



**INKOOPKADER  
RE-INTEGRATIEDIENSTVERLENING  
UWV 2009**  
(versie 14 juli 2009)

e-mailadres: [servicedeskreintegratie@uwv.nl](mailto:servicedeskreintegratie@uwv.nl)  
Internetsite: [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten)



<b>Hoofdstuk 1 –Toelichting</b> .....	<b>3</b>
<b>Hoofdstuk 2 - Entree-eisen</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1. De uitsluitingsgronden</b> _____	<b>6</b>
<b>2.2. Inschrijving bij de Kamer van Koophandel of het nationale beroeps-/handelsregister</b> <b>7</b>	
<b>2.3. Privacyaspecten</b> _____	<b>7</b>
<b>2.4. Aspecten klachtenmanagement</b> _____	<b>8</b>
<b>2.5. Bedrijfseconomische eisen</b> _____	<b>8</b>
<b>2. 6. Aantoonbare ervaring met de dienstverlening van opdrachtverstrekking</b> _____	<b>9</b>
<b>2.7. Beschikbaar te stellen organisatie</b> _____	<b>11</b>
<b>2.8 Klanttevredenheidsonderzoek</b> _____	<b>12</b>
<b>2.9. Verplichting tot kwaliteitsmanagement</b> _____	<b>12</b>
<b>2.10 Perspectief op werkhervatting op de regionale en lokale arbeidsmarkt</b> _____	<b>13</b>
<b>2.11. Maximum prijs</b> _____	<b>13</b>
<b>Hoofdstuk 3 - Beoordeling van de aanmelding</b> .....	<b>14</b>
<b>BIJLAGE 1 EISEN VERPLICHT KWALITEITSMANAGEMENT</b> .....	<b>18</b>

**Aangebrachte wijziging:**

In de versie van 6 juli 2009 stond dat – indien een bedrijf beschikt over een al eerder gesloten overeenkomst met UWV onder een van de Inkoopkaders 2008 of het Beoordelingskader IRO er ook vrijstelling gold voor entree-eis 7 Beschikbaar te stellen organisatie. Deze vrijstelling is echter niet van toepassing. De tekst op pagina 5 onder Vrijstelling is hierop aangepast.



## **Hoofdstuk 1 – Toelichting**

UWV draagt de verantwoordelijkheid voor de re-integratie van werkzoekenden ontslagwerklozen en werkzoekenden met een ziekte of handicap. Als deze klanten extra ondersteuning nodig hebben, koopt UWV re-integratiedienstverlening in bij (re-integratie)bedrijven. UWV koopt deze dienstverlening in onder het Inkoopkader Re-integratiedienstverlening. In het Inkoopkader staan de eisen waaraan re-integratiebedrijven moeten voldoen om voor UWV re-integratiedienstverlening uit te voeren. Om te borgen dat we aan onze klanten hoogwaardige dienstverlening kunnen leveren, verlangt UWV van bedrijven dat zij voldoen aan een minimaal kwaliteitsniveau. Dit kwaliteitsniveau komt bij voorkeur tot uitdrukking in het voeren van het Keurmerk Blik op Werk. Op deze manier is UWV als opdrachtgever verzekerd van een continu hoogwaardig dienstverleningsniveau. Niettemin staat het bedrijven die dit Keurmerk nog niet voeren vrij om op een andere manier aan te tonen aan gelijksoortige kwaliteitsborging te voldoen.

Met het hanteren van een Inkoopkader voldoet UWV aan zijn verplichting om - in overeenstemming met de van toepassing zijnde (Europese) wet- en regelgeving – overeenkomsten met bedrijven op een transparante manier tot stand te laten komen. Het Inkoopkader bestaat uit twee documenten, die samen één onlosmakelijk geheel vormen:

- Het Inkoopkader en de daarbij behorende Toegangsovereenkomsten én
- Het Overzicht Re-integratiedienstverlening.

In het Inkoopkader staan de eisen waaraan re-integratiebedrijven moeten voldoen om voor UWV re-integratiediensten uit te voeren. Met bedrijven die voldoen aan deze entree-eisen sluit UWV een Toegangsovereenkomst voor de opdracht van dienstverlening waarvoor een bedrijf zich aanmeldt. U moet zich per opdracht aanmelden. Als u zich voor meerdere opdrachten aanmeldt, krijgt u per opdracht een Toegangsovereenkomst. In het overzicht Re-integratiedienstverlening staat de dienstverlening beschreven die UWV inkoop.

Wilt u in aanmerking komen voor het afsluiten van een Toegangsovereenkomst, dan moet uw bedrijf aan **alle** eisen uit het Inkoopkader voldoen. Het Overzicht Re-integratiedienstverlening, de Toegangsovereenkomst en alle informatie en bijlagen die van belang zijn voor uw aanmelding, vindt u op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten). Wij adviseren u voor aanmelding de informatie zorgvuldig door te lezen. Ook adviseren wij u de site regelmatig te raadplegen voor eventuele wijzigingen en aanvullingen

Hierna vindt u een uitleg van de documenten.

### **Het Inkoopkader**

In het Inkoopkader Re-integratiedienstverlening staan de entree-eisen waaraan u als bedrijf moet voldoen als u voor UWV re-integratiedienstverlening uit wilt voeren. In het Inkoopkader staan zowel algemene entree-eisen als entree-eisen die een directe link hebben met de in te kopen re-integratiedienstverlening. Deze laatste set aan eisen noemen we ook wel dienstspecifieke eisen.

Het verschil tussen beide soorten eisen is als volgt:

- De *algemene entree-eisen* zijn eisen die ervoor zorgen dat UWV overeenkomsten sluit met re-integratiebedrijven die aan algemene kwalitatieve eisen voldoen.
- Met het stellen van *dienstspecifieke eisen* beoordeelt UWV of een bedrijf ervaring heeft met – en dus in staat is om – de gevraagde dienstverlening succesvol uit te voeren. Meldt u zich voor een opdracht dan moet u bij de invulling van de dienstspecifieke eisen dus dieper ingaan op de dienstverlening waarvoor u zich aanmeldt.

### **De Toegangsovereenkomst**

Komt UWV – na beoordeling van uw aanmelding - tot de conclusie dat uw bedrijf aan alle entree-eisen voldoet, dan sluit UWV met uw bedrijf een Toegangsovereenkomst. Met uw aanmelding accepteert u de bepalingen in de Toegangsovereenkomst. Over de inhoud van de Toegangsovereenkomst valt niet te onderhandelen.

De Toegangsovereenkomst regelt aan welke afspraken uw bedrijf en het UWV zich moeten houden bij de uitvoering van de dienstverlening. Ook staat er in hoe lang de overeenkomst duurt.



In de Toegangsovereenkomst zijn afspraken opgenomen over:

- de te behalen prestaties;
- de wijze en frequentie van het afleggen van verantwoording door uw bedrijf over het verloop en het resultaat van de re-integratiedienstverlening;
- de wijze en frequentie van facturering door uw bedrijf;
- de betaling van de facturen door UWV;
- de wijze en hoogte van de te vergoeden reiskosten aan de klant;
- het toekennen van eventuele bonussen;
- bepalingen m.b.t. het ontbinden van de Toegangsovereenkomst indien één van beide partijen zijn verplichting niet nakomt.

Met het ondertekenen van de Toegangsovereenkomst liggen deze verplichtingen vast.

Als met uw bedrijf een Toegangsovereenkomst is gesloten, dan mag u de dienstverlening uitvoeren van de opdracht waarvoor u zich heeft aangemeld. UWV garandeert u geen minimumafname of een omzetgarantie. De individuele keuze van de klant en het voor de klant best passende maatwerk zijn leidend of wij van uw diensten gebruik maken.

UWV controleert na afsluiten van de Toegangsovereenkomst de gemaakte afspraken nauwgezet. U krijgt na afsluiting van de overeenkomst een accounthouder toegewezen. De accounthouder is uw aanspreekpunt namens UWV. U hebt regelmatig met hem overleg over de uitvoering van de Toegangsovereenkomst. U vindt de Toegangsovereenkomst op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten).

