelf kunnen voor een outplacementtraject kiezen. Het einddoel is het vinden van een nieuwe dienstbetrekking of het opstarten van een activiteit als zelfstandig ondernemer¹⁹.

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

Aanleveren gegevens Dienst 7 'Outplacement'

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

- 3.7.a Het aantal beëindigde en/of afgeronde outplacementtrajecten.
- 3.7.a.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.7.a met Prestatieafpraak.
- 3.7.b Het aantal Trajecten genoemd onder 3.7.a dat succesvol is afgerond.
- 3.7.b.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.7.b met Prestatieafpraak.
- 3.7.c Het aantal Trajecten genoemd onder 3.7.a.2 dat succesvol had moeten zijn volgens de Prestatieafpraak(-afspraken).
- 3.7.d Het aantal Trajecten genoemd onder 3.7.a waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft ander werk'.
- 3.7.d.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.7.a.2 waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft ander werk'.
- 3.7.e De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 3.7.f.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.7.a waarvan de Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.7.f.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 3.7.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 7 'Outplacement'

- Onder een Prestatieafpraak wordt bijvoorbeeld verstaan een contract met een werkgever, waarin staat vermeld dat 50% van de Werknemers die een outplacementtraject doorloopt een andere baan vindt.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering en het gewenste eindresultaat, zoals vastgelegd in het contract zijn nagekomen. Dit hoeft niet per definitie een andere baan te zijn. Tijdens de Audit moet worden aangetoond dat een traject succesvol is. Dit kan bijvoorbeeld door middel van eindrapporten, evaluatieverslagen of betalingen.
- De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Normen en normberekening Dienst 7 'Outplacement'

- 3.7.1 Het aantal en het percentage succesvol afgeronde outplacementtrajecten zijn inzichtelijk.
- 3.7.2 Het aantal en het percentage outplacementtrajecten afkomstig uit een contract met een Prestatieafpraak zijn inzichtelijk.
- 3.7.3 Van alle contracten met outplacementtrajecten waarbij een Prestatieafpraak is gemaakt, is gemiddeld 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Wanneer u meer dan gemiddeld heeft gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn.
- 3.7.4 Het percentage en aantal outplacementtrajecten met als resultaat ander werk zijn inzichtelijk.

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt de Normen berekend volgens de volgende formules:

- Norm 3.7.1 3.7.b + 3.7.b.2, gedeeld door: 3.7.a + 3.7.a.2, vermenigvuldigd met 100%
- Norm 3.7.2 3.7.a.2 gedeeld door: 3.7.a vermenigvuldigd met 100%
- Norm 3.7.3 3.7.b.2 gedeeld door: 3.7.c, vermenigvuldigd met 100%
- Norm 3.7.4 3.7.d, gedeeld door: 3.7.a, vermenigvuldigd met 100%

¹⁹ Ondernemerscoach als Keurmerkhouders is ook mogelijk.

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

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

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

Opmerking: Binnen Dienst 8 het Keurmerk wordt gesproken over “werkherlevingstrajecten” om zo het onderscheid met de Diensten 7 ‘Outplacement’ en 9 ‘Toeleiden naar werk’ helder te houden. In de praktijk spreken veel Keurmerkhouders over “trajecten in het eerste of tweede spoor” of over “re-integratietrajecten”.

Aanleveren gegevens Dienst 8 'Toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wet verbetering poortwachter)'

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

- 3.8.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde werkherlevingstrajecten.
- 3.8.a.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.8.a.0 met Prestatieafpraak.
- 3.8.b Het aantal Trajecten genoemd onder 3.8.a.0 dat succesvol is afgerond.
- 3.8.b.2 Het aantal werkherlevingstrajecten met een Prestatieafpraak.
- 3.8.c Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde werkherlevingstrajecten met een Prestatieafpraak (van het aantal zoals genoemd bij 3.8.a.2) dat succesvol had moeten zijn volgens de afspraken in het contract.
- 3.8.d Het aantal Trajecten genoemd onder 3.8.a.0 waarbij het resultaat is ‘de deelnemer heeft ander werk’.
- 3.8.d.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.8.a.2 waarbij het resultaat is ‘de deelnemer heeft ander werk’.
- 3.8.e De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 3.8.f.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.8.a waarvan de Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.8.f.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 3.8.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.8.g Uw organisatie geeft aan de werkgever en aan de Werknemer c.q. Opdrachtgever de garantie af, wanneer zij uw adviezen opvolgen, dat zij voldoen aan de in de Wet verbetering poortwachter gestelde inspanningsverplichtingen.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 8 'Toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wet verbetering poortwachter)'

- Een voorbeeld van een Prestatieafpraak is een werkgever die afsprekt dat jaarlijks van alle Werknemers die een eerste- of tweedespoortraject doorlopen ten minste 80% of meer zijn werk heeft hervat binnen de gestelde wettelijke termijnen.
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering en het gewenste eindresultaat, zoals vastgelegd in het contract, zijn nagekomen. Dit hoeft niet per definitie een andere baan zijn.
- Tijdens de Audit moet worden aangetoond dat een traject succesvol is. Dit kan bijvoorbeeld door middel van eindrapporten, evaluatieverslagen of betalingen.
- De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Normen en normberekening Dienst 8 'Toeleiden van werk naar werk vanuit fysieke of mentale beperkingen (Wet verbetering poortwachter)'

- 3.8.1 Het aantal en het percentage succesvol afgeronde werkherlevingstrajecten zijn inzichtelijk.
- 3.8.2 Het aantal en het percentage werkherlevingstrajecten afkomstig uit een contract met een Prestatieafpraak zijn inzichtelijk.

- 3.8.3 Van alle contracten met werkhervattingstrajecten, waarin een Prestatieafspraken is gemaakt, is gemiddeld 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Wanneer er gemiddeld meer is gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn.
- 3.8.4 Het percentage en het aantal werkhervattingstrajecten met als resultaat 'weer aan het werk' zijn inzichtelijk.

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt de Normen berekend volgens de volgende formules:

- Norm 3.8.1 3.8.b + 3.8.b.2, gedeeld door: 3.8.a, vermenigvuldigd met 100%
- Norm 3.8.2 3.8.a.2 gedeeld door: 3.8.a + 3.8.a.2, vermenigvuldigd met 100%
- Norm 3.8.3 3.8.b.2 gedeeld door: 3.8.c, vermenigvuldigd met 100%
- Norm 3.8.4 3.8.d, gedeeld door: 3.8.a, vermenigvuldigd met 100%

Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk (Dienst 9)

Omschrijving Dienst 9 'Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk'

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

Onder het begrip werk wordt verstaan:

- Een arbeidsovereenkomst met een werkgever voor (on)bepaalde tijd.
- Een eigen onderneming²⁰.
- Een gesubsidieerde baan (banen die verkregen worden met ondersteuning van overheidsgeld zoals werkervaringsplek, participatiebaan, voor- of schakeltraject).

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

Aanleveren gegevens Dienst 9 'Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk'

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

- 3.9.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde re-integratietrajecten.
- 3.9.a.2 Het aantal re-integratietrajecten met een Prestatieafspraken.
- 3.9.b Het aantal in de Meetperiode succesvol afgeronde re-integratietrajecten.
- 3.9.b.2 Het aantal re-integratietrajecten met een Prestatieafspraken dat in de Meetperiode succesvol is afgerond
- 3.9.c Het aantal afgeronde en beëindigde re-integratietrajecten in de Meetperiode met een Prestatieafspraken (van het aantal zoals genoemd bij 3.9.a.2) dat succesvol had moeten zijn.
- 3.9.d Het aantal succesvol afgeronde re-integratietrajecten in de Meetperiode, waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft werk gevonden'.
- 3.9.d.2 Het aantal re-integratietrajecten met een Prestatieafspraken.
- 3.9.e De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 3.9.f.1 Het aantal trajecten genoemd onder 3.9.a waarvan de Cliënt is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.9.f.2 Het aantal Opdrachtgevers van trajecten genoemd onder 3.9.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 9 'Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk'

²⁰ Ondernemerscoach als Keurmerkhouders is ook mogelijk.

- Een voorbeeld van een Prestatieafspraken is een mantelovereenkomst met het UWV of gemeente waarbij een bepaald percentage van de kandidaten binnen een bepaalde tijd aan het werk moet zijn (voorheen IRO-trajecten).
- Succesvol houdt in dat alle afspraken over de uitvoering en het gewenste eindresultaat, zoals vastgelegd in het contract, zijn nagekomen. Dit hoeft niet per definitie een andere baan zijn. Tijdens de Audit moet worden aangetoond dat een traject succesvol is. Dit kan bijvoorbeeld door middel van eindrapporten, evaluatieverslagen of betalingen. De visie van de opdrachtgever is hierbij leidend.

Normen en normberekening Dienst 9 'Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk'

- 3.9.1 Het aantal en percentage succesvol afgeronde re-integratietrajecten zijn inzichtelijk.
- 3.9.2 Het aantal en percentage re-integratietrajecten afkomstig uit een contract met een Prestatieafspraken is inzichtelijk.
- 3.9.3 Van alle contracten met re-integratietrajecten waarbij een Prestatieafspraken is gemaakt, is gemiddeld 80% of meer van de afgesproken prestatie gerealiseerd. Wanneer u gemiddeld meer heeft gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn²¹.
- 3.9.4 Het percentage en aantal re-integratietrajecten met als resultaat 'werk' zijn inzichtelijk.

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt de Normen berekend volgens de volgende formules:

- Norm 3.9.1 $3.9.b + 3.9.b.2$, gedeeld door: $3.9.a + 3.9.a.2$, vermenigvuldigd met 100%
- Norm 3.9.2 $3.9.a.2$, gedeeld door: $3.9.a$, vermenigvuldigd met 100%
- Norm 3.9.3 $3.9.b.2$, gedeeld door $3.9.c$, vermenigvuldigd met 100%
- Norm 3.9.4 $3.9.d$, gedeeld door: $3.9.a$, vermenigvuldigd met 100%

Sociale activering en participatie (Dienst 10)

Omschrijving Dienst 10 'Sociale activering en participatie'

Deze Dienst is erop gericht om mensen in een sociale achterstandspositie inzicht te verschaffen in de eigen mogelijkheden en om hen te helpen deze mogelijkheden verder te ontwikkelen en te benutten, zodat zij beter in staat zijn om te participeren in de samenleving. Daarnaast kan het doel zijn om de Cliënt meer uitzicht op betaald werk te geven zodat de Cliënt in de toekomst kan instromen in een traject, zoals bedoeld onder Dienst 9 'Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk'. Alle Trajecten van het UWV die vallen onder 'Modulaire Re-integratiediensten' vallen onder deze Dienst.

Voorbeelden van dit type dienstverlening zijn:

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

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

- Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), financiering vanuit de gemeente.
- Zvw (Zorgverzekeringswet), bekostiging vanuit DBC's (Diagnose-behandelcombinaties), gaat via de zorgverzekering.
- Wlz (Wet langdurige zorg), voor mensen die langdurige zorg nodig hebben.
- Ggz-instellingen die de IPS-methodiek toepassen voor het begeleiden van cliënten naar werk.

²¹ Om de mogelijke nadelige effecten van meten op uitstroom te compenseren, een tweearig contract heeft in het eerste jaar vaak meer succesvolle afrondingen dan in het tweede jaar, zal bij de beoordeling van de Normen ook naar de resultaten van het voorgaande jaar worden gekeken. Dit is een taak van de Auditor.

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

- Onbepaalde duur: over Trajecten van onbepaalde duur wordt aan het einde van elke Meetperiode gerapporteerd en de tevredenheid van de betrokkenen gemeten. Het traject moet wel ten minste drie maanden in de lopende Meetperiode hebben geduurd. Daarnaast wordt er na afloop van een traject van onbepaalde duur over het traject gerapporteerd en de tevredenheid van betrokkenen gemeten.
- Bepaalde duur: over Trajecten van bepaalde duur wordt alleen na afloop van het traject gerapporteerd en alleen na afloop van het traject gaan betrokkenen op voor het Tevredenheidsonderzoek.

Aanleveren gegevens Dienst 10 'Sociale activering en participatie'

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

- 3.10.a Het aantal in de Meetperiode afgeronde en beëindigde Trajecten, vermeerderd met het aantal lopende Trajecten van onbepaalde duur met als einddoel sociale activering en/of participatie.
- 3.10.a.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.10.a met Prestatieafspraken.
- 3.10.b Het aantal Trajecten genoemd onder 3.10.a dat succesvol is afgerond, vermeerderd met het aantal Trajecten van onbepaalde duur dat succesvol wordt uitgevoerd.
- 3.10.b.2 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.10.b met Prestatieafspraken.
- 3.10.c Het aantal Trajecten genoemd onder 3.10.a.2 dat succesvol had moeten zijn volgens de Prestatieafspraken(-afspraken).
- 3.10.d Het aantal Trajecten genoemd onder 3.10.a.0 waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft werk'.
- 3.10.d.2 Het aantal Trajecten met een Prestatieafspraken.
- 3.10.e De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaaromzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 3.10.f.1 Het aantal Trajecten genoemd onder 3.10.a waarvan de Cliënt is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.10.f.2 Het aantal Opdrachtgevers van Trajecten genoemd onder 3.10.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Toelichting aanleveren gegevens Dienst 10 'Sociale activering en participatie'

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

Toelichting bij het gebruik van participatieladders en/of activeringsladders

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

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

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

Voorbeeld 2: Als de Opdrachtgever heeft aangegeven dat de Cliënten uit een zeker contract per jaar gemiddeld ten minste twee treden moeten stijgen, dan zijn er meer cijfermatige combinaties mogelijk. Bij een groep van 100 is het uiteindelijke doel dan om tot +200 netto opwaartse bewegingen te komen. De Norm voor het Keurmerk bedraagt weer 80% hiervan = 160. Een uitkomst die net aan de (Keurmerk) Norm voldoet is bijvoorbeeld 10 Cliënten 1 trede gezakt (-10), 20 Cliënten onveranderd (0), 40 Cliënten 2 treden gestegen (+80) en 30 Cliënten 3 treden gestegen (+90) = -10+0+80+90= 160.

Normen en normberekening Dienst 10 'Sociale activering en participatie'

- 3.10.1 Het aantal en het percentage succesvol afgeronde sociale activeringstrajecten zijn inzichtelijk.
- 3.10.2 Het aantal en percentage afgeronde en beëindigde sociale activeringstrajecten afkomstig uit een contract met een Prestatieafspraken zijn inzichtelijk.
- 3.10.3 80% van de Trajecten met een Prestatieafspraken is succesvol afgerond. Wanneer u gemiddeld meer heeft gepresteerd dan afgesproken, kan de score hoger dan 100% zijn.
- 3.10.4 Het percentage en aantal afgeronde sociale activeringstrajecten met als resultaat 'werk' zijn inzichtelijk.

Op basis van de aangeleverde gegevens wordt de Normen berekend volgens de volgende formules:

Norm 3.10.1 3.10.b + 3.10.b.2, gedeeld door: 3.10.a + 3.10.a.2, vermenigvuldigd met 100%

Norm 3.10.2 3.10.a.2, gedeeld door: 3.10.a, vermenigvuldigd met 100%

Norm 3.10.3 3.10 b.2, gedeeld door: 3.10.c vermenigvuldigd met 100%

Norm 3.10.4 3.10.d, gedeeld door: 3.10.a, vermenigvuldigd met 100%

Inburgeringscursussen en duale trajecten (Dienst 11)

Omschrijving Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

Onder deze Dienst vallen alle contracten waarbij uw organisatie activiteiten verricht die tot doel hebben om inburgeraars²² 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. De volgende activiteiten vallen hieronder:

- Cursus Nederlands als tweede taal (Cursus NT2): door een cursusinstituting aangeboden NT2-lessen, waaronder alfabetiseringsonderwijs en de cursussen KNM, met als doel te voldoen aan de inburgeringsplicht.
- Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA): door een cursusinstituting aangeboden cursus die de inburgeringsplichtige inzicht geeft in de Nederlandse arbeidsmarkt en wat de mogelijkheden hierbinnen zijn.
- Alfabetiseringscursus: door een cursusinstituting aangeboden cursus die een inburgeringsplichtige in staat stelt te leren lezen en schrijven in het Latijns schrift. Na het behalen van de alfabetiseringscursus kan men doorstromen naar de Cursus NT2.

Binnen Dienst 11 gaat het zowel om cursussen die gemeenten inkopen, voor één Cursist of meerdere Cursisten in een collectief contract, als om cursussen die door een inburgeraar zelf worden ingekocht en die eventueel via een DUO-lening worden bekostigd.

Blik op Werk en leerroutes Wi2021

Zoals in de 'Aanvullende inleiding voor Dienst 11 Inburgeringscursussen en duale trajecten' aangegeven, zijn er in het nieuwe stelsel drie leerroutes, namelijk de Onderwijsroute, de B1-route en de Z-route. Blik op Werk is verantwoordelijk voor het toezicht op taalaanbieders die de Cursus NT2 aanbieden in zowel de B1-route als de Z-route.

²² Zij die inburgeringsplichtig zijn of vrijwillig aan de inburgeringsplicht willen voldoen.

- **B1-route:** De B1-route is gericht op het behalen van de taalexamens voor lezen, luisteren, schrijven en spreken op B1-niveau. Daarnaast dienen Cursisten ook te voldoen aan KNM, PVT en MAP. Indien een Cursist niet in staat is om de taalexamens te halen op B1-niveau is het onder voorwaarden mogelijk (op onderdelen) af te schalen naar A2-niveau. Afschalen is uitsluitend bedoeld voor inburgeringsplichtigen van wie na aanzienlijke inspanning duidelijk is dat het niet realistisch is om binnen de termijn van drie jaar (op alle onderdelen) te voldoen aan het B1-niveau. Van deze aanzienlijke inspanning is sprake na minimaal 600 gevolgde lessen bij een taalaanbieder met het Blik op Werk Keurmerk.
- **Z-route:** 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. Deze route is bedoeld voor Cursisten voor wie de B1-route en Onderwijsroute niet haalbaar zijn. Het betreft cursisten met een lagere leerbaarheid waarbij de focus ligt op zelfredzaamheid, activering, participatie en het leren van de taal op een lager niveau. Cursisten in de Z-route volgen verplicht 800 uur NT2-lessen en voor asielstatushouders bevat de Z-route tevens een verplicht participatiedeel. Dit zijn 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. In de Z-route worden geen examens afgelegd, maar deze route wordt afgesloten met een eindgesprek.

Leeswijzer Handleiding 2022

Vanaf 1 januari 2022 zijn er verschillende groepen inburgeraars met verschillende regels en verplichtingen die voortvloeien uit de Wi2013 en de Wi2021. Ongeacht onder welk inburgeringsstelsel de Cursisten vallen, de Handleiding 2022 geldt voor alle taalaanbieders die beschikking hebben over het (Aspirant)-Blik op Werk Keurmerk.

Er zijn bepalingen die specifiek van toepassing zijn op lessen die worden aangeboden aan een bepaalde groep Cursisten. Om dit voor u zo werkbaar en duidelijk mogelijk te maken, is ervoor gekozen om met verschillende kleuren te werken, namelijk:

Zwart: deze normen/bepalingen gelden voor alle groepen Cursisten.

Groen: deze normen/bepalingen gelden enkel voor de Cursisten die onder de Wi2013 vallen (zowel asielstatushouders als gezins- en overige migranten).

Blauw: deze normen/bepalingen gelden in beginsel voor alle Cursisten (asielstatushouders, gezins- en overige migranten) die onder de Wi2021 vallen. In enkele gevallen zal er een andere bepaling gelden voor asielstatushouders en/of gezins- en overige migranten. Dit wordt dan in de norm/bepaling specifiek genoemd.

Wat valt niet onder het toezicht van Blik op Werk?

In de Wi2021 zijn een aantal onderdelen/routes die niet onder het toezicht van Blik op Werk vallen:

- De Onderwijsroute
- Het participatiedeel van de Z-route²³
- MAP en PVT in Z-route en de B1-route

Toezicht van Blik op Werk en de Onderwijsroute

Opleidingen van onderwijsinstellingen die onder toezicht staan van de Inspectie van het Onderwijs behoeven niet voor het Keurmerk te worden aangeleverd. Als deze scholen ook onderwijs aanbieden aan asielstatushouders en/of gezins- en overige migranten in de B1-route of de Z-route en/of Cursisten Wi2013 geldt dat uw dienstverlening aan Cursisten uit de B1-route, de Z-route en/of aan Cursisten Wi2013 wel onder Dienst 11 van het Keurmerk valt. U dient tijdens een audit desgevraagd te kunnen aantonen en voor de auditor inzichtelijk te kunnen maken, op basis van bewijsstukken, welke Cursisten vallen onder de Onderwijsroute.

Alfabetiseringscursussen (enkel van toepassing voor Cursisten die vallen onder de Wi2013)

De Cursist kan nog niet lezen en schrijven en heeft hierdoor nog niet het startniveau om te kunnen beginnen met de inburgeringscursus. Gedurende deze cursus worden alle onderdelen die noodzakelijk zijn

²³ Inclusief PVT en MAP.

aangeboden: Nederlands lezen, schrijven, spreken en luisteren. Er zal voor deze cursussen niet om examenresultaten gevraagd worden. Voor deze cursussen dienen wel gegevens te worden aangeleverd.

Leerprofielen (enkel verplicht voor Cursisten die vallen onder de Wi2013)

Voor de cursussen met het doel om Cursisten voor te bereiden op het inburgeringsexamen of het staatsexamen NT2 zijn verschillende leerprofielen. Het bepalen van het leerprofiel gebeurt op basis van competenties, vaardigheden en het kennisniveau van de individuele Cursisten op het moment dat hij of zij zich meldt voor de inburgeringscursus. Voor anderstaligen gaat het om het niveau van competenties, vaardigheden en kennis die hij/zij in zijn/haar in eigen land of in zijn/haar eigen taal heeft bereikt. Het NT2-niveau zegt niets over het leerprofiel.

1. **Analfabeten of anders geletterden:** dit betreft de groep Cursisten die niet of nauwelijks kan lezen en/of schrijven of 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.

Leerprofiel en leerbaarheid bepalen middels de intake-toets en verlengde intake-toets (enkel verplicht voor Cursisten die vallen onder de Wi2013)

U bent verplicht bij iedere Cursist, voorafgaande aan de start van de cursus, een intake-toets en indien nodig een verlengde intake-toets af te nemen. Deze toetsen dienen te worden nagekeken door een bevoegd NT2-docent. Op deze manier is het inzichtelijk op welk niveau de Cursist instroomt. De Cursist krijgt deze inburgeringscursus op zijn of haar niveau aangeboden. Wanneer er tijdens de cursus, door middel van een verlengde intake-toets, een ander niveau geconstateerd wordt, dan dient u de Cursist onder te brengen in een groep die wel aansluit op zijn of haar taalniveau. Voor de intake-toets gebruikt u een standaardtoets (van CITO, Bureau ICE of Uitgeverij Boom²⁴). De toegepaste intake-toets kan onafhankelijk herhaalbaar uitgevoerd worden. U bewaart de afgenomen toets in het dossier van de inburgeraar. Enkel een gesprek of een inschatting van de docent is niet voldoende als intake-toets. Uw organisatie legt de resultaten van deze verlengde intake-toets samen met de mogelijke oorzaak duidelijk vast in het dossier. Daarnaast dienen de gevolgen voor uw organisatie en de Cursist duidelijk te zijn. Dit kan een aanvulling op het contract zijn, door beide partijen ondertekend.

Cursus/les en groepsgrootte

Van een inburgeringscursus of een -les (zowel als deze fysiek als wanneer deze op afstand wordt gegeven) is sprake indien een bijeenkomst voor één of meer personen wordt georganiseerd onder directe begeleiding van een docent waarbij stof wordt aangeboden die voorbereid op of toeleidt naar het inburgerings- of staatsexamen.

Een groep (ongeacht of deze fysiek of op afstand wordt gegeven) mag niet groter zijn dan:

Cursisten Wi2013

1. 20 Cursisten bij een ONA-cursus of een cursus/het cursusonderdeel KNM.
2. 12 Cursisten bij een alfabetiseringscursus. In het geval van een combinatiegroep waarin tevens alfabetiseringslessen worden gegeven geldt ook de maximale groepsgrootte van 12 Cursisten.
3. 20 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 12 cursisten worden geplaatst (met een maximum van 20 cursisten).

B1-route Wi2021

Voor de B1-route geldt een maximale groepsgrootte van 20 Cursisten.

²⁴ Gevalideerde toetsen van universitaire talentcentra voldoen ook.

Z-route Wi2021

Voor de Z-route geldt voor de Cursus NT2 een maximale groepsgrootte van 12 Cursisten.

Voor een groep die uit een combinatie van Cursisten uit bovengenoemde groepen bestaat geldt een maximale groepsgrootte waarbij de groep met het laagste aantal cursisten leidend is.

Voorbeelden:

- *Een groep bestaat uit 8 cursisten uit de B1-route en 6 Cursisten Wi2013 die A2-lessen volgt. De groep bestaat dus uit 14 cursisten. Dit is toegestaan, want de maximale groepsgrootte is 20 cursisten.*
- *Een groep bestaat uit 10 Cursisten Wi2013 met het leerprofiel analfabeet en 10 cursisten uit de Z-route. De groep bestaat dus uit 20 cursisten. Dit is niet toegestaan, want de maximale groepsgrootte voor de Z-route is 12 cursisten en mag daarom niet worden overschreden.*
- *Een groep voor KNM bestaat uit 12 cursisten met leerprofiel analfabeet uit de Wi2013 en 8 cursisten uit de B1-route. De groep bestaat dus uit 20 cursisten. Dit is toegestaan want voor KNM in de B1-route en de Wi2013 geldt een maximale groepsgrootte van 20 cursisten.*
- *Een groep die bestaat uit zowel cursisten uit de B1- als de Z-route mag niet meer dan 12 cursisten bedragen.*

Afstandsonderwijs

Voor het lesgeven middels Afstandsonderwijs gelden specifieke eisen. Onder Afstandsonderwijs wordt verstaan: een aanbod van een taalaanbieder waarbij Cursisten onder directe begeleiding en aanwezigheid van een docent uitsluitend en/of aanvullend²⁵ op afstand les krijgen, bijvoorbeeld lessen via digitale media (zoals via Skype of een online leeromgeving) waarbij het Afstandsonderwijs dusdanig is geregeld/vormgegeven dat er sprake is van gelijkwaardig onderwijs ten opzichte van Klassikaal onderwijs. Hiervoor verwijzen we u onder andere naar de tips van ITTA, zoals opgenomen in **Bijlage 15B**. 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.

