

Beleidsregel Erkennings- en intrekingskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV 2024

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen,

Gelet op artikel 18, tweede lid, onder c, van het Reïntegratiebesluit;

Besluit:

Artikel 1

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen hanteert bij het beoordelen en monitoren van een rechtspersoon die tot doel heeft diensten te verlenen die kunnen worden aangemerkt als Persoonlijke Ondersteuning, het Erkennings- en intrekingskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV 2024, als weergegeven in de bijlage bij dit besluit.

Artikel 2

De Beleidsregel Erkennings- en intrekingskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV 2019 (Staatscourant nummer 51103 van 18 september 2019) wordt ingetrokken.

Artikel 3

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en werkt terug tot en met 1 juli 2024.

Artikel 4

Dit besluit wordt aangehaald als: Beleidsregel Erkennings- en intrekingskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV 2024.

Dit besluit wordt met de toelichting en de bijlage in de Staatscourant geplaatst.

Amsterdam, 25 juni 2024

M. Camps

Voorzitter Raad van Bestuur

Toelichting

UWV draagt verantwoordelijkheid voor de re-integratie van werkzoekenden, ontslagwerklozen en werkzoekenden met een ziekte of handicap. In dat kader heeft UWV onder meer de wettelijke taak om voorzieningen te verstrekken die tot doel hebben om cliënten te ondersteunen bij het aan het werk komen of aan het werk blijven. Voor cliënten met structureel functionele beperkingen kan op grond van artikel 35, eerste lid, van de WIA en artikel 2:22, eerste lid, van de Wajong de voorziening, Persoonlijke Ondersteuning (beter bekend onder de term Jobcoaching) worden aangevraagd. Deze dienstverlening mag uitsluitend worden geleverd door aanbieders die door UWV erkend zijn voor het uitvoeren van Jobcoaching. In de Beleidsregel Erkennings- en intrekingskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV is opgenomen onder welke voorwaarden UWV een erkenning afgeeft en wanneer een verleende erkenning door UWV kan worden ingetrokken.

Op basis van het UWV onderzoek 'Jobcoaching onder de loep' (oktober 2023) is in het kader een aantal aanpassingen en aanvullingen opgenomen die leiden tot een nieuwe versie van het Erkennings- en intrekingskader. Het betreft hier de volgende onderdelen:

- **2.1. Betrouwbaarheid van de aanbieder tot erkenning als Jobcoachorganisatie en 2.2. Inschrijving bij de Kamer van Koophandel:**
Ten aanzien van eis 1 is de Verklaring Griffier van de rechtbank vervallen en is de geldigheidsduur van documenten aangepast van 2 naar 6 maanden.
- **2.3. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering:**
In het kader van vereenvoudiging vervalt de voorwaarde dat uit de verzekeringspolis moet blijken dat aanbieder verzekerd is in het kader van bieden van persoonlijke ondersteuning of re-integratie. Ook hoeft de verzekeringspolis niet meer als bijlage bij de aanmelding tot erkenning gevoegd te worden.
- **2.4.1. Vakbekwaamheid personeel**
Verwijzing naar het document 'visie en eindtermen voor Jobcoachopleidingen versie 1.0 d.d. 12 april 2012' verwijderd. Dit document is niet meer actueel.
- **2.4.2. Minimale bezetting**
De minimale bezettingseis is aangepast naar 2 jobcoaches en hierbij is het aantal uren dat zij werkzaam zijn losgelaten.
- **2.5. Privacy en Beveiliging (voorheen: Privacy)**
In het kader van uniformiteit en vereenvoudiging is het artikel betreffende Privacy herzien. Daarnaast hoeft het Privacyreglement niet meer als bijlage bij de aanmelding gevoegd te worden.
- **2.6. Klachtenreglement**
In het kader van uniformiteit en vereenvoudiging zijn de voorwaarden aan het klachtenreglement algemener geformuleerd. Daarnaast hoeft het klachtenreglement niet meer als bijlage bij de aanmelding gevoegd te worden.
- **3.6. Verlenen van medewerking aan periodiek overleg en controles**
Passage toegevoegd over de geschillencommissie van UWV (afdeling Contractmanagement Re-integratie en Voorzieningen) waar de jobcoachorganisatie terecht kan met een geschil.

Tot slot zijn er tekstuele aanpassingen opgenomen ter verduidelijking, zonder dat sprake is van een inhoudelijke wijziging.

Amsterdam, 25 juni 2024

M. Camps

Voorzitter Raad van Bestuur

BIJLAGE

Erkennings- en intrekingskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV 2024