### **Overzicht Re-integratiedienstverlening**

De dienstverlening die UWV onder het Inkoopkader inkoop, is in een apart document opgenomen: het Overzicht Re-integratiedienstverlening UWV.

Afhankelijk de doelstelling van het re-integratiebeleid past UWV de in te kopen dienstverlening aan. Hierbij kijken wij ook naar de vraag op de arbeidsmarkt en competenties en vaardigheden van de te re-integreren klanten. Het dienstverleningspakket dat UWV inkoop kan bestaan uit de volgende dienstverlening:

- Re-integratietrajecten voor specifieke klantgroepen;
- Individuele re-integratietrajecten (IRO's);
- Re-integratiediensten en/of
- Voorschakeltrajecten.

Naast beproefde methoden bestaat de mogelijkheid dat UWV innovatieve dienstverlening inkoop.

In het Overzicht Re-integratiedienstverlening vindt u per in te kopen soort dienstverlening uitgebreide informatie voor welke klanten UWV deze inkoop en waaruit de dienstverlening moet bestaan. Ook is per soort dienstverlening het te behalen eindresultaat benoemd.

Het kan voorkomen dat u bij uw aanmelding niet hoeft aan te tonen dat u aan alle dienstsamenhangende eisen uit het Inkoopkader voldoet. Dit kan per soort dienstverlening verschillen. Is dit het geval, dan wordt bij de dienstomschrijving aangegeven van welke eisen wordt afgeweken. Ook is het mogelijk dat van een aantal artikelen uit de Toegangsovereenkomst voor een specifieke soort dienst wordt afgeweken. Bijv. de percentages van de te vergoeden bedragen wijken af van wat standaard in de Toegangsovereenkomst is opgenomen. Is dit het geval, dan is dit ook bij de omschrijving van de betreffende soort dienst opgenomen.

Het Overzicht Re-integratiedienstverlening wordt regelmatig aangepast en geactualiseerd. U vindt het Overzicht op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten).

### **Overige relevante informatie**

Overige relevante informatie over onder andere de aanmelding en de districten van opdrachtverlening vindt u ook op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten).



## **Hoofdstuk 2 - Entree-eisen**

Re-integratiebedrijven die zich aanmelden voor een Toegangsovereenkomst moeten aan een aantal eisen voldoen. Het gaat om de volgende entree-eisen:

- Entree-eis 1: géén van de uitsluitingsgronden is op uw bedrijf van toepassing, zie paragraaf 2.1.
- Entree-eis 2: uw bedrijf staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel of het nationale beroeps-/handelsregister, zie paragraaf 2.2.
- Entree-eis 3: uw bedrijf voldoet aan de door UWV gestelde privacyaspecten zoals opgenomen in paragraaf 2.3;
- Entree-eis 4: uw bedrijf voldoet aan de door UWV gestelde aspecten klachtenmanagement zoals opgenomen in paragraaf 2.4;
- Entree-eis 5: uw bedrijf voldoet aan de door UWV gestelde bedrijfseconomische eisen, zie paragraaf 2.5.
- Entree-eis 6: uw bedrijf maakt inzichtelijk dat het beschikt over ervaring met de dienstverlening waarvoor het zich aanmeldt, zie paragraaf 2.6.
- Entree-eis 7: uw bedrijf maakt inzichtelijk dat het beschikt over vakbekwaam personeel, zie paragraaf 2.7.
- Entree-eis 8: klanttevredenheid, zie paragraaf 2.8.
- Entree-eis 9: verplichting tot kwaliteitsmanagement ; zie paragraaf 2.9.
- Entree-eis 10: uw bedrijf dient inzicht te geven in het perspectief op werkhervatting indien de aanmelding betrekking heeft op re-integratiedienstverlening waarvan als eindresultaat een plaatsing is benoemd, zie paragraaf 2.10.
- Entree-eis 11: u offreert een prijs die onder of maximaal gelijk is aan de door UWV vastgestelde maximumprijs, zie paragraaf 2.11.

### Vrijstelling van bewijslast entree-eisen

In de volgende situaties bestaat de mogelijkheid dat een bedrijf vrijstelling krijgt van het leveren van bewijs dat het voldoet aan één of meerdere entree-eisen. Per situatie is aangegeven om welke entree-eisen het gaat.

#### *- Keurmerk Blik op Werk*

Indien een bedrijf bij aanmelding beschikt over een geldig certificaat Keurmerk Blik op Werk dan accepteert UWV dit certificaat als bewijs dat het bedrijf voldoet aan:

- de entree-eisen 2.2 tot en met 2.5 én
- de entree-eisen 2.7 tot en met 2.9.

Het bedrijf moet bij de aanmelding een kopie van het meest recente geldige certificaat mee sturen. UWV behoudt zich het recht voor om inzage te vragen in het originele certificaat om de kopie op echtheid te controleren. Is dit aan de orde, dan dient u per ommegaande het origineel te overleggen.

#### *- Vrijstellingsregel voor eerder afgesloten overeenkomsten onder één van de Inkoopkaders 2008*

De algemene entree-eisen uit het Inkoopkader Re-integratiedienstverlening 2009 zijn identiek aan een groot aantal van de entree-eisen uit de het Inkoopkader Re-integratiediensten 2008, het Beoordelingskader IRO 2008 én het Inkoopkader Vrije Ruimte 2008. Daarom geldt een vrijstellingsregeling. Deze vrijstellingsregeling geldt uitsluitend voor bedrijven die zich aanmelden voor een Toegangsovereenkomst onder het Inkoopkader 2009 en waarmee UWV één of meerdere overeenkomsten heeft gesloten onder het Inkoopkader Re-integratiediensten en/of Vrije Ruimte 2008 en/of het Beoordelingskader IRO 2008.

De vrijstelling geldt niet als deze overeenkomsten op datum van aanmelding door UWV zijn ontbonden vanwege het niet nakomen van de verplichtingen.

Voldoet uw bedrijf aan deze voorwaarden dan geldt de oude overeenkomst als bewijs dat het bedrijf voldoet aan:

- de entree-eisen 2.2 tot en met 2.5 en
- entree-eis 2.8 uit dit Inkoopkader.

Het bedrijf moet bij aanmelding aangeven onder welk van de Inkoopkaders 2008 een overeenkomst is gesloten.



Voor alle overige eisen waar géén vrijstelling voor geldt, moet het bedrijf aantonen dat het aan de eisen voldoet. Dit doet het door invulling en ondertekening van het Aanmeldingsformulier en het bijvoegen van de eventuele bijlagen. Het Aanmeldingsformulier en de bijlagen zijn te vinden op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten).

### **2.1. De uitsluitingsgronden**

UWV wil uitsluitend contracten sluiten met bedrijven die de beroepsethiek naleven en die aan hun wettelijke verplichtingen voldoen. Daartoe mag in ieder geval géén van de hieronder genoemde uitsluitingsgronden (ontleend aan artikel 45 van het Besluit Aanbestedingsregels voor Overheidsopdrachten; BAO) op het bedrijf van toepassing zijn.

Door invulling én ondertekening van het voorgeschreven Aanmeldingsformulier verklaart het bedrijf dat zowel op het moment van aanmelding als op het moment van aangaan van de Toegangsovereenkomst, geen van de navolgende omstandigheden van toepassing is:

Uitgesloten worden bedrijven/ondernemers:

1. tegen wie bij een onherroepelijk vonnis of arrest een veroordeling is uitgesproken op grond van artikel 140, 177, 177a, 178, 225, 226, 227, 227a, 227b of 323a, 328ter, tweede lid, 416, 417, 417bis, 420ter of 420quater van het Wetboek van Strafrecht;
1. en verder wordt elk bedrijf/iedere ondernemer uitgesloten:
  - a. dat in staat van faillissement of van liquidatie verkeert, waarvan de werkzaamheden zijn gestaakt, waartegen een surseance van betaling of een akkoord geldt of in een andere vergelijkbare toestand verkeert als gevolg van een soortgelijke procedure die voorkomt in de op het bedrijf van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie;
  - b. waarvan faillissement of liquidatie is aangevraagd of waartegen een procedure van surseance van betaling of akkoord dan wel een andere soortgelijke procedure voorkomt in de op het bedrijf van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie aanhangig is gemaakt;
  - c. waartegen een rechterlijke uitspraak waartegen geen beroep meer mogelijk is volgens de op het bedrijf van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie is gedaan, waarbij een delict is vastgesteld dat in strijd is met zijn beroeps gedragsregels;
  - d. die in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout heeft begaan, vastgesteld op een grond die de aanbestedende dienst aannemelijk kan maken;
  - e. die niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van de sociale zekerheidsbijdragen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd of van Nederland;
  - f. die niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van zijn belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd of van Nederland;
  - g. die zich in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de inlichtingen die als gevolg van de artikelen 45 tot en met 53 BAO kunnen worden verlangd, of die inlichtingen niet heeft verstrekt.