Voor Afstandsonderwijs gelden de volgende specifieke eisen²⁶:

- Afstandsonderwijs dient op die manier geregeld/vormgegeven te worden dat er sprake is van gelijkwaardig onderwijs ten opzichte van klassikaal onderwijs en te voldoen aan de richtlijnen van ITTA, zoals opgenomen in [Bijlage 15B](#).
- Wanneer u Afstandsonderwijs aanbiedt, dan dient u hiervan melding te maken bij *Blik op Werk*. Dit kunt u doorgeven via dienstverlener@blikopwerk.nl. Het niet melden kan tot schorsing van het Keurmerk leiden.
- **Het is niet toegestaan om Afstandsonderwijs aan te bieden aan analfabeten.**
- **U wordt dringend afgeraden om het leerprofiel lager opgeleid Afstandsonderwijs te laten volgen.**
- Wanneer u Afstandsonderwijs aanbiedt dient u voor ieder opleidingsniveau aan de slagingspercentages te voldoen. Indien u op één of meer slagingspercentages onder de Norm heeft gescoord zal *Blik op Werk* u geen mogelijkheid tot herstel bieden.
- Tijdens de inspectie door ITTA wordt ook de kwaliteit van Afstandsonderwijs beoordeeld.
- **Uren die middels Afstandsonderwijs worden aangeboden tellen niet mee voor ontheffing van de inburgeringsplicht en verlenging van de inburgeringstermijn of de 64-uursverklaring van ONA.**

²⁵ Indien sprake is van een combinatie van afstandsonderwijs en klassikaal onderwijs wordt dit ook wel hybride onderwijs genoemd.

²⁶ Bij het uitbrengen van deze Handleiding gelden in verband met de beperkende maatregelen wegens het coronavirus afwijkende regels voor het aanbieden van Afstandsonderwijs. Deze afwijkende regels kunt u terugvinden in de servicedocumenten van het Ministerie van SZW, welke u onder andere terug kunt vinden op onze website. Van de in de servicedocumenten van het Ministerie van SZW opgenomen mogelijkheden kunt u enkel gebruik maken zolang de servicedocumenten geldig zijn en enkel en alleen als u voldoet aan de voorwaarden zoals omschreven in de servicedocumenten.

Afstandsonderwijs in de B1-route

In de B1-route is het toegestaan om door de Cursist gevolgde uren Afstandsonderwijs mee te laten tellen voor de urenverplichtingen die volgen uit de Wi2021 onder de volgende voorwaarden:

- Er dient sprake te zijn van een hybride vorm van onderwijs. Dit betekent concreet dat er sprake dient te zijn van een combinatie van Klassikaal onderwijs en Afstandsonderwijs.
- Minstens 50% van de uren dient Klassikaal onderwijs te zijn.
- Afstandsonderwijs dient op die manier geregeld/vormgegeven te worden dat er sprake is van gelijkwaardig onderwijs ten opzichte van Klassikaal onderwijs.

Voorbeeld:

- *Een groep bestaat uit 10 cursisten uit de B1-route en 10 cursisten uit Wi2013 met het leerprofiel hoog opgeleid. Het is toegestaan om deze groep Afstandsonderwijs aan te bieden. Enkel de uren van de 10 cursisten uit de B1-route mogen meetellen. Vanzelfsprekend mogen de uren enkel meetellen indien er wordt voldaan aan de hierboven genoemde specifieke eisen.*

Afstandsonderwijs in de Z-route

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

ONA

Een examenonderdeel voor het inburgeringsexamen is Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA). Deze ONA-cursus bestaat uit theorie- en praktijkuren.

Deelgenomen uren ONA. Deze bestaan uit:

- Theorie-uren
- Praktijkuren
- Uren opstellen portfolio/resultaatkaarten

Voor de lesuren en de uren voor het opstellen van het portfolio geldt dat dit daadwerkelijk, aantoonbaar middels presentielijsten, deelgenomen lesuren zijn, waarbij de uren die buiten de taalschool zijn gevolgd niet meetellen voor de urenverklaring. Lesuren die onder begeleiding en directe aanwezigheid van een bevoegd ONA-docent op de instelling zijn gevolgd tellen wel mee, ook als tijdens de les ter ondersteuning gebruik is gemaakt van digitale leermiddelen. Lesuren, e-learning²⁷ 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.

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. De aard en de omvang van de praktijkuren moet aantoonbaar zijn. Praktijkuren die in het kader van het ONA-traject zijn gevolgd en waarvan de aard en omvang aantoonbaar zijn, mogen meetellen voor de urenverklaring.

Normen resultaten Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

Binnen deze Dienst voor aanbieders van inburgeringscursussen en duale trajecten worden zes sub-hoofdnormen onderscheiden:

1. Inhoud cursuscontract
2. Wachtijd tot start cursus
3. Doorlooptijd cursussen
4. Slagingspercentages
5. Resultaat collectieve contracten

²⁷ Onder e-learning wordt het bestuderen en/of lezen van leerstof en/of bekijken/beluisteren van video's en/of het maken van opdrachten in een digitale omgeving zonder directe begeleiding van een bevoegd ONA-docent.

6. Toezicht in de klas

Materiële Normen Dienst 11

- 3.11.0.a1 Facturen worden enkel geaccordeerd door de Cursist zelf en pas na afloop van de genoten lessen. Indien er gebruik wordt gemaakt van een DUO-lening, dan wordt de factuur volgens de eisen van DUO opgesteld en ingediend.
- 3.11.0.a2 Facturen of de bijlage behorende bij de facturen van asielstatushouders die aan gemeenten worden gestuurd dienen tenminste de lesdagen en -uren per cursist te bevatten.
- 3.11.0.a3 Facturen voor gezins- en overige migranten worden enkel geaccordeerd door de Cursist zelf en pas na afloop van de genoten lessen. Indien er gebruik wordt gemaakt van een DUO-lening, dan wordt de factuur volgens de eisen van DUO opgesteld en ingediend.
- 3.11.0.b Afgegeven urenverklaringen of urenregistraties voor deelgenomen lessen, afgegeven volgens de eisen van DUO of de gemeente, zijn gebaseerd op daadwerkelijk genoten lessen en zijn in overeenstemming met de aanwezigheidsregistratie.
- 3.11.0.c1 Cursussen waarvan de kosten bij de Cursist met een DUO-lening in rekening zijn gebracht hebben enkel als doel de Cursist voor te bereiden op het inburgerings- of staatsexamen, dan wel zijn gericht op het alfabetiseren van de Cursist.
- 3.11.0.c2 Cursussen voor gezins- en overige migranten waarvan de kosten bij de Cursist met een DUO-lening in rekening zijn gebracht hebben enkel als doel het volgen van een cursus ten behoeve van de vastgestelde leerroute dan wel zijn gericht op het alfabetiseren van de Cursist.
- 3.11.0.e 3.11.0.e Voor Cursisten die voor de financiering van het Cursus NT2 en/of ONA gebruikmaken van een DUO-lening en voor Cursisten die zijn ingedeeld in de Z- of B1-route geldt dat u hen pas Diensten van Dienst 11 mag aanbieden als u de beschikking heeft over het (Aspirant-)Keurmerk.
- 3.11.0.g Uw organisatie voldoet aan de eisen die volgen uit de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen.

3.11.1 Normen cursuscontract

- 3.11.1.1 Voor Cursisten Wi2013 en die een cursus willen volgen ter voorbereiding op het inburgeringsexamen, staatsexamen NT2 of op een andere in de wet voorgeschreven wijze wil voldoen aan de inburgeringsplicht stelt u een cursuscontract op²⁸. U gebruikt hiervoor het modelcontract welke door Blik op Werk is opgesteld.
- 3.11.1.1.a Voor Cursisten Wi2013 dient het complete cursuscontract mondeling in een voor de Cursist begrijpelijke taal te worden besproken alvorens de Cursist deze ondertekent.
- 3.11.1.1.b Voor Cursisten Wi2013 wordt de kostprijs van de cursus niet bepaald door de wijze van financiering.
- 3.11.1.2 Voor Cursisten Wi2021, met uitzondering van de asielstatushouders, die de B1-route of de Z-route volgen stelt u een cursuscontract op²⁹. U gebruikt hiervoor het modelcontract welke door Blik op Werk is opgesteld.
- 3.11.1.2.a Voor Cursisten Wi2021, met uitzondering van de asielstatushouders, die de B1-route of de Z-route volgen dient het complete cursuscontract mondeling in een voor de Cursist begrijpelijke taal te worden besproken alvorens de Cursist deze ondertekent.
- 3.11.1.2.b Voor Cursisten Wi2021, met uitzondering van de asielstatushouders, die de B1-route of de Z-route volgen wordt de kostprijs van de cursus niet bepaald door de wijze van financiering.
- 3.11.1.3 U dient voor alle Cursisten vast te leggen of zij wel of geen toestemming verlenen om gegevens uit te wisselen met Panteia die het Tevredenheidsonderzoek uitvoert³⁰.

Digitaal ondertekenen cursuscontract (niet toegestaan voor asielstatushouders)

²⁸ Een toelichting/nadere eisen ten aanzien van het aanleveren van gegevens betreffende het cursuscontract treft u aan in [Bijlage 17](#).

²⁹ Een toelichting/nadere eisen ten aanzien van het aanleveren van gegevens betreffende het cursuscontract treft u aan in [Bijlage 17](#).

³⁰ Deze toestemming is opgenomen in het model cursuscontract. Voor Cursisten Wi2021 die geen gebruikmaken van het model cursuscontract dient u de toestemming op een andere schriftelijke wijze vast te leggen.

Het digitaal laten ondertekenen van het cursuscontract door de cursisten is slechts in een beperkt aantal gevallen toegestaan én enkel indien aan de voorwaarden is voldaan. Gezins- en overige migranten mag u in principe het cursuscontract digitaal laten ondertekenen. U dient in dat geval wel gebruik te maken van een geavanceerde handtekening (AES) of een gekwalificeerde handtekening (QES). Het digitaal laten ondertekenen van het cursuscontract door een gezins- of overige migrant met het leerprofiel analfabeet is niet toegestaan.

Het digitaal laten ondertekenen van een cursuscontract door asielmigranten is vooralsnog niet toegestaan. Dit in verband met de kwetsbaarheid van deze doelgroep en de (doorgaans) afwezigheid van (voldoende) kennis van de Nederlandse taal en samenleving.

Onderaanneming/inzet derden

Indien u bij de uitvoering van uw werkzaamheden gebruikmaakt van een derde (bijvoorbeeld een softwarebedrijf, een organisatie die de cursistenadministratie regelt) om uw werkzaamheden (geheel of gedeeltelijk) uit te voeren, bent u verantwoordelijk voor de naleving van de Normen door de onderaannemer/derde. Voorts zult u het, indien de vergoeding die u aan deze derde betaald meer dan 5% van uw omzet bedraagt, Blik op Werk mogelijk moeten maken om de naleving van de Normen bij en door deze derde te controleren. Hiervoor heeft u in de hoofdregel twee opties:

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

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

Indien u (een deel van) de cursus NT2 laat verzorgen/uitvoeren door een andere onderneming, dan dient u er zorg voor te dragen dat deze beschikt over een eigen (niet geschorst) Keurmerk en dat deze onderneming de werkzaamheden conform alle Normen uitvoert³¹.

- 3.11.1.c Indien u bij de uitvoering van uw werkzaamheden gebruik heeft gemaakt van onderaannemers/derden, heeft u enkel gebruikgemaakt van onderaannemers/derden die voldoen aan de voorwaarden voor de inzet van een onderaannemer/derde, zoals hierboven beschreven.

3.11.2 Wachtijd tot start cursus Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

Middels de Norm 'wachtijd tot start cursus' wordt vastgesteld of uw organisatie afspraken met betrekking tot de wachtijd tot de start van een cursus met de gemeente, een andere Opdrachtgever en/of Cursist, nakomt.

Aanleveren gegevens Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

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

- 3.11.2.a Het totaal aantal Cursisten dat is aangemeld om tijdens de Meetperiode met de cursus te beginnen.
- 3.11.2.b Het aantal Cursisten van 3.11.2.a dat zelfmelder is.
- 3.11.2.c Het aantal Cursisten van 3.11.2.a waarvoor de cursus in de Meetperiode is gestart.
- 3.11.2.d Het aantal Cursisten van 3.11.2.a voor wie afspraken zijn gemaakt over de maximale tijd tussen aanmelding en start van de eerste activiteit.
- 3.11.2.e Aantal Cursisten van 3.11.2.d waarvoor de activiteit ook daadwerkelijk is gestart binnen de afgesproken tijd.

³¹ Deze bepaling is niet van toepassing op de docent werkzaam als zzp'er, hierop is Norm 1.4.11 van toepassing.

- 3.11.2.f De omzet die op deze Dienst is gemaakt. Dit mag de jaarmzet over het afgelopen boekjaar zijn.
- 3.11.2.g U geeft aan of uw organisatie een Slagingsgarantie afgeeft voor het behalen van een examen. (zie [Bijlage 11](#)).

Inhoudelijke verplichtingen specifiek voor inburgeringscursussen

3.11.2.h U heeft aantoonbaar een inzichtelijke registratie van de aanwezigheid van Cursisten. Op deze registratie neemt u in ieder geval de volgende gegevens op:

- Naam Cursist
- Soort les en interne groepsaanduiding
- Locatie
- Afstands- of klassikaal onderwijs
- Tijdstip aanvang en einde van de les
- Docent

Deze registratie wordt vormgegeven per klas/groep en in elke les geparafeerd door alle aanwezige Cursisten. De docent zet elke les een handtekening onder de lijst waarmee de docent bevestigt dat de Cursisten aanwezig waren. Wanneer een docent en de Cursisten unieke inloggegevens hebben, dan mag de aanwezigheid ook digitaal geregistreerd worden.³² Een digitale aanwezigheidsregistratie dient tevens aan bovenstaande eisen te voldoen en dient eveneens de systematiek van ondertekenen te hanteren zoals die hierboven is omschreven.

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

3.11.2.j Intaketoets en eventuele verlengde intaketoets van Cursisten zitten aantoonbaar in het dossier.

3.11.2.k U houdt aantoonbaar een inzichtelijke registratie bij van alle ingeplande lessen (een cursusplanning). Op deze cursusplanning neemt u in ieder geval de volgende gegevens op:

- Locatie
- Datum (dag en tijdstip) van de les
- Interne groepsaanduiding, wat voor soort les het betreft; niveau en klassikaal of online
- Naam docent
- Namen van de cursisten per les

3.11.2.l De cursusplanning dient vier keer per jaar, of vaker indien een nieuwe cursus start, te worden verstrekt aan *Blik op Werk*³³.

3.11.2.m Er dient een algemeen onderwijsplan (niet per cursist individueel) voorafgaand aan het cursusjaar³⁴ aanwezig te zijn. Cursisten dienen kennis te kunnen dragen van het onderwijsplan voordat zij starten met de cursus. Het onderwijsplan dient ten minste het volgende te bevatten:

³² Bij het uitbrengen van deze Handleiding gelden in verband met de beperkende maatregelen wegens het coronavirus afwijkende regels voor het aanbieden van Afstandsonderwijs en de aanwezigheidsregistratie bij Afstandsonderwijs. Deze afwijkende regels kunt u terugvinden in de servicedocumenten van het Ministerie van SZW, welke u onder andere terug kunt vinden op onze website. Van de in de servicedocumenten van het Ministerie van SZW opgenomen mogelijkheden kunt u enkel gebruik maken zolang de servicedocumenten geldig zijn en enkel en alleen als u voldoet aan de voorwaarden zoals omschreven in de servicedocumenten.

³³ Voor 1 januari 2022 ontvangt u informatie/instructies hoe u de cursusplanning dient aan te leveren.

³⁴ Dit staat gelijk aan een schooljaar.

- Missie
- Visie
- Doelgroep
- Groepsgrootte per leerprofiel/leerroute
- Samenstelling van de groep (zitten er in een groep meerdere leerniveaus of leerroutes of juist niet)
- Is de groep van start tot eind dezelfde groep of stromen er steeds nieuwe cursisten in
- Uurprijs per cursusuur voor Cursisten³⁵
- Inhoud en lesmethode
- Lesmateriaal
- Studieduur
- Studiebelasting
- Begeleiding
- Examens en diploma
- Eventuele nevenactiviteiten

3.11.2.n De Keurmerkhouders dient zorg te dragen voor onderwijsfaciliteiten die passend zijn voor het onderwijs dat door de Keurmerkhouders wordt aangeboden.

Normen Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

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

Normberekening Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

Norm 3.11.2 3.11.2e/3.11.2d, vermenigvuldigd met 100%

Norm doorlooptijd cursus Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

Middels de Norm 'doorlooptijd cursus' wordt vastgesteld of uw organisatie afspraken met de Cursist en/of gemeente of een andere Opdrachtgever over de doorlooptijd nakomt. Deze Norm wordt naar leerprofiel of leerroute gesplitst.

Toelichting/nadere eisen doorlooptijd cursus Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

- Deze Norm meet of de afspraken over de cursusduur (de doorlooptijd) zijn nagekomen. Er wordt géén onderscheid gemaakt tussen volledig afgeronde totale cursussen en volledig afgeronde deelcursussen.
- Indien het een Cursist betreft die valt onder een (collectief) contract met de gemeente of een andere Opdrachtgever, is het onderliggende contract met deze Opdrachtgever leidend. Gemaakte afspraken met deze Opdrachtgever over de start en het einde van de cursus worden opgenomen in het (cursus)contract.

Aanlevering gegevens doorlooptijd cursus Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

- 3.11.*.3.a Het totaal aantal Cursisten dat is aangemeld om tijdens de Meetperiode met de cursus te beginnen.
- 3.11.*.3.b Aantal cursussen dat is afgerond (alle afgesproken activiteiten zijn uitgevoerd, er is geen sprake van tussentijds afbreken).
- 3.11.*.3.c Aantal cursussen dat is afgerond en waarvoor afspraken waren gemaakt over de doorlooptijd.
- 3.11.*.3.d Aantal cursussen van 3.11.*.3.b dat is afgerond binnen de tijd die met de Cursist of met de gemeente of een andere Opdrachtgever in het (cursus)contract is afgesproken.

* Staat voor leerprofiel en/of leerroute.

Norm

- 3.11.3 Ten minste 80% van de cursussen dat is uitgevoerd, is afgerond binnen de termijn die is overeengekomen.

³⁵ Tarieven voor cursussen die gemeenten inkopen hoeven niet te worden vermeld.

Normberekening doorlooptijd cursus Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

Norm 3.11.3 3.11.3.d, gedeeld door: 3.11.3.c, vermenigvuldigd met 100%.

3.11.4 Slagingspercentage

Per Meetperiode wordt gemeten hoeveel Cursisten zijn opgegaan voor de deexamens van het inburgeringsexamen of het staatsexamen en welk percentage van de deexamens bij de eerste of tweede poging is gehaald. Voor deze Norm dienen er tenminste 5 Cursisten op te zijn gegaan voor een of meerdere deexamens. Voor de volledigheid: slagen bij de eerste of tweede poging is in het kader van het Keurmerk even waardevol.

Norm 3.11.4: Middels deze Norm worden de slagingspercentages van uw organisatie inzichtelijk gemaakt en genormeerd, uitgesplitst naar leerprofielen.

Aanleveren gegevens slagingspercentage

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

3.11.4.a Het aantal Cursisten dat voor een of meerdere deexamens is opgegaan (unieke deexamens; geen pogingen), minimaal 5 NT2-Cursisten bij alleen NT2- of NT2- en ONA-onderwijs of minimaal 5 ONA-Cursisten bij alleen ONA-onderwijs.

Deze Norm wordt naar leerprofiel gesplitst:

3.11.*.4 a Aantal deexamens (exclusief ONA) waarvoor de Cursisten zijn opgegaan ('unieke' deexamens, geen pogingen).

3.11.*.4.b Aantal deexamens genoemd onder 3.11.*.4.a dat bij de eerste of tweede poging met goed gevolg is afgelegd (gehaald).

* Staat voor leerprofiel.

ONA

3.11.*.4.c Aantal ONA-examens (eindgesprekken) waarvoor de Cursisten zijn opgegaan en waarvan het portfolio is goedgekeurd door DUO.

3.11.*.4.d Aantal ONA-examens (eindgesprekken) genoemd onder 3.11.*.4.c dat bij de eerste of tweede poging met goed gevolg is afgelegd (gehaald).

3.11.*.4.e Aantal afgegeven ONA 64-uursverklaringen.

* Staat voor leerprofiel.

Let op:

Er wordt over elk deexamen van elke Cursist gerapporteerd, ongeacht of de cursist het inburgerings- of het staatsexamen heeft afgelegd. Wanneer er in de maand voor het einde van de Meetperiode nog examens uitgevoerd worden, dan kunnen deze laatste examengegevens door de Auditor alsnog worden toegevoegd.

Normen slagingspercentage

3.11.4 De Norm is afgeleid van het langjarige landelijk gemiddelde. Per leerprofiel (analfabeet, laag, middelbaar en hoogopgeleid) moet het behaalde slagingspercentage van uw organisatie ten minste gelijk zijn aan het landelijk gemiddelde minus 5 procentpunt. Het exacte percentage kan bij het opstellen van deze Handleiding nog niet worden gepubliceerd, maar deze zal in april 2021 middels een nieuwsbrief kenbaar worden gemaakt.

Normberekening slagingspercentage

Norm 3.11.4 $3.11.*.4.b + 3.11.*.4.d$, gedeeld door: $3.11.*.4.a + 3.11.*.4.c$, vermenigvuldigd met 100% (per leerprofiel)

Meer informatie over wanneer het slagingspercentage voor het Keurmerk vaststaat, op welke wijze u de slagingspercentages kunt aantonen en hoe te handelen bij een Cursist die zijn afspraken niet nakomt, kunt u lezen in [Bijlage 11](#).

Collectieve contracten

U levert de volgende gegevens aan:

- 3.11.5.a Het totaal aantal afgeronde cursussen binnen collectieve contracten in de Meetperiode.
- 3.11.5.b Het totaal aantal afgeronde cursussen binnen collectieve contracten van het aantal bij 3.11.5.a waarin resultaatafspraken zijn gemaakt over de inburgeringsdoelstelling (slagen voor het examen, opgaan voor examen, module afronden).
- 3.11.5.c Het totaal aantal Cursisten van het aantal bij 3.11.5.b dat, conform de afspraken met de Opdrachtgever, de inburgeringsdoelstelling had moeten behalen.
- 3.11.5.d Het totaal aantal Cursisten van het aantal bij 3.11.5.b dat de inburgeringsdoelstelling heeft behaald.
- 3.11.5.d Het totaal aantal afgeronde cursussen waarin resultaatafspraken zijn gemaakt over de participatiedoelstelling.
- 3.11.5.e Het totaal aantal Cursisten van het aantal bij 3.11.5.e dat, conform de afspraken met de Opdrachtgever, de participatiedoelstelling had moeten behalen.
- 3.11.5.f Het totaal aantal Cursisten binnen de bij 3.11.5.f bedoelde Trajecten (met afspraken over de participatiedoelstelling) dat de participatiedoelstelling heeft behaald.
- 3.11.5.g Het aantal Cursisten dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.11.5.h Het aantal Opdrachtgevers van beëindigde en/of afgeronde cursussen dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Norm 3.11.5. Duale Trajecten en collectieve contracten Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

- 3.11.5.1 Ten minste 80% realiseren van de afspraak over inburgeringsdoelstellingen die met de Opdrachtgever overeengekomen is.
- 3.11.5.2 Ten minste 80% realiseren van de afspraak over participatiedoelstellingen die met de Opdrachtgever/Cursist overeengekomen is.

Toelichting duale trajecten en collectieve contracten

- Een gemeente of andere Opdrachtgever kan voor inburgeraars een (collectief) contract met uw organisatie afsluiten. Het kan daarbij gaan om een collectief contract waarin het opgaan voor of het behalen van het inburgeringsdiploma het doel is, maar ook om een collectief contract waarin duale trajecten zijn afgesproken.
- Binnen collectieve contracten wordt het aantal afgeronde Trajecten (uitstroom) in de Meetperiode aangeleverd en voor dat aantal Trajecten geldt de Norm.
- U levert de gegevens aan over het totaal van alle collectieve contracten en niet voor ieder contract afzonderlijk.
- De berekening van deze Norm gaat alleen over collectieve contracten waarin concrete resultaatafspraken zijn opgenomen over de inburgering en/of de participatie.
- Voor de inburgeringsdoelstelling kan het gaan om het met goed gevolg afronden van modules, het opgaan voor het examen of het behalen van het examen of diploma.
- Als in één contract meerdere afspraken voorkomen, dan wordt alleen de afspraak voor het hoogste doel gerapporteerd, bijvoorbeeld: slagen – opgaan examen – module afronden – participatie.
- Voor de participatiedoelstelling kan het gaan om werk verkrijgen, maatschappelijk meedoen of andersoortige participatie. Bij de berekening wordt hier geen onderscheid aangebracht binnen de participatiedoelstelling.
- Voor deze Norm is het aantal pogingen dat een Cursist nodig heeft om (onderdelen van) het inburgeringsexamen te behalen niet van belang.
- Deze Norm is niet van toepassing op cursussen en Trajecten die u in onderaanneming heeft uitgevoerd of die u in onderaanneming laat uitvoeren.

Aanleveren gegevens duale trajecten en collectieve contracten

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

Collectieve contracten met **inburgeringsdoelstelling**

- 3.11.5.a Het totaal aantal afgeronde Trajecten binnen collectieve contracten in de Meetperiode.
- 3.11.5.b Het totaal aantal afgeronde Trajecten binnen collectieve contracten van het aantal bij punt 3.11.5.a, waarin resultaatafspraken zijn gemaakt over de inburgeringsdoelstelling (slagen voor het examen, opgaan voor examen, module afronden).
- 3.11.5.c Het totaal aantal Cursisten van het aantal bij 3.11.5.b (met afspraken over de inburgeringsdoelstelling) dat, conform de afspraken met de Opdrachtgever, de inburgeringsdoelstelling had moeten behalen.
- 3.11.5.d Het totaal aantal Cursisten van het aantal bij 3.11.5.b (met afspraken over de inburgeringsdoelstelling) dat de inburgeringsdoelstelling heeft behaald.

Trajecten (individueel/collectief) met een **participatiedoelstelling**

- 3.11.5.e Het totaal aantal afgeronde Trajecten waarin resultaatafspraken zijn gemaakt over de participatiedoelstelling.
- 3.11.5.f Het totaal aantal Cursisten van het aantal bij 3.11.5.e (met afspraken over de participatiedoelstelling) dat, conform de afspraken met de Opdrachtgever, de participatiedoelstelling had moeten behalen.
- 3.11.5.g Het totaal aantal Cursisten binnen de bij 3.11.5.f bedoelde Trajecten (met afspraken over de participatiedoelstelling) dat de participatiedoelstelling heeft behaald.

Normberekening duale trajecten en collectieve contracten

Norm 3.11.5.1 3.11.5.d, gedeeld door: 3.11.5.c, vermenigvuldigd met 100%

Norm 3.11.5.2 3.11.5.g, gedeeld door: 3.11.5.f, vermenigvuldigd met 100%

Norm slagingspercentages B1-route Wi2021

De norm en nadere invulling ten aanzien van de slagingspercentages is ten tijde van de publicatie van de Handleiding 2022 nog niet vastgesteld. De definitieve norm, nadere invulling en overige informatie over de slagingspercentages in de B1-route ontvangt u uiterlijk 31 december 2021.