Inhoud

BEGRIPSBEPALINGEN	4
Hoofdstuk 1 – Inleiding	5
ONDERDEEL A	5
Hoofdstuk 2 – Eisen om erkend te worden als Jobcoachorganisatie	5
2.1. Betrouwbaarheid van de aanbieder tot erkenning als Jobcoachorganisatie	5
2.2. Inschrijving bij de Kamer van Koophandel	6
2.3. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	7
2.4. Kwaliteit van de Jobcoaching	7
2.5. Privacy en Beveiliging	8
2.6. Klachtenreglement	9
2.7. Uitsluiting	9
ONDERDEEL B	9
Hoofdstuk 3 – Verplichtingen die voortvloeien uit de erkenning als Jobcoachorganisatie	10
3.1. Toepasselijkheid Beleidsregels UWV	10
3.2. Borging onafhankelijkheid als Jobcoachorganisatie	10
3.3. Verplichting tot het voeren van een deugdelijke administratie	11
3.4. Uitbesteding Jobcoaching	11
3.5. Klanttevredenheid	11
3.6. Verlenen van medewerking aan periodiek overleg en controles	11
3.7. Verplicht gebruik Jobcoachportaal	12
3.8. Wijziging bedrijfsorganisatie	12
ONDERDEEL C	12
Hoofdstuk 4 – De maatregelen en de intrekking	12
4.1. De waarschuwing	12
4.2. Uitsluiten van uitvoeren Jobcoaching voor nieuwe klanten	13
4.3. Intrekking van de erkenning	14
4.4. Uitsluitingsperiode voor nieuwe aanvraag om erkenning	15
ONDERDEEL D	16
Hoofdstuk 5 – De aanvraag	16
5.1. Niet correct aanleveren van gevraagde stukken	16
5.2. Beslissing UWV	16
5.3. Duur van de erkenning	16
Bijlage 1	17
Bijlage 2	17

Begripsbepalingen

<i>Aanvraag tot erkenning Aanbieder</i>	Het volledig ingevuld en ondertekend aanmeldingsformulier met de daarbij behorende bijlagen. Een rechtspersoon die een aanvraag tot erkenning indient om overeenkomstig het Erkenningskader 2024 erkend te worden als Jobcoachorganisatie.
<i>Erkenningseisen</i>	De eisen waaraan een rechtspersoon moet voldoen om erkend te worden als Jobcoachorganisatie.
<i>Erkenningskader 2024</i>	Het Erkennings- en intrekingskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV 2024.
<i>Hersteltermijn</i>	Een periode van maximaal 6 maanden waarbinnen een Jobcoachorganisatie de gelegenheid krijgt – na constatering dat zij niet (langer) aan een of meerdere erkenningseisen en/of verplichtingen voldoet – opnieuw aan deze voorwaarden te voldoen. In dit kader stelt de Jobcoachorganisatie een herstelplan op. Op basis van dit herstelplan voert zij binnen de hersteltermijn de acties uit die nodig zijn om weer aan de eisen en verplichtingen in het Erkenningskader 2024 te voldoen.
<i>Herstelplan</i>	Het plan dat een Jobcoachorganisatie verplicht is op te stellen als onderdeel van de maatregel 'geen Jobcoaching uitvoeren voor nieuwe klanten'. In dit herstelplan benoemt de Jobcoachorganisatie acties om opnieuw te voldoen aan de voorwaarden in het Erkenningskader 2024. UWV accordeert en monitort het herstelplan.
<i>Jobcoach</i>	De natuurlijke persoon die de klant en zijn werkgever coacht.
<i>Jobcoachorganisatie</i>	Een rechtspersoon die Persoonlijke Ondersteuning uitvoert op grond van het Erkenningskader 2024.
<i>Jobcoachperiode</i>	Periode waarin de klant aanspraak kan maken op begeleiding van een Jobcoach.
<i>Jobcoachportaal</i>	Het door UWV beschikbaar gestelde systeem, waarin de Jobcoachorganisatie haar uren registreert en verantwoording aflegt over de door haar verrichte activiteiten en bereikte doelen. Een Jobcoachorganisatie is verplicht gebruik te maken van dit systeem.
<i>Cliënt</i>	Een persoon met naar het oordeel van UWV structurele functionele beperkingen die: – arbeid in dienstbetrekking verricht of die arbeid in dienstbetrekking gaat verrichten, of – arbeid op een proefplaats verricht of arbeid op een proefplaats gaat verrichten.
<i>Jobcoaching</i>	De voorziening die op grond van artikel 35, lid 2 onder d, Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen of artikel 2.22, lid 2 onder d, Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten door UWV kan worden toegekend aan een persoon. De voorziening heeft tot doel om de persoon te ondersteunen bij het verrichten van de aan hem opgedragen taken in dienstbetrekking of op een proefplaats, indien die ondersteuning een compensatie vormt voor zijn beperkingen. De activiteiten en handelingen die de Jobcoach verricht zijn er op gericht om de persoon zelfstandig(er) zijn werkzaamheden uit te kunnen laten voeren, dan wel de werkgever de begeleiding van de persoon op zich te kunnen laten nemen.
<i>Nieuwe cliënt</i>	Cliënten die een aanvraag voor Jobcoaching doen in een nieuwe dienstbetrekking al dan niet voorafgegaan door een proefplaatsing.
<i>Protocol Jobcoach</i>	Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019 en eventueel latere beleidsregels die deze vervangen.
<i>Reintegratiebesluit</i>	Besluit van 2 december 2005 tot vaststelling van een algemene maatregel van bestuur houdende regels met betrekking tot re-integratie inclusief de wijzigingsbesluiten.
<i>Relevante wetgeving</i>	Awb: Algemene wet bestuursrecht WAO: Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering WAZ: Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen Wajong: Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten Wet Suwi: Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen WGA: Regeling werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten WIA: Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen Wsw: Wet sociale werkvoorziening ZW: Ziektewet
<i>Structureel functionele beperkingen</i>	Inclusief de daarbij behorende onderliggende regelgeving, evenals eventuele nieuwe wetten die geacht worden de bovengenoemde wetten te vervangen.
<i>Uitsluitingsperiode</i>	Een langdurige ziekte of handicap waarvan UWV heeft vastgesteld dat deze belemmerend werkt in relatie tot werken.
<i>UWV</i>	De periode binnen welke UWV een aanvraag van een aanbieder – wiens eerdere erkenning is ingetrokken – niet in behandeling neemt.
<i>Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen</i>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, genoemd in hoofdstuk 5 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen.
<i>Verplichting</i>	De voorwaarden waaraan een aanbieder moet voldoen, nadat hij erkend is als Jobcoachorganisatie.
<i>Werkgever</i>	De rechtspersoon persoon tot wie een of meer natuurlijke personen in dienstbetrekking staan.
<i>ZZP'er</i>	Een zelfstandig ondernemer zonder personeel. Het betreft een natuurlijk persoon die voor eigen rekening en risico deelneemt aan het economisch verkeer.