Daarnaast geeft het bedrijf door invulling en ondertekening van het Aanmeldingsformulier aan op eerste verzoek van UWV binnen een daartoe te stellen redelijke termijn, de volgende documenten te overleggen:

1. Een verklaring van de griffier van de rechtbank als bedoeld in artikel 46 tweede lid BAO, die op grond van artikel 2 van de Faillissementswet bevoegd is tot het uitspreken van de faillietverklaring van het bedrijf of tot het op het bedrijf van toepassing verklaren van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen, of voor het land van herkomst van de onderneming daarvoor geldende documenten als bedoeld in artikel 46 vijfde lid BAO;
2. Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), als bedoeld in artikel 46 tweede lid BAO, gelezen in samenhang met artikel 30 van de Wet Justitiële en Strafvorderlijke gegevens,



waaruit blijkt dat het gedrag van het bedrijf geen bezwaar oplevert voor de uitoefening van de werkzaamheden waarvoor de verklaring is aangevraagd;

3. Een verklaring van de Inspecteur der Rijksbelastingen als bedoeld in artikel 46 derde en vierde lid BAO waar het bedrijf toe behoort voor de inning van de belastingen.

Wanneer in het land waarin het bedrijf is gevestigd niet een bewijsstuk of verklaring als bedoeld sub 1 tot en met 3 hiervoor wordt afgegeven, kan het bedrijf als gevolg van het bepaalde bij artikel 46 vijfde lid BAO volstaan met een verklaring onder ede of een plechtige verklaring die door/namens het bedrijf ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst is afgelegd.

Let op:

- Bovengenoemde verklaringen dienen – op het moment van verstrekken aan UWV – niet ouder te zijn dan 3 maanden.

## **2.2. Inschrijving bij de Kamer van Koophandel of het nationale beroeps-/handelsregister**

Het bedrijf dient, indien de wet van het land van herkomst deze verplichting oplegt, ter bevestiging van zijn identiteit aan te tonen ingeschreven te zijn bij de Kamer van Koophandel dan wel het nationale beroeps-/handelsregister. Uit de inschrijving moet blijken dat het bedrijf als activiteit het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van (re)integratie tot doel heeft.

(Re-)integratie is gedefinieerd als die activiteiten die tot doel hebben de inzetbaarheid van de klanten te bevorderen en/of die zijn gericht op het behouden of verkrijgen van (duurzame) arbeid.

Indien het bedrijf deel uitmaakt van een concern, moet het een overzicht van het (de) betreffende concern(s) overleggen bij aanmelding. UWV behoudt zich het recht voor om - als toelichting - nadere gegevens te vragen over de bestuurssituatie en de eigendomsverhoudingen.

Let op:

- Het bewijs van inschrijving in de Kamer van Koophandel of het nationale beroeps-/handelsregister mag niet ouder dan 2 maanden zijn op datum van ondertekening van het Aanmeldingsformulier.

## **2.3. Privacyaspecten**

Op grond van artikel 74 van de wet Structuur uitvoeringsorganisatie werknemersverzekeringen (wet Suwi) is het een ieder verboden hetgeen hem uit of in verband met enige werkzaamheden bij de uitvoering van deze wet over de persoon of zaken van een ander blijkt of wordt medegedeeld, verder bekend te maken dan voor de uitvoering van deze wet noodzakelijk is dan wel op grond van deze wet is voorgeschreven of toegestaan. Dit verbod is niet van toepassing indien:

- a. enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht;
- b. degene op wie de gegevens betrekking hebben schriftelijk heeft verklaard tegen de verstrekking van deze gegevens geen bezwaar te hebben;
- c. de gegevens niet herleidbaar zijn tot individuele natuurlijke personen.

Het bedrijf beschikt – om de opdrachten te kunnen uitvoeren – over informatie over de klant. De geheimhoudingsplicht van artikel 74 wet Suwi is op het bedrijf van toepassing en dient derhalve door het bedrijf te worden nageleefd. De geheimhoudingsplicht is niet alleen van toepassing op de medewerkers die in dienst zijn van het bedrijf maar op alle medewerkers die bij de uitvoering van de opdracht betrokken zijn (dus ook medewerkers die door het bedrijf worden ingehuurd). Daarnaast is op de verwerking van de persoonsgegevens door het bedrijf de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) van toepassing. Het bedrijf dient de bepalingen uit deze wet strikt na te leven.

Door invulling en ondertekening van het Aanmeldingsformulier onderschrijft en houdt het bedrijf zich aan de hierna volgende aspecten met betrekking tot privacy. Deze verplichting blijft ook gelden nadat de Toegangsovereenkomst is beëindigd.

- De op de klanten betrekking hebbende gegevens worden verwerkt met inachtneming van de geheimhoudingsbepaling van artikel 74 wet Suwi en met inachtneming van de Wbp.



- De op de klanten betrekking hebbende gegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de door het bedrijf met UWV gesloten Toegangsovereenkomst en de daaruit voortvloeiende nadere overeenkomsten.
- Het bedrijf draagt er zorg voor dat een ieder die bij de uitvoering van de opdracht door het bedrijf betrokken is, de bovengenoemde aspecten met betrekking tot de privacy naleeft. Het bedrijf zal daartoe van elke medewerker, die betrokken is bij de uitvoering van de opdracht, een door de betreffende medewerker ondertekende en gedateerde geheimhoudingsverklaring overleggen.
- Het bedrijf draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van klanten te beveiligen tegen vernietiging, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig, tegen toevallig verlies, vervalsing, niet-toegelaten verspreiding of toegang, dan wel tegen enige andere vorm van onwettige verwerking.
- Het bedrijf leeft de meldingsplicht van hoofdstuk 4 van de Wbp na en stelt de klant op de hoogte van de meldingen aan het College bescherming persoonsgegevens alsmede van de wijze waarop hij hiervan kennis kan nemen.
- Het bedrijf verwijderd 2 jaar na beëindiging van de dienstverlening aan de klant de tot de persoon van die klant te herleiden gegevens, data en/of resultaten.

UWV zal na afsluiten van de Toegangsovereenkomst monitoren of het bedrijf de hiervoor vermelde privacyaspecten naleeft.

#### **2.4. Aspecten klachtenmanagement**

Het bedrijf is een belangrijke schakel in het re-integratieproces van de klant. UWV hecht er aan dat het bedrijf met de klanten op een correcte manier omgaat. Het bedrijf dient daarom te beschikken over een klachtenmanagement

Door invulling en ondertekening van het Aanmeldingsformulier onderschrijft en houdt het bedrijf zich aan de volgende aspecten met betrekking tot het klachtenmanagement:

- De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht;
- Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- Een klacht moet binnen zes weken na de ontvangstdatum zijn afgehandeld.
- De klacht moet worden behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.
- Het bestaan van het klachtenmanagementsysteem wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan de klant en aan de (eigen) medewerkers.
- Het bedrijf moet in staat te zijn om inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
- Het bedrijf moet ten aanzien van bij hem aangemelde UWV-klanten, te allen tijde, doch minimaal eens per kwartaal, (kunnen) rapporteren over:
  - Het totale aantal ingediende klachten;
  - Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen
  - Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.
  - Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen.
  - Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

UWV zal na afsluiten van de Toegangsovereenkomst monitoren of het bedrijf de hiervoor vermelde aspecten m.b.t. het klachtenmanagement naleeft.