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

Norm 3.11.6 Toezicht in de klas³⁶

- Norm 3.11.6.1 U heeft ten minste eens in de twee jaar de BOWKIT in het kader van het zelfmonitoringsproces ingevuld.
- Norm 3.11.6.2 U heeft een Audit Toezicht in de klas laten uitvoeren. Deze Audit is met minimaal een voldoende afgerond en het oordeel is niet ouder dan 4 jaar.
- Norm 3.11.6.3 Indien bedoelde Audit niet met een voldoende is afgerond heeft u een plan van aanpak opgesteld, welke akkoord is bevonden door de Auditor.
- Norm 3.11.6.4 Indien u een herinspectie heeft laten uitvoeren, is deze met minimaal een voldoende afgerond.

³⁶ Meer over de inspectie Toezicht in de klas kunt u lezen in hoofdstuk 7 onder het kopje 'Toezicht in de klas'.

Duurzame Inzetbaarheid (Dienst 12)

Omschrijving Dienst 12 'Duurzame inzetbaarheid'

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

Aanleveren gegevens Dienst 12 'Duurzame inzetbaarheid'

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

- 3.12.a Dat ieder aangeboden product (interventie) concreet is beschreven en helder schriftelijk is onderbouwd, eventueel wetenschappelijk onderbouwd of bevestigd door een onafhankelijk instituut zoals het RIVM.
- 3.12.b Dat voor ieder product (interventie) een procesbeschrijving beschikbaar is met ten minste de volgende stappen uitgewerkt: voorbereiding, uitvoering, evaluatie en betrekking van het Management en ondernemingsraad.
- 3.12.c Dat de organisatie een visie heeft geformuleerd op het gebied van duurzame inzetbaarheid en deze publiekelijk beschikbaar is.
- 3.12.d Dat iedere Werknemer in een functie, waarvoor een erkend functieprofiel beschikbaar is, ook aan dit functieprofiel voldoet (bijvoorbeeld bedrijfsarts).
- 3.12.e Dat nooit op individueel niveau herleidbare resultaten van onderzoeken in het kader van duurzame inzetbaarheid beschikbaar worden gesteld aan anderen dan het individu zelf.
- 3.12.f Dat ieder individu dat meewerkt aan/gebruikt van een product (interventie) gewezen is op zijn/haar rechten en plichten ten aanzien van de gegevensverwerking door uw organisatie.
- 3.12.g Dat in ten minste 80% van de contracten een concrete meetbare afspraak over de doelstellingen is opgenomen.
- 3.12.h De gemiddelde kosten per interventie per persoon.
- 3.12.i De gemiddelde prijs per interventie per Werknemer³⁷.
- 3.12.j De omzet die op deze Dienst is gemaakt met de in de betreffende Meetperiode afgeronde Trajecten en/of contracten.
- 3.12.k.a Het aantal interventies genoemd onder 3.12.a waarvan de Werknemer is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.
- 3.12.k.b Het aantal Opdrachtgevers van interventies genoemd onder 12.a, dat is aangemeld voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek.

Dienst 13 'Supported Employment'

Omschrijving Dienst 13 'Supported Employment'

Keurmerkhouders die zich bezighouden met alle acties met als einddoel het bieden van Supported Employment. Supported Employment is het ondersteunen van mensen met een (arbeids)beperking of van andere kwetsbare groepen bij het vinden en behouden van betaald werk op de open arbeidsmarkt. Meer informatie over het Supported Employment model leest u in [Bijlage 12](#).

Het Supported Employment model ondersteunt 2 primaire klanten: de werkzoekende en de werkgever.

Aanleveren gegevens Dienst 13 'Supported Employment'

Na het beëindigen van de Meetperiode (1 of 3 jaar³⁸) levert u de volgende gegevens bij Blik op Werk aan:

³⁷ De prijs wordt in eerste instantie niet gepubliceerd op de website van Blik op Werk, deze wordt geïnventariseerd en mogelijk in de toekomst als benchmark gebruikt.

³⁸ In de Nederlandse situatie 1 jaar en in de Belgische situatie 1 of 3 jaar.

- 3.13.1 Het SEQF self-assessment is niet ouder dan 3 jaar, het resultaat is aangeleverd bij Blik op Werk.
- 3.13.2 Een Auditor/assessor plant een afspraak met uw organisatie in. Deze beoordeelt het self-assessment op correctheid, transparantie en volledigheid.

Norm

U heeft voldaan aan 3.13.1. en 3.13.2

Op basis hiervan krijgt u een score binnen het SEQF-model. Vanwege de ontwikkelingsgerichte aanpak van SEQF wordt er vaak een plan van aanpak gemaakt om uw organisatie door te ontwikkelen.

Indien van toepassing kijkt de Auditor in de jaren 2 en 3 of het plan van aanpak wordt uitgevoerd.

De Auditor/assessor gaat vanuit een coachende houding samen met u op zoek naar mogelijke verbeteracties, quick-wins, en/of borgen van resultaten en processen die reeds goed zijn.

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

6. Norm 3: Tevredenheid

Het Keurmerk bestaat niet alleen uit de eerder genoemde Normen, maar heeft als derde hoofdnorm de tevredenheid van Cliënten, Cursisten en/of Werknemers en Opdrachtgevers. Hiervoor hanteert Blik op Werk twee Subnormen: tevredenheid Cliënten, Cursisten en/of Werknemers en tevredenheid Opdrachtgevers. In [Bijlage 13](#) kunt u meer informatie vinden over het Tevredenheidsonderzoek.

2.4.1 Tevredenheid Cursisten, Cliënten en/of Werknemers

De Norm 'tevredenheid Cursisten, Cliënten en/of Werknemers' geeft met een rapportcijfer inzicht in de tevredenheid van de Cursisten, Cliënten en/of Werknemers over de geleverde dienstverlening. Hierbij wordt het totale gemiddelde, maar ook de gemiddelde tevredenheid per Dienst in kaart gebracht.

Normen tevredenheid Cursisten, Cliënten en/of Werknemers

- Cursisten, Cliënten en/of Werknemers geven over alle Diensten gemiddeld ten minste het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening;
- Cursisten, Cliënten en/of Werknemers geven op individuele Diensten gemiddeld ten minste het cijfer 5,5.

Toetsing tevredenheid Cliënten, Cursisten en/of Werknemers

De Auditor valideert het rapport³⁹ door vast te stellen of daadwerkelijk alle Cliënten, Cursisten en/of Werknemers zijn uitgenodigd die hiervoor toestemming hebben gegeven. Wanneer niet alle Cursisten, Cliënten en/of Werknemers toestemming hebben gegeven, controleert de Auditor of vastgelegd is dat zij geen toestemming hebben gegeven. Daarnaast stelt de Auditor het plan van aanpak vast en beoordeelt of de eventuele aanbevelingen van het voorafgaande jaar naar behoren zijn uitgevoerd.

Bij de beoordeling worden de resultaten op individuele Diensten, waarbij minder dan 5 Cliënten, Cursisten en/of Werknemers hebben gerespondeerd, buiten beschouwing gelaten. Wel worden deze resultaten in het eindgemiddelde over alle Cursisten, Cliënten en/of Werknemers over alle Diensten meegenomen. De resultaten blijven in het rapport staan en worden in de online zoekmachine gepubliceerd wanneer aan de publicatienorm is voldaan.

Ervaringen van Cursisten, Cliënten en/of Werknemers (cliëntenaudit)

Indien de respons van het Tevredenheidsonderzoek, ondanks de nodige maatregelen onder de 10%, van de uitgenodigde Cursisten, Cliënten en/of Werknemers en minder dan 40 ingevulde vragenlijsten blijft, dan dient u een cliëntenaudit te laten uitvoeren. Blik op Werk zal u hiertoe in de gelegenheid stellen⁴⁰. Bij de cliëntenaudit worden Cursisten, Cliënten en/of Werknemers persoonlijk of telefonisch benaderd. Het interview wordt afgestemd op de situatie van de Cursisten, Cliënten en/of Werknemers.

Ook bij de cliëntenaudit zullen Cursisten, Cliënten en/of Werknemers over alle Diensten gemiddeld ten minste het cijfer 6,5 of hoger voor de kwaliteit van dienstverlening moeten geven en gemiddeld ten minste het cijfer 5,5 geven op individuele Diensten.

Vrijstelling voor bedrijven met een officiële CEDEO-erkenning

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

³⁹ Indien er sprake is van een driejaarlijkse Audit worden de drie voorliggende jaren gecontroleerd.

⁴⁰ Indien u wel de responsnorm heeft behaald, kunt u er toch ook voor kiezen om een cliëntenaudit uit te laten voeren.

2.4.2 Tevredenheid Opdrachtgevers

Naast de tevredenheid van Cliënten, Cursisten en/of Werknemers, is ook de tevredenheid van Opdrachtgevers van belang. De Norm 'tevredenheid Opdrachtgevers' geeft door middel van een rapportcijfer inzicht in welke mate Opdrachtgevers tevreden zijn over de geleverde dienstverlening. De Norm 'tevredenheid Opdrachtgevers' is niet van toepassing op Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'.

Normen tevredenheid Opdrachtgevers

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

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

Toetsing tevredenheid Opdrachtgevers

De Auditor valideert het rapport door vast te stellen of daadwerkelijk alle Opdrachtgevers zijn uitgenodigd. Daarnaast stelt de Auditor het plan van aanpak vast en hij/zij beoordeelt of de aanbevelingen van het voorafgaande jaar naar behoren zijn uitgevoerd.

2.4.3 Verbeteracties Tevredenheidsonderzoek en cliëntenaudit alle diensten met uitzondering van Dienst 11

Wanneer uit het rapport van het Tevredenheidsonderzoek (de twee subnormen) of de cliëntenaudit blijkt dat Normen in negatieve zin afwijken van de Norm of er klachten en suggesties van Cliënten, Cursisten en/of Werknemers en/of Opdrachtgevers zijn, stelt u een plan van aanpak met verbeterpunten op. Deze wordt vervolgens door de Auditor goedgekeurd. In de opvolgende Meetperiode voert u dit plan naar tevredenheid van de Auditor uit.

Norm: Het plan van aanpak dat is opgesteld bij de resultatenaudit in de voorgaande Meetperiode, heeft u uitgevoerd in de opvolgende Meetperiode.

2.4.4 Afwijkingen norm Tevredenheidsonderzoek en cliëntenaudit - Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

Het voldoen aan de Norm 2.4.1 ten aanzien van het Tevredenheidsonderzoek betreft een Materiële norm. Blik op Werk dient bij het niet behalen van deze norm, in beginsel, over te gaan tot Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk. In het geval van het niet behalen van deze norm stelt Blik op Werk u eerst in de gelegenheid een plan van aanpak op te stellen, Blik op Werk gaat niet direct tot Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk over. U krijgt een termijn van 4 weken voor het indienen van het plan van aanpak. Uiterlijk vier weken na ontvangst wordt het plan van aanpak beoordeeld. De beoordeling van uw plan van aanpak en de mate waarin de Norm tevredenheid is geschonden bepalen of er al dan niet onmiddellijk tot schorsing wordt overgegaan en de eventuele duur van de Schorsing. Bij de eerstvolgende Audit dient u wel te voldoen aan de Norm Tevredenheid. Voldoet u bij de eerstvolgende Audit opnieuw niet aan de Norm Tevredenheid, dan is Blik op Werk bevoegd om direct over te gaan tot Schorsing van het Keurmerk.

2.4.5 Privacy

U respecteert de privacy van uw Cliënten, Cursisten of Werknemers en Opdrachtgevers, daarom zal u geen contact opnemen met hen naar aanleiding van de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek.

Norm: U heeft geen contact opgenomen met uw Cliënten, Cursisten of Werknemers en Opdrachtgevers naar aanleiding van het door hen ingevulde Tevredenheidsonderzoek.

7. Wijze van toetsing

Binnen het (Aspirant-)Keurmerk wordt op verschillende momenten, verwacht en onverwacht, getoetst of u voldoet aan de Normen. In dit hoofdstuk treft u een opsomming aan van de controles en Audits die in het kader van het (Aspirant-)Keurmerk kunnen worden uitgevoerd. De verschillende controles kunnen, indien door Blik op Werk gewenst, ook op afstand worden uitgevoerd. In sommige gevallen is het noodzakelijk om voor een controle op afstand een verwerkersovereenkomst te ondertekenen. Indien dit het geval is, zal Blik op Werk hierover met u contact opnemen. U dient er rekening mee te houden dat u verplicht bent om alle gegevens en de voor het Keurmerk van belang zijnde administratie ten minste te bewaren zolang als dat dit nodig is voor de controles en Audits die in dit hoofdstuk staan beschreven.

In paragraaf 7.1. wordt ingegaan op de controles en Audits zoals die gelden voor alle Diensten die de Keurmerkhouders aanbiedt. Specifiek voor Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten' gelden daarnaast nog een aantal aanvullende controles en Audits die (kunnen) worden uitgevoerd. Deze staan opgesomd in paragraaf 7.2.

7.1. Controles en Audits voor alle Diensten

De controles en Audits die in deze paragraaf worden beschreven worden uitgevoerd bij alle (Aspirant-)Keurmerkhouders, ongeacht welke Diensten zij aanbieden.

Audits

Om alle door u aangeleverde gegevens goed te kunnen toetsen schakelt Blik op Werk hiervoor verschillende externe en onafhankelijke partijen in. Hieronder leest u welke partijen voor de betreffende toetsing voor het Keurmerk actief zijn.

Resultatenaudit:

Tijdens de resultatenaudit controleert de Auditor van de certificerende instelling of de aangeleverde cijfers en gegevens correct en betrouwbaar zijn. In de Auditrapportage geeft de Auditor aan of uw organisatie aan de Normen voldoet.

Hoe wordt de Audit uitgevoerd?

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

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. De Auditrapportage wordt door de Auditor per e-mail aan u toegezonden. Daarnaast krijgt Blik op Werk toegang tot de Auditrapportage, zodat de beoordeling kan plaatsvinden.

Tijdens de Audit zal de Auditor naast het oordeel over kwaliteit ook een oordeel vormen over de financiën van uw organisatie. Meer informatie over het financieel toezicht leest u in [Bijlage 14](#). Op basis van de Audit stelt de Auditor in de keurmerkaplicatie bevindingen vast. De uitslag van de financiële inspectie wordt opgenomen in de Auditrapportage.

Hoe om te gaan met geconstateerde kleine afwijkingen?

Mocht tijdens de Audit blijken dat gegevens niet correct zijn en/of ontbreken, dan kan de Auditor verzoeken om een re-audit. In overleg met de Auditor kunt u deze ontbrekende of incorrecte gegevens schriftelijk overleggen of wordt er een nieuwe afspraak met de Auditor ingepland. U dient er zorg voor te dragen dat een re-audit uiterlijk twee maanden na de eerste Audit plaatsvindt. Wanneer u niet meewerkt aan deze re-audit kan het Keurmerk niet beoordeeld worden. Dit betekent dat het definitieve keurmerk niet kan worden toegekend of dat het Keurmerk zal worden ingetrokken.

Witness audit

Blik op Werk voert bij certificerende instellingen witness audits uit. Deze audits worden gedaan om de kwaliteit van de uitvoering van de auditoren eenduidig en betrouwbaar te houden. De planning van deze audits wordt kort van tevoren bekend. Hier dient u aan mee te werken.

Wie zijn de certificerende instellingen?

Voor de certificerende instellingen verwijzen wij u naar onze website. U kunt meerdere certificerende instellingen benaderen met het verzoek een offerte uit te brengen. Op de website van Blik op Werk vindt u een korte beschrijving van alle certificerende instellingen en de overeenkomst die met hen is afgesloten met daarbij aangegeven de kosten per dagdeel.

Alleen Auditoren die een training hebben gevolgd bij Blik op Werk of bij een door Blik op Werk aangewezen partner en die minimaal drie audits hebben meegelopen met een ervaren Auditor, mogen een Audit voor het Keurmerk uitvoeren.

De Auditoren hebben een geheimhoudingsplicht, dat is contractueel geregeld. Indien u conform de privacywetgeving bepaalde gegevens, met name medische gegevens, niet aan derden mag verstrekken, dan houdt de Auditor hier rekening mee en zal de Auditor op alternatieve wijze de gegevens beoordelen. Voor Vlaanderen zullen de certificerende instellingen zich aan dezelfde gedragscodes houden.

Tevredenheidsonderzoek

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

Cliëntenaudit

Soms is een cliëntenaudit noodzakelijk, bijvoorbeeld wanneer u onvoldoende respons hebt verkregen uit het Tevredenheidsonderzoek. Het onderzoeksbureau Panteia verzorgt de cliëntenaudit voor u, maar deze audit kan ook door een van de certificerende instellingen worden uitgevoerd. Bij Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten' is het niet mogelijk om een cliëntenaudit te laten uitvoeren door een van de certificerende instellingen, de cliëntenaudit dient bij Dienst 11 altijd door Panteia te worden uitgevoerd.

7.2. Aanvullende controles en Audits voor Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

In deze paragraaf wordt ingegaan op de aanvullende controles en Audits die worden uitgevoerd bij (Aspirant-)Keurmerkhouders die (ook) Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten' aanbieden. Voor (Aspirant-)Keurmerkhouders die Dienst 11 aanbieden geldt dus dat deze controles en Audits uitgeoefend (kunnen) worden naast de in paragraaf 7.1. genoemde controles en Audits.

Bedrijfsbezoek Blik op Werk

Blik op Werk kan een onverwacht bezoek aan uw organisatie (laten) brengen teneinde te controleren of signalen van Onregelmatigheden op waarheid berusten, te controleren op kwaliteitskenmerken, besteding van rechtmatigheid van de DUO- of overheids gelden en/of u de Handleiding correct nakomt. Indien uit het

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

Toezicht in de klas

De Audit Toezicht in de klas wordt uitgevoerd door ITTA; Kennisinstituut voor Taalontwikkeling. Er worden hierin twee kwaliteitsonderdelen bekeken: didactiek en cursistbegeleiding. In [Bijlage 15](#) kunt u meer lezen over het proces, de BOWKIT en de wijze waarop de toetsing door ITTA wordt vormgegeven. In de BOWKIT vindt u de Handreiking Inspectie Toezicht in de klas. In deze Handreiking vindt u meer informatie over onder andere de zelfevaluatie, de inspectie, de wijze waarop de rapportage wordt samengesteld en over de herinspectie.

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

Om te kunnen voldoen aan Norm 3.11.6 dient op de rapportage de eindconclusie te worden gepresenteerd als goed of voldoende. Indien u een onvoldoende scoort tijdens het Toezicht in de klas, dient u binnen vier weken na ontvangst van de Auditrapportage een verbeterplan in te leveren en gaat u werken aan de verbetering van uw aanbod. Na een half jaar komt de Auditor, op uw kosten, opnieuw om te beoordelen of de kwaliteit van het aanbod voldoende verbeterd is. Indien u geen of niet tijdig een verbeterplan oplevert of bij Audit blijkt dat de verbeteringen niet of niet voldoende zijn doorgevoerd, dan heeft Blik op Werk de bevoegdheid het Keurmerk in te trekken. Bij een Aspirant-Keurmerk is er geen mogelijkheid voor het opstellen van een verbeterplan. Blik op Werk is dan bevoegd direct over te gaan tot het intrekken van het Aspirant-Keurmerk.

Financiële toetsing

Blik op Werk is bevoegd om een financiële toetsing uit te voeren of te laten uitvoeren. Dit is mogelijk indien:

1. Uit de resultatenaudit blijkt dat er aanleiding is om een financiële toetsing uit te laten voeren
2. Indien u beschikt over het Aspirant-Keurmerk.
3. Indien er signalen zijn over onjuiste of onrechtmatige besteding van overheidsgeld, subsidies en/of DUO-leningen, dan wel bij twijfel over rechtmatig afgegeven urenverklaringen of urenregistratie voortvloeiende uit de Cursus NT2, ONA- of alfabetiseringscursus.
4. Indien er signalen zijn dat er in strijd met de Handleiding wordt gehandeld of indien er signalen zijn dat er sprake is van Onregelmatigheden.

Indien Blik op Werk besluit een financiële toetsing te laten uitvoeren, is Blik op Werk bevoegd om de kosten daarvan bij u in rekening te brengen. Meer over deze Audit kunt u lezen in [Bijlage 14](#). Mocht tijdens de bespreking van het rapport financieel toezicht blijken dat u het niet eens bent met de rapportage en indien u dit voldoende aannemelijk kunt maken, dan wel indien tijdens de bespreking van bedoeld rapport nieuwe feiten op tafel komen, dan is Blik op Werk bevoegd om een tweede financiële toetsing te laten uitvoeren. In dat geval zal het (Aspirant-)Keurmerk geschorst worden gedurende de periode van de tweede financiële

toetsing en de afhandeling van het rapport door Blik op Werk en zal Blik op Werk de kosten voor de tweede financiële toetsing vooraf bij u in rekening brengen.

Forensisch accountant

Blik op Werk is bevoegd een forensisch accountant onderzoek te laten verrichten naar u en uw organisatie indien de bevindingen of conclusies uit één van de eerder in dit hoofdstuk genoemde Audits daar aanleiding voor geven. Blik op Werk is bevoegd de kosten van dit onderzoek bij u in rekening te brengen. Blik op Werk is daarnaast bevoegd om het (Aspirant-)Keurmerk te schorsen gedurende de periode van het onderzoek van de forensisch accountant en de afhandeling van het rapport door Blik op Werk.

8. Toezicht op het Keurmerk

Blik op Werk houdt toezicht op het (Aspirant-)Keurmerk door te toetsen of u voldoet aan de Normen. U komt in aanmerking voor een Aspirant-Keurmerk wanneer u voldoet aan de daarvoor geldende eisen. Wanneer u vervolgens in de Meetperiode voldoet aan de Normen, komt u in aanmerking voor het Keurmerk. Blik op Werk heeft de mogelijkheid om, wanneer u niet voldoet aan de Normen, u te waarschuwen, het (Aspirant-)Keurmerk te schorsen of in te trekken. Ook kan Blik op Werk besluiten de Overeenkomst tussen u en Blik op Werk te ontbinden. Hieronder worden de verschillende opties beschreven.

8.1. Toekenning / afwijzing Aspirant-Keurmerk

8.1.1 Toekenning Aspirant-Keurmerk

Indien u aan de eisen voldoet om in aanmerking te komen voor het Aspirant-Keurmerk (zie paragraaf 3.2.) dan zal Blik op Werk het Aspirant-Keurmerk aan u toekennen. Blik op Werk is bevoegd om aan uw Aspirant-Keurmerk nadere voorwaarden te verbinden en om van u te verlangen dat u voorafgaande aan de toekenning van uw Aspirant-Keurmerk een nadere verklaring aflegt (voor nadere informatie zie paragraaf 3.2).

Het gevolg van toekenning van het Aspirant-Keurmerk is dat u met ingang van de door u gekozen, en door Blik op Werk geaccordeerde, Meetperiode de beschikking krijgt over het Aspirant-Keurmerk.

U ontvangt van Blik op Werk een e-mail waaruit blijkt dat u beschikt over het Aspirant-Keurmerk. Het is u tevens toegestaan om zich tegenover derden (op uw website, in uw correspondentie of anderszins) te presenteren als Aspirant-Keurmerkhouders. Blik op Werk zal ook op haar website vermelden dat u de beschikking heeft over het Aspirant-Keurmerk.

8.1.2. Afwijzing Aspirant-Keurmerk

Indien u niet aan de eisen voldoet om in aanmerking te komen voor het Aspirant-Keurmerk, dan zal Blik op Werk uw aanvraag voor het Aspirant-Keurmerk afwijzen.

Ook zal Blik op Werk uw aanvraag voor het Aspirant-Keurmerk afwijzen indien u niet (volledig) aan uw betalingsverplichtingen ten opzichte van Blik op Werk heeft voldaan. Blik op Werk zal bij het afwijzen van het Aspirant-Keurmerk eveneens tot ontbinding van de Overeenkomst overgaan.

8.2. (Niet-)Toekenning Keurmerk na Aspirant-Keurmerk

8.2.1. Toekenning Keurmerk na Aspirant-Keurmerk

Indien u de beschikking heeft over het Aspirant-Keurmerk wordt vervolgens, aan het einde van de Meetperiode waarover het Aspirant-Keurmerk aan u is toegekend, beoordeeld of u voldoet aan alle Normen om in aanmerking te komen voor het Keurmerk (zie hoofdstuk 4, 5 en 6). Als u voldoet aan al deze Normen, dan zal Blik op Werk het Keurmerk aan u toekennen.

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

Blik op Werk heeft in dat geval de mogelijkheid de Meetperiode waarin het Aspirant-Keurmerk aan u is toegekend, te verlengen met één Meetperiode. Om te beoordelen of u voor deze verlenging in aanmerking komt, vindt een beoordeling plaats op basis van de Auditrapportage. Voldoet u op grond van de Auditrapportage aan Norm 1. én voldoet u aan de Normen van het Tevredenheidsonderzoek, dan zal Blik op Werk de Meetperiode waarin het Aspirant-Keurmerk aan u is toegekend met één Meetperiode verlengen. Blik op Werk is bevoegd om aan deze verlenging nadere voorwaarden te verbinden. Heeft u in deze opeenvolgende Meetperiode nogmaals onvoldoende afgeronde Trajecten, dan kan Blik op Werk niet nogmaals de Meetperiode verlengen.

Het gevolg van toekenning van het Keurmerk is dat u met ingang van de periode volgend op de Meetperiode waarin u beschikt over het Aspirant-Keurmerk de beschikking krijgt over het Keurmerk.

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

8.2.2. Niet toekenning Keurmerk na Aspirant-Keurmerk

Indien u de beschikking heeft over het Aspirant-Keurmerk wordt aan het einde van de Meetperiode, waarover het Aspirant-Keurmerk aan u is toegekend, beoordeeld of u voldoet aan alle Normen (zie hoofdstuk 4, 5 en 6). Als u niet voldoet aan al deze Normen dan zal Blik op Werk het Keurmerk niet aan u toekennen.

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

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

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

Aanvullend voor Dienst 11:

- Niet langer gerechtigd bent om een Cursus NT2 **en/of ONA** te geven aan Cursisten, die voor de financiering van hun cursus gebruik maken van een DUO-lening of aan Cursisten voor wie de Cursus NT2 door de gemeente wordt bekostigd;
- Binnen 5 werkdagen uw Cursisten schriftelijk dient te informeren over de niet-toekenning van het Keurmerk;
- Cursisten die voor de financiering van hun cursus gebruik maken van een DUO-lening moet doorverwijzen naar een school die de beschikking heeft over het (Aspirant-)Keurmerk.

Zes maanden na de datum van niet-toekenning van het Keurmerk heeft u de mogelijkheid om opnieuw een aanvraag voor een Aspirant-Keurmerk in te dienen. Naast dat u dient te voldoen aan de eisen voor het verkrijgen van het Aspirant-Keurmerk, dient u in dat geval tevens een plan van aanpak op te stellen (zie paragraaf 8.7.1). De Overeenkomst met Blik op Werk blijft in stand. Indien Blik op Werk ook uw tweede aanvraag voor een Aspirant-Keurmerk afwijst of indien Blik op Werk na uw tweede periode als Aspirant-Keurmerkhouders opnieuw het Keurmerk niet aan u toekent, zal zij de Overeenkomst tevens ontbinden.