Hoofdstuk 1. – Inleiding

Dit Erkenningkader 2024 bestaat uit de volgende onderdelen:

- onderdeel A: bevat de erkenningseisen waaraan een rechtspersoon moet voldoen om erkend te worden als Jobcoachorganisatie in de zin van artikel 18, lid 2 onder c, van het Reïntegratiebesluit;
- onderdeel B: bevat de verplichtingen waaraan een Jobcoachorganisatie moet voldoen nadat het door UWV is erkend;
- onderdeel C: bevat de maatregelen die UWV kan treffen als een Jobcoachorganisatie niet meer voldoet aan een of meerdere erkenningseisen en/of verplichtingen zoals opgenomen in de onderdelen A en B.
- onderdeel D: bevat informatie over de beoordeling van de aanvraag en overige relevante informatie.

Onderdeel A

Hoofdstuk 2. – Eisen om erkend te worden als jobcoachorganisatie

Wil een rechtspersoon (hier na te noemen aanbieder) in aanmerking komen voor erkenning als Jobcoachorganisatie op basis van het Erkenningkader 2024, dan moet zij aantonen aan een aantal eisen te voldoen. Deze eisen worden ook wel erkenningseisen genoemd. Het gaat om de volgende erkenningseisen:

- erkenningseis 1: Op basis van voornemens, handelingen, antecedenten is er voor UWV geen aanleiding om aan de betrouwbaarheid van een aanbieder die een aanvraag tot erkenning als Jobcoachorganisatie doet, te twijfelen, zie paragraaf 2.1;
- erkenningseis 2: Aanbieder staat als rechtspersoon ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, zie paragraaf 2.2;
- erkenningseis 3: Aanbieder voldoet aan de door UWV gestelde eisen betreffende een passende aansprakelijkheidsverzekering, zie paragraaf 2.3;
- erkenningseis 4: Aanbieder borgt de kwaliteit van de Jobcoaching, zie paragraaf 2.4;
- erkenningseis 5: Aanbieder beschikt over een privacyreglement en neemt de normen met betrekking tot privacy in acht, zie paragraaf 2.5;
- erkenningseis 6: Aanbieder beschikt over een klachtenreglement en voldoet aan de door UWV gestelde aspecten met betrekking tot het klachtenmanagement zoals opgenomen in paragraaf 2.6;
- erkenningseis 7: Op aanbieder is geen uitsluitingsperiode van toepassing, zie paragraaf 2.7.

Gedurende de erkenning blijft aanbieder voldoen aan de erkenningseisen. Als aan één of meerdere eisen niet meer wordt voldaan laat aanbieder dit direct aan UWV weten. In overleg met aanbieder bepaalt UWV welke (tijdelijke) gevolgen dit heeft voor de erkenning.

2.1. Betrouwbaarheid van de aanbieder tot erkenning als Jobcoachorganisatie

Bij de beoordeling van de betrouwbaarheid van de aanbieder om als Jobcoachorganisatie te worden erkend laat UWV onder andere de volgende feiten en omstandigheden meewegen:

- A. is er sprake van een onherroepelijk vonnis of arrest of enig ander onherroepelijk rechterlijk oordeel dan wel een strafbeschikking van het Openbaar Ministerie jegens aanbieder volgens de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie gedaan, waarbij een delict is vastgesteld dat in strijd is met zijn beroepsgedragsregels of waarbij enige veroordeling is uitgesproken die relevant is voor de uitvoering van Jobcoaching;
- B. is er sprake van een faillissement of liquidatie van aanbieder, zijn de werkzaamheden van aanbieder gestaakt of is een procedure van surseance van betaling of akkoord dan wel een andere soortgelijke procedure in gang gezet ten aanzien van aanbieder of een andere soortgelijke procedure die voorkomt in de op de aanbieder van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie;
- C. heeft aanbieder voldaan aan zijn verplichtingen ten aanzien van de betaling van belastingen en van de sociale zekerheidsbijdragen in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd of van Nederland;

- D. heeft aanbieder in de uitoefening van zijn bedrijf een ernstige fout begaan die relevant is voor de uitvoering van Jobcoaching, vastgesteld op een grond die UWV aannemelijk maakt;
- E. heeft aanbieder zich op enig moment op enigerlei wijze schuldig gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van inlichtingen die in verband met het doen van een aanvraag tot erkenning als Jobcoachorganisatie kunnen worden verlangd of heeft aanbieder de betreffende inlichtingen niet verstrekt c.q. geweigerd deze te verstrekken.