#### **2.5. Bedrijfseconomische eisen**

Bij de beoordeling van de bedrijfseconomische eisen gaat het om een toets op de aannemelijkheid dat het bedrijf de financiële middelen heeft om (de kwaliteit van) de dienstverlening tot en met datum einde van de Toegangsovereenkomst te waarborgen.

Om dit inzicht te verkrijgen dient het bedrijf de volgende gegevens te leveren:





### *2.5.1. het bedrijf dient te beschikken over een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering*

Bij een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering gaat het er om dat het bedrijf verzekerd is voor de aansprakelijkheid voor zaak- en personenschade door een verkeerde (be)handeling, een nalatigheid of een bedrijfsfout.

Het bedrijf voegt als bewijs een kopie van de polis en polisvoorwaarden bij het Aanmeldingsformulier bij. Uit deze kopie dient te blijken dat het bedrijf verzekerd is tegen bedrijfsrisico's bij het uitoefenen van zijn taak in het kader van (re)-integratieactiviteiten. Het minimaal verzekerde bedrag bedraagt € 1.000.000, - per jaar. Het bedrijf markeert de betreffende passages in de polis.

Er bestaat ook de mogelijkheid dat het bedrijf een originele ondertekende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon overlegt. Uit deze verklaring dient te blijken tot welk bedrag en voor welke activiteiten het bedrijf verzekerd is. Ook dient uit de verklaring de looptijd van de verzekering te blijken.

#### Let op:

- Indien een bedrijf een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon overlegt, mag deze verklaring op datum ondertekening van het Aanmeldingsformulier niet ouder dan 4 maanden zijn.

### *2.5.2. Concernverklaring*

Maakt het bedrijf onderdeel uit van een concern, dan geeft de moedermaatschappij een concernverklaring af. Er is sprake van een concern als bij de Kamer van Koophandel een ander bedrijf (bijvoorbeeld een holding) staat aangegeven als eigenaar. Als meerdere bedrijven een aanmerkelijk belang hebben in het bedrijf dat zich aanmeldt, moeten al deze bedrijven een concernverklaring afgeven.

Met de concernverklaring geeft de moedermaatschappij aan de verplichtingen voortvloeiend uit de opdracht waarop wordt ingeschreven over te nemen als de dochter in gebreke blijft.

Het bedrijf maakt gebruik van de concernverklaring zoals opgenomen op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten)

## **2. 6. Aantoonbare ervaring met de dienstverlening van opdrachtverstrekking**

UWV vindt het van belang dat een bedrijf ervaring heeft met de dienstverlening van de opdrachtverstrekking. Het bedrijf is verplicht deze ervaring aan te tonen door informatie te verstrekken over eerder door het bedrijf uitgevoerde opdrachten. Deze opdrachten dienen overeen te komen met zowel de klantgroep als de inhoudelijk gestelde eisen aan de dienstverlening van de opdracht waar het zich voor aanmeldt.

Het bedrijf dient aan te tonen dat in het jaar voorafgaand aan de datum waarop het zich aanmeldt tenminste 10 klanten met dezelfde – of vergelijkbare klantmerken - zijn gestart met de dienstverlening van de opdracht waarvoor het zich aanmeldt.

Er bestaan twee mogelijkheden waarop het bedrijf dit kan aantonen:

- óf het bedrijf heeft ervaring met de dienstverlening van de opdrachtverstrekking op grond van eerder met UWV afgesloten *aanbestede* overeenkomsten;
- óf een bedrijf toont aan dat het ervaring heeft met de dienstverlening van de opdrachtverstrekking op grond van overige eerdere met UWV gesloten overeenkomsten (w.o. Mantelovereenkomst IRO of Vrije Ruimte) en/of op grond van overeenkomsten gesloten met andere opdrachtgevers (zoals gemeenten).

Heeft een bedrijf in een van beide situaties minder dan 10 klanten die zijn gestart met de dienstverlening, dan is een combinatie van beiden ook mogelijk.



### 2.6.1. Eerdere aanbestede overeenkomsten met UWV

In het Overzicht Re-integratiedienstverlening is per opdracht opgenomen óf en welke eerder door UWV *aanbestede* overeenkomsten als relevante ervaring worden aangemerkt. UWV geeft per dienstverlening de opdrachtnummers aan. Kunt u zich beroepen op deze ervaring dan kunt u volstaan met het noemen van het opdrachtnummer op het Aanmeldingsformulier.

Overeenkomsten die niet door UWV zijn genoemd, worden niet als relevante (aanbestede) ervaring gezien. Correspondentie daarover is niet mogelijk. Indien een bedrijf over relevante ervaring beschikt op grond van één of meerdere eerder *aanbestede* overeenkomsten met UWV, dan is het niet verplicht deze in te brengen.

### 2.6.2. Overige overeenkomsten met UWV en/of overeenkomsten met andere opdrachtgevers anders dan UWV

Is het voor een bedrijf niet mogelijk, of wenst het zich niet te beroepen op eerder met UWV afgesloten *aanbestede* overeenkomsten, dan dient het bedrijf zijn ervaring op de volgende manier aan te tonen:

- in het jaar direct voorafgaand aan de datum waarop het bedrijf zich aanmeldt, zijn er tenminste 10 klanten met dezelfde – of vergelijkbare klantkenmerken gestart met dienstverlening van de opdracht waarvoor het bedrijf zich aanmeldt;
- van deze 10 klanten maakt het bedrijf voor 3 klanten inzichtelijk op welke wijze het de dienstverlening heeft uitgevoerd.

Het bedrijf dient een tweetal sjablonen in te vullen. Het eerste sjabloon betreft de Verklaring opdrachtgevers. Door invulling en ondertekening van deze verklaring toont het bedrijf aan dat het tenminste 10 klanten met dezelfde - of vergelijkbare klantkenmerken - zijn gestart met de dienstverlening waarvoor het bedrijf zich bij UWV aanmeldt.

Dit sjabloon dient door de opdrachtgever(s) waarvoor de dienstverlening is uitgevoerd, te worden ondertekend. Indien een bedrijf ervaring inbrengt met IRO's en/of met een contract in de 'Vrije Ruimte' wil inbrengen, dan kan het volstaan met het vermelden van de naam van zijn accounthouder bij UWV.

In deze situatie hoeft het sjabloon niet te worden ondertekend.

Het tweede sjabloon betreft de Beschrijving klanten. Dit sjabloon laat zien hoe het bedrijf de dienstverlening heeft uitgevoerd. Hierbij dient het bedrijf in zijn omschrijving in te gaan op de informatie die onder Het doel, De specifieke klantkenmerken, De minimale eisen van het dienstverleningspakket en Het resultaat in het Overzicht Re-integratiedienstverlening voor de betreffende dienst is opgenomen.

- In zijn beschrijving voor elk van de drie klanten vermeldt het bedrijf voorts de volgende informatie:
  1. de naam van de organisatie waarvoor de opdracht is uitgevoerd;
  2. de naam van de contactpersoon (referent), inclusief adres en telefoonnummer.

Dit sjabloon hoeft niet door de opdrachtgever, waarvoor de dienstverlening is uitgevoerd, te worden ondertekend.