8.3. Waarschuwing

8.3.1. Waarschuwing/periode voor herstel

Indien u niet voldoet aan de Normen kan Blik op Werk u nog een extra kans geven, wij definiëren dat als Waarschuwen en stellen u in de gelegenheid om alsnog aan de Normen te voldoen. Bij het niet voldoen aan een Materiële Norm of indien u de beschikking heeft over een Aspirant-Keurmerk kan Blik op Werk direct⁴¹ tot schorsing of intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk overgaan en afhankelijk van de normoverschrijding de overeenkomst ontbinden in plaats van overgaan tot Waarschuwing.

⁴¹ Zonder Waarschuwing.

Indien uit de resultatenaudit blijkt dat u niet voldoet aan de Normen zal Blik op Werk u Waarschuwen en in de gelegenheid stellen om alsnog aan de Normen te voldoen, tenzij u in aanmerking komt voor compensatie.

8.3.2. Compensatieregeling

De vraag of compensatie mogelijk is, is afhankelijk van het aantal Diensten dat u rapporteert.

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

Let op: Dienst 11 Inburgeringscursussen en duale trajecten kan niet worden gecompenseerd met andere Diensten. Op Dienst 11 mag dus niet onder de Norm worden gescoord. **Op Dienst 11 is het wel mogelijk om voor compensatie in aanmerking te komen indien u meerdere leerprofielen aanbiedt. In dat geval mag u bij één leerprofiel onder de Norm scoren. Een en ander wordt per geval beoordeeld en ook hier geldt dat de volgende Meetperiode deze Dienst weer aan de Norm moet voldoen.**

Wanneer u in aanmerking komt voor compensatie, dan geldt dat Blik op Werk geen vrijstelling zal verlenen voor het uitvoeren van de resultatenaudit in cyclusjaar 4. De Voorwaarden voor het aanvragen van een vrijstelling voor de resultatenaudit in cyclusjaar 4 treft u aan in [Bijlage 16](#).

Voldoet u niet aan de Normen en komt u niet in aanmerking voor compensatie, dan kan Blik op Werk u Waarschuwen. De periode waarin Blik op Werk u in de gelegenheid stelt gehoor te geven aan deze Waarschuwing is afhankelijk van de Norm(en) waaraan u niet voldoet en de redelijke tijd die het kost om weer aan deze Norm(en) te voldoen.

Lukt het u niet om in de door Blik op Werk gegeven periode alsnog aan de Norm(en) te voldoen, dan zal Blik op Werk overgaan tot schorsing of intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk.

8.4. Schorsing

Blik op Werk kan het (Aspirant-)Keurmerk schorsen

- ten behoeve van (nader) onderzoek
- als sanctie

8.4.1. Schorsing ten behoeve van (nader) onderzoek

In het geval het vermoeden bestaat dat er sprake is van handelen in strijd met de voor het (Aspirant-)Keurmerk relevante Wetgeving, dan wel handelen in strijd met de (Materiële) Normen van de Handleiding, dan wel van Onregelmatigheden of indien u geen medewerking verleent aan een Audit of deze niet laat uitvoeren, dan is Blik op Werk bevoegd over te gaan tot Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk en een (nader) onderzoek in te stellen. Blik op Werk is eveneens bevoegd tot Schorsing over te gaan in het geval een (Aspirant-)Keurmerk van een Verbonden Persoon is geschorst of ingetrokken.

De duur van de Schorsing is afhankelijk van de verwachte duur van het onderzoek, maar bedraagt maximaal 9 maanden. Blik op Werk heeft de mogelijkheid om, indien het onderzoek nog niet is afgerond gedurende de schorsingsperiode, de Schorsing te verlengen. Blik op Werk kan direct over gaan tot schorsen. Blik op Werk hoeft u niet eerst in de gelegenheid te stellen gehoord te worden.

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

te verstrekken.

8.4.2. Schorsing als sanctie

In het geval van handelen in strijd met de voor het (Aspirant-)Keurmerk relevante wetgeving, handelen in strijd met de (Materiële) Normen van de Handleiding, dan wel van Onregelmatigheden, dan wel indien u na Waarschuwing niet tot herstel bent overgegaan, dan is Blik op Werk bevoegd over te gaan tot schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk. Blik op Werk kan aan de Schorsing aanvullende voorwaarden verbinden.

Let op: Blik op Werk is in dit geval ook bevoegd over te gaan tot intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk. Of Blik op Werk overgaat tot Schorsing of Intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk is afhankelijk van de ernst van uw handelen.

De duur van de Schorsing is afhankelijk van de ernst van de normoverschrijding, maar bedraagt maximaal 9 maanden. Alvorens tot Schorsing over te gaan zal Blik op Werk u uitnodigen om gehoord te worden, dan wel in de gelegenheid te stellen uw visie schriftelijk kenbaar te maken.

8.4.3. Gevolgen Schorsing

Het gevolg van beide vormen van schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk, is dat u vanaf de datum van de Schorsing:

- Niet langer zichtbaar bent als (Aspirant-)Keurmerkhouders op de website van Blik op Werk.

Aanvullend voor Dienst 11:

- Geen nieuwe Cursisten meer mag toelaten voor een Cursus NT2 **en/of ONA**.
- Aan reeds ingeschreven Cursisten mag de (aantoonbaar) overeengekomen Cursus NT2 **en/of ONA** wel worden gecontinueerd/afgemaakt.
- Aan reeds ingeschreven Cursisten mag na afronding van de (aantoonbaar) overeengekomen Cursus NT2 **en/of ONA** geen nieuwe Cursus NT2 **en/of ONA** worden aangeboden.
- Blik op Werk zal DUO en die gemeenten waar u een vestiging heeft informeren over de Schorsing.
- Nieuwe Cursisten, dan wel bestaande Cursisten, die hun Cursus NT2 **en/of ONA** met een DUO-lening bekostigen, en die met een nieuwe cursus willen starten dient door te verwijzen naar een cursusinstelling die beschikt over het (Aspirant-)Keurmerk;
- Binnen 5 werkdagen uw Cursisten schriftelijk dient te informeren over de Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk.

Blik op Werk is bevoegd om u aanwijzingen te verstrekken over de wijze waarop u het onderwijs aan de reeds ingeschreven Cursisten dient te continueren, dan wel om aanvullende voorwaarden te verbinden aan de Schorsing. Voldoet u niet aan de hierboven genoemde voorwaarden, dan wel verleent u geen/onvoldoende medewerking gedurende de Schorsing of voldoet u niet aan de tijdens de Schorsing opgelegde aanvullende voorwaarden of volgt u de aanwijzingen van Blik op Werk niet of niet volledig op, dan is Blik op Werk bevoegd het (Aspirant-)Keurmerk in te trekken.

Blik op Werk kan voorts van u verlangen dat u tijdens de Schorsing een plan van aanpak (zie paragraaf 8.7.1) opstelt.

8.5. Intrekking

8.5.1. Intrekking

Indien sprake is van handelen in strijd met de voor het (Aspirant-)Keurmerk relevante wet- en regelgeving, handelen in strijd met de (Materiële) Normen van de Handleiding, dan wel van Onregelmatigheden, dan wel indien u na Waarschuwing niet tot herstel bent overgegaan, indien u (tijdens de schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk) geen medewerking verleent aan een (re-)Audit of deze niet laat uitvoeren of indien het plan van aanpak niet wordt goedgekeurd, het goedgekeurde plan van aanpak niet wordt nageleefd en/of tot verbetering heeft geleid en/of niet is geïmplementeerd binnen de door Blik op Werk daartoe aangewezen periode of indien u

een plan van aanpak niet of niet naar behoren heeft uitgevoerd, dan wel indien het plan van aanpak niet tot verbetering heeft geleid, of indien (achteraf) blijkt dat u onjuiste of onvolledige Informatie aan Blik op Werk heeft verstrekt, dan is Blik op Werk bevoegd over te gaan tot intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk.

Let op: Blik op Werk is in dit geval ook bevoegd over te gaan tot schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk. Of Blik op Werk overgaat tot schorsing of intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk is afhankelijk van de ernst van de normoverschrijding. Intrekking kan voor onbepaalde tijd, maar kan ook voor een bepaalde duur. Dit is afhankelijk van de ernst van de normoverschrijding.

8.5.2. Gevolgen Intrekking

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

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

Aanvullend voor Dienst 11:

- Niet langer gerechtigd bent om een Cursus NT2 **en/of ONA** te geven aan Cursisten, die voor de financiering van hun cursus gebruik maken van een DUO-lening of aan Cursisten voor wie de Cursus NT2 door de gemeente wordt bekostigd.
- Blik op Werk zal DUO en die gemeenten waar u een vestiging heeft informeren over de Intrekking.
- Binnen 5 werkdagen uw Cursisten schriftelijk dient te informeren over de niet-toekenning van het Keurmerk.
- Cursisten die voor de financiering van hun cursus gebruikmaken van een DUO-lening moet doorverwijzen naar een school die de beschikking heeft over het (Aspirant-)Keurmerk.

8.6. Ontbinding

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

8.7. Overig

8.7.1. Plan van aanpak

Wanneer het Keurmerk niet aan u is toegekend, dan wel indien het (Aspirant-)Keurmerk is geschorst en Blik op Werk dit van u verlangt, heeft u de mogelijkheid een plan van aanpak op te stellen.

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

8.7.2. Plan van aanpak Norm 2.4.1 Tevredenheid

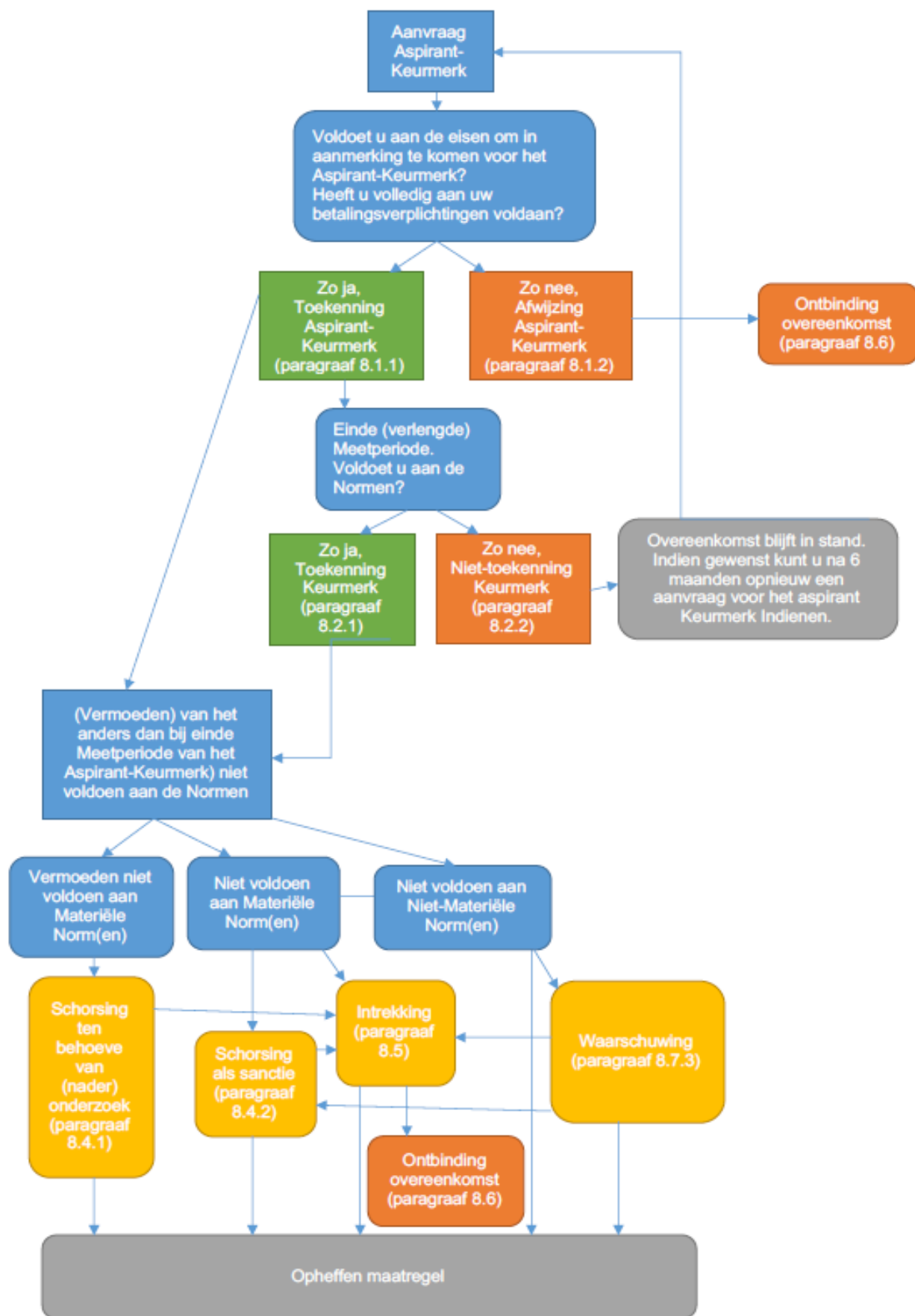
Het voldoen aan de Norm 2.4.1 ten aanzien van het Tevredenheidsonderzoek betreft een Materiële norm. Blik op Werk dient bij het niet behalen van deze norm, in beginsel, over te gaan tot Schorsing van het (Aspirant-

)Keurmerk. In het geval van het niet behalen van deze norm stelt Blik op Werk u eerst in de gelegenheid een plan van aanpak op te stellen en gaat niet direct tot Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk over. U krijgt een termijn van 4 weken voor het indienen van het plan van aanpak. Uiterlijk vier weken na ontvangst wordt het plan van aanpak beoordeeld. De beoordeling van uw plan van aanpak en de mate waarin de Norm tevredenheid is geschonden bepalen of er al dan niet onmiddellijk tot schorsing wordt overgegaan en de eventuele duur van de Schorsing. Bij de eerstvolgende Audit dient u wel te voldoen aan de Norm Tevredenheid. Voldoet u bij de eerstvolgende Audit opnieuw niet aan de Norm Tevredenheid, dan is Blik op Werk bevoegd om direct over te gaan tot Schorsing van het Keurmerk.

8.7.3. Nieuwe aanvraag (Aspirant-)Keurmerk

Wanneer uw aanvraag voor het Aspirant-Keurmerk wordt afgewezen, wanneer het Keurmerk niet aan u wordt toegekend, dan wel het (Aspirant-)Keurmerk wordt geschorst of ingetrokken is het u, dan wel is het een Verbonden Persoon, niet toegestaan om, tenzij in de Handleiding anders bepaald, opnieuw een (Aspirant-)Keurmerk aan te vragen. Pas na verloop van 12 maanden na het (laatste) besluit tot afwijzing van uw aanvraag tot toekenning van het Aspirant-Keurmerk, niet-toekenning van het Keurmerk, dan wel schorsing en/of intrekking van het (Aspirant-)Keurmerk, zal Blik op Werk een dergelijke aanvraag in behandeling nemen.

Het is in dat geval van belang dat de aanvraag tot toekenning voor het Aspirant-Keurmerk vergezeld gaat van een schriftelijke toelichting. Alvorens het Aspirant-Keurmerk in dat geval toe te kennen zal Blik op Werk u uitnodigen voor een gesprek. Indien Blik op Werk de Overeenkomst met u heeft ontbonden, dan zal Blik op Werk geen nieuwe Overeenkomst aangaan met u, dan wel een Verbonden Persoon.



Figuur stroomschema

8.7.4 *Uitwisselen informatie door Blik op Werk*

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

8.7.4.1 *Uitwisselen informatie door Blik op Werk met gemeenten*

Blik op Werk is bevoegd om op verzoek van de gemeenten in ieder geval de navolgende informatie te delen:

- Samenvatting rapport(en) Toezicht in de klas
- Samenvatting/Conclusie rapport(en) financieel toezicht
- Rapport(en) resultatenaudit
- Rapport(en) Tevredenheidsonderzoek
- (Voorgenomen) beslissingen Blik op Werk

8.7.5 *Persoonlijk Keurmerk*

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

8.7.6 *Vrijstellingen*

Naast het Blik op Werk Keurmerk zijn er andere keurmerken en kwaliteitssystemen die een bijdrage leveren aan de kwaliteit van dienstverlening. In onderstaande tabel worden de verschillen en overeenkomsten ten opzichte van het Blik op Werk Keurmerk vermeld. Daarbij is ook aangegeven welke vrijstellingen uw organisatie krijgt voor het Blik op Werk Keurmerk wanneer u in het bezit bent van zo'n certificaat. Voor diensten die vallen onder Dienst 11 kunnen geen vrijstellingen worden verleend.

Keurmerk/ certificaat	Belangrijkste verschillen t.o.v. Blik op Werk Keurmerk	Belangrijkste overeenkomsten	Vrijstelling voor het Blik op Werk Keurmerk
CEDEO- erkenning	Stelt geen concrete normen voor wat betreft nakomen van afspraken. Onderzoek naar klanttevredenheid gebeurt op basis van kwalitatief onderzoek dat vervolgens wordt vertaald naar cijfer.	Geeft inzicht in ervaringen en tevredenheid van klanten en opdrachtgevers. Voert ook een vorm van auditen.	Norm 2.4.1: het interviewen van de klanten. Het rapport van CEDEO is uitgangspunt voor de hoor/wederhoor en het opstellen van het klanten- Auditrapport.
Wettelijk Certificaat Arbodiensten	Legt geen normen op voor wat betreft nakomen van afspraken en score Tevredenheidsonderzoek. Richt zich vooral op interne processen en beoordeelt of wordt	Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek, vastleggen van processen, aandacht voor klachtenmanagement en privacy en beoordelen functioneren	Norm 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 1.2.1 t/m 1.2.6 1.3.1 t/m 1.3.9 1.4.1 t/m 1.4.9 1.4.1 t/m 1.4.8

	voldaan aan de eisen van de wet.	personeel.	
ISO-9000 en HKZ	Stelt eisen aan het kwaliteitssysteem van de organisatie. Vooral gericht op borgen en verbeteren van de organisatie. Stelt geen normen aan geleverde prestaties.	Het uitvoeren van een klanttevredenheids-onderzoek, vastleggen van processen, aandacht voor klachtenmanagement en privacy en beoordelen functioneren personeel.	Norm 1.1.1 1.1.2 1.1.3 1.2.2 1.3.1

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

8.7.7 Sterrenberekening

Blik op Werk bepaalt jaarlijks, bij de beoordeling van de Auditrapportage van de resultatenaudit, hoeveel sterren aan de Keurmerkhouders worden toegekend. De sterrenberekening treft u aan in [Bijlage 18](#). U mag het aan u toegekende aantal sterren voeren tot het moment waarop Blik op Werk de Auditrapportage van de volgende Meetperiode heeft beoordeeld en opnieuw het aan u toe te kennen aantal sterren heeft vastgesteld.

BIJLAGEN

Bijlage 1. Definities

Hieronder vindt u de definitielijst. In deze lijst vindt u termen en de bijbehorende beschrijvingen. De termen uit deze definitielijst worden in de Handleiding met een hoofdletter geschreven. De termen met een hoofdletter verwijzen naar de beschrijving behorende bij de term 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 klassikaal onderwijs.
Algemene Voorwaarden	De algemene voorwaarden van Blik op Werk zoals die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst en waarvan de op de datum van deze Handleiding geldende tekst is opgenomen als Bijlage 4A.
Aspirant-Keurmerk	Het bij aanvang van de Overeenkomst voorwaardelijk toegekende Keurmerk.
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, dan wel door een u 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 Keurmerkhouders uitvoert.
Auditrapportage	Een rapport van een Audit(or).
Bijlage	Een bijlage bij de Overeenkomst of de Handleiding.
Blik op Werk (BOW)	De Stichting Blik op Werk statutair gevestigd te Utrecht.
Checklist	Het overzicht van de Informatie.
Cliënten	De afnemers van de bepaalde Diensten 2, 3, 5, 9, 10 en 13.
Cursist(en)	De afnemer(s) en/of de deelnemer(s) van de bepaalde Diensten 1 en 11
Diensten	Alle de door de Keurmerkhouders, met gebruikmaking van het Keurmerk, aangeboden diensten.
Handleiding	De Handleiding Blik op Werk Keurmerk in de tekst zoals die van tijd tot tijd geldend is.
Informatie	Alle informatie, in breedste zin van het woord, die de Keurmerkhouders, gevraagd en ongevraagd aan Blik op Werk dient te verstrekken uit hoofde van de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden en Handleiding.
Intrekking	De intrekking van het Keurmerk naar aanleiding van het in een Meetperiode niet voldoen aan één of meer (Materiële) Normen.
Keurmerk	Het door Blik op Werk afgegeven kwaliteitskeurmerk.

Keurmerkhouder	Een Persoon die is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als de dienstverlener op het gebied van duurzame arbeidsdeelname en/of inburgering en waar Blik op Werk de Overeenkomst mee sluit. In de Overeenkomst (Bijlage 2) en de Algemene Voorwaarden (Bijlage 4A) ook wel aangeduid als 'dienstverlener'.
Klassikaal onderwijs	Een aanbod van een taalaanbieder waarbij Cursisten onder directe begeleiding en in fysieke aanwezigheid van een docent les krijgen op een leslocatie. In geval van privélessen kan de les ook op het woonadres van de Cursist worden gegeven, indien zowel de Cursist als de Opdrachtgever (indien van toepassing) hier schriftelijke mee hebben ingestemd.
Management	De Perso(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 of feitelijk beleidsbepaler én de titulair/uitvoerend directeur.
Managementverklaring	Een verklaring van het Management conform Bijlage 5 .
Materiële Normen	De Normen omschreven in de Normen 1.1.3, 1.1.5.1, 1.1.5.2, 1.1.5.3, 1.4.11.1, 1.4.11.1, 1.4.11.a2 en/of 1.4.11.b2 (ten aanzien van het niet meer beschikken over een bevoegd NT2- of ONA-docent, afhankelijk van het type cursussen dat wordt aangeboden), de normen ten aanzien van het Tevredenheidsonderzoek ; 2.4.1, 3.11.0a tot en met 3.11.0e, 3.11.1c, 3.11.2k, de norm ten aanzien van het slagingspercentage voor de B1-route (norm wordt later aangevuld) , 3.11.6.2 (indien sprake is van een Aspirant-Keurmerk), 2.4.4 en het bepaalde op bladzijde 3 (verklaring beoogd Aspirant-Keurmerkhouder of voorwaarden verbonden aan Aspirant-Keurmerk) en bladzijde 5 en 46 (persoonlijk keurmerk) en het verstrekken van onjuiste of onvolledige Informatie ten behoeve of tijdens een Audit, waarbij het daaraan niet voldoen of handelen in strijd met kan leiden tot onmiddellijke Intrekking van het Keurmerk.
Meetperiode	Een periode van 12 maanden die aanvangt op één van de in de Handleiding vastgestelde datums waarbinnen wordt gemeten of de Keurmerkhouder aan de Normen voldoet.
Nederlandse taal	De voertaal in Nederland en Vlaanderen en derhalve tussen Blik op Werk en de (Aspirant)-Keurmerkhouder is de Nederlandse taal. Indien de vertegenwoordigers van de (Aspirant)-Keurmerkhouder de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn, zijn zij verplicht om zich in gesprekken en bij correspondentie met Blik op Werk te laten bijstaan door een beëdigd tolk.
Normen	De voor de toekenning van het Keurmerk geldende normen zoals beschreven in hoofdstuk 4 t/m 6 van de Handleiding.
Onregelmatigheden	Onder Onregelmatigheden wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan:

	<ul style="list-style-type: none"> a) het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of Informatie aan Blik op Werk; b) het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of Informatie aan Opdrachtgevers of Cursisten, Cliënten of Werknemers; c) het verrichten van handelingen in strijd met in Nederland geldende wet- en regelgeving door Keurmerkhouders of Management, waaronder tevens wordt verstaan het gegronde vermoeden van het verrichten van voormelde handelingen of indien Keurmerkhouders of het Management daarvan wordt verdacht; d) het op enige wijze benadelen van Opdrachtgevers en/of Cliënten, Cursisten of Werknemers.
Ontbinding	Ontbinding van de Overeenkomst.
Overeenkomst	De Overeenkomst tussen Blik op Werk en de Keurmerkhouders waarvan de standaardtekst is opgenomen als Bijlage 2 .
Opdrachtgever	De Persoon, niet zijnde tevens Cliënt, Cursist of Werknemer, die de overeenkomst tot dienstverlening door de Keurmerkhouders aangaat voor een derde, zijnde de Cliënt, Cursist of Werknemer.
Persoon	Een natuurlijk persoon, rechtspersoon, vennootschap of enige andere entiteit.
Prestatieafspraken	Een afspraak waarbij vooraf een gekwantificeerd doel is geformuleerd dat betrekking heeft op het einddoel van de Dienst. Bijvoorbeeld: bij 50% van de Trajecten in een jaar dient het resultaat een plaatsing te zijn.
Rapporteren	Opgave door de Keurmerkhouders over (onder andere) de resultaten aan Blik op Werk of de Auditor.
Schorsing	Een door Blik op Werk aan de Keurmerkhouders opgelegde periode van maximaal 9 maanden waarbinnen geen gebruik mag worden gemaakt van het Keurmerk.
Slagingsgarantie	Een bepaling in het contract waarbij de Keurmerkhouders aan de Cursist garandeert dat de Cursist het aan de cursus verbonden examen, ongeacht of de Keurmerkhouders of een externe (instantie) dit examen afneemt, met goed gevolg zal afleggen.
Tevredenheidsonderzoek	Een in opdracht van de Keurmerkhouders, door Blik op Werk geselecteerd onderzoeksbureau, uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek bij Opdrachtgevers voor en afnemers van de Diensten.
Trajecten	Ieder contract waarbij de Keurmerkhouders overeenkomt om enige vorm van een cursus, begeleiding of traject aan te bieden binnen een Dienst die valt onder het Keurmerk.
Verbonden Persoon	Met betrekking tot een Persoon anders dan een natuurlijk persoon, enige Persoon die Zeggenschap heeft over de

	<p>desbetreffende Persoon, of waarover de desbetreffende Persoon Zeggenschap heeft; of met betrekking tot een natuurlijk persoon:</p> <p>(i) enig familielid van de desbetreffende natuurlijk persoon; en</p> <p>(ii) enige Persoon waarover de desbetreffende natuurlijk persoon of één of meer familieleden van de desbetreffende natuurlijk persoon Zeggenschap heeft.</p> <p>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.</p>
Waarschuwing/Waarschuwen	Schriftelijke kennisgeving vanuit Blik op Werk waarin Blik op Werk de Keurmerkhouders wijst op het niet voldoen aan één of meer Normen (waarschuwing) en in de gelegenheid stelt om binnen de in de kennisgeving opgenomen termijn zorg te dragen voor herstel.
Werknemers	De afnemers van de bepaalde Diensten 2 tot en met 8, 12 en 13.
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	<p>(i) 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;</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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</p>

	(iv) het krachtens arbeidsovereenkomst aanmerken als werkgever van een Persoon.
--	---

Bijlage 2. Overeenkomst

Overeenkomst deelname **Blik op Werk** keurmerk en tevredenheidsonderzoek

DE ONDERGETEKENDEN:

De Stichting Blik op Werk, gevestigd te (3526 KT) Utrecht aan de Vliegend Hertlaan 61, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R.Uijl, hierna te noemen "**BOW**".

en

_____, gevestigd te (____) _____ aan de _____, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder de heer/mevrouw _____, hierna te noemen: "**Dienstverlener**";

Dienstverlener en BOW hierna gezamenlijk te noemen: "Partijen"

NEMEN IN AANMERKING:

- BOW is een onafhankelijk kwaliteits- en kennisinstituut, dat zich inzet voor onder andere de (controle van de) kwaliteit van de Diensten op basis van Normen zoals blijkend uit de Handleiding.
- De Dienstverlener verleent de Diensten of wenst deze te verlenen met gebruikmaking van het Keurmerk en heeft kennis heeft genomen van en verenigt zich met de voorwaarden en condities van deze Overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde Handleiding en de Algemene Voorwaarden, met inbegrip van de daar als Bijlage (1) onderdeel uitmakende Definities. Daar waar in deze Overeenkomst zaken met een hoofdletter worden geschreven, wordt derhalve bedoeld op de in genoemde Definities gedefinieerde begrippen.
- BOW biedt Dienstverleners daarnaast de mogelijkheid om enkel deel te nemen aan het Tevredenheidsonderzoek zonder dat deze deelnemen aan het Keurmerk.