Ten bewijze dat zich geen van de hiervoor genoemde feiten of omstandigheden voordoet, dient aanbieder de volgende documenten te overleggen bij zijn aanvraag tot erkenning:

1. in verband met het hiervoor vermelde onder a: een verklaring omtrent het gedrag voor rechtspersonen gelezen in samenhang met artikel 28 van de Wet Justitiële en Strafvorderlijke gegevens, waaruit blijkt dat het gedrag van de natuurlijke personen, die een sleutelpositie hebben binnen de onderneming en eventueel het concern waartoe de aanbieder behoort geen bezwaar oplevert voor de uitoefening van de werkzaamheden waarvoor de verklaring is aangevraagd. Van buitenlandse aanbieders wordt een document verlangd dat met een verklaring omtrent het gedrag voor rechtspersonen gelijkgesteld kan worden;
2. in verband met het hiervoor vermelde onder c: een verklaring van de Inspecteur der Rijksbelastingen onder wie aanbieder ressorteert voor de inning van belastingen waaruit blijkt dat de aanbieder afdrachten betreffende omzetbelasting, loonheffing en premies heeft voldaan. Van buitenlandse aanbieders om een erkenning wordt een document verlangd van de fiscus uit het land van herkomst van aanbieder.

Als bewijs dat het genoemde onder de punten b, d en e niet van toepassing is op aanbieder, volstaat het indienen van de aanvraag tot erkenning.

De originele verklaringen onder punt 1 en 2 genoemd, mogen op datum ondertekening van de aanvraag niet ouder dan 6 maanden zijn. (Bijlage 1 en 2).

2.2. Inschrijving bij de Kamer van Koophandel

Inschrijving Kamer van Koophandel

Zoals opgenomen in het Reïntegratiebesluit artikel 18, lid 2 onder c, kunnen alleen aanbieders die een rechtspersoon zijn in aanmerking komen voor erkenning als Jobcoachorganisatie. Een aanbieder dient ter bevestiging van zijn identiteit aan te tonen ingeschreven te zijn als rechtspersoon bij de Kamer van Koophandel. Een buitenlandse aanbieder dient door inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister een vergelijkbaar document aan de inschrijving in de Kamer van Koophandel te overleggen (bijlage 3).

UWV vraagt indien nodig ter toelichting van deze gegevens, nadere informatie over de bestuur situatie en de eigendomsverhoudingen. Het verstrekken van de gevraagde informatie behoort tot de eisen die in deze Erkenningskader 2024 zijn gesteld. Indien aanbieder de gevraagde gegevens niet verstrekt, kan UWV besluiten de aanvraag buiten behandeling te laten onder toepassing van artikel 4:5 Awb. UWV eist in dit verband dat de bestuurder(s) van aanbieder geen bestuurder zijn (geweest) van een Jobcoachorganisatie wier erkenning door UWV is ingetrokken als gevolg van door UWV vastgestelde ernstige tekortkomingen. Voor de definitie van rechtspersoon wordt verwezen naar de inhoud van boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Onder een rechtspersoon wordt niet begrepen de eenmanszaken en samenwerkingsvormen van natuurlijke personen, zoals een maatschap of vennootschap onder firma.

Inzicht in het concern

Indien aanbieder deel uitmaakt van een concern dient een overzicht van het desbetreffende concern te worden overgelegd bij de aanvraag. Aanbieder maakt in een organogram inzichtelijk hoe de werkmaatschappij(en) en de moedermaatschappij zich tot elkaar verhouden.

Tevens geeft aanbieder – in een organogram – per werkmaatschappij en van de moedermaatschappij aan wie de bestuurder(s) zijn (bijlage 4). Er is in ieder geval sprake van een concern als bij de Kamer van Koophandel een ander bedrijf (bijvoorbeeld een holding) staat aangegeven als eigenaar.

Let op: Het bewijs van inschrijving bij de Kamer van Koophandel mag bij aanmelding niet ouder dan 6 maanden zijn op datum van indiening van de aanvraag.

2.3. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Aanbieder beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waarbij aanbieder verzekerd is voor de aansprakelijkheid voor zaak- en personenschade door een verkeerde (be)handeling, een nalatigheid of een bedrijfsfout. Het minimaal verzekerde bedrag bedraagt € 1.000.000,- per jaar. Als bewijs dat aanbieder beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering volstaat het indienen van de aanvraag tot erkenning.

ZZP

Maakt aanbieder gebruik van een of meerdere ZZP'ers, dan dienen deze ZZP'ers eveneens te voldoen aan bovenstaande verzekeringseis.

Wanneer er aanleiding toe is kan UWV van de aanbieder of ZZP'er(s) een kopie van de polis of een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon opvragen. De aanbieder dan wel de ZZP'er dienen de gevraagde kopie of verklaring binnen een door UWV gestelde redelijke termijn aan UWV te verstrekken.