Het Overzicht Re-integratiedienstverlening en de sjablonen Verklaring opdrachtgevers en Beschrijving klanten zijn te vinden op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten)

### 2.6.3. Gerealiseerd plaatsingspercentage

Meldt een bedrijf zich aan voor re-integratiedienstverlening waarbij als eindresultaat een plaatsing is gedefinieerd, dan stelt UWV als nadere eis, dat een bedrijf kan aantonen een minimaal plaatsingspercentage te hebben behaald. Om deze reden stelt UWV de eis dat het bedrijf aantoont dat:

- het van alle afgesloten individuele trajecten of diensten een minimaal plaatsingspercentage heeft gerealiseerd. Het gaat om een gerealiseerd plaatsingspercentage dat het bedrijf heeft behaald voor identieke dan wel gelijksoortige dienstverlening aan de opdracht waarvoor een bedrijf zich aanmeldt,
- Dit minimaal te behalen plaatsingspercentage varieert per opdracht. Het voor de betreffende opdracht gerealiseerd plaatsingspercentage is opgenomen in het Overzicht Re-integratiedienstverlening;



- UWV hanteert hiervoor een meetperiode van twee jaar;
- De begin- en einddatum van deze meetperiode van twee jaar zijn afhankelijk van het moment waarop de Overeenkomst wordt afgesloten. Deze periode start op 27 maanden voor datum aanmelding door het bedrijf en eindigt op 3 maanden voor datum aanmelding door het bedrijf.
- Het bedrijf geeft hierbij inzicht in:
  - o het totaal aantal beëindigde individuele diensten of trajecten in de meetperiode;
  - o van dit totaal aantal beëindigde individuele diensten of trajecten het aantal dat beëindigd is met een plaatsing
  - o de namen van de organisaties waarvoor de opdrachten zijn uitgevoerd;
  - o de namen van de contactpersonen (referent) inclusief adres en telefoonnummer
  - o de klantgroep waarvoor de dienstverlening is uitgevoerd (bijv. WWB-klanten, werknemers etc.).

De gegevens die het bedrijf levert hebben uitsluitend betrekking op de klantgroep én de re-integratiedienstverlening die identiek dan wel gelijksoortig is aan de opdracht waarvoor een bedrijf zich aanmeldt. Het bedrijf dient een opgave te doen van **alle** gevraagde gegevens in de meetperiode bij **alle** opdrachtgevers voor welke het deze dienstverlening heeft uitgevoerd. Het levert dus bijv. ook de gegevens aan van re-integratiedienstverlening met een startdatum vóór de meetperiode, maar die wel in meetperiode zijn beëindigd.

Met het hanteren van een meetperiode van twee jaar toetst UWV of een bedrijf in staat is over een langere periode en onder verschillende omstandigheden zijn prestaties te kunnen handhaven.

Het gerealiseerde plaatsingspercentage in de referentieperiode wordt berekend door het totaal aantal plaatsingen te nemen en te delen door het totaal aantal beëindigde trajecten x 100% in de meetperiode.

Kan een bedrijf slechts resultaten aantonen over een periode korter dan twee jaar, dan geeft het de resultaten over deze kortere periode op. Deze kortere periode dient overigens volledig in de referentieperiode te vallen. Over deze kortere periode dient dan het minimaal geëiste plaatsingspercentage te zijn behaald.

Om het behaalde plaatsingspercentage inzichtelijk te maken, dient u gebruik te maken van het sjabloon Gerealiseerd plaatsingspercentage zoals opgenomen op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten). U dient op het sjabloon de naam van uw contactpersoon bij de opdrachtgever op te geven. Voor opdrachten uitgevoerd voor UWV vermeldt het bedrijf de naam van zijn accounthouder. Dit formulier dient u door uw opdrachtgevers te laten ondertekenen. Voor UWV-opdrachten kunt u volstaan met het noemen van uw accounthouder.

N.B.

UWV adviseert het bedrijf de referenten op de hoogte te stellen dat zij als zodanig zijn opgegeven. Geeft een bedrijf ervaring op die is opgedaan met een overeenkomst van UWV, dan is de accounthouder van de afdeling Inkoop Re-integratie de referent. UWV kan namelijk ter verificatie de gegevens toetsen bij de opgegeven referenten.

### **2.7. Beschikbaar te stellen organisatie**

Het bedrijf dient bij het aangaan van de Toegangsovereenkomst bekwaam personeel beschikbaar te stellen. Deze medewerkers zijn in staat om goede en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te leveren. Het bedrijf dient om deze reden inzicht te geven in de (vak)bekwaamheid van de medewerkers die de dienstverlening verzorgen. Het gaat daarbij om de volgende gegevens:

- de naam van de medewerker(s);
- de gevolgde opleiding;
- de onderbouwing waarom de gevolgde opleiding relevant is voor het uitvoeren van de dienstverlening van de opdracht waarvoor het zich aanmeldt;
- het aantal jaren dat de medewerker(s) in een soortgelijke functie werkzaam is(zijn) geweest.

De informatie m.b.t. de beschikbaar te stellen organisatie dient **per** re-integratiedienstverlening waarvoor het bedrijf zich aanmeldt gegeven te worden.



Het bedrijf maakt gebruik van de Verklaring deskundigheid medewerkers zoals opgenomen op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten).

## **2.8 Klanttevredenheidsonderzoek**

Bedrijven die zich vanaf 1 september 2009 aanmelden voor een Toegangsovereenkomst en waarmee UWV al eerder een overeenkomst onder het Inkoopkader Re-integratiediensten en/of Vrije Ruimte dan wel het Beoordelingskader IRO heeft gesloten, hebben in 2007 of 2008 een tevredenheidsonderzoek in eigen beheer of door de Stichting Blik op Werk laten uitvoeren. De gemiddelde score van de klanttevredenheid over alle clusters van deelname – indien het tevredenheidsonderzoek door de Stichting Blik op Werk is uitgevoerd – moet minimaal een 6,0 zijn.

Voor alle bedrijven die zich aanmelden voor een Toegangsovereenkomst met als ingangsdatum 1 september 2009 en waarmee UWV nog niet eerder een overeenkomst heeft gesloten onder een van de eerdergenoemde Inkoopkaders, geldt dat zij verplicht zijn om deel te nemen aan het Tevredenheidsonderzoek 2009 van Stichting Blik op Werk. De kosten van deelname zijn voor rekening van het deelnemende bedrijf en bedragen ongeveer € 800,-<sup>1</sup> exclusief BTW. Daarbij dient men zich in ieder geval aan te melden c.q. in te schrijven voor dienstverlening die valt onder Cluster 3 'Werk verkrijgen'. Aanmelding op Cluster 3 is verplicht, omdat de door UWV in te kopen dienstverlening in dit cluster is ondergebracht. Van deze verplichting zijn die bedrijven uitgezonderd die hebben deelgenomen aan het Tevredenheidsonderzoek van Stichting Blik op Werk over 2008 en daarbij op het onderdeel klanttevredenheid een score hebben behaald van een 6,0 of hoger.

Voor bedrijven die zich aanmelden voor een Toegangsovereenkomst met een ingangsdatum die is gelegen na 1 september 2009 geldt dat zij, indien zij zich niet aanmelden voor het Keurmerk Blik op Werk, voor het eerstvolgende te houden tevredenheidsonderzoek zelf een keuze kunnen maken uit een onafhankelijk onderzoeksbureau. Voor meer informatie zie Bijlage I.

Met ingang van het meetjaar 2009 geldt dat op het onderdeel Klanttevredenheid minimaal een score van gemiddeld 6,5 behaald moet worden om in aanmerking te (blijven) komen voor een Toegangsovereenkomst met UWV. Deze score moet zijn behaald over *alle* dienstverleningsclusters waarvoor het bedrijf zich heeft aangemeld.

UWV behoudt zich het recht voor om indien hiertoe aanleiding is, de minimaal te behalen score op het onderdeel klanttevredenheid te verhogen. Als dit het geval is, meldt UWV dit tijdig op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten).

## **2.9. Verplichting tot kwaliteitsmanagement**

UWV wenst uitsluitend zaken te doen met bedrijven die kwaliteitsmanagement toepassen op (de uitvoering van) hun dienstverlening en de resultaten daarvan. Alleen op deze manier zijn de klanten van UWV – die gebruik maken van deze dienstverlening – verzekerd van een hoogwaardig dienstverleningsniveau.

Een bedrijf kan op drie manieren aantonen, dat het aan de verplichting tot kwaliteitsmanagement voldoet:

- Het beschikt bij aanmelding over een geldig certificaat Keurmerk Blik op Werk;
- Bij aanmelding verplicht een bedrijf zich het certificaat Keurmerk Blik op Werk bij de eerstvolgende meetperiode na datum aanmelding te behalen;
- Het bedrijf verplicht zich tot naleving van de gelijkwaardige eisen die door UWV zijn opgesteld in het kader van het kwaliteitsmanagement. Dit betekent dat er audits worden uitgevoerd, waarbij wordt vastgesteld of het bedrijf voldoet aan de gestelde eisen m.b.t. de uitvoering van de resultatenaudit, de klantaudit en het tevredenheidsonderzoek.