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1. – Inhoud Overeenkomst

1. Dienstverlener neemt deel aan:
 - o Het (Aspirant-)Keurmerk
 - o Het Tevredenheidsonderzoek
2. Dienstverlener neemt voor het (Aspirant-)Keurmerk deel in de volgende diensten:
 - o Scholing en Opleiding
 - o Fysieke en mentale behandeling of begeleiding
 - o Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie
 - o Organisatieadvies en onderzoek
 - o Jobcoaching
 - o Verzuimbegeleiding (Wet Poortwachter)
 - o Outplacement
 - o Toeleden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)
 - o Toeleden naar werk - vanuit situatie geen werk
 - o Sociale activering en participatie
 - o Inburgeringscursussen en duale trajecten

Artikel 2 – Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. Op deze Overeenkomst zijn de Handleiding en de Algemene Voorwaarden van toepassing. De Dienstverlener verklaart deze op voorhand te hebben ontvangen en daarmee in te stemmen.
2. Eventuele algemene voorwaarden van Dienstverlener zijn niet van toepassing en worden door BOW uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 – Kosten

1. Dienstverlener is jaarlijks een bijdrage verschuldigd voor deelname aan het (Aspirant-)Keurmerk. De hoogte van deze bijdrage is afhankelijk van de omzet van de organisatie van Dienstverlener. Dienstverlener zal bij het aangaan van deze Overeenkomst de in lid 2 aangevinkte vergoeding, behorende bij de door hem geprognoseerde omzet, aan BOW verschuldigd zijn.
2. Onderstaande tarieven gelden voor het Keurmerk (**zonder inburgeren**) zijn exclusief btw en de kosten voor de resultatenaudit:

Jaaromzet	Deelnemersbijdrage
€ 0 - 74.999	€ 1.829,76
€ 75.000 - 149.999	€ 2.168,39
€ 150.000 - 249.999	€ 2.652,90
€ 250.000 - 499.999	€ 3.047,34
€ 500.000 - 999.999	€ 3.446,35
€ 1.000.000 - 1.499.999	€ 3.929,79
€ 1.500.000 - 1.999.999	€ 4.184,00
€ 2.000.000 - 2.499.999	€ 4.313,95
€ 2.500.000 - 3.499.999	€ 4.882,88
€ 3.500.000 - 4.999.999	€ 5.256,78
€ 5.000.000 - 9.999.999	€ 6.320,39
€ 10.000.000 - 24.999.999	€ 7.778,53
€ 25.000.000 - 49.999.999	€ 9.072,55
€ 50.000.000 en meer	€ 10.010,80

Onderstaande tarieven gelden voor het Keurmerk met inburgeren, en zijn exclusief btw en de kosten voor de resultatenaudit:

Jaaromzet	Deelnemersbijdrage
€ 0 - 74.999	€ 2.005,03
€ 75.000 - 149.999	€ 2.376,09
€ 150.000 - 249.999	€ 2.907,02
€ 250.000 - 499.999	€ 3.339,23
€ 500.000 - 999.999	€ 3.776,47
€ 1.000.000 - 1.499.999	€ 4.306,19
€ 1.500.000 - 1.999.999	€ 4.584,77

€ 2.000.000 - 2.499.999	€ 4.727,16
€ 2.500.000 - 3.499.999	€ 5.350,58
€ 3.500.000 - 4.999.999	€ 5.760,30
€ 5.000.000 - 9.999.999	€ 6.925,80
€ 10.000.000 - 24.999.999	€ 8.523,61
€ 25.000.0000 - 49.999.999	€ 9.941,57
€ 50.000.000 en meer	€ 10.969,69

3. Indien u deelneemt in het Blik op Werk keurmerk voor de dienst inburgeren bent u naast de in lid 2 vermelde vergoeding een aantal additionele tarieven verschuldigd. Voor de actuele tarieven van deze additionele vergoedingen verwijzen wij u naar www.blikopwerk.nl/dienstverlener/taal-en-inburgeren

Artikel 4 - Slotbepalingen

1. Partijen zijn niet bevoegd de rechten voortvloeiende uit deze Overeenkomst over te dragen aan een derde partij, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.
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 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.
4. Op deze Overeenkomst, en de overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, is Nederlands recht van toepassing. Partijen komen overeen dat bevoegde rechter van de Rechtbank te Utrecht exclusief bevoegd is om van eventuele daaruit voortvloeiende geschillen kennis te nemen.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

op:
te

op:
te

Stichting Blik op Werk
namens deze:
de heer R.Uijl

namens deze:

.....

Bijlage 3A. Checklist Keurmerkhouders

Op het moment dat u een Overeenkomst met Blik op Werk wenst aan te gaan voor deelname aan het Keurmerk dient u onderstaande Checklist ingevuld aan Blik op Werk te retourneren. De Checklist dient u volledig en naar waarheid in te vullen. Op deze Checklist zijn de definities van Bijlage 1 van de Handleiding eveneens van toepassing. Voor de in deze Checklist met een hoofdletter aangeduide begrippen wordt u dan ook verwezen naar de betekenis zoals daaraan is Bijlage 1. Definities wordt gegeven.

Informatie over uw onderneming	
Bedrijfsnaam	
Adres	
Postcode en plaats	
Aantal vestigingen	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
E-mailadres financiële administratie	
Website	
KvK-nummer	
IBAN-rekeningnummer	
btw-nummer	
Namen bestuurder(s)	
Aantal medewerkers	
Ik beschik over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) ⁴² .	

Informatie ten aanzien van uw netwerk	
Bent u ten opzichte van een Keurmerkhouders aan te merken als een Verbonden Persoon? Zo ja, wat is de naam van de (voormalige) Keurmerkhouders geweest?	
Zo ja, op welke wijze?	
Ik of een aan mij Verbonden Persoon heb/heeft in het verleden reeds de beschikking gehad over het (Aspirant-)Keurmerk. Zo ja, wat is de naam van de Keurmerkhouders geweest?	
Reden waarom u of de aan u Verbonden Persoon niet meer over het (Aspirant-)Keurmerk beschikt.	
Reden waarom u destijds heeft besloten niet langer deel te willen nemen aan het Keurmerk en reden waarom u hebt besloten opnieuw een (Aspirant-)Keurmerk aan te vragen.	

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

Getekend op te

⁴² zie norm 1.1.5.2

De Checklist Keurmerkhouders kunt u sturen naar dienstverlener@blikopwerk.nl. Hierbij voegt u tevens onderstaande documenten toe:

- Ingevulde UBO/PEP-verklaring inclusief de Kamer van Koophandel uittreksels van alle entiteiten tot aan de hoogste entiteit waar de UBO als natuurlijk persoon rechtstreeks in deelneemt;
- Uittreksel Kamer van Koophandel aanvrager;
- Ingevulde Overeenkomst;
- Kopie VOG⁴³.

Heeft u nog vragen dan kunt u contact opnemen met onze Servicedesk op nummer 030-2916025 of via dienstverlener@blikopwerk.nl.

⁴³ Zie norm 1.1.5.2

Bijlage 3B. Checklist aanvraag Aspirant-Keurmerk

Indien u een aanvraag voor een Aspirant-Keurmerk wilt indienen dient u de onderhavige Checklist in te vullen, te ondertekenen en gezamenlijk met de in de Checklist gevraagde Informatie aan Blik op Werk toe te sturen. Alle in deze Checklist gevraagde Informatie heeft tevens betrekking op Normen waar u aan dient te voldoen alvorens Blik op Werk kan beoordelen of uw aanvraag voor het Aspirant-Keurmerk door kan gaan naar een volgende fase. Op deze Checklist zijn de definities van Bijlage 1 van de Handleiding eveneens van toepassing. Voor de in deze Checklist met een hoofdletter aangeduide begrippen wordt u dan ook verwezen naar de betekenis zoals daaraan is Bijlage 1. Definities wordt gegeven.

Aan te leveren documenten ten behoeve van de aanvraag

De volgende documenten van uw organisatie dient u op te stellen en aan Blik op Werk toe te sturen:

- A. Documenten betreffende uw organisatie
 - a. Basale procesbeschrijvingen van de Diensten
 - b. Uittreksel KvK
 - c. Inge vulde bedrijfspresentatie
 - d. Opgave adressen vestiging(en)
 - e. Ondertekende Managementverklaring
 - f. Ondertekende UBO-registratie
 - g. VOG van het Management
- B. Privacyreglement
- C. Klachtenreglement
- D. Documenten over kwaliteit eigen personeel

Specifiek voor Dienst 11:

- E. Cv Management
- F. Documenten ten aanzien van de docenteisen
- G. Onderwijsplan (en modelcursuscontract)
- H. Continuïteit onderneming

Specifiek voor Dienst 13:

- I. Documenten ten aanzien van de SE-professional

Hieronder leest u per opgevraagd document nadere informatie en dient u, indien aangegeven in de tabellen, weer te geven in welke documenten bepaalde gegevens en informatie zijn opgenomen. Tot slot is aan het einde van deze Checklist een verklaring opgenomen welke u dient te ondertekenen.

A. Organisatie documenten	Naam en nummer document	Hoofdstuk/paginnummer
a) Er is een procesbeschrijving per geleverde Dienst (tenminste 1). In de procesbeschrijving is vermeld hoe het proces verloopt van aanmelding Cursist, Cliënt of Werknemer tot laatste activiteit.		
b) Er is een Kamer van Koophandel inschrijving (overeenkomend met dienstverlening).		
c) De bedrijfspresentatie is volledig en correct ingevoerd.		
d) Adres(sen) vestiging(en).		
e) Er is een ondertekende Managementverklaring.		
f) Er is een ondertekende UBO-verklaring.		
g) VOG Management ⁴⁴ is aanwezig.		

⁴⁴ Zie norm 1.1.5.2

B. Privacyreglement	Naam en nummer document	Hoofdstuk/paginanummer
Er wordt beschreven hoe Cursisten, Cliënten of Werknemers worden geïnformeerd over het privacyreglement.		
Er wordt beschreven hoe werknemers worden geïnformeerd over het privacyreglement.		
<p>Er is een privacyreglement aanwezig dat minimaal de volgende gegevens bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op welke gegevensverwerking het reglement van toepassing is; - Wat het doel van de verwerking is; - Hoe lang de gegevens worden bewaard; - Hoe de Keurmerkhouders omgaat met verstrekking aan derden; - Wie toegang tot de gegevens hebben; - Hoe de gegevens worden beschermd; - Wat de rechten van Cursisten, Cliënten of Werknemers zijn met betrekking tot inzage in de gegevens. 		

C. Klachtenregeling	Naam en nummer document	Hoofdstuk/paginanummer
Er wordt beschreven hoe Cursisten, Cliënten of Werknemers worden geïnformeerd over klachtenregeling.		
Er wordt beschreven hoe werknemers worden geïnformeerd over de klachtenregeling.		
<p>Er is een klachtenregeling aanwezig met minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definitie van het begrip 'klacht'; - Wijze waarop klachten worden afgehandeld (procedure); - Waar de klager terecht kan als partijen onderling niet tot een oplossing komen. <p>Specifiek voor Dienst 11:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vermelden dat Cursist bij het niet naar tevredenheid oplossen van de klacht tegen vergoeding de klacht voor kan leggen aan de College van Arbitrage van Blik op Werk. 		
<p>De procedure voldoet aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontvangstbevestiging binnen 2 weken; - Binnen 4 weken communicatie over het eventueel niet in behandeling nemen van de klacht; - Maximale afhandelingstermijn: 6 weken; - Afhandeling door onafhankelijke medewerker. 		
De klachtenregeling is via uw website of anderszins publiek opvraagbaar.		

D. Kwaliteit personeel	Naam en nummer document	Hoofdstuk/paginnummer
<i>Eigen personeel</i>		
a) Er zijn functie-eisen opgesteld (minimale functie-eisen voor alle werknemers die direct in contact staan met de Cursist, Cliënt of Werknemer).		
<i>Ingehuurd personeel/derden</i>		
c) Er zijn inkoop-eisen geformuleerd.		

Specifiek voor Dienst 11 (Inburgeren en duale trajecten)

E. Cv Management	Naam en nummer document	Hoofdstuk/paginnummer
<p>Er is/zijn cv's van het Management waarin minimaal de volgende Informatie is opgenomen:</p> <p>a. Persoonlijke informatie waaronder in ieder geval: voor- en achternaam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.</p> <p>b. Gevolgde opleidingen en cursussen, waarvan per opleiding of cursus in ieder geval: naam opleiding, afstudeerrichting/specialisatie, naam opleidingsinstituut en plaats opleidingsinstituut, begin- en einddatum en of de opleiding met goed gevolg is afgerond.</p> <p>c. Werkervaring, vrijwilligerswerk en nevenfuncties, waarvan per werkplek/vrijwilligersplek/nevenfunctie in ieder geval: naam werkgever en vestigingsplaats werkgever, functie, begin- en einddatum en een functieomschrijving.</p> <p>d. Referenties die Blik op Werk kan benaderen om aanvullende informatie over uw werkervaring in te winnen.</p> <p>e. Een overzicht van al uw andere ondernemingen, dan wel de ondernemingen waarin u (een deel van de) aandelen bezit en alle ondernemingen waarin u een bestuurs-, directie- of managementfunctie bekleedt.</p> <p>f. Een verklaring voor periodes van langer dan 6 maanden waarin u geen opleiding volgde of werkzaam bent geweest, indien deze op uw cv worden weergegeven.</p> <p>g. Indien u werkzaam bent geweest als zzp'er, werkzaamheden heeft verricht via een uitzendbureau, payroll-onderneming of op basis van detachering of indien u werkzaamheden heeft verricht/diensten heeft geleverd via één van uw andere ondernemingen dient u op uw cv tevens melding te maken van de opdrachtgevers waarvoor u werkzaam bent geweest, de bedrijven waarvoor u werkzaamheden heeft verricht/diensten heeft geleverd. Hier dient u in ieder geval een volledige weergave op te nemen van alle opdrachtgevers die tevens (op enig moment) de beschikking hebben (gehad) over het (Aspirant-)Keurmerk.</p>		

F. Docenten	Naam en nummer document	Hoofdstuk/paginanummer
<p>Bewijsstukken waaruit blijkt dat er zal worden voldaan aan de docentkwalificaties (norm 1.4.11.a en b, zie Handleiding). Hiervoor voegt u ten minste van 1 docent/begeleider de volgende stukken en informatie toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diploma/certificaat van de docent waaruit blijkt dat de docent kan worden aangemerkt als een gecertificeerd NT2-docent, dan wel een gecertificeerd ONA-begeleider; - Ondertekende arbeidsovereenkomst, overeenkomst van opdracht of intentieverklaring waaruit blijkt dat deze docent voor u de lessen zal verzorgen, dan wel zich beschikbaar houdt om voor u de lessen te verzorgen; - Telefoonnummer waarop de docent te bereiken is; - Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) screeningsprofiel 60. Onderwijs van de docent, bij indiensttreding niet ouder dan drie maanden. 		

G. Onderwijsplan	Naam en nummer document	Hoofdstuk/paginanummer
<p>U beschikt over een gedegen onderwijsplan voor de Cursisten. In het onderwijsplan moet minimaal het volgende zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Missie - Visie - Doelgroep - Groepsgrootte per leerprofiel/leerroute - Samenstelling van de groep (zitten er in een groep meerdere leerniveaus of juist niet) - Is de groep van start tot eind dezelfde groep of stromen er steeds nieuwe cursisten in? - Uurprijs per cursusuur voor Cursisten, met uitzondering van asielstatushouders die vallen onder Wi2021 - Inhoud & lesmethode - Lesmateriaal - Studieduur - Studiebelasting - Begeleiding - Examens en diploma - Eventuele nevenactiviteiten 		
<p>U beschikt over een cursuscontract dat voldoet aan de Handleiding. Dit geldt niet voor asielstatushouders Wi2021.</p>		

H. Continuïteit onderneming	Naam en nummer document	Hoofdstuk/paginanummer

<p>U beschikt over een gedegen organisatieplan waarin minimaal de volgende Informatie is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Startbalans en verklaring (inclusief bewijs) voor het aanwezige startkapitaal; - Marketingplan met aandacht voor de wijze waarop de Cursisten worden geworven; - Plan hoe u de volledigheid en juistheid van de contracten, aanwezigheidsregistratie en facturatie waarborgt, inclusief de controlemechanismen die u zult gaan toepassen; - Plan hoe u de kwaliteit van het onderwijs waarborgt, inclusief de controlemechanismen die u zult gaan toepassen; - Opleidingsplan om het aantal gecertificeerde NT2-docenten (en ONA-begeleiders) op peil te houden. 		
<p>U beschikt over een gedegen en onderbouwde begroting waarin minimaal de volgende Informatie is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwachte kosten, uitgesplitst naar de kostenposten en een toelichting op de kostenposten; - Verwachte opbrengst, uitgesplitst naar studentenaantallen per cursus en overige inkomsten, inclusief een toelichting; - Onderbouwing van de door u gehanteerde tarieven. 		

Specifiek voor Dienst 13 Supported Employment

F. SE-professionals	Naam en nummer document	Hoofdstuk/paginanummer
<p>Bewijsstukken waaruit blijkt dat er zal worden voldaan aan de kwalificaties voor de SE-professional (norm 1.4.13.a, zie Handleiding). Hiervoor voegt u ten minste van 1 SE-professional de volgende stukken en informatie toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diploma/certificaat van de SE-professional waaruit blijkt dat de SE-professional een opleiding heeft gevolgd bij de nationale koepel van Supported Employment; - Ondertekende arbeidsovereenkomst, overeenkomst van opdracht of intentieverklaring waaruit blijkt dat deze SE-professional voor u werkzaam is, dan wel zich beschikbaar houdt om werkzaamheden voor u te verrichten. 		

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

Getekend op te

De aanvraag voor het Aspirant-Keurmerk kunt u sturen naar dienstverlener@blikopwerk.nl, uiteraard voorzien van alle aangegeven documenten. Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen met onze Servicedesk op nummer 030-2916025 of via dienstverlener@blikopwerk.nl.

Bijlage 4A. Algemene Voorwaarden Blik op Werk Keurmerk en Tevredenheidsonderzoek

1. Definities

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- BOW: Stichting Blik op Werk, statutair gevestigd te Utrecht.
- Dienstverlener: organisatie die zich inschrijft voor het Keurmerk en/of het Tevredenheidsonderzoek.
- Opdrachtgever: de partij die bij overeenkomst van opdracht de dienstverlener opdraagt rechtstreeks aan hem, dan wel aan zijn werknemers of cliënten diensten te verlenen.
- Cliënten: alle personen die worden begeleid door dienstverlener.
- Handleiding/norm: het document waarin de eisen/normen staan uitgewerkt die worden gesteld aan dienstverleners om het Keurmerk te behalen.
- Keurmerk: het Blik op Werk Keurmerk.
- Keurmerkcertificaat: certificaat ten bewijze van het behalen van het Keurmerk.
- Meetperiode: de periode(n) waarover de handleiding/norm wordt getoetst en zoals vastgelegd door BOW en inzichtelijk voor dienstverlener via haar persoonlijke pagina op de website van BOW.
- Tevredenheidsonderzoek: onderzoek naar de tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers van de dienstverlener als onderdeel van het Keurmerk, of als afzonderlijk product.
- Certificerende instelling: de partij waarmee dienstverlener een overeenkomst sluit voor het uitvoeren van audits sluit.

Onderwerp van deze overeenkomst

- Dienstverlener kan deelnemen aan het Keurmerk 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/norm.
- Dienstverlener meldt zich aan voor deelname aan het Keurmerk of Tevredenheidsonderzoek en de licentie door het invullen van het daartoe bestemde formulier op de website van BOW.
- Dienstverlener ontvangt een schriftelijke of elektronische ontvangstbevestiging en een aantal aanvullende vragen van BOW. BOW beoordeelt op grond van de aanmelding en de beantwoording van de vragen of Blik op Werk een overeenkomst tot deelname aan het Keurmerk of Tevredenheidsonderzoek en de licentie wenselijk acht.
- De overeenkomst komt pas tot stand nadat BOW en dienstverlener de overeenkomst hebben ondertekend. De enkele aanmelding en/of bevestiging van de ontvangst daarvan leidt niet tot het tot stand komen van een overeenkomst. Indien deelname niet mogelijk is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar gemaakt.
- BOW verleent dienstverlener gedurende de looptijd van deze overeenkomst een niet-exclusief gebruiksrecht op het beeldmerk 'Blik op Werk', zoals dat onder nummer 1026117 is gedeponeerd in het Benelux-merkenregister, conform de voorwaarden zoals opgenomen in deze overeenkomst en enkel indien dienstverlener voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in deze overeenkomst.

Duur van de overeenkomst

- Deze overeenkomst vangt aan op het moment dat de overeenkomst is ondertekend.
- Deze overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- Gedurende de eerste 12 maanden van deze overeenkomst is dienstverlener niet bevoegd deze overeenkomst te beëindigen.

- Na het verstrijken van de eerste 12 maanden van deze overeenkomst zijn zowel BOW als dienstverlener bevoegd deze overeenkomst, met een opzegtermijn van één maand, op te zeggen aan de andere partij. Afhankelijk van het moment van opzegging is de dienstverlener de navolgende kosten aan BOW verschuldigd.
 1. Bij beëindiging van deze overeenkomst drie maanden vóór aanvang van de volgende meetperiode: kosteloos.
 2. Bij beëindiging van deze overeenkomst binnen drie maanden voor de start van een volgende meetperiode is dienstverlener 50% van de deelnemersbijdrage verschuldigd.
 3. Bij beëindiging van deze overeenkomst in een lopende meetperiode is dienstverlener 100% van de deelnemersbijdrage verschuldigd.
- Beëindiging van deze overeenkomst geschiedt schriftelijk of elektronisch.

Tarieven, vergoeding en betaling

1. Dienstverlener is aan BOW per meetperiode, welke maximaal 12 maanden duurt, een deelnemersbijdrage voor het Keurmerk 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 van BOW (www.blikopwerk.nl) en een jaarlijkse vergoeding voor het gebruik van de BOW-kit. Daarnaast is Blik op Werk gerechtigd vergoedingen voor de inzet van onderzoekers/inspecteurs, danwel de heropening van portal(s) bij Dienstverlener in rekening te brengen indien daar aanleiding toe is.
2. Bij de aanmelding zal dienstverlener een schatting van zijn omzet voor het lopende boekjaar maken en doorgeven aan BOW. Dienstverlener ontvangt een factuur van BOW die gebaseerd is op deze schatting.
3. Indien uit het door een certificerende instelling op te stellen auditrapport blijkt dat dienstverlener een verkeerde inschatting van zijn omzet heeft gemaakt, dan zal BOW aan dienstverlener een aanvullende (credit)factuur zenden.
4. Voor alle jaren, volgende op de eerste meetperiode waaraan dienstverlener heeft deelgenomen, is de omzet van het laatst afgesloten boekjaar bepalend voor de hoogte van de deelnemersbijdrage.
5. Indien dienstverlener aan BOW en/of aan de certificerende instelling geen opgave doet van de omzet, dan vervalt dienstverlener automatisch in de hoogste omzetcategorie.
6. De kosten voor het Tevredenheidsonderzoek zijn inbegrepen in de deelnemersbijdrage voor het Keurmerk, behoudens in het geval dienstverlener (een) extra Tevredenheidsonderzoek(en) laat uitvoeren, de portal voor het Tevredenheidsonderzoek opnieuw geopend moet worden of dienstverlener enkel het Tevredenheidsonderzoek van BOW afneemt.
7. Indien dienstverlener binnen de laagste omzetcategorie valt, zoals weergegeven op de website van BOW, zal BOW eveneens de kosten voor de audit separaat aan dienstverlener factureren.
8. BOW behoudt zich het recht voor om haar prijzen jaarlijks per 1 januari te verhogen.
9. De door BOW bekend gemaakte vergoedingen zijn exclusief btw, overige heffingen en eventuele administratiekosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
10. Betaling van de facturen van BOW dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door BOW aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
11. Bij niet tijdige betaling is dienstverlener van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Dienstverlener 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.
12. Dienstverlener is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan BOW verschuldigde.
13. Indien dienstverlener niet, niet volledig, dan wel niet tijdig betaalt, zijn de daaruit voor BOW voortvloeiende kosten voor rekening van dienstverlener. 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,--.
14. BOW heeft het recht de door dienstverlener 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.

Rechten/plichten van de dienstverlener

1. Dienstverlener houdt de bedrijfsgegevens op de website van BOW te allen tijde bijgewerkt.
2. Dienstverlener stelt zich tot doel om diensten te verlenen die voldoen aan de normen die BOW stelt op grond van het Keurmerk en/of Tevredenheidsonderzoek, zoals vermeld in de handleiding/norm, en zal zich hiervoor tot het uiterste inspannen.
3. Dienstverlener deelt aan BOW mede binnen welke keurmerkdiensten, zoals opgenomen in de Handleiding, hij actief is. Het is de dienstverlener, die meerdere keurmerkdiensten aanbiedt, niet toegestaan slechts voor één of een beperkt aantal keurmerkdiensten deel te nemen aan het Keurmerk.
4. Dienstverlener respecteert de privacy van zijn opdrachtgevers en/of cliënten. Het is de dienstverlener niet toegestaan om met hen contact op te nemen naar aanleiding van de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek.
5. Dienstverlener is verplicht tijdig alle gegevens aan te leveren die benodigd zijn voor en alle medewerking te verlenen aan de beoordeling van het toekennen van het Keurmerk en/of het uitvoeren van het Tevredenheidsonderzoek.
6. Dienstverlener heeft slechts het recht, indien hij deelneemt aan het Keurmerk, het door BOW bekrachtigde auditrapport in ongewijzigde vorm te gebruiken voor in- en/of externe communicatie.
7. Dienstverlener garandeert jegens BOW dat hij aan alle verplichtingen voldoet die voortvloeien uit de op het gebruik van de producten van BOW 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. Indien dienstverlener de keurmerkdienst Inburgeringstrajecten en duale diensten aanbiedt, kan hij een DUO-nummer aanvragen bij de Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
9. Het is dienstverlener slechts toegestaan het beeldmerk 'Blik op Werk' te gebruiken als onderdeel van de logo's zoals BOW die op grond van het bepaalde in artikel 9 aan dienstverlener ter beschikking stelt. Daarnaast is het dienstverlener slechts toegestaan de logo's te gebruiken indien en slechts voor die periode dat BOW het Keurmerk, dan wel het aspiranten Keurmerk aan dienstverlener heeft toegekend.