2.4. Kwaliteit van de Jobcoaching

UWV erkent uitsluitend aanbieders die een voldoende kwaliteit van Jobcoaching kunnen borgen. De kwaliteit komt o.a. tot uitdrukking in de bekwaamheid van het personeel dat als Jobcoach optreedt en de continuïteit in dienstverlening. Hierna is een aantal deelaspecten uitgewerkt van wat onder kwaliteit van de Jobcoaching wordt verstaan.

2.4.1. Vakbekwaamheid personeel

Aanbieder beschikt over vakbekwaam personeel dat de Jobcoaching uitvoert en de kwaliteit van zijn Jobcoaches is een permanent aandachtspunt. Aanbieder maakt daarbij gebruik van personeel met welke een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is gesloten of van ZZP'er(s) waarmee een overeenkomst tot opdracht is gesloten.

Jobcoach is (nog) geen erkend beroep en voor het vak van Jobcoach bestaat (nog) geen reguliere vakopleiding. UWV stelt de volgende eisen aan de vakbekwaamheid van het personeel:

- de Jobcoach heeft een hbo-opleiding of hbo werk- en denkniveau;
- de Jobcoach heeft een opleidingsmodule voor Jobcoach gevolgd of is in de praktijk binnen de organisatie opgeleid tot Jobcoach (in company training).

Aanbieder toont aan dat de kwaliteit van haar Jobcoaches een permanent aandachtspunt is, uit de bijlagen moet blijken dat aan bovenstaande eisen wordt voldaan. De in dit kader te verstrekken stukken zijn:

- functieprofiel;
- inwerkprogramma nieuw personeel;
- (bij)scholingsbeleid/opleidingsplan;
- beschrijving systeem van intercollegiale toetsing (bijlagen 5, 6, 7 en 8).

2.4.2. Minimale bezetting

Van belang is dat de organisatie qua personele bezetting waarborg biedt voor de continuïteit van de dienstverlening. Uitgangspunt is dat Jobcoaches elkaar kunnen vervangen en vakmatig onderling kunnen afstemmen (intervisie, intercollegiale toetsing). Een capaciteit van twee Jobcoaches is een minimale voorwaarde om vervanging en onderlinge afstemming goed te kunnen borgen. Voor het voldoen aan de eis van minimale bezetting tellen personen die als ZZP'er op basis van een overeenkomst van opdracht werkzaam zijn niet mee.

Mede gelet op erkenningseis 2 en de bepaling inzake de minimale bezetting, kunnen individuen niet door UWV als erkende Jobcoachorganisatie worden erkend.

Aanbieder dient (bijlage 9) informatie te verstrekken (zoals arbeidsovereenkomsten, uitzend-, inleen- of detacheringsovereenkomsten) waaruit blijkt hoeveel Jobcoaches voor aanbieder werkzaam zijn, het aantal uren dat zij als Jobcoach worden ingezet en de duur van de arbeidsovereenkomst (bepaalde of onbepaalde tijd). Zet een aanbieder een Jobcoach in met wie hij bijvoorbeeld een

detacheringsovereenkomst heeft gesloten, dan dienen zijn taken en de omvang en de duur uit deze overeenkomst te blijken. UWV kan aanbieder nadere informatie vragen ten aanzien van de continuïteit van de personeelsbezetting.

2.4.3. Beschrijving werkproces

Een Jobcoachorganisatie is voor de cliënt bereikbaar en beschikbaar. Zo kan hij actueel inspelen op de begeleidingsvraag van de cliënt. Een aanbieder voegt bij zijn aanvraag een beschrijving van zijn werkproces (bijlage 10) toe. In deze beschrijving zet aanbieder uiteen hoe hij zaken met betrekking tot bereikbaarheid, beschikbaarheid en continuïteit van de Jobcoaching heeft geborgd. Tevens maakt aanbieder inzichtelijk hoe hij zijn procedures rondom aanvraag en declaratie heeft ingeregeld. De beschrijving bevat minimaal de volgende normvoorschriften:

- aanbieder is tijdens kantooruren (van 8.00 uur tot en met 17.00 uur) telefonisch bereikbaar;
- de Jobcoach is tijdens werkdagen binnen 24 uur oproepbaar;
- aanbieder zorgt in geval van ziekte en vakantie van de Jobcoach voor vervanging.

2.4.4. Beheersing Nederlandse taal

Een Jobcoach heeft zowel contact met werkgevers als zijn cliënten. Naast de ondersteunende rol bij de uitvoering van de werkzaamheden van de cliënt kan hij een verbindende schakel zijn tussen de cliënt en zijn werkgever. Om deze reden dienen de Jobcoaches de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

2.5. Privacy en Beveiliging

Aanbieder is verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna te noemen AVG). Ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens is de AVG van toepassing. In dit artikel noemen we de aanvullingen die gelden ten opzichte van de AVG.

De voorwaarden die betrekking hebben op de bescherming van de privacy van de cliënt en de beveiliging van gegevens, die naar hun aard bedoeld zijn om voort te duren, blijven naar hun strekking van kracht na beëindiging van de werkzaamheden als Jobcoachorganisatie en/of nadat de erkenning is beëindigd.

Privacy en geheimhouding

In aanvulling op de artikelen 12 t/m 14 en 32 lid 4 AVG kan UWV aan Aanbieder verzoeken om aan te tonen hoe hij onderstaande processen heeft ingeregeld.