Een bedrijf dat bij aanmelding beschikt over het Keurmerk Blik op Werk voegt een kopie van dit certificaat bij zijn aanmelding toe.

<sup>1</sup> Prijspeil 2007



Een bedrijf dat zich verplicht het Keurmerk bij de eerstvolgende meetperiode te gaan behalen, stuurt UWV het certificaat toe zodra het deze behaald heeft.

UWV behoudt zich het recht voor het meest recente origineel van het certificaat Keurmerk Blik op Werk ter inzage op te vragen. Dit om de kopie op echtheid te kunnen controleren.

Bedrijven die niet beschikken over een certificaat Keurmerk Blik op Werk, noch zich verplichten deze te behalen zullen moeten voldoen aan de eisen zoals opgenomen in Bijlage I. Hierbij wordt opgemerkt dat de eisen die UWV aan het kwaliteitsmanagement stelt, zich in een ontwikkelfase bevinden. UWV behoudt zich het recht voor om na periodieke evaluatie en aan de hand van de ontwikkelingen in de markt de eisen bij te stellen.

### **2.10 Perspectief op werkhervatting op de regionale en lokale arbeidsmarkt**

Het resultaat van de inkoop van re-integratiedienstverlening moet uiteindelijk zijn dat de klant een baan heeft. Omdat UWV onder het Inkoopkader ook gedifferentieerde dienstverlening inkoop, geldt dit eindresultaat niet voor alle dienstverlening. Voor elke dienstverlening is afzonderlijk het eindresultaat bepaald. Zie hiervoor de opdrachtverlening en een uitleg over de in te kopen dienstverlening het Overzicht Re-integratiediensten UWV op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten).

Voor dienstverlening met als beoogd resultaat een plaatsing van de klant, is het bedrijf verplicht een opgave te doen van het netwerk van bedrijven en sectoren *in het district* van de opdracht waarvoor het zich aanmeldt. Daarbij geeft het inzicht in welke soorten functies en binnen welke branches het bedrijf vacatures aanbiedt.

Voor re-integratietrajecten geldt in ieder geval dat het eindresultaat te allen tijde de plaatsing van de klant is.

Het bedrijf is verplicht een korte beschrijving te geven van tenminste vijf verschillende netwerkcontacten voor de opdracht waarvoor het zich aanmeldt.

Aan deze netwerkcontacten stelt UWV de volgende eisen:

- een bedrijf kan slechts netwerkcontacten in het district van aanmelding opgeven waarbij tenminste één klant is geplaatst;
- de plaatsing van de klant heeft plaatsgevonden in het jaar direct voorafgaand aan de datum waarop UWV een Toegangsovereenkomst sluit.

De opgave bevat vervolgens de volgende informatie:

- o de aard en inhoud van het contact;
- o het totaal aantal klanten dat door het bedrijf bij het netwerkcontact is geplaatst in het jaar direct voorafgaand aan de datum waarop het zich aanmeldt bij UWV voor een Toegangsovereenkomst;
- o het soort functies waarop deze klanten zijn geplaatst;
- o de verwachte concrete plaatsingsmogelijkheden binnen één jaar vanaf datum afsluiten Toegangsovereenkomst (aantal, soort functies);
- o de naam van een contactpersoon van het netwerkcontact inclusief een telefoonnummer ter controle.

Het bedrijf maakt gebruik van het sjabloon Bedrijvennetwerk zoals opgenomen op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten).

UWV adviseert het bedrijf de referenten op de hoogte te stellen dat zij als zodanig zijn opgegeven.

### **2.11. Maximum prijs**

UWV stelt per dienstverlening een vaste maximum prijs exclusief BTW én inclusief reiskostenvergoeding vast. In deze prijs zijn evenmin de eventuele kosten aan scholing en/of vaardigheidstrainingen opgenomen. De door UWV vastgestelde maximum prijs is in het Overzicht Re-integratiediensten UWV opgenomen.



Het bedrijf dient er mee in te stemmen dat het bij aanvang én gedurende de Toegangsovereenkomst een vaste prijs hanteert die de door UWV gestelde maximum prijs niet overtreft.

Het bedrijf dient bij aanmelding een vaste prijs per dienst en/of re-integratietraject uit te brengen. Sluit UWV een Toegangsovereenkomst met het bedrijf af, dan kan het bedrijf deze vaste prijs onder de betalingsvoorwaarden zoals opgenomen in de Toegangsovereenkomst declareren.

Gedurende de looptijd van de Toegangsovereenkomst vindt er geen indexering plaats.

### **Hoofdstuk 3 - Beoordeling van de aanmelding**

Bedrijven die zich hebben aangemeld worden beoordeeld op basis van door UWV gestelde eisen. In dit hoofdstuk vindt u informatie op welke wijze UWV uw aanmelding beoordeelt.

UWV hanteert een strikte aanmeldingsprocedure. Na aanmelding bestaat slechts een beperkte mogelijkheid tot het aanleveren van aanvullende informatie. Welke informatie u kunt naleveren en onder welke voorwaarden is hierna beschreven. Let er op dat u het Aanmeldingsformulier inclusief de bijlagen op de juiste manier aanlevert aan UWV. U vindt hierover informatie op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten).

Mocht uw bedrijf bij aanmelding niet voldoen aan de gestelde entree-eisen en/of de gevraagde informatie niet (adequaat) (na)leveren, dan sluit UWV geen Toegangsovereenkomst met uw bedrijf voor de betreffende opdracht(en) waarvoor u zich aanmeldt. Wél kan een afgewezen bedrijf zich – op zijn vroegst na 3 maanden na datum afwijzing door UWV - weer opnieuw voor dezelfde dienstverlening aanmelden, waarbij de vereiste informatie adequaat dient te worden geleverd. Echter onder voorwaarde dat UWV op dat moment de betreffende dienstverlening nog steeds wenst te contracteren. Zie voor de actuele vraag naar in te kopen re-integratiedienstverlening het Overzicht Re-integratiedienstverlening op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten).

#### 3.1. Beoordeling per eis

##### o **3.1.1. Uitsluitingsgronden**

Voor het niet van toepassing zijn van de uitsluitingsgronden volstaat invulling en ondertekening van het Aanmeldingsformulier. Ingeval van twijfel vraagt UWV de onder paragraaf 2.1. genoemde verklaringen op.

Indien blijkt dat de geleverde gegevens in strijd met de waarheid zijn ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van het bedrijf.

##### o **3.1.2. Inschrijving bij de Kamer van Koophandel/beroeps- of handelsregister**

Overlegt het bedrijf bij zijn aanmelding een kopie van inschrijving bij de Kamer van Koophandel of beroeps-/handelsregister dat op datum aanmelding meer dan 2 maanden oud is en/of een kopie van de inschrijving ontbreekt, dan krijgt het bedrijf – na constatering hiervan door UWV – de mogelijkheid om binnen 7 werkdagen alsnog een (geldige) kopie of bewijs van inschrijving te overleggen.

Voldoet het bedrijf binnen deze nieuwe periode opnieuw niet aan de entree-eis dan leidt dit tot afwijzing van het bedrijf voor het sluiten van een Toegangsovereenkomst.

Blijkt uit de inschrijving van de Kamer van Koophandel of het beroeps-/handelsregister niet éénduidig dat (re)-integratie een activiteit van het bedrijf is, dan leidt dit tot afwijzing van het bedrijf voor een Toegangsovereenkomst.

##### o **3.1.3. Conformereren aan de privacyaspecten UWV**



Een bedrijf dient zich door invulling en ondertekening van het Aanmeldingsformulier te conformeren aan de door UWV gestelde privacyaspecten.