Rechten/plichten van BOW

1. BOW houdt alle relevante ontwikkelingen bij die binnen de werkingssfeer van het Keurmerk vallen en stelt daarvan de consequenties voor het Keurmerk vast.
2. BOW heeft het recht de handleiding/norm aan te passen. Indien BOW de handleiding/norm heeft aangepast, zal zij dienstverlener hierover informeren.
3. BOW zal een door haar in te schakelen onderzoeksbureau opdracht geven het Tevredenheidsonderzoek uit te voeren.
4. BOW heeft het recht de resultaten van dienstverlener openbaar te maken en/of beschikbaar te stellen voor onderzoeksdoeleinden, op zowel geaggregeerd als individueel niveau. BOW behandelt alle gegevens hierbij vertrouwelijk en beperkt zich bij de verwerking hiervan tot de beoogde doelstelling.
5. BOW heeft het recht bij de uitvoering van deze overeenkomst derden in te schakelen.
6. BOW heeft het recht de overeenkomst of deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen worden door BOW drie maanden voorafgaande aan de ingangsdatum van de wijzigingen aan dienstverlener kenbaar gemaakt. In de periode tussen de aankondiging van bedoelde wijzigingen en de ingangsdatum daarvan blijven de oude voorwaarden onverminderd van kracht. In het geval dienstverlener niet kan instemmen met bedoelde wijzigingen is dienstverlener bevoegd deze overeenkomst op te zeggen. In dat geval dient dienstverlener deze overeenkomst schriftelijk, tegen de beoogde ingangsdatum van de wijzigingen én met inachtneming van een opzegtermijn van één maand op te zeggen.

Audits

1. Teneinde BOW in staat te stellen een oordeel over het al dan niet toekennen, verlengen of intrekken van het Keurmerk te kunnen vormen, is dienstverlener verplicht audits te laten uitvoeren. Hiertoe sluit de dienstverlener zelf een overeenkomst met een door BOW 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.

2. Indien dienstverlener binnen de laagste omzetcategorie, zoals weergegeven op de website van BOW, valt, kan dienstverlener zijn audit via BOW laten uitvoeren. BOW heeft of zal daartoe één of meer overeenkomsten met certificerende instellingen afgesloten/afsluiten. Indien dienstverlener ervoor kiest om de audit via BOW te laten uitvoeren, is dienstverlener niet vrij in zijn keuze voor de certificerende instelling.
3. BOW is bevoegd dienstverlener in het vierde jaar van de keurmerkcyclus vrij te stellen van de audit, zoals bedoeld in lid 1 indien de dienstverlener voldoet aan de voorwaarden uit de handleiding.
4. Indien dat uit de handleiding/norm blijkt zal dienstverlener eveneens een cliëntenaudit laten uitvoeren. BOW is tevens bevoegd dienstverlener 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. Dienstverlener zal BOW opdracht geven om het door haar in te schakelen onderzoeksbureau de cliëntenaudit uit te laten voeren. De kosten voor de cliëntenaudit vallen buiten de deelnemersbijdrage aan het Keurmerk. Blik op Werk stuurt hiervoor een factuur aan de dienstverlener. Dienstverlener blijft te allen tijde bevoegd op eigen initiatief een cliëntenaudit te laten uitvoeren.
5. Indien dat uit de handleiding/norm blijkt zal dienstverlener eveneens haar medewerking verlenen aan andere vormen van toezicht en/of inspecties. Indien hier kosten mee gemoeid zijn zal dienstverlener deze kosten voldoen aan BOW.

Toekenning, schorsing of intrekking

1. BOW is bevoegd dienstverlener nadat deze overeenkomst tot stand is gekomen aan te merken als aspirant-keurmerkhouders, indien dienstverlener aan alle voorwaarden om in aanmerking te komen voor het aspirant-keurmerk, zoals omschreven in de handleiding/norm voldoet, en als zodanig te vermelden op haar website.
2. Het bestuur van BOW 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 handleiding/norm;
 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 handleiding/norm;
 3. dienstverlener voor het overige aan alle voorwaarden zoals opgenomen in de handleiding/norm heeft voldaan;
 4. dienstverlener aan al haar betalingsverplichtingen jegens BOW heeft voldaan.
3. BOW heeft het recht beargumenteerd af te wijken van het door de certificerende instelling afgegeven advies.
4. Bij toekenning van het Keurmerk publiceert BOW dit op haar website. In geval van niet toekenning, schorsing, of intrekking van het Keurmerk zal BOW dienstverlener niet langer als (aspirant)keurmerkhouders op haar website vermelden.
5. BOW kan besluiten om het reeds toegekende Keurmerk in te trekken indien dienstverlener niet voldoet aan of handelt in strijd met het in de handleiding/norm bepaalde. Daarnaast is BOW bevoegd het Keurmerk in te trekken in die situaties dat de handleiding/norm bepaalt dat BOW bevoegd is over te gaan tot intrekking van het Keurmerk.
6. BOW kan besluiten het reeds toegekende Keurmerk te schorsen indien dienstverlener niet voldoet of handelt in strijd met het in de handleiding/norm bepaalde of indien het gegronde vermoeden bestaat dat zij zal overgaan tot het niet-toekennen of intrekken van het Keurmerk in de toekomst. Daarnaast is BOW bevoegd het Keurmerk te schorsen in die situaties dat de handleiding/norm bepaalt dat BOW bevoegd is over te gaan tot schorsing van het Keurmerk.
7. Wordt een Keurmerk niet verleend, geschorst of ingetrokken, dan wordt dienstverlener hiervan schriftelijk en/of elektronisch door BOW op de hoogte gesteld. BOW vermeldt hierin de reden waarom het Keurmerk niet wordt verleend, geschorst of is ingetrokken.
8. Indien BOW overgaat tot schorsing van het Keurmerk zal deze schorsing in beginsel drie tot negen maanden duren. BOW 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 BOW in die periode andere redenen voor schorsing ter kennis zijn gekomen, is BOW bevoegd de schorsing om te zetten in een intrekking, dan wel niet-toekenning van het Keurmerk. Indien gedurende de periode van

schorsing blijkt dat de schorsing zal worden omgezet in een intrekking, dan wel niet-toekenning van het Keurmerk, blijft BOW steeds bevoegd eerder over te gaan tot intrekking of niet-toekenning van het Keurmerk.

9. BOW kan niet gehouden worden enige vorm van schadevergoeding aan dienstverlener te voldoen indien BOW het Keurmerk niet toekent, intrekt of schorst.
10. Het niet-toekennen, schorsen of intrekken van het Keurmerk heeft niet tot gevolg dat deze overeenkomst van rechtswege wordt ontbonden. Dienstverlener blijft derhalve onveranderd gehouden aan zijn verplichtingen zoals opgenomen in deze overeenkomst.
11. Indien dienstverlener de keurmerkdienst Inburgeringstrajecten en duale diensten aanbiedt is BOW 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 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.

Intellectueel eigendomsrecht

1. BOW is gerechtigd de door dienstverlener aangeleverde gegevens op geaggregeerd niveau te gebruiken voor publicaties.
2. Onverminderd het in deze overeenkomst bepaalde behoudt BOW zich haar intellectueel eigendomsrecht en rechten en bevoegdheden die BOW toekomen op grond van onder andere de Auteurswet voor.
3. De in het kader van de overeenkomst eventueel door BOW tot stand gebrachte ideeën, ontwerpen, adviezen, berekeningen, trainingen, cursusmateriaal en dergelijke of delen hiervan, blijven eigendom van BOW, ongeacht of deze aan dienstverlener of aan derden ter hand zijn gesteld. Deze mogen niet door dienstverlener zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BOW worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
4. De intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van het beeldmerk 'Blik op Werk' komt toe aan BOW en is gedeponereerd in het Benelux-merkenregister onder het nummer 1026117. BOW 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 is niet bevoegd de in deze overeenkomst overeengekomen licentie van het beeldmerk 'Blik op Werk' aan een derde over te dragen.
5. De door dienstverlener aan BOW aangeleverde, geanonimiseerde, gegevens blijven na beëindiging van deze overeenkomst eigendom van BOW. Dienstverlener kan geen aanspraak maken op verwijdering of vernietiging van de door hem aangeleverde gegevens.

Fraude

1. Indien BOW signalen van fraude door dienstverlener ter ore komen, is BOW bevoegd over te gaan tot schorsing van het (aspirant) Keurmerk op grond van artikel 8. Onder fraude wordt in ieder geval – doch niet uitsluitend – verstaan:
 1. het verstrekken van foutieve en/of anderszins onjuiste gegevens of informatie aan BOW;
 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;
 3. het verrichten van handelingen in strijd met in Nederland geldende wet- en regelgeving door dienstverlener of één van haar bestuurders, waaronder tevens wordt verstaan het gegronde vermoeden van het verrichten van voormelde handelingen of indien dienstverlener of één van haar bestuurders daarvan wordt verdacht;
 4. het op enige wijze benadelen van opdrachtgevers en/of cliënten.
2. Het plegen van fraude, zoals omschreven in lid 1, vormt een grond voor BOW om over te gaan tot het niet-toekennen of intrekken van het (aspirant) Keurmerk.

Gebruik van het certificaat, logo en gevelbordje

1. Indien BOW het Keurmerk aan dienstverlener toekent zal BOW aan dienstverlener het Keurmerkcertificaat en een gevelbordje met het logo van BOW overhandigen. Dienstverlener heeft het recht het Keurmerkcertificaat en het gevelbordje te gebruiken zolang hij beschikt over het Keurmerk.
2. Indien aan dienstverlener het Keurmerk is toegekend mag hij het logo van het Keurmerk plaatsen op zijn briefpapier, brochures en ander promotiemateriaal. Indien BOW het Keurmerk voor de eerste maal aan dienstverlener toekent zal BOW het logo van het Keurmerk aan dienstverlener verstrekken.
3. Indien aan dienstverlener het aspiranten Keurmerk is toegekend mag hij het logo van het aspiranten Keurmerk plaatsen op zijn briefpapier, brochures en ander promotiemateriaal. Indien BOW het aspiranten Keurmerk aan dienstverlener toekent zal BOW het logo van het aspiranten Keurmerk aan dienstverlener verstrekken.
4. Dienstverlener is nimmer bevoegd het beeldmerk 'Blik op Werk', zoals dat onder nummer 1026117 is gedeponereerd in het Benelux-merkenregister te plaatsen of anderszins te gebruiken, op een andere wijze dan als onderdeel van de door BOW op grond van lid 2 of 3 te verstrekken logo's.
5. Het is niet toegestaan de logo's te vermelden op goederen, verpakkingen of enig andere uit te geven verklaring betreffende een product.
6. Het is niet toegestaan de logo's van het Keurmerk enkelvoudig te gebruiken, dus zonder combinatie met het logo van dienstverlener.
7. De logo's mogen alleen worden gebruikt in de door BOW vastgestelde kleuren, of in grijstinten.
8. Dienstverlener is voort verplicht zich aan nadere door BOW ten aanzien van het certificaat, logo's of gevelbordje gestelde eisen te houden.
9. Na intrekking of schorsing van het Keurmerk is het dienstverlener niet meer toegestaan de logo's te gebruiken.
10. Indien het Keurmerk op enig moment niet wordt toegekend, geschorst of ingetrokken of indien deze overeenkomst is beëindigd, ongeacht de reden van beëindiging, dan is dienstverlener verplicht het certificaat en alle eventuele kopieën, de verstrekte gevelbordjes en alle andere eventueel door BOW verstrekte promotiematerialen binnen 14 dagen na schriftelijke kennisgeving van het niet toekennen, schorsen of intrekking van het Keurmerk, danwel binnen 14 dagen nadat deze overeenkomst tot een einde is gekomen, aan BOW te retourneren.

Opschorting, ontbinding en beëindiging

1. Indien dienstverlener de verplichtingen uit deze overeenkomst niet, niet volledig of tijdig nakomt is BOW bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of deze overeenkomst te ontbinden, indien dienstverlener zijn verplichtingen niet binnen 14 dagen na daartoe door BOW voor in gebreke te zijn gesteld alsnog aan zijn verplichtingen voldoet.
2. BOW is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van deze 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 BOW kan worden geveerd.
3. Indien deze overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van BOW op dienstverlener onmiddellijk opeisbaar. Indien BOW de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt het haar aanspraken uit de wet en deze overeenkomst.
4. Indien BOW tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan dienstverlener toerekenbaar is, is BOW gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. In geval van liquidatie, van (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van dienstverlener, een andere omstandigheid waardoor dienstverlener niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken of het overlijden van dienstverlener, staat het BOW 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 BOW op dienstverlener zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

Overmacht

1. BOW is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens dienstverlener indien BOW 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 BOW komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, waarop BOW geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor BOW niet in staat is haar verplichtingen na te komen, werkstakingen in het bedrijf van BOW of van derden, ziekte van personeel, tekort aan personeel, verkeersopstoppingen, ongevallen, stroom-, computer- of internetstoringen, brand, diefstal, overheidsmaatregelen en slechte weersomstandigheden daaronder begrepen. BOW heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat BOW haar verbintenis had moeten nakomen.
3. BOW kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voorzoveel BOW ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze gedeeltelijk zal kunnen nakomen, is BOW gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Dienstverlener is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Aansprakelijkheid

1. Indien BOW aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. BOW is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat BOW is uitgegaan van door of namens dienstverlener verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, dan wel doordat dienstverlener zijn gegevens niet, niet volledig en/of niet tijdig aan BOW, de certificerende instelling of een door BOW ingeschakelde partij heeft verstrekt.
3. Indien BOW aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van BOW beperkt tot maximaal de factuurwaarde van het betreffende meetperiode, althans tot dat gedeelte van de factuur van het betreffende meetperiode waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van BOW 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.
4. BOW is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van BOW of haar leidinggevende ondergeschikten.

Vrijwaring

1. Dienstverlener vrijwaart BOW 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 van de producten van BOW, de eventueel daarin opgenomen gegevens en de door dienstverlener met behulp of ten behoeve van de diensten/producten van BOW verzamelde gegevens.

Boetebeding

1. Indien dienstverlener zijn verplichtingen uit deze overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, verbeurt dienstverlener voor iedere overtreding een zonder rechterlijke tussenkomst direct opeisbare boete ter hoogte van € 250,- per dag of een gedeelte daarvan aan BOW, met een maximum van € 50.000,-. Voor zover de werkelijk geleden schade de bedongen boete te boven gaat, is BOW gerechtigd in plaats daarvan volledige schadevergoeding plus kosten en interesten te vorderen.

Overige bepalingen

1. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van dienstverlener wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Indien één of meerdere bepalingen in de voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. BOW en dienstverlener zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

Slotbepalingen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij BOW 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.
2. Alle geschillen die voortvloeien uit de overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.
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 4B. Verwerkersovereenkomst

De ondergetekenden:

(Naam onderneming), statutair gevestigd te (Plaats) en kantoorhoudende aan de (straatnaam + huisnummer) te (Plaats), hierna te noemen 'Verwerkingsverantwoordelijke', te dezer rechtsgeldig vertegenwoordigd door (Naam), in diens hoedanigheid van (functie);

En

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**'

Overwogen als volgt:

- Tussen Partijen bestaat een Onderliggende Overeenkomst op grond waarvan Verwerkingsverantwoordelijke de beschikking heeft over het Blik op Werk keurmerk. 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:

- a **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);
- b **Betrokkene(n)**: degene(n) op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft;
- c **Onderliggende Overeenkomst**: de overeenkomst d.d. (datum) en de daarvan integraal uitmakende Handleiding Blik op Werk Keurmerk en de algemene voorwaarden Blik op Werk op grond waarvan Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker opdracht heeft gegeven om Verwerkingen te verrichten;
- d **Overeenkomst**: deze verwerkersovereenkomst inclusief bijlagen daarbij;
- e **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**;

- f *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;
- g *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);
- h *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

- 4.1 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

- 5.1 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

- 6.1 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

- 7.1 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 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 ervoor 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

- 12.1 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

- 13.1 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

- 14.1 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

- 16.1 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:

Naam, werkzaam bij (**Naam onderneming**), **contactgegevens**

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

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

Aldus is overeengekomen en in tweevoud ondertekend op (**datum**) te (**Plaats**)

Voor (**Naam onderneming**)

(**Naam**)

Bijlage 1. Overzicht

Persoonsgegevens

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

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

Bewaartermijnen

Wanneer na de controle (op grond van de Onderliggende Overeenkomst) geen afwijkingen geconstateerd worden zal Verwerker de Persoonsgegevens uiterlijk binnen één week na bekendmaking van het definitieve rapport vernietigen.

Wanneer na de controle (op grond van de Onderliggende Overeenkomst) wel afwijkingen geconstateerd worden zal Verwerker de Persoonsgegevens in ieder geval bewaren tot het moment waarop door haar

een beslissing is genomen. Worden er door Verwerker geen consequenties verbonden aan de geconstateerde afwijkingen dan zal Verwerker de Persoonsgegevens binnen één week na bekendmaking van deze beslissing vernietigen. Worden er door Verwerker wel consequenties verbonden aan de geconstateerde afwijkingen dan zal Verwerker de Persoonsgegevens in ieder geval bewaren tot 6 weken na bekendmaking van de 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 authentication. 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. Definities wordt gegeven.

De Keurmerkhouders geeft jaarlijks schriftelijk en via de portal een verklaring af waarin het Management het volgende verklaart:

- a. De Keurmerkhouders is niet geliquideerd, ontbonden, verkeert niet in staat van faillissement of aan hem is geen (voorlopige) surseance van betaling verleend. De Keurmerkhouders heeft de activiteiten waarvoor het Keurmerk is verleend niet gestaakt.
- b. De Keurmerkhouders, althans het daartoe bevoegde orgaan van de Keurmerkhouders, heeft geen besluit genomen tot liquidatie of ontbinding van zijn Persoon noch tot aanvraag van (eigen aangifte van) faillissement of een verzoek tot verlening van (voorlopige) surseance van betaling.
- c. De Keurmerkhouders, 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 Keurmerkhouders noch zijn Verbonden Personen maken deel uit van een criminele organisatie in de ruimste zin des woords.
- e. De Personen die door de Keurmerkhouders worden ingeschakeld voor de uitvoering van de Dienst(en), zijn in het kader van de uitoefening van hun werkzaamheden of beroep nimmer aansprakelijk gesteld voor grove nalatigheid of een ernstige (beroeps)fout.
- f. De Keurmerkhouders heeft steeds tijdig aan zijn verplichtingen uit hoofde van de belasting-, sociale verzekerings- en pensioen- Wetgeving voldaan en aan de eisen die volgen uit de Algemene Wet inzake de Rijksbelastingen.
- g. De Keurmerkhouders, 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 Keurmerkhouders, zijn Management en/of de aan hem Verbonden Personen zullen niet handelen in strijd met de geldende Nederlandse wet- en regelgeving.
- i. De Keurmerkhouders voldoet aan de wijze van factureren zoals voorgeschreven door de Opdrachtgever, Cliënten, Cursisten of Werknemers of DUO.
- j. De Keurmerkhouders legt verantwoording af aan de Cliënten, Cursisten of Werknemers en Opdrachtgevers over de voortgang van het Traject.
- k. De Keurmerkhouders beschikt over een adequate verzekering voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid
- l. De Keurmerkhouders beschikt over een adequaat in- en extern sociaal beleid. Het interne sociale beleid behelst ten minste de mogelijkheden voor (bij-)scholing, stageplaatsen, re-integratie, ziekteverzuimbegeleiding en veiligheid. Het externe sociale beleid behelst ten minste de mogelijkheden voor stageplaatsen aan derden (waaronder ROC, scholen etc.) en de aanbidding van werkervaringstrajecten aan Personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- m. De Keurmerkhouders acteert als goed werkgever en houdt zich aan alle Wetgeving ter zake werknemers. Personen werkzaam bij de Keurmerkhouders werken onder geen beding meer dan 60 arbeidsuren in de week. De Keurmerkhouders hanteert een helder en voor zijn werknemers raadpleegbaar beleid ter zake gelijke behandeling van Personen.
- n. De Keurmerkhouders gedraagt zich zoals het een goed keurmerkhouders betaamt, waaronder ten minste wordt verstaan dat de Keurmerkhouders zich zodanig gedraagt dat het vertrouwen in, en de naam en reputatie van het Keurmerk niet wordt geschaad.
- o. De Keurmerkhouders noch een aan hem Verbonden Persoon is gemachtigd voor financiële zaken van Cliënten, Cursisten of Werknemers. De Keurmerkhouders noch een aan hem Verbonden Persoon zal

Cliënten, Cursisten of Werknemers bijstand of ondersteuning bieden bij betaling of acceptatie van facturen van de Keurmerkhouders.

- p. De Keurmerkhouders noch een aan hem Verbonden Persoon heeft aan Cliënten, al dan niet via een Opdrachtgever, Cursisten of Werknemers dan wel in geld, dan wel in natura, andere zaken verstrekt dan welke de Keurmerkhouders 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 voor Dienst 11:

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

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

Naar waarheid ingevuld en ondertekend op te

[NAAM KEURMERKHOUDERS]
namens deze:

.....
[NAAM EN FUNCTIE]

Bijlage 6A. Toelichting UBO/PEP-registratie

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

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

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

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

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

Bijlage 6B. UBO/PEP-registratie

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: _____
Straat en nummer: _____
Postcode, plaats, land: _____
Land Identifierend nummer: _____
Naam van het register: Registrerende instantie: _____

hierna te noemen: 'de organisatie'.

Vooraf

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:
 - o de echtgenoot of partner
 - o kinderen en hun echtgenoten of partners;
 - o de ouders.

Inhoud verklaring:

1. Uiteindelijk belanghebbenden:

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

2. Politiek prominent persoon:

- 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 het notaris kantoor 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.

Deze verklaring is ondertekend door:

<gegevens vertegenwoordiger>

Achternaam: _____
Voornamen: _____
Geboortedatum: _____
Soort legitimatiebewijs: _____
Nummer legitimatiebewijs: _____
Functie binnen de organisatie: _____

Getekend te _____ op _____

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.

1. Uiteindelijk belanghebbende(n):

	Naam en voornamen	Volledig adres	Geboortedatum	% direct belang	% indirect belang	Soort legitimatiebewijs	Nummer legitimatiebewijs
1.							
2.							
3.							
4.							

Een kopie van de hierboven vermelde legitimatiebewijzen is aan deze verklaring vastgemaakt.

2. Politiek prominent persoon:

	Naam en voornamen	Volledig adres	Functie	Soort legitimatiebewijs	Nummer legitimatiebewijs
1.					
2.					
3.					
4.					

Een kopie van de hierboven vermelde legitimatiebewijzen is aan deze verklaring vastgemaakt.

Bijlage 7. Klachtenlijn en College van Arbitrage Dienst 11

Blik op Werk heeft voor Cursisten van cursussen die vallen onder Dienst 11 zowel een klachtenlijn als een College van Arbitrage. Hierdoor kunnen klachten van inburgeraars laagdrempelig en onafhankelijk worden behandeld.

De klachtenlijn is er voor inburgeringsplichtige Cursisten die klachten hebben over Keurmerkhouders die taal- en/of inburgeringscursussen aanbieden. 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 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 groeps grootte, 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 Keurmerkhouders en Cursist.

Klachten buiten de scope van de klachtenlijn

De volgende klachten vallen *buiten* de scope van de klachtenlijn:

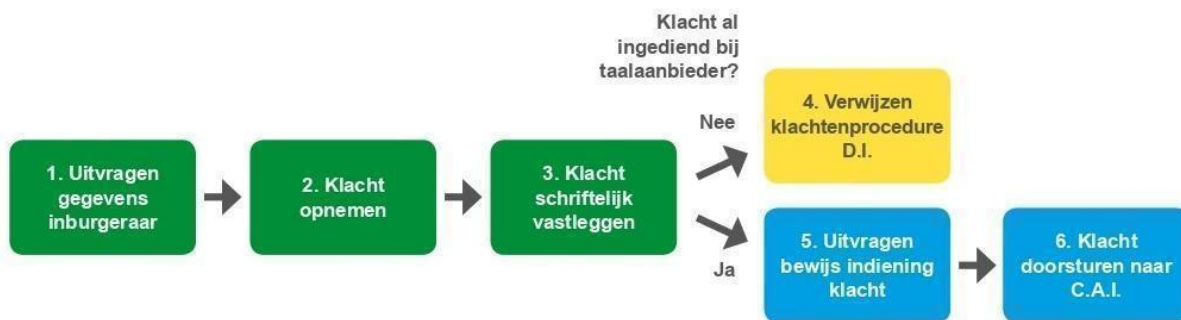
- Klachten van Keurmerkhouders die klachten hebben over een andere Keurmerkhouders. De behandeling van deze klachten valt onder de reguliere werkzaamheden van Blik op Werk ten aanzien van het Keurmerk.
- Algemene klachten met betrekking tot Inburgering in het algemeen. Deze klachten worden doorverwezen 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 cursusinstelling zijn geplaatst. Blik op Werk zal de klagers verwijzen naar de juiste kanalen en indien gewenst de Cursist ondersteunen bij het indienen van een klacht bij het College van Arbitrage.

Ook gemeenten en andere belanghebbenden kunnen hun klachten via deze klachtenlijn kwijt.

Procedure Klachtenlijn

De klachtenlijn werkt volgens een vaste procedure. In onderstaand figuur (1) wordt de procedure schematisch weergegeven:



College van Arbitrage

Arbitrage kan door de Cursist, maar ook door de Keurmerkhouders aangevraagd worden. Dit kan alleen nadat de klachtenprocedure van de Keurmerkhouders 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, Keurmerkhouders 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 Keurmerkhouders is het bedrag € 1.500,00 en voor de Cursist is het bedrag € 50,00. 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 (Aspirant-)Keurmerk. Indien de uitspraak van het college niet binnen zes weken na verzending ervan door de Keurmerkhouders is nagekomen of om vernietiging van de uitspraak is verzocht, is Blik op Werk bevoegd uw Keurmerk te schorsen of in te trekken.