1. Aanbieder informeert de cliënt actief middels een privacyreglement over de gegevensverwerkingen in het kader van de uitvoering van de dienstverlening. Als UWV daarom verzoekt, overhandigt aanbieder zijn privacyreglement.
2. Aanbieder informeert zijn personeel en ingeschakelde derden actief over zijn beleid en voorschriften op het gebied van privacy, geheimhouding en beveiliging. Hij zal alle informatie over cliënten, die hij in het kader van de erkenning verkrijgt, strikt vertrouwelijk behandelen en op geen enkele wijze aan derden bekend maken, behalve wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van Jobcoaching. Aanbieder ziet er tevens op toe dat dit wordt nageleefd.

Beveiliging

UWV hecht veel waarde aan de privacy van cliënten. Aanbieder neemt alle overeenkomstig artikel 32 AVG vereiste maatregelen ter beveiliging van de (persoons)gegevens van cliënten. Aanbieder zorgt voor vernietiging van de informatie op het moment dat deze niet meer noodzakelijk is voor het uitvoeren van Jobcoaching, tenzij hij zich kan beroepen op een wettelijke uitzondering.

De [Autoriteit Persoonsgegevens](#) biedt informatie over bewaren en vernietigen van (persoons)gegevens.

Melden inbreuk

Aanbieder is volgens artikel 33 AVG verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Aanvullend hierop:

3. Aanbieder informeert zijn accounthouder van UWV zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 3 werkdagen nadat hij kennis heeft genomen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens. Daarbij maakt hij minimaal de feiten van de inbreuk, het aantal betrokkenen de consequenties en de genomen of nog te nemen maatregelen inzichtelijk. UWV beslist na overleg met Aanbieder of en hoe de inbreuk in verband met persoonsgegevens leidt tot een (al dan niet tijdelijke) aanpassing of stopzetting van de werkzaamheden op grond van de erkenning en over het moment dat de aanpassing of stopzetting van de werkzaamheden wordt opgeheven.

2.6. Klachtenreglement

Aanbieder beschikt over een klachtenreglement en maakt deze bij de start van de dienstverlening aan cliënten bekend. Aanbieder zorgt dat het klachtenreglement toegankelijk en inzichtelijk is.

Het klachtenreglement bevat ten minste een omschrijving van de wijze waarop cliënt een klacht in kan dienen en de wijze waarop deze in behandeling wordt genomen. Hierbij worden concrete en redelijke termijnen van de terugkoppeling en de afhandeling van de klacht genoemd. Klachten worden alleen in behandeling genomen door een persoon die niet betrokken is geweest bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft. Aanbieder informeert de cliënt over de mogelijkheid dat, als de klacht niet naar behoren is afgehandeld, dit geëscaleerd kan worden naar een contactpersoon van UWV.

Als UWV daarom verzoekt overhandigt aanbieder zijn klachtenreglement en geeft hij inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.

2.7. Uitsluiting

Een aanbieder van wie de erkenning als Jobcoachorganisatie door UWV is ingetrokken, kan gedurende een bepaalde periode niet in aanmerking komen voor erkenning. Dit noemen we de uitsluitingsperiode. In hoofdstuk 4 wordt uiteengezet onder welke omstandigheden UWV de erkenning intrekt en welke uitsluitingsperiode van toepassing is. Doet een aanbieder, nadat zijn erkenning is ingetrokken, een nieuwe aanvraag binnen deze uitsluitingsperiode, dan wijst UWV zijn aanvraag af.

Onderdeel B

Hoofdstuk 3. – Verplichtingen die voortvloeien uit de erkenning als jobcoachorganisatie

Aanbieder blijft gedurende de gehele duur van de erkenning voldoen aan de erkenningseisen en aan de in de navolgende paragrafen uitgewerkte verplichtingen. Een aantal verplichtingen is nader uitgewerkt in Bijlage 2.

- Verplichting 1: De Jobcoachorganisatie conformeert zich aan de onder paragraaf 3.1 opgenomen geldende UWV beleidsregels;
- Verplichting 2: De Jobcoachorganisatie heeft geen zakelijke of persoonlijke belangen bij de werknemers die gecoacht worden of bij de bedrijven waar de werknemers die gecoacht worden werkzaam zijn of te werk worden gesteld, zie paragraaf 3.2;
- Verplichting 3: De Jobcoachorganisatie voert een deugdelijke administratie, zie paragraaf 3.3;
- Verplichting 4: De Jobcoachorganisatie besteedt zijn werkzaamheden niet uit, zie paragraaf 3.4;
- Verplichting 5: De Jobcoachorganisatie voldoet aan de eisen die door UWV gesteld worden aan de klanttevredenheid en maakt dat inzichtelijk, paragraaf 3.5;
- Verplichting 6: De Jobcoachorganisatie verleent zijn medewerking aan periodiek overleg en controles, zie paragraaf 3.6;
- Verplichting 7: De Jobcoachorganisatie maakt gebruik van het Jobcoachportaal, zie paragraaf 3.7;
- Verplichting 8: Doorgeven van wijzigingen in de bedrijfsorganisatie, zie paragraaf 3.8.