Wenst een bedrijf zich niet aan de gestelde privacyaspecten te conformeren dan voldoet het bedrijf niet aan deze entree-eis en leidt dit tot afwijzing van het bedrijf voor het sluiten van een Toegangsovereenkomst.

o **3.1.4. Onderschrijven klachtenmanagement UWV**

Door invulling en ondertekening van het Aanmeldingsformulier onderschrijft en houdt een bedrijf zich aan de door UWV gestelde aspecten klachtenmanagement.

Wenst een bedrijf zich hier niet aan te houden dan voldoet het bedrijf niet aan de entree-eis en leidt dit tot afwijzing van het bedrijf voor het sluiten van een Toegangsovereenkomst.

o **3.1.5. Bedrijfseconomische stabiliteit**

UWV wijst bedrijven af voor het sluiten van een Toegangsovereenkomst:

- indien niet uit de kopie van de polis voor een aansprakelijkheidsverzekering of de verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon blijkt dat het bedrijf verzekerd is tegen bedrijfsrisico's bij het uitoefenen van taken in het kader van (re)-integratie activiteiten tot een bedrag van tenminste € 1.000.000,- per jaar en daarmee niet voldoet aan de gestelde verzekeringseisen;
- indien het bedrijf een verklaring van een verzekeraar of verzekeringstussenpersoon overlegt dat op datum ondertekening van het Aanmeldingsformulier ouder is dan 4 maanden en daarmee niet voldoet aan de gestelde verzekeringseisen;
- indien bij de aanmelding – en indien van toepassing - de Concernverklaring niet ingevuld en/of ondertekend is.

Ontbreekt bij de aanmelding van het bedrijf de kopie van de verzekeringspolis voor een aansprakelijkheidsverzekering en/of indien van toepassing de Concernverklaring dan krijgt het bedrijf de mogelijkheid om – na constatering hiervan - binnen 7 werkdagen alsnog een kopie te overleggen.

Voldoet het bedrijf binnen deze nieuwe periode opnieuw niet aan de entree-eis dan leidt dit tot afwijzing van het bedrijf voor het sluiten van een Toegangsovereenkomst.

o **3.1.6. Aantoonbare ervaring**

Indien blijkt dat de door het bedrijf te verstrekken informatie niet is ingediend, inhoudelijk niet juist is of dat met de geleverde informatie niet wordt voldaan aan de entree-eis, dan wordt het bedrijf afgewezen voor het sluiten van een Toegangsovereenkomst. Er bestaat geen mogelijkheid tot het alsnog aanleveren van de gevraagde informatie.

- Ervaring met aanbestede UWV-opdrachten

UWV toetst aan de hand van de eigen administratie aan de hand van het door het bedrijf gegeven opdracht nummer of in de referentieperiode ten minste 10 klanten zijn gestart met de dienstverlening waarvoor het zich aanmeldt.

Indien blijkt dat een bedrijf niet aan deze eis kan voldoen, sluit UWV geen Toegangsovereenkomst met het bedrijf.

N.B. Omdat onder de eerder aanbestede opdrachten min of meer gelijkwaardige dienstverlening is uitgevoerd hoeft het bedrijf het sjabloon Beschrijving klanten niet in te vullen en op te sturen.

- Ervaring met overige UWV-opdrachten en/of ervaring met overige opdrachtgevers



UWV toetst voor ervaring met overige UWV-opdrachten de geleverde gegevens op het Sjabloon Verklaring opdrachtgevers én Beschrijving klanten - op plausibiliteit. Voor ervaring met overige opdrachtgevers kan het UWV de opgegeven referent raadplegen.

- Gerealiseerd plaatsingspercentage

UWV toetst op basis van de eigen ervaringscijfers de door het bedrijf geleverde gegevens op plausibiliteit. Voor wat betreft het gerealiseerd plaatsingspercentage bij overige opdrachtgevers kan het UWV de opgegeven referent raadplegen.

- o **3.1.7. Beschikbaar te stellen organisatie**

Indien blijkt dat de door het bedrijf te verstrekken informatie niet is ingediend, dan wordt het bedrijf afgewezen voor het sluiten van een Toegangsovereenkomst. Er bestaat geen mogelijkheid tot het alsnog aanleveren van de gevraagde informatie.

- o **3.1.8. Een voldoende score op klanttevredenheid**

UWV gaat voor de beoordeling van het behaalde cijfer op klanttevredenheid uit van de gepubliceerde cijfers door de Stichting Blik op Werk over alle clusters van het onderzoek waaraan het heeft meegedaan. Voor wat betreft het in eigen beheer verrichte onderzoek over het meetjaar 2008 baseert UWV zich op de rapportage die het bedrijf aan zijn accounthouder heeft gestuurd.

Bedrijven die:

- niet hebben meegewerkt aan het tevredenheidsonderzoek – ondanks hun contractuele verplichting daartoe en/of
- niet voldoen aan de score van 6,0 - afhankelijk van de situatie - komen niet in aanmerking voor het afsluiten een Toegangsovereenkomst.

Als een bedrijf buiten zijn schuld geen te publiceren rapportcijfer kan overleggen, volgt UWV de besluitvorming terzake door het bestuur van Stichting Blik op Werk.

- o **3.1.9. Kwaliteitsmanagement**

Beschikt een bedrijf al over het Keurmerk Blik op Werk, dan voegt het een geldige kopie van het meest recente certificaat toe. Indien een bedrijf nog niet over het Keurmerk beschikt, dan dient een bedrijf door invulling en ondertekening van het Aanmeldingsformulier akkoord te gaan met de bepaling dat het bedrijf het Keurmerk zal behalen over de eerstvolgende meetperiode. Het stuurt een kopie van het Certificaat nadat het deze heeft behaald.

Ontbreekt bij de aanmelding een kopie van het certificaat Keurmerk Blik op Werk dan krijgt het bedrijf de mogelijkheid om – na constatering hiervan door UWV – binnen 7 werkdagen alsnog een kopie te overleggen.

Voldoet het bedrijf binnen deze nieuwe periode opnieuw niet aan de entree-eis dan leidt dit tot afwijzing van het bedrijf voor het sluiten van een Toegangsovereenkomst.

Indien een bedrijf niet het Keurmerk Blik op Werk heeft noch zich voor het behalen van het Keurmerk Blik op Werk heeft aangemeld maar zich verplicht tot het voeren van kwaliteitsmanagement zoals door UWV geëist, dan onderschrijft het bedrijf door invulling en ondertekening van het Aanmeldingsformulier dat het zich houdt aan de door UWV gestelde eisen inzake kwaliteitsmanagement.

- o **3.1.10. Perspectief op werkhervatting op de regionale en lokale arbeidsmarkt**

Indien blijkt dat de door het bedrijf te verstrekken informatie niet is ingediend dan wel inhoudelijk niet juist is, dan is het bedrijf afgewezen voor het sluiten voor een Toegangsovereenkomst. Er bestaat geen mogelijkheid tot het alsnog aanleveren van de gevraagde informatie.





- **3.1.11. Prijs**

Offreert een bedrijf een prijs die boven de door UWV vastgestelde maximum prijs ligt of vergeet een bedrijf een prijs te offeren op het Aanmeldingsformulier, dan komt het bedrijf niet in aanmerking voor het sluiten van een Toegangsovereenkomst. Er bestaat geen mogelijkheid tot het alsnog aanleveren van de gevraagde informatie.

**3.2. Niet correct invullen (verkort) Aanmeldingsformulier:**

Mocht u een Aanmeldingsformulier inleveren dat niet (volledig) is ingevuld en/of ondertekend, dan beschouwt UWV uw aanmelding als niet ontvangen. Het Aanmeldingsformulier vormt namelijk de basis van uw aanmelding. Niet volledig ingevulde en/of niet ondertekende formulieren neemt UWV om deze reden niet in behandeling.

**3.3. Beslissing UWV**

UWV meldt binnen maximaal 6 weken na datum ontvangst van de aanmelding aan het bedrijf of het in aanmerking komt voor het afsluiten van een Toegangsovereenkomst voor de opdracht(en) waarvoor het zich heeft aangemeld. Indien naar het oordeel van UWV het bedrijf niet voldoet aan de entree-eisen uit het Inkoopkader ontvangt het te allen tijde een gemotiveerde afwijzing.