Bijlage 9. Eisen bevoegd ONA-begeleider/docent

Eisen bevoegd ONA-begeleider/docent

Van een bevoegd ONA-begeleider/docent is sprake indien de begeleider/docent beschikt over de volgende competenties/opleidingsvereisten: Kennis van de (ontwikkelingen in de) Nederlandse (regionale) arbeidsmarkt, van het bedrijfsleven en de eisen die werkgevers stellen. Kennis van (beroeps)onderwijs in Nederland, instroomeisen en financieringsmogelijkheden. De beschikking over voornoemde competenties en kwaliteiten dient middels verklaringen en diploma's of certificaten inzichtelijk te worden gemaakt. Zie hiervoor onderstaand schema.

Wanneer u van één of meer van de bovenstaande onderdelen geen of onvoldoende bewijs kunt aantonen, dan is bijscholing noodzakelijk. Goedgekeurde opleiders zijn bij het verschijnen van deze handleiding ONA-portaal, ONA-trainers en Capabel Hogeschool.

Competenties ONA-begeleider/docent

Vereiste competenties	Diploma/ certificaat	minimaal 2080 uur vanaf 2017
	bewijs middels diploma/ certificaat	bewijs arbeidscontract /getuigschrift etc.
		noodzakelijk bij diploma's van vóór 2005
A. Toeleiden tot de arbeidsmarkt		
Kennis van de (ontwikkelingen in de) Nederlandse (regionale) arbeidsmarkt, van het bedrijfsleven en de eisen die werkgevers stellen.		
Kennis van (beroeps)onderwijs in Nederland, instroomeisen en financieringsmogelijkheden.		
Kennis van werkzoekprocedures in Nederland, de gang van zaken daarbij in verschillende bedrijfstakken en normen voor een goede cv/sollicitatiebrief.		
Kunnen toeleiden naar de (regionale) arbeidsmarkt.		
B. Vaardigheden in het omgaan met verschillende taalniveaus (A2, 1 en B2) van de doelgroep:		
Gespreksvaardigheid en contactuele eigenschappen voor de omgang met verschillende taal- en opleidingsniveaus (laag, midden en hoog opgeleid) van de inburgeraars.		
Omgaan met interculturele verschillen, deze benoemen en betrekken in de begeleiding.		

Empathisch vermogen voor de periode van verliesverwerking die (delen van) de doelgroep doormaakt, ook met betrekking tot afscheid van het oude beroep.		
C. Pedagogische, didactische en coachende vaardigheden		
Trainingsvaardigheden voor groepen met verschillende taalniveaus.		
Ondersteunen van inhoudelijke leerprocessen, taalverwerving/NT2 in het bijzonder.		
Coachen van individuele processen gericht op activering.		

Bijlage 10. Jobcoach-profiel NVS

De 7 Competenties van de jobcoach in hoofdlijnen

Competenties van de jobcoach bestaan uit de integratie van kennis, vaardigheden, attitude en ervaringen die de jobcoach heeft verworven. Zij stellen de jobcoach in staat om op een adequate wijze in een bepaalde reële context op een bepaald moment te tonen dat zij zich ontwikkelen, deze competenties beheersen en ook weten waarom.

De jobcoach is in staat om adequaat:

- De Cliënt of Werknemer te begeleiden en toe te leiden naar passende arbeid
- Te communiceren
- Te reflecteren
- Methodisch te werken
- Samen te werken in netwerken en omgevingen
- Te plannen en te organiseren
- Na te denken over de ontwikkeling van de beroepsopvattingen en de bekwaamheden van de jobcoach NVS/EUSE

Onder iedere competentie wordt een vierdeling beschreven:

- Kennis: Ik weet/ken ...
- Vaardigheden: Ik kan ...
- Attitude: Ik wil/ben ...
- Ervaringen: Ik heb ...

Bijlage 11. Slagingspercentage

Wanneer staat het resultaat voor het Keurmerk vast voor de slagingspercentages Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

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

Ook resultaten die zijn behaald op examenpogingen na afloop van de cursus, zijn aan uw organisatie toe te schrijven. Wanneer u een uittredebewijs heeft, ondertekend door de Cursist, worden examenpogingen na twee maanden niet meer meegewogen.

Een uittredebewijs is een bewijs dat Cursist voortijdig, dus niet na afloop van de cursus, het cursuscontract beëindigd heeft. Deze dient door beide partijen ondertekend te worden. Wanneer uit het cursistendossier duidelijk blijkt dat men nog niet toe was aan een examen, dan neemt u dit op in het uittredebewijs. In dat geval worden pogingen na de datum van de ondertekening niet meegenomen.

Wanneer u kunt aantonen dat de Cursist, nadat hij/zij de cursus bij uw organisatie heeft gestaakt, elders scholing heeft genoten, dan worden die examenresultaten niet meegenomen, dus ook zonder uittredebewijs.

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

Gegevens slagingspercentage aantoonbaar

Informatie over het behalen van de dealexamens voor het inburgeringsdiploma en het staatsexamen NT2 en het uiteindelijke diploma/afmaken van de inburgeringsplicht, wordt (op verzoek van uw organisatie) door de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) gerapporteerd. U bent verplicht om aan te tonen wat het resultaat op de pogingen is.

DUO kan niet in alle gevallen over het resultaat van individuele Cursisten en/of pogingen rapporteren. Indien de Cursist niet inburgeringsplichtig is bijvoorbeeld, kan DUO alleen aan u rapporteren als u de Cursist een machtiging laat tekenen die u als onderwijsinstelling het (alleen)recht geeft om examens voor de desbetreffende Cursist aan te vragen. Indien de cursist opgaat voor staatsexamen NT2 kan DUO alleen het eindresultaat op de laatste poging rapporteren. Ook in dit geval weet u achteraf niet op welke poging dit resultaat is behaald, hetgeen voor het Keurmerk onvoldoende is. Ook in deze gevallen is het raadzaam om door de Cursist een machtiging te laten afgeven, zoals hierboven is beschreven. U kunt een machtiging bijvoorbeeld regelen in het cursuscontract.

Het leveren van niet te valideren gegevens heeft gevolgen voor de toekenning van het Keurmerk.

Bent u van mening dat uw organisatie onevenredig veel Cursisten, die vallen onder de Wet Inburgering 2013, heeft die niet leerbaar blijken, 600 uur les hebben gehad en 4 examenpogingen hebben gedaan op alle onderdelen? Dan kunt u dit na de Audit en voorafgaande aan de door Blik op Werk te nemen beslissing

schriftelijk kenbaar maken. Dit is enkel mogelijk indien u de Auditor alvast de dossiers heeft laten controleren. De Auditor kan hierover al wel opmerkingen kwijt in de Auditrapportage.

Wanprestatie door de Cursist

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

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

Norm slagingspercentages B1-route Wi2021

De norm en nadere invulling ten aanzien van de slagingspercentages is ten tijde van de publicatie van de Handleiding 2022 nog niet vastgesteld. De definitieve norm, nadere invulling en overige informatie over de slagingspercentages in de B1-route ontvangt u uiterlijk 31 december 2021.

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

Bijlage 12. Supported Employment

Het supported employment model kent 3 fundamentele elementen:

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

Het model kent 4 kenmerkende aspecten:

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

Het Supported Employment model bestaat uit 5 fasen:

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

Bijlage 13. Tevredenheidsonderzoek

Het Keurmerk heeft als derde hoofdnorm de tevredenheid van klanten en Opdrachtgevers. Die tevredenheid wordt gemeten in een Tevredenheidsonderzoek.

Alle Opdrachtgevers, Cliënten, Cursisten of Werknemers waarvan het Traject is afgerond of beëindigd binnen de Meetperiode, dienen door u te worden uitgenodigd voor het Tevredenheidsonderzoek. Let op: niet voor alle Diensten gelden dezelfde regels.⁴⁵

Tevredenheidsonderzoek door Panteia

De tevredenheid van Cliënten, Cursisten en Opdrachtgevers wordt jaarlijks gemeten middels een digitale vragenlijst (online of eventueel telefonisch afgenomen). Blik op Werk heeft hiervoor een contract gesloten met onderzoeksbureau Panteia. Voor Dienst 11 geldt de verplichting het Tevredenheidsonderzoek uit te laten voeren door Panteia. Voor de overige diensten geldt deze verplichting niet en kunt u Blik op Werk verzoeken een uitzondering te maken. Als u het Tevredenheidsonderzoek door een andere partij dan Panteia wilt laten uitvoeren, dan gelden ten aanzien van de uitvoering hiervan aanvullende voorwaarden. Blik op Werk kan u hierover informeren.

Portal tevredenheidsonderzoek

Op <https://bow.onderzoek.nl/> kunt u de portal voor het Tevredenheidsonderzoek vinden. Hier kunt u contactgegevens aanleveren, de respons monitoren en zaken zoals responsverhogende maatregelen aanvragen. Ook vindt u hier antwoord op veelgestelde vragen en een handleiding voor het Tevredenheidsonderzoek en het gebruik van de portal.

Aanleveren van contactgegevens

U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van contactgegevens van de Cliënten of Cursisten en Opdrachtgevers. U dient altijd het e-mailadres en telefoonnummer van de Cliënten of Cursisten en Opdrachtgevers uit te vragen. Het aanleveren van de postcode van de Cliënten of Cursisten is verplicht. U kunt deze gegevens aanleveren door in te loggen op <https://bow.onderzoek.nl/>. Daar kunt u ook zien tot wanneer uw Meetperiode loopt en tot wanneer u voor deze Meetperiode kunt aanleveren.

Voor dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten' geldt voor het aanleveren het volgende:

Volledige cursus (tot inburgeringsexamen): u levert de Cursisten aan die 75% van de cursus hebben doorlopen; OF

Losse modules: als de Cursist de module heeft afgerond tijdens die rapportageperiode en niet binnen vier maanden weer een nieuwe module bij uw organisatie start.

Of ten minste één keer per Meetperiode.

U levert sowieso alle Cursisten aan die de volledige inburgeringscursus afronden.

Voor alle overige Diensten geldt, dat u de Cliënt zo snel mogelijk na het Traject dient aan te leveren, in ieder geval voor het einde van de Meetperiode waarbinnen deze het Traject heeft afgerond of anderszins heeft beëindigd. U levert iedere individuele Cliënt slechts één keer per Meetperiode aan, ook als deze gedurende de Meetperiode verschillende Diensten bij u afneemt. Wanneer een Cliënt gedurende een Meetperiode meerdere Trajecten bij u afrondt, dan mag u zelf één van deze Trajecten kiezen om de klant voor aan te leveren. LET OP: Een uitzondering geldt voor Cliënten met een Traject dat binnen één van de UWV-percelen valt waarvoor

⁴⁵ Bij Panteia wordt zowel in de communicatie naar u toe als in de portal voor het Tevredenheidsonderzoek voor zowel Cursisten, Cliënten als Werknemers zoals deze zijn gedefinieerd in deze Handleiding, de term 'cliënten' gebruikt. In deze bijlage wordt onderscheid gemaakt tussen Cursisten en Cliënten. Alles wat in deze bijlage staat over Cliënten geldt ook voor de klanten die elders in deze handleiding worden aangeduid als Werknemers.

Panteia voor u een apart rapport oplevert voor het Tevredenheidsonderzoek ten behoeve van het UWV. In dat geval levert u de Cliënt aan na het einde van elk Traject, ongeacht of u deze al eerder tijdens de Meetperiode heeft aangeleverd voor hetzelfde of een ander perceel.

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

Oprachtgevers levert u aan voor een Meetperiode wanneer zij een Traject hebben afgenomen dat tijdens deze Meetperiode is afgerond of anderszins beëindigd. U hoeft hen niet vaker dan één keer per Meetperiode aan te leveren, ook niet als er meerdere door hen ingekochte Trajecten eindigen tijdens de Meetperiode. De vragenlijst voor Oprachtgevers heeft betrekking op uw dienstverlening tijdens die Meetperiode, niet op elk individueel Traject.

Deelname door Cliënten of Cursisten en Oprachtgevers is vrijwillig. Zij dienen door u te worden geïnformeerd over het Tevredenheidsonderzoek maar u mag hen niet benaderen over hun eventueel gegeven respons. Alle Cliënten, Cursisten en Oprachtgevers worden structureel en op eenzelfde wijze uitgenodigd. Bij voorkeur heeft u dit vastgelegd in een procesbeschrijving. Bijvoorbeeld het één keer per maand aanleveren van alle Cliënten en Cursisten van wie het Traject is afgerond of anderszins beëindigd. Regelmatig aanleveren kan een gunstig effect hebben op het responspercentage.

Benadering van Cliënten, Cursisten en Oprachtgevers

Cliënten of Cursisten en Oprachtgevers worden door Panteia in principe via e-mail uitgenodigd voor de online vragenlijst. Uitzondering hierop is:

- Bij een Tevredenheidsonderzoek voor Dienst 11 worden de Cursisten van de alfabetiseringscursussen en de niveaus analfabeet en laagopgeleid (leerprofiel 1 en 2) [en de Cursisten uit de Z-route](#) telefonisch benaderd voor deelname aan het Tevredenheidsonderzoek. Dit gebeurt middels een representatieve steekproef. Het gaat om in totaal maximaal 25 gesprekken.

U kunt er ook voor kiezen om, tegen een meerprijs, de klanten telefonisch te laten benaderen. Dit kunt u inkopen via de daarvoor bedoelde pagina in de portal voor het Tevredenheidsonderzoek.

Vragenlijsten

De gebruikte vragenlijsten zijn eigendom van Blik op Werk. U kunt deze inzien op de pagina 'veel gestelde vragen' in de portal voor het tevredenheidsonderzoek.

Voor de vragenlijst voor de re-integratiediensten geldt, dat er een groot aantal gelijke vragen wordt gesteld ongeacht de Dienst. Per Dienst worden soms ook dienst-specifieke vragen toegevoegd. Er zijn twee soorten vragenlijsten beschikbaar: een reguliere vragenlijst en een laagdrempelige vragenlijst (waarbij is gekozen voor eenvoudiger taalgebruik). Bij het aanleveren van deelnemers kunt u per Cliënt of Cursist bepalen of u de standaard of de laagdrempelige vragenlijst inzet.

Er is een aparte vragenlijst voor Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'. Hiervan is geen laagdrempelige versie beschikbaar, daar de vragenlijst inburgering al in zo eenvoudig mogelijk Nederlands is opgesteld.

Bij de vragenlijst inburgering en de laagdrempelige versie van de vragenlijst voor de re-integratiediensten bestaat de mogelijkheid om vragen en antwoordopties te laten voorlezen. De Cliënt of Cursist beweegt daarvoor de muis over een speaker-icoon dat naast de vraag en/of het antwoord wordt weergegeven.

Cliënten en 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 uw organisatie of een Verbonden Persoon.

Deelrapporten/maatwerkrapportage

Tegen een aanvullende bijdrage bestaat de mogelijkheid om deelrapporten (ook wel: een maatwerkrapportage) te laten verzorgen. Dit dient u aan het begin van een Meetperiode aan te vragen, voor de eerste aanlevering, via de portal voor het Tevredenheidsonderzoek. De optie geldt per Meetperiode. Deze wordt dus niet automatisch meegenomen naar de volgende Meetperiode. Per Meetperiode kunt u deze opnieuw aanvragen. Blik op Werk beoordeelt de aanvraag. Na toestemming van Blik op Werk krijgt u de mogelijkheid om bij het aanleveren van uw Cliënten en Cursisten ieder van hen een extra kenmerk mee te geven bij het aanleveren (bijvoorbeeld de naam van de vestiging waar zij een Dienst hebben afgenomen). Na afloop van de Meetperiode worden dan voor u deelrapporten verzorgd. Deze bieden u beter inzicht in de resultaten. Hoe uitgebreid er gerapporteerd wordt, kan afhangen van het aantal gebruikte kenmerken. Wanneer een kenmerk te weinig respondenten bevat waardoor de privacy niet gewaarborgd kan worden, zal er voor dit kenmerk geen deelrapport opgesteld worden of worden niet alle gegevens weergegeven.

Deze uitsplitsing heeft voor de beoordeling geen gevolgen.

Resultaten

Vanaf het moment dat u uw Cliënten of Cursisten en Opdrachtgevers heeft aangeleverd via de portal, kunt u daar 24/7 de respons en de resultaten van uw onderzoek volgen. Om de anonimiteit van de Cliënten te borgen, worden resultaten wel pas getoond bij voldoende deelnemers

De resultaten van het onderzoek staan online, in een rapportage die gegenereerd kan worden in de portal, en bestaan grotendeels uit grafieken en figuren. In de rapportage wordt ook een vergelijking opgenomen met landelijke gemiddelden voor de branche en/of het type Dienst (benchmark).

Mocht de respons onder de 10% uitkomen én minder dan 40 ingevulde vragenlijsten bedragen, dan zijn maatregelen noodzakelijk om de respons te verhogen. Een achterblijvende respons kunt u bijvoorbeeld voorkomen door:

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

Deze maatregelen kunt u al gedurende de Meetperiode inzetten. Om na afloop niet voor een vervelende verrassing te komen staan, is het goed om met enige regelmaat de portal te raadplegen en de respons te bekijken, zodat u tijdig kunt bijsturen. Blijft de respons ondanks de nodige maatregelen onder de 10% én minder dan 40 ingevulde vragenlijsten bedragen, dan kan het Tevredenheidsonderzoek niet meegenomen worden in de beoordeling. Blik op Werk zal u dan in de gelegenheid stellen een cliëntenaudit uit te laten voeren. Indien er onvoldoende respons (<10% en minder dan 40 ingevulde vragenlijsten) is en u laat geen cliëntenaudit uitvoeren, dan voldoet u niet aan hoofdnorm 3.

U respecteert de privacy van uw Cliënten of Cursisten en Opdrachtgevers, daarom zult u geen contact opnemen met hen naar aanleiding van de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek.

Publicatie

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

aantal uitgenodigd	minimale respons
minder dan 20	50%
20 of meer	30% of ten minste 40 ingevulde vragenlijsten

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

Tijdens de lopende Meetperiode kunt u in de portal van Panteia ook voor bepaalde Diensten de telefonische optie aanzetten, waarmee u de kans vergroot op voldoende respons om alsnog aan de publicatienorm te kunnen voldoen. Hieraan zijn voor u kosten verbonden.

Cliëntenaudit

Met de Audit wordt in kaart gebracht wat de ervaringen van uw Cliënten of Cursisten zijn over de dienstverlening van uw organisatie. Het gaat bij de Audit om de sterke punten en de verbeterpunten van uw organisatie vanuit het oogpunt van de Cliënt of Cursist. Het auditrapport is daarmee voor de beoordeling een volwaardig alternatief voor het Tevredenheidsonderzoek. De bijkomende kosten hiervoor zijn voor uw rekening.

Wie voert de cliëntenaudit uit en wanneer?

De cliëntenaudit wordt uitgevoerd door Panteia of door de Auditor van de certificerende instelling, met wie u een contract heeft afgesloten voor de resultatenaudit. Ingeval van Dienst 11 dient de cliëntenaudit verplicht te worden uitgevoerd door Panteia. Het moment van uitvoeren kan in onderling overleg met de Auditor worden bepaald.

Wat houdt de cliëntenaudit in?

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

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

Werkwijze cliëntenaudit

Als u de audit laat uitvoeren door onderzoeksbureau Panteia

Wanneer de interviews worden afgenomen door Panteia, dan voert Panteia dit zelfstandig uit aan de hand van de door u aangeleverde contactgegevens. De contactgegevens van uw Cliënten of Cursisten heeft u eerder al aangeleverd in de portal van Panteia. Panteia trekt zelf een aselechte 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.

Als u zelf kiest voor een Auditor van de certificerende instelling

Voert uw Auditor het onderzoek uit, dan geldt de volgende werkwijze:

- U maakt een afspraak met de Auditor voor de periode waarin de cliëntenaudit plaatsvindt.
- U verzamelt de gegevens van uw Cliënten of Cursisten die in de desbetreffende Meetperiode een Dienst van u hebben afgenomen en deze hebben afgerond en met wie ten minste drie keer inhoudelijk contact is geweest.
- Het gaat daarbij om:
 - Volledige naam;
 - Telefoonnummer waarop de persoon tijdens kantooruren bereikbaar is. Dit kan ook een telefoonnummer van het werk zijn;
 - Welke Dienst(en) van toepassing is (of zijn);
 - Opdrachtgever.
 - De lijst met namen stuurt u naar uw Auditor.

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

Wat gebeurt er met het resultaat van de interviews?

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

Alleen voor Dienst 11 'Inburgeringscursussen en duale trajecten'

Het voldoen aan de Norm 2.4.1 ten aanzien van het Tevredenheidsonderzoek betreft een Materiële norm. Blik op Werk dient bij het niet behalen van deze norm, in beginsel, over te gaan tot Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk. In het geval van het niet behalen van deze norm stelt Blik op Werk u eerst in de gelegenheid een plan van aanpak op te stellen. Blik op Werk gaat niet direct over tot Schorsing van het (Aspirant-)Keurmerk. U krijgt een termijn van 4 weken voor het indienen van het plan van aanpak. Uiterlijk vier weken na ontvangst wordt het plan van aanpak beoordeeld. De beoordeling van uw plan van aanpak en de mate waarin de Norm tevredenheid is geschonden, bepalen of er al dan niet onmiddellijk tot schorsing wordt overgegaan en de eventuele duur van de Schorsing. Bij de eerstvolgende Audit dient u wel te voldoen aan de Norm Tevredenheid. Voldoet u bij de eerstvolgende Audit opnieuw niet aan de Norm Tevredenheid, dan is Blik op Werk bevoegd om direct over te gaan tot Schorsing van het Keurmerk.

UWV-cliënten

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

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

Bijlage 14. Over het financieel toezicht

Tijdens de resultatenaudit wordt getoetst of de financiële administratie in overeenstemming is met de cursisten-/klantadministratie en, indien van toepassing, de afgegeven urenverklaringen. Indien tijdens deze toetsing signalen en/of afwijkingen worden geconstateerd, dan wordt er een Audit financiële inspectie gepland. Deze wordt ingezet om Opdrachtgevers en subsidieverstrekkers de zekerheid te bieden dat gelden doelmatig en rechtmatig worden besteed. Voor Dienst 11 Inburgeringscursussen en duale trajecten en voor Dienst 13 Supported Employment en uitvoering van de WSE-kwaliteitsstandaard in België bent u niet bevoegd om deze toetsing te weigeren. Bij de overige Diensten is deze financiële toetsing niet verplicht, maar zal dit leiden tot een lagere uitkomst van de sterrenberekening. De financiële toetsing is opgenomen in Norm 1.1.4.b. De kosten van een eventueel in te zetten financiële inspectie zijn voor uw rekening.

Onderstaand is een indicatie van de tijdens de resultatenaudit op te vragen documenten

- Klanten/cliëntendossiers
- Klantvolgsysteem/cursistenadministratie
- Ontwikkeling van Cliënten, Cursisten en/of Werknemers
- Verwachtingen m.b.t. benodigde duur van de begeleiding/opleiding.
- Resultaat van de begeleiding of opleiding
- Contracten al dan niet met Prestatieafspraken en/of doel van de cursus
- Financiële administratie, transparante, deugdelijke en herleidbare boekhouding (verplicht voor Dienst 11, 13 en WSE-kwaliteitsstandaard in België)
- 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 (bij Dienst 11 in ieder geval van docenten en begeleiders)

Specifiek voor Dienst 11 (inburgering en duale trajecten)

- **Intaketoetsen**
- Lesroosters, leslocaties, urenregistratie en urenverklaringen
- Aanwezigheidsregistraties van cursussen volgens de richtlijnen ondertekend

Extra voor de WSE-uitvoering in België

- Begroting en budgetplanning;
- Opstellen en goedkeuren van de jaarrekening met toelichting; van de trajectfinanciering dient de voorbereiding, opmaak, goedkeuring, uitvoering, evaluatie aantoonbaar te zijn
- Opvolgingssysteem voor de financiële resultaten (ook naar concreet projectniveau)
- Taakomschrijving budgethouderschap
- Financieel hoofdstuk in businessplan
- Jaarrekeningen met toelichting
- Kengetallen balansanalyse met normeringen
- Afhankelijkheidspositie van de organisatie t.a.v. subsidies: subsidies / totaal opbrengsten
- Langetermijnstrategie m.b.t. financieel beleid
- Monitoringstabellen
- Periodieke opvolging en rapportering van kerngetallen inzake solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit

Financieel toezicht als opzichzelfstaande Audit

Indien het financieel toezicht als opzichzelfstaande Audit wordt uitgevoerd, bent u verplicht om de Auditor inzage te verstrekken in de volledige (financiële) administratie van uw organisatie, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot:

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

Voorts bent u verplicht de Auditor inzage te geven in de registraties en administraties van en over de cursussen/trajecten en Cursisten, Cliënten of Werknemers, waaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot:

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

Wanneer de Auditor bevindingen in de Auditrapportage heeft opgenomen, is Blik op Werk bevoegd de Auditrapportage met de Inspectie SZW, DUO en de Belastingdienst te delen.

Bijlage 15A. Over het Toezicht in de klas

Belangrijk voor het Keurmerk is ook de kwaliteit van het onderwijs dat u aanbiedt. Daarom wordt dit middels een Audit, welke wordt uitgevoerd door [ITTA](#) Kennisinstituut voor Taalontwikkeling beoordeeld. 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 uw 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. Uw organisatie vult zelf de vragenlijst van de BOWKIT in en genereert een rapportage met daarin een zelfbeoordeling over de kwaliteit van het aanbod. Op basis van de rapportage en beoordeling die de BOWKIT genereert, formuleert u vervolgens SMART verbeterpunten en zet u de beschreven verbeteracties in gang. In een later stadium kunt u weer terug naar de BOWKIT om wijzigingen in uw scores door te voeren. Met enige regelmaat vindt er een externe Audit plaats, 'Toezicht in de klas', door gecertificeerde Auditoren van ITTA. Op basis van de Audit Toezicht in de klas vult de Auditor de BOWKIT in en levert een rapport met beoordeling op.

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

Hoe gaat deze Audit?

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

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

De procedure is als volgt:

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

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

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

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

Rapportage en beoordeling

De resultaten van de Audit Toezicht in de klas worden binnen 5 weken na het laatste bezoek van de Auditor van ITTA opgeleverd. De Auditrapportage bevat een onderbouwde analyse van de kwaliteit van uw aanbod, mogelijke verbeterpunten en verbeteracties. Vervolgens maakt de Auditor een rapportage met aanbevelingen. Auditoren beoordelen de onderdelen van uw aanbod als zijnde goed, voldoende, twijfelachtig en onvoldoende. Op de Auditrapportage wordt de eindconclusie gepresenteerd als goed, voldoende of onvoldoende.

Lees hieronder de toelichting op de beoordeling:

- Goed

U voldoet ruimschoots aan de kwaliteitseisen. U heeft zicht op uw eigen verbeterpunten en heeft deze (SMART) vastgelegd.

- Voldoende

U voldoet aan de kwaliteitseisen en heeft de kwaliteit voldoende geborgd. Er zijn mogelijk verbeterpunten, maar die zijn onder controle. U heeft (SMART) vastgelegd hoe u de verbeterpunten gaat realiseren.