3.1. Toepasselijkheid Beleidsregels UWV

3.1.1. Protocol Jobcoach

Een Jobcoachorganisatie dient bij de uitvoering van zijn werkzaamheden te voldoen aan de vigerende Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV. Dit Protocol Jobcoach bevat onder andere de richtlijnen onder welke voorwaarden UWV aan een cliënt Jobcoaching kan toekennen, de intensiteit van de begeleiding en de activiteiten die UWV tot Jobcoaching rekent.

3.1.2. Besluit UWV normbedragen voorzieningen

Een Jobcoachorganisatie hanteert het tarief Persoonlijke Ondersteuning gehandicapten (bedrag vergoeding per uur exclusief BTW) dat wordt vastgesteld in het kader van de Beleidsregel UWV normbedragen voorzieningen, zoals gepubliceerd in de Staatscourant. UWV stelt de normbedragen periodiek bij.

3.2. Borging onafhankelijkheid als Jobcoachorganisatie

Volgens de methodiek Supported Employment is Jobcoaching een laatste fase van het proces van begeleiding naar duurzaam werk. Daarom zal de Jobcoachorganisatie die de begeleiding op de werkplek verzorgt ook vaak de begeleiding in het traject dat hieraan vooraf gegaan is voor zijn rekening hebben genomen. De Jobcoachorganisatie is dan ook re-integratiebedrijf. Het komt voor dat de cliënt werkzaam zal zijn binnen een bedrijfs onderdeel van dezelfde re-integratie- of Jobcoachorganisatie of bij een werkgever die zakelijk en/of persoonlijk verbonden is aan de re-integratie- of Jobcoachorganisatie. Professioneel kan de Jobcoach zijn onafhankelijke rol ten opzichte van de 'werkgever' in dergelijke constellaties niet garanderen.

De combinatie van deze rollen kan leiden tot zeer ernstige (financiële) benadeling van de cliënt en UWV. Mocht een aanbieder zowel de re-integratieactiviteiten als de Jobcoaching voor een cliënt willen verrichten, dan dient hij te borgen dat er geen persoonlijke en of zakelijke verbanden zijn met de werkgever waarbij de te begeleiden cliënt werkzaam is. Op verzoek van UWV dient de Jobcoachorganisatie onverwijld duidelijkheid te verschaffen over eventueel bestaande zakelijke en/of persoonlijke verbanden met werkgevers waar de te begeleiden cliënten werkzaam zullen zijn. In een aantal voorbeelden is uitgewerkt of er sprake is van een persoonlijk of zakelijk belang tussen werkgever en een Jobcoachorganisatie. **Voorbeeld 1**

De cliënt heeft een re-integratietraject doorlopen bij re-integratiebedrijf D. Dit bedrijf is onderdeel van holding A. Jobcoachorganisatie E maakt ook deel uit van holding A. De cliënt wordt door re-integratiebedrijf D geplaatst bij werkgever F. Werkgever F is een transportbedrijf en heeft geen enkele zakelijke of persoonlijke relatie met re-integratiebedrijf D of Jobcoachorganisatie E. Deze constructie voldoet aan de verplichting van onafhankelijkheid.

Voorbeeld 2

De cliënt treedt in dienst bij uitzendorganisatie/detacheringsbedrijf G. Dit bedrijf is onderdeel van holding A waar ook Jobcoachorganisatie E deel van uitmaakt. Uitzendorganisatie/ detacheringsbedrijf G zendt/detacheert de cliënt bij Werkgever F. Werkgever F is geen onderdeel van holding A. Werkgever F is de materiële werkgever van de cliënt; dat betekent dat de cliënt werkt onder zijn directe leiding en toezicht. Uitzendorganisatie/detacheringsbedrijf G is weliswaar de formele werkgever maar omdat het directe werkgeversgezag bij werkgever F ligt, mag Jobcoachorganisatie E de Jobcoaching verzorgen bij Werkgever F.

Voorbeeld 3

De cliënt treedt in dienst van Jobcoachorganisatie F. F wil ook de Jobcoaching verzorgen. Jobcoachorganisatie F kan de Jobcoaching niet uitvoeren. Er is geen sprake van een objectieve werkgeversrol.

Voorbeeld 4

De cliënt hervat het werk bij werkgever K. De broer van werkgever K is een erkende Jobcoachorganisatie. Werkgever K wil zijn broer inzetten als Jobcoach van de cliënt. Werkgever K mag de Jobcoachorganisatie van zijn broer niet inzetten, omdat dan in ieder geval sprake is van een schijn van belangenverstrengeling. Deze constructie voldoet niet aan de eis van onafhankelijkheid.

3.3. Verplichting tot het voeren van een deugdelijke administratie

UWV stelt eisen aan de administratieve inrichting van een Jobcoachorganisatie. De administratie moet o.a. bestaan uit een administratie waar de personen voor wie het Jobcoaching uitvoert zijn opgenomen, urenadministratie, personeelsadministratie (o.a. verlof- en verzuimregistratie), evenals uit een financiële administratie die voldoende waarborgen biedt voor een correcte en adequate vastlegging van gegevens. Alle gegevens moeten controleerbaar zijn met bewijsstukken. Dit om een adequate rapportage, verantwoording en controle over de door de Jobcoachorganisatie uitgevoerde werkzaamheden mogelijk te maken. Om een goede verantwoording te borgen is de Jobcoachorganisatie verplicht om gebruik te maken van het logboek in het door UWV beschikbaar gestelde Jobcoachportaal.