**3.4. Aanpassen Inkoopkader en Toegangsovereenkomst**

Mocht gedurende de looptijd blijken dat aanpassingen noodzakelijk zijn, dan zal UWV overgaan tot aanpassing van het Inkoopkader. Hebben deze wijzigingen gevolgen voor de al afgesloten Toegangsovereenkomst(en) dan treedt UWV in overleg met het bedrijf.



## **BIJLAGE 1 EISEN VERPLICHT KWALITEITSMANAGEMENT**

In het kader van het kwaliteitsmanagement dient het bedrijf inzicht in zijn performance te verschaffen. Daarom strekt het verplichte kwaliteitsmanagement zich uit over alle overeenkomsten dat een bedrijf met UWV onder een Inkoopkader heeft afgesloten. Het gaat dan om overeenkomsten die betrekking hebben op het herstellen of vergroten van de inzetbaarheid van klanten voor werk als het toeleiden naar werk. Het bedrijf dient zijn performance op een drietal aspecten inzichtelijk te maken. Deze aspecten zijn:

1. de resultatenaudit;
2. het tevredenheidsonderzoek;
3. de klantenaudit.

### *Onafhankelijke uitvoering audits en tevredenheidsonderzoek*

De bedrijven zijn zelf verantwoordelijk voor het inhuren van een bureau dat de audits uitvoert. Wel dient het bedrijf er voor te zorgen dat het om een onafhankelijk bureau gaat, dat op geen enkele wijze gelieerd is aan het bedrijf zelf. Dit bureau dient overigens wel over de expertise te beschikken om de audits uit te voeren.

### *De resultatenaudit*

UWV eist van het bedrijf dat het elk jaar een resultatenaudit uitvoert. Als uitkomst van deze resultatenaudit maakt het bedrijf inzichtelijk dat het:

- zijn contractueel vastgelegde prestaties nakomt;
- voldoet aan de hierna genoemde prestatie-indicatoren;
- de verbeterpunten die naar voren zijn gekomen uit de klantenaudit heeft geïmplementeerd.

#### ▪ de contractueel vastgelegde prestaties

De minimale prestatie-eisen die UWV in dit verband stelt zijn opgenomen in artikel 24 en 25 van de Toegangsovereenkomst.

#### ▪ De prestatie-indicatoren

Bij de resultatenaudit maakt het bedrijf de prestaties op de volgende prestatie-indicatoren inzichtelijk:

- de wijze waarop het bedrijf het klachtenmanagementsysteem heeft ingevuld en uitgevoerd en tot welke eventuele verbeteracties dit leidt;
- de wijze waarop het bedrijf het privacyreglement heeft ingevuld en uitgevoerd en tot welke eventuele verbeteracties dit leidt;
- hoe het bedrijf zijn processen heeft ingericht en uitgevoerd en tot welke eventuele verbeteracties dit leidt.

Ook voor het te behalen prestatieniveau van de hiervoor genoemde indicatoren geldt dat deze zijn terug te vinden in artikel 24 en 25 van de Toegangsovereenkomst.

#### ▪ De verbeterpunten uit de klantenaudit

Zie in dit verband de klantenaudit.

### *Het tevredenheidsonderzoek*

UWV eist van het bedrijf dat het eenmaal per 2 jaar een tevredenheidsonderzoek houdt.

In het tevredenheidsonderzoek laat het bedrijf zowel zijn klanten als opdrachtgevers bevragen op hun tevredenheid over de door het bedrijf geleverde dienstverlening. Deze tevredenheid dient tot uitdrukking te worden gebracht in een onderzoekrapportage én een rapportcijfer.

Het bedrijf dient in de onderzoekrapportage de volgende aspecten inzichtelijk te maken:

- het toont aan dat het onderzoek betrekking heeft gehad op zowel een representatieve afspiegeling van de klanten als de opdrachtgevers die een directe relatie hebben met de uitgevoerde dienstverlening;
- het toont aan dat de klanten en opdrachtgevers zijn bevraagd op minimaal de volgende aspecten van de dienstverlening:
  - o snelheid van werken
  - o tevredenheid
  - o behaald resultaat
  - o bejegening
  - o zorgvuldig omgaan met privacy en klachten;



- o invloed op en inzicht in dienstverlening;
- o inzicht in rechten en plichten en
- o professionaliteit van het personeel.

UWV eist dat het bedrijf de uitkomst van de onderzoeksrapportage volgens een vast stramien aanlevert. Dit stramien treft u te zijner tijd aan op [www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten](http://www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiediensten).

#### *De klantenaudit*

UWV eist dat het bedrijf eenmaal per 2 jaar een klantenaudit laat uitvoeren. Centraal staat hierbij dat de auditor de klanten vraagt naar hun bevindingen bij de uitvoering van de dienstverlening. Uit deze bevindingen worden door de auditor in samenspraak met het bedrijf verbeterpunten geformuleerd. Deze verbeterpunten moeten leiden tot concreet door het bedrijf te nemen maatregelen. In het daaropvolgende resultatenaudit gaat de auditor die de resultatenaudit uitvoert na of deze maatregelen zijn geïmplementeerd.

Bij de uitvoering van de klantenaudit geeft het bedrijf inzicht in:

- de wijze waarop het uit zijn bestand van klanten tot een representatieve afspiegeling is gekomen van klanten die in het kader van de klantenaudit zijn geselecteerd;
- de onderbouwing dat het aantal klanten dat is geïnterviewd een voldoende basis is t.o.v. het aantal klanten dat de dienstverlening heeft ontvangen;
- dat de klanten zijn bevraagd op minimaal de volgende aspecten:
  - o snelheid van werken
  - o tevredenheid
  - o behaald resultaat
  - o bejegening
  - o zorgvuldig omgaan met privacy en klachten
  - o invloed op en inzicht in dienstverlening
  - o resultaat;
  - o inzicht in rechten en plichten en
  - o professionaliteit van het personeel

Als uitkomst van de audits en het tevredenheidsonderzoek overlegt het bedrijf een (kopie) van de rapportage die opgesteld is door het bureau dat het onderzoek heeft uitgevoerd.

Als het bedrijf een kopie overlegt, dan behoudt UWV zich het recht voor om inzage in het origineel te vragen, ter verificatie van de echtheid van het document.

#### *De te volgen auditcyclus*

In de hierna volgende tabel vindt u een overzicht wanneer welke audit of onderzoek moet worden verricht:

Meetjaar	Resultatenaudit	Tevredenheidsonderzoek	Klantenaudit
2009	Ja	ja	-
2010	Ja	-	Ja
2011	Ja	Ja	-
2012	Ja	-	Ja
2013	Ja	Ja	-
2014	ja	-	Ja
Etc.			

Uiterlijk voor 1 juli van het jaar volgend op het meetjaar dient het bedrijf aan te tonen dat het het audit/onderzoek met positief resultaat heeft afgerond. D.w.z. uiterlijk op 30 juni 2010 overlegt het bedrijf zijn resultaten over het meetjaar 2009.

UWV zal steeds bij het afsluiten van Toegangsovereenkomsten, voor bedrijven die zich voor de eerste maal aanmelden bij UWV inzichtelijk maken wat het eerste meetjaar wordt en vanaf welk jaar de cyclus dus gaat lopen. Voor bedrijven met welke UWV al eerder een Toegangsovereenkomst heeft gesloten onder het Inkoopkader 2009 zal gelden dat zij UWV de resultaten aanlevert overeenkomstig de cyclus op het moment dat de eerste Toegangsovereenkomst is gesloten.



**UWV behoudt zich het recht voor om tot publicatie over te gaan van de resultaten die bedrijven in het kader van de diverse audits hebben aangeleverd.**  
**UWV behoudt zich tevens het recht voor, wanneer ontwikkelingen in de markt daar aanleiding toe geven, om de van toepassing zijnde normen aan te passen. Deze aanpassingen zullen schriftelijk aan bedrijven worden gecommuniceerd.**