- Onvoldoende

Uw aanbod voldoet niet aan de kwaliteitseisen en/of uw organisatie heeft de kwaliteit onvoldoende geborgd. Er zijn veel verbeterpunten. Indien u het Keurmerk wilt behouden, schrijft u binnen vier weken na ontvangst van de Auditrapportage een verbeterplan en gaat u werken aan de verbetering van uw aanbod. Na een half jaar komt de Auditor van ITTA, op uw kosten, opnieuw om te beoordelen of de kwaliteit van het aanbod voldoende verbeterd is. Indien u geen verbeterplan oplevert of indien bij de Audit Toezicht in de klas blijkt dat de verbeteringen niet of niet voldoende zijn doorgevoerd, dan heeft Blik op Werk de bevoegdheid het Keurmerk in te trekken. Bij een Aspirant-Keurmerk is er geen mogelijkheid voor het opstellen van een verbeterplan. Blik op Werk is dan bevoegd direct over te gaan tot het intrekken van het Aspirant-Keurmerk.

Hoe gaan Auditoren om met vertrouwelijkheid van de gegevens?

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

Bijlage 15B. Afstandsleren in de inburgering

Afstandsleren in de inburgering

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

Tip 1 Wees realistisch

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

Tip 2 Gebruik de kracht van het team

Teambrede aanpak

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

Deel expertise

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

Tip 3 Zorg dat iedereen er klaar voor is

Techniek

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

Afspraken over zichtbare aanwezigheid

Maak afspraken over zichtbaarheid bij online lessen. Voor de docent en voor de cursisten is het fijner als iedereen zichtbaar is en actief meedoet aan de les.

Communicatie

Spreek met de cursisten af langs welk kanaal en op welk moment gecommuniceerd wordt. Met een groepsapp kunnen cursisten gemakkelijk met elkaar en met de docent communiceren. Denk bijvoorbeeld ook aan een 'appiquette' met regels voor wanneer en waarover je appt en over wat je wel of niet deelt met anderen.

Instructie

Met een heldere instructie, een duidelijk doel van een opdracht en eventueel schriftelijke ondersteuning erbij kunnen cursisten snel en gericht aan het werk in de breakoutrooms.

Tip 4 Stem de groepsgrootte af op online leren

Kleine groepen

Maak groepen niet groter dan acht, maximaal tien personen. Bij alfabetisering zes, maximaal acht personen. Dan zijn bij online contact alle cursisten zichtbaar voor elkaar en de docent, en kan de docent alle cursisten voldoende aandacht geven.

Tip 5 Gebruik de digitale middelen effectief

Gebruik bekende middelen

Bij de start van het leren op afstand is het raadzaam te kiezen voor digitale middelen die de cursist al kent. Dit geldt ook voor e-learning. Als alles draait en iedereen weet hoe ermee gewerkt wordt, kunnen nieuwe middelen worden toegevoegd.

Benut de mogelijkheden van de gebruikte digitale middelen

- Kijk mee bij groepjes die zelfstandig aan het werk zijn in breakout rooms.
- Gebruik tools om formatief te toetsen, cursisten zich voor te laten bereiden en om cursisten te activeren.
- De chatfunctie kan gebruikt worden voor oefening van schrijfvaardigheid: 'typ het goede antwoord' of: 'overleg met elkaar via de chat en kom gezamenlijk tot het goede antwoord'.
- Gebruik de 'handopstekenfunctie', bijvoorbeeld bij verstavaardigheidsoefeningen.
- Met een screencast kan de docent een video-opname van het beeldscherm maken terwijl hij door een Word document, PowerPoint of pdf loopt en uitleg en toelichting geeft. Zo kunnen lesdelen digitaal worden gedeeld met cursisten, zodat ze deze meermaals kunnen bekijken.

Gebruik het digitale platform ook voor de organisatie van de cursus

Stuur de planning (per dag, per week, voor de langere termijn) naar de cursist via de digitale tool die voor communicatie wordt gebruikt, zodat de cursist weet wat hij kan verwachten. Gebruik het digitale platform voor het plaatsen van de instructie. Hierin kunnen ook gemakkelijk links naar online pagina's of online oefenmateriaal worden geplaatst.

Tip 6 Benut de online lestijd om aan spreekvaardigheid te werken

Gebruik de tijd van de online lessen vooral voor het oefenen van spreken en gesprekken voeren, laat cursisten korte presentaties houden (1-minuutspreekbeurt) en gesprekken oefenen. Laat cursisten met elkaar overleggen en elkaar feedback geven. In breakout rooms kunnen cursisten gestuurde en vrije spreekoefeningen doen. Zie het werken in groepjes in breakout rooms als een manier om cursisten rustig en veilig te kunnen laten oefenen met spreken. En als een kans de zelfstandigheid van cursisten te bevorderen.

Tip 7 Zorg voor een afwisselend en afgewogen programma

Lesinhouden

Bij de selectie van lesinhouden: kijk welk materiaal je al tot je beschikking hebt om alle beoogde lesinhouden, vaardigheden, woordenschat, uitspraak en grammatica aan bod te laten komen. Formuleer heldere en functionele leerdoelen. Maak een weloverwogen selectie van zelfstandig en in groepjes uit te voeren oefeningen.

Interessante, relevante onderwerpen

Houd cursisten gemotiveerd door te zorgen voor interessante onderwerpen in de online lessen. Een les met een interessant en relevant (actueel) onderwerp waar iedereen over mee kan praten stimuleert actieve deelname. Een les waarin cursisten om de beurt een korte presentatie houden over een onderwerp dat zij hebben uitgezocht ook.

Afwisseling

Zorg voor veel korte activiteiten en een lesprogramma met ruimte voor informatie en instructie door de docent, vraag en antwoord tussen docent en cursist, activiteiten waarbij cursisten samenwerken en activiteiten waarbij cursisten iets vertellen of presenteren.

Breakoutrooms

Zorg voor afwisseling tussen gezamenlijk en apart/in groepjes leren. Maak het werken in breakout rooms belangrijk door cursisten bijvoorbeeld terug te laten koppelen wat aan de groep wat ze geoefend of besproken hebben in een korte presentatie of met een andere werkvorm.

Tempo

Houd het tempo erin, zodat cursisten bij de les blijven.

Tip 8 Besteed extra aandacht aan leren buiten de les

Leren op afstand met groepsgenoten buiten de les

Benut oefenvormen waarbij cursisten op afstand met elkaar kunnen oefenen met het voeren van gesprekken, met elkaar en met derden. Denk hierbij aan het doen van een spreekoefening via de telefoon of via WhatsApp videobellen of iets dergelijks. Deel leesteksten, schrijfp opdrachten en luisterbestanden waarmee cursisten in groepjes aan het werk kunnen, laat ze samen een tekst schrijven, elkaars teksten beoordelen, elkaar overhoren, dictee geven, etc. Denk ook aan het inrichten van leesclubjes.

Tip 9 Zorg voor passend aanbod voor de alfacursisten

Alfacursisten zijn gebaat bij extra aandacht bij al het bovengenoemde:

- Hulp bij de installatie van apparatuur en programma's.
- Les in kleine groepen.
- Bekende digitale middelen en e-learning.
- Veel aandacht voor spreekvaardigheid.
- Een afwisselend programma.
- Aandacht voor samen leren met groepsgenoten.

Kleine groepen

Maak de groepen nog kleiner: zes tot acht cursisten. Acht cursisten is echt het maximum om iedereen voldoende en goede aandacht te kunnen geven, en voldoende tempo in de les te kunnen houden.

Besteed extra aandacht aan samenwerkend leren

Begeleid alfacursisten extra bij het werken in groepjes, zodat ze goed weten wat er van ze verwacht wordt tijdens het zelfstandig werken en ze elkaar kunnen helpen.

Werk aan alfabetisering op afstand

Ook alfacursisten kunnen goed thuis aan het werk met leergangen met een e-learning-component of met online-oefenprogramma's. Voorwaarde is wel dat zij bekend zijn met het programma. Van belang is dat de docent goed zicht houdt op de vorderingen van de cursist. Regelmatig contact, even bellen, kan daarbij helpen.

Werk in de online les aan mondelinge vaardigheden

Benut de online les vooral voor de oefening van mondelinge vaardigheden en woordenschatuitbreiding. Uitspraak- en verstavaardigheidsoefeningen kunnen ook goed worden gedaan in een online les.

Lezen en schrijven

Ook lees- en schrijf oefeningen zijn online goed te doen: laat bijvoorbeeld een aantal woorden zien op het scherm en haal ze dan weg (flitsen). Cursisten kunnen de woorden die ze hebben onthouden noemen of schrijven. Of gebruik 'scherm delen' om gezamenlijk met een e-learning of online oefenprogramma te werken.

Tip 10 'Zie' de cursisten

Is iedereen er nog bij?

Controleer regelmatig of iedereen nog 'bij de les is'. Vraag geregeld of iedereen het nog kan volgen, of er vragen zijn, of er iemand hulp nodig heeft, etc. Of laat de cursisten via de chat een reactie geven.

Complimenten

Geef complimenten een nog grotere plaats in de lessen. Prijs cursisten voor het feit dat ze er zijn in de online les, in de chat, voor het doen van hun huiswerk en opdrachten, enz. Werk aan het laten ervaren van successen, om de motivatie op peil te houden.

Houd contact

Houd contact via videobellen, telefoon, blogs of vlogs in de e-learning, individueel en in kleine groepen. Een 'spreekuur' op gezette tijden kan handig zijn.

Bijlage 16. Over de resultatenaudit

Vierdejaars vrijstelling

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

- In de eerste drie jaren van de meetcyclus is aan alle Normen voldaan (zonder re-audit, aantekeningen of andere bijzonderheden);
 - Deelnemers aan het Tevredenheidsonderzoek zijn iedere meetperiode tijdig en compleet aangeleverd (geen heropenen portal);
 - Uit de Auditrapportage van de resultatenaudit en uit de rapportage van het Tevredenheidsonderzoek van cyclusjaar vier blijkt dat ook aan alle Normen is voldaan;
 - Uw keurmerk is niet Geschorst of Ingetrokken geweest.
- Aanvullend voor Dienst 11:
- De Audit Toezicht in de klas is zonder verbeterplan met minimaal een voldoende beoordeeld (meer informatie leest u onder 'externe toetsing');
 - Er zijn geen bevindingen of afwijkingen geconstateerd tijdens andere Audits.

Vervolgens zorgt u over cyclusjaar vier voor de volgende zaken:

- U heeft uiterlijk twee weken voor het einde van de Meetperiode alle Cliënten, Cursisten en/of Werknemers en Opdrachtgevers voor het Tevredenheidsonderzoek via de portal van Panteia geüpload;
- Alle resultaatgegevens zijn uiterlijk drie weken na het beëindigen van de meetperiode aangeleverd;
- De omzetverklaring van het afgesloten boekjaar voorafgaand aan het einde van de meetperiode is uiterlijk drie weken na het beëindigen van de Meetperiode aangeleverd;
- De facturen van Blik op Werk zijn voldaan.

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

Zesdejaars vrijstelling

Bedrijven die langer dan vier jaar Keurmerkhouders zijn, kunnen onder de volgende voorwaarden eens per twee jaar een vrijstelling voor de resultatenaudit toegekend krijgen:

- Geen afwijkingen bij aanleveren gegevens, dus geen correctie door Auditor;
- Alle jaren aan alle Normen hebben voldaan;
- Minimaal een klanttevredenheid van gemiddeld een 8 of hoger over vier jaar gemeten of bij een doorlopende cliëntenaudit gemiddeld een 7 of hoger over vier jaar gemeten.

Een en ander is ter beoordeling aan Blik op Werk. Dienst 11 (Inburgeringscursussen en duale trajecten) is van deze tweejaarlijkse vrijstelling uitgesloten. De zesdejaars vrijstelling dient u wel schriftelijk of per e-mail bij Blik op Werk aan te vragen.

Bijlage 17. Gegevens over cursuscontract

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.

Bij collectieve aanmeldingen door een gemeente zijn dus twee contracten van toepassing: een collectief contract tussen de Keurmerkhouders en gemeente en een individueel cursuscontract tussen de Keurmerkhouders en de Cursist.

- U mag de naamgeving 'cursuscontract' veranderen als het gebruik hiervan problemen veroorzaakt in systemen of andere communicatie. Het cursuscontract kan ook bestaan uit meerdere documenten, waarbij andere overeenkomsten als hoofdstuk of bijlage kunnen zijn opgenomen en bijvoorbeeld in een voorblad de voorwaarden worden vastgelegd die specifiek voor deze Dienst noodzakelijk zijn. Doel blijft dat de afspraken voor de Keurmerkhouders en de Cursist helder zijn vastgelegd.
- In het uitzonderlijke geval dat de Opdrachtgever het opstellen van een cursuscontract tussen de Keurmerkhouders en de Cursist verbiedt, dan vraagt de Auditor u dit inzichtelijk te maken. U legt wel alle afspraken met de Opdrachtgever die betrekking hebben op de Normen van het Keurmerk op zo'n manier vast, dat de resultaten kunnen worden bepaald.
- De Cursist dient, eventueel via de Opdrachtgever, akkoord te geven voor de uitwisseling van contactgegevens met de Dienst Uitvoering Onderwijs en de uitvoerder van het tevredenheidsonderzoek.
- De Keurmerkhouders of werknemers van de Keurmerkhouders dan wel 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 Keurmerkhouders, de Cursist en eventueel ook de Opdrachtgever. Deze instemming is voor de Auditor te controleren door middel van e-mails of brieven.

Model Cursusovereenkomst

De ondergetekenden:

1.(Naam cursusinstelling en rechtsvorm), hierna te ook te noemen 'cursusinstelling', gevestigd te(Postcode en plaatsnaam) aan het adres (adres en postcode) rechtsgeldig vertegenwoordigd door(naam rechtsgeldige vertegenwoordiger), en

1. ((Dhr. /Mw.) (achternaam, voorna(a)m(en) cursist), hierna te noemen 'cursist', geboren op(datum) te(geboorteplaats of geboorteland), woonachtig te (plaatsnaam) aan het adres(adres en postcode)

Hierna gezamenlijk te noemen '**partijen**',

Zijn als volgt overeengekomen:

Artikel 1 – Cursus

1.1 Partijen sluiten een cursusovereenkomst voor het volgen van de volgende inburgeringscursus:

- Voorbereiding inburgeringsexamen
- Voorbereiding staatsexamen NT2
- Alfabetisering
- ONA

1.2 De duur van deze overeenkomst is:.....

1.3 De grootte van de cursusgroep is:

1.4 De samenstelling van de cursusgroep is:

1.5 De cursus zal worden aangeboden op locatie:

1.6 De cursus zal online/fysiek worden aangeboden: (bij hybride onderwijs, opnemen verdeling uren)

1.7 De cursusinstelling is verplicht de overeenkomst mondeling, in een voor de cursist begrijpelijke taal, te bespreken met de cursist alvorens de cursist de overeenkomst ondertekent.

Artikel 2 – Inhoud Cursus

1.1 De startdatum van de eerste inhoudelijke activiteit is:.....

1.2 De einddatum van de laatste inhoudelijke activiteit is:

1.3 2.3 Indien de einddatum van de cursus niet wordt behaald dan dient de cursusinstelling de cursist vroegtijdig te informeren.

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

1.5 De cursusinstelling biedt de volgende hoeveelheid ondersteuning aan de cursist.....

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

1.7 De cursusinstelling bewaakt de voortgang van de cursus en bespreekt de voortgang met de cursist.(wanneer en hoe wordt de voortgang geborgd)

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

1.9 De cursusinstelling is verplicht een aanwezigheidsregistratie te voeren die voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de handleiding Blik op Werk keurmerk.

Artikel 3 – Profiel cursist

- 3.1 De cursusinstelling is verplicht voorafgaand aan de startdatum zoals overeengekomen in artikel 2.1 van deze overeenkomst een intake-toets af te nemen om het leerprofiel van de cursist vast te stellen.
- 3.2 Het leerprofiel van de cursist is: (*analfabeet, laag-, midden-, 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 Het uurtarief voor de cursus is:.....
Het aantal cursussen is:.....
Het bedrag aan lesmateriaal voor de cursus is:.....
De totale kosten voor de cursus zoals overeengekomen in deze overeenkomst zijn:.....
- 4.2 De cursist wenst **wel/geen** gebruik te maken van een lening van Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).
- 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.

Artikel 6- Blik op Werk

- 6.1 De cursusinstelling heeft een Blik op Werk (aspirant) Keurmerk.
- 6.2 De cursusinstelling verricht uiterste inspanning om het Blik op Werk (aspirant) Keurmerk te behouden gedurende de cursusovereenkomst.
- 6.3 De cursusinstelling handelt en werkt conform de voorwaarden gesteld in de handleiding en de Voorwaarden Blik op Werk Keurmerk 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.

Aldus overeengekomen op (datum), opgemaakt in tweevoud en ondertekend:

(Naam cursusinstelling), cursusinstelling

(Naam cursist), cursist

Namens deze:

Handtekening:

Handtekening:.....

Datum:

Datum

Plaats:

Plaats:

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 cursist*)

Bijlage 18 - Sterrenberekening

Voor alle Diensten waarop Blik op Werk het Keurmerk uit geeft zijn er meerdere (specifieke) gegevens die worden meegenomen in de sterrenberekening. In de figuur 1 en figuur 2 vindt u de sterrenberekeningstabellen voor alle diensten.

Fig 1: Sterrenberekeningstabel voor de diensten 1 tot en met 6.

1. Scholing en Opleiding	Omzet op de dienst	TVO cliënten - gem cijfer	TVO opdrachtgever - gem cijfer	Prestatie-afspraken maken %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatie-afspraken nakomen %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatieafspraken cijfer	Transparantie afspraken %	Transparantie afspraken cijfer	% goed opgeleid personeel	Goed opgeleid personeel cijfer	Slagingsgarantie	Examen-garantie cijfer
Score				0,00%	6,50	0,00%	6,50	6,50	0,00%	6,50	0,00%	6,50		4,00
Weging		0,35	0,10		0,15			0,25		0,05		0,05		0,05
2. Fysieke en mentale behandeling of begeleiding	Omzet op de dienst	TVO cliënten - gem cijfer	TVO opdrachtgever - gem cijfer	Prestatie-afspraken maken %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatie-afspraken nakomen %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatieafspraken cijfer	Transparantie afspraken %	Transparantie afspraken cijfer	% goed opgeleid personeel	Goed opgeleid personeel cijfer		
Score				0,00%	6,50	0,00%	6,50	6,50	0,00%	6,50	0,00%	6,50		
Weging		0,35	0,15		0,15			0,25		0,05		0,05		
3. Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	Omzet op de dienst	TVO cliënten - gem cijfer	TVO opdrachtgever - gem cijfer						Transparantie afspraken %	Transparantie afspraken cijfer	% goed opgeleid personeel	Goed opgeleid personeel cijfer		
Score									0,00%	6,50	0,00%	6,50		
Weging		0,45	0,25						0,15	0,15		0,15		
4. Organisatieadvies en onderzoek	Omzet op de dienst	TVO cliënten - gem cijfer	TVO opdrachtgever - gem cijfer						Transparantie afspraken %	Transparantie afspraken cijfer	% goed opgeleid personeel	Goed opgeleid personeel cijfer		
Score									0,00%	6,50	0,00%	6,50		
Weging		0,45	0,25						0,15	0,15		0,15		
5. Jobcoaching	Omzet op de dienst	TVO cliënten - gem cijfer	TVO opdrachtgever - gem cijfer						Transparantie afspraken %	Transparantie afspraken cijfer	% goed opgeleid personeel	Goed opgeleid personeel cijfer		
Score									0,00%	6,50	0,00%	6,50		
Weging		0,45	0,25						0,15	0,15		0,15		
6. Verzuimbegeleiding (Wet Poortwachter)	Omzet op de dienst	TVO cliënten - gem cijfer	TVO opdrachtgever - gem cijfer						Transparantie afspraken %	Transparantie afspraken cijfer	% goed opgeleid personeel	Goed opgeleid personeel cijfer		
Score									0,00%	6,50	0,00%	6,50		
Weging		0,45	0,25						0,15	0,15		0,15		

Fig 2: Sterrenberekeningstabel voor de diensten 7 tot en met 11.

7. Outplacement	Omzet op de dienst	TVO cliënten - gem cijfer	TVO opdrachtgever - gem cijfer	Prestatie-afspraken maken %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatie-afspraken nakomen %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatieafspraken cijfer	Transparantie afspraken %	Transparantie afspraken cijfer	% goed opgeleid personeel	Goed opgeleid personeel cijfer		
Score				0,00%	6,50	0,00%	6,50	6,50	0,00%	6,50	0,00%	6,50		
Weging		0,35	0,15		0,15			0,25		0,05		0,05		
8. Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	Omzet op de dienst	TVO cliënten - gem cijfer	TVO opdrachtgever - gem cijfer	Prestatie-afspraken maken %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatie-afspraken nakomen %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatieafspraken cijfer	Transparantie afspraken %	Transparantie afspraken cijfer	% goed opgeleid personeel	Goed opgeleid personeel cijfer	Garantie eisen Wet Poortwachter	
Score				0,00%	6,50	0,00%	6,50	6,50	0,00%	6,50	0,00%	6,50		4,00
Weging		0,35	0,15		0,15			0,25		0,02		0,02		0,06
9. Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk	Omzet op de dienst	TVO cliënten - gem cijfer	TVO opdrachtgever - gem cijfer	Prestatie-afspraken maken %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatie-afspraken nakomen %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatieafspraken cijfer	Transparantie afspraken %	Transparantie afspraken cijfer	% goed opgeleid personeel	Goed opgeleid personeel cijfer		
Score				0,00%	6,50	0,00%	6,50	6,50	0,00%	6,50	0,00%	6,50		
Weging		0,35	0,15		0,15			0,25		0,05		0,05		
10. Sociale activering en participatie	Omzet op de dienst	TVO cliënten - gem cijfer	TVO opdrachtgever - gem cijfer	Prestatie-afspraken maken %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatie-afspraken nakomen %	Prestatie-afspraken cijfer	Prestatieafspraken cijfer	Transparantie afspraken %	Transparantie afspraken cijfer	% goed opgeleid personeel	Goed opgeleid personeel cijfer		
Score				0,00%	6,50	0,00%	6,50	6,50	0,00%	6,50	0,00%	6,50		
Weging		0,35	0,15		0,15			0,25		0,05		0,05		
11. Inburgeringscursussen en duale trajecten	Omzet op de dienst	TVO cliënten - gem cijfer	TVO opdrachtgever - gem cijfer	Slagings % t.o.v. norm	Slagings% cijfer	Rapportage Toezicht in de Klas	Cijfer Toezicht in de Klas		Transparantie afspraken %	Transparantie afspraken cijfer			Slagingsgarantie j/n	Slagingsgarantie cijfer
Score				neg	7		ONWAAR		0,00%	6,50				4,00
Weging		0,25	0,05		0,35		0,20			0,10				0,05

Omdat het aantal Diensten per Keurmerkhouders kan verschillen, en omdat Blik op Werk haar beoordeling graag op alle onder het Keurmerk vallende Diensten wil baseren, vragen wij u elk jaar om de omzet per aangeboden Dienst te specificeren. Aan de hand van deze omzetcijfers wordt het totaaloordeel gewogen berekend. Dit betekent dat de beoordeling op een Dienst waarop men meer omzet draait ook zwaarder wordt meegeteld dan een Dienst waarop men minder omzet draait. Per Dienst worden verschillende score-onderdelen meegenomen in de berekening. De weging van deze verschillende onderdelen staan per Dienst op dezelfde hoogte in het groen aangegeven. De totale weging per Dienst komt altijd uit op 1 (100%). Per Dienst waarvoor men Trajecten aanbiedt wordt een gemiddelde subscore berekend, door de score per onderdeel (tussen de 1 en 10) te vermenigvuldigen met de bijbehorende weging en deze bij elkaar op te tellen. De scoreberekening per onderdeel wordt in de volgende paragrafen toegelicht.

Onderdelen die gelden voor (bijna) alle Diensten

Voor alle Diensten telt het tevredenheidscijfer, zowel voor Cliënten, Cursisten en Werknemers alsmede voor Opdrachtgevers uit het Tevredenheidsonderzoek van Panteia, mee als zichzelf. Op het moment dat er geen Opdrachtgevers zijn, wordt dit cijfer voor Opdrachtgevers gelijkgetrokken aan het gemiddelde cijfer bij de Cliënten, Cursisten en/of Werknemers. Daarnaast geldt ook het onderdeel transparantie van afspraken voor alle Diensten. Afhankelijk van het percentage van het totaal aantal contracten waarin duidelijk zowel het doel alsmede de inspanningen die er door de Keurmerkhouders worden geleverd staan. Hierbij scoort men bij minder dan 45% een 6,5; tussen 45 en 75% een 7; tussen 75 en 95% een 7,5 en boven de 95% een 8.

Bij Dienst 1 tot en met 10 wordt ook het voor het onderdeel percentage goed opgeleid personeel een score toegekend. Ook hierbij geldt: bij minder dan 45% een 6,5; tussen 45 en 75% een 7; tussen 75 en 95% een 7,5 en boven de 95% een 8. Voor alle diensten worden de sterren met een halve ster verhoogd, indien er gewerkt wordt met de methodiek uit dienst 13.

Onderdelen die gelden voor één of meerdere Diensten

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

Specifieke onderdelen voor Dienst 11 Inburgeringscursussen en duale trajecten

Naast de scores op de onderdelen Tevredenheidsonderzoek en transparantie afspraken worden er bij Dienst 11 nog 3 specifieke onderdelen meegenomen in de sterrenberekening. Voor het onderdeel slagingspercentage t.o.v. de norm wordt een score toegekend aan de hand van de behaalde slagingspercentages (per deexamens, na twee pogingen). Hierbij wordt er per opleidingsniveau waarop een Keurmerkhouders trajecten aanbiedt berekend hoe men scoort ten opzichte van de Norm op deze opleidingsniveaus. Wanneer men bij meerdere opleidingsniveaus cursussen aanbiedt, wordt een gewogen gemiddelde ten opzichte van de Norm berekend aan de hand van het aantal Trajecten per opleidingsniveau. Om mee te tellen in deze berekening moeten er per opleidingsniveau minimaal 3 deexamens afgelegd zijn. Het gewogen gemiddelde percentage ten opzichte van de Norm leidt vervolgens op de volgende manier tot de score op dit onderdeel: lager dan 90% van de norm geeft een 6; tussen 90 en 95% geeft een 7; tussen 95 en 105% geeft een 7,5; tussen 105 en 115% geeft een 8; tussen 115 en 125% geeft een 8,5 en een percentage boven de 125% t.o.v. de norm geeft een 9.

Voor het onderdeel Toezicht in de klas wordt een 8 toegekend bij een voldoende als oordeel van de Audit in het kader van Toezicht in de klas. Bij een onvoldoende wordt hier een 3 gescoord. Daarnaast wordt in Dienst 11 een score toegekend voor het onderdeel Slagingsgarantie ja/nee. Wanneer men voor deze Dienst Slagingsgarantie wordt gegeven, scoort men hier een 10. Wanneer men geen Slagingsgarantie geeft, scoort men hier een 4.