Het klachtenmanagement is onderdeel van het voeren van een deugdelijke administratie. Het klachtenmanagement betreft de wijze waarop een Jobcoachorganisatie met klachten omgaat.

3.4. Uitbesteding Jobcoaching

UWV erkent een aanbieder als Jobcoachorganisatie op zijn bedrijfssituatie. Dit betekent dat een erkenning aan die specifieke rechtspersoon wordt toegekend. Een Jobcoachorganisatie mag om deze reden zijn werkzaamheden niet uitbesteden.

Hierop bestaat één uitzondering. In geval er sprake is van bijzondere omstandigheden (denk bijvoorbeeld aan langdurige ziekte van één of meer Jobcoaches of overmacht), overlegt aanbieder de uitbesteding met zijn accounthouder.

De uitbesteding betreft altijd een tijdelijke situatie. In geval van uitbesteding blijft de uitbestedende Jobcoachorganisatie verantwoordelijk voor het correct en rechtmatig uitvoeren van de Jobcoaching. UWV spreekt de uitbestedende Jobcoachorganisatie aan op de status en begeleiding van de cliënt. Uitsluitend de uitbestedende Jobcoachorganisatie kan de geleverde Jobcoaching in het Jobcoachportaal registreren en bij UWV factureren.

Het inzetten van ZZP'ers middels een overeenkomst van opdracht wordt in het kader van deze Beleidsregel niet beschouwd als uitbesteding.

3.5. Klanttevredenheid

Aanbieder heeft zowel de werknemer als de werkgever als klant. Daarom is het belangrijk dat beiden de dienstverlening van aanbieder waarderen als van toegevoegde waarde en effectief. In die zin dat beiden tevreden zijn over de begeleiding door de Jobcoach en dat het dienstverband, mede door zijn inzet, in stand blijft dan wel wordt uitgebreid. De Jobcoachorganisatie is verplicht om jaarlijks de resultaten van een klanttevredenheidsmeting aan UWV te overleggen.

Zowel de gemiddelde klanttevredenheid van de klant-werknemer als de gemiddelde klanttevredenheid van de klant-werkgever dient minimaal een 6,5 te bedragen op een schaal van 1 tot 10.

3.6. Verlenen van medewerking aan periodiek overleg en controles

UWV en de Jobcoachorganisatie voeren periodiek en voorts wanneer daartoe aanleiding is, overleg over de kwaliteit van de geleverde Jobcoaching en andere verplichtingen die voortvloeien uit de erkenning. Het initiatief voor een overleg kan zowel van de Jobcoachorganisatie als UWV komen. Het afleggen van bedrijfsbezoeken door UWV behoort tot de mogelijkheden. Een Jobcoachorganisatie verleent in dit verband alle medewerking die redelijkerwijs gevorderd kan worden, binnen een door UWV gestelde redelijke termijn.

Tijdens de controle kan UWV bijvoorbeeld verzoeken om inzage in het dossier van de Jobcoaching van de cliënt. Ook kan het aantal en de aard van de door de Jobcoachorganisatie ontvangen klachten en de wijze waarop en de termijn waarbinnen hij deze heeft afgehandeld onderwerp van gesprek zijn. Daarnaast is het mogelijk dat zowel de Jobcoachorganisatie als UWV aandachtspunten ter bespreking voordragen.

Zowel UWV als de Jobcoachorganisatie draagt ieder voor zich de eigen kosten van het overleg en brengen elkaar geen kosten in rekening.

3.7. Verplicht gebruik Jobcoachportaal

De informatie die elke Jobcoachorganisatie vastlegt in het urenverantwoordingsstelsel, vormt voor UWV grondslag voor het opstellen van (branchebrede) rapportages over de ontwikkelingen in de voorziening Jobcoaching. Op basis van deze ontwikkelingen zal UWV sturing aan de effectieve inzet van Jobcoaching geven.

Voor Jobcoachorganisaties geldt dat zij verplicht gebruik maken van het Jobcoachportaal. Vanuit dit Jobcoachportaal wordt de individuele aanvraag voor de Jobcoaching van een klant verzorgd, verantwoording afgelegd over de bestede uren en gedeclareerd. Daarnaast houdt de Jobcoachorganisatie zich met het gebruik van het Jobcoachportaal aan de werkinstructies van het Jobcoachportaal en leeft deze na. De handleiding jobcoachportaal is gepubliceerd op uwv.nl.

3.8. Wijziging bedrijfsorganisatie

De Jobcoachorganisatie is verplicht om UWV direct op de hoogte te stellen van een (voornemen tot) wijziging van de rechtsvorm van zijn bedrijf, een fusie, een wijziging in de aandeelhouders, de aandelenverhoudingen en zijn bestuur. Deze verplichting geldt ook betreffende een wijziging van zijn statutaire domicilie. UWV beoordeelt of een wijziging van invloed is op de erkenning als Jobcoachorganisatie en/of de dienstverlening voor de klanten.

Onderdeel C

Hoofdstuk 4. – De maatregelen en de intrekking

Een aanbieder die als Jobcoachorganisatie is erkend, dient structureel te voldoen aan de erkenningseisen en de verplichtingen zoals opgenomen in deze Beleidsregel in deel A en B. Hoewel een Jobcoachorganisatie de plicht heeft om UWV te informeren over wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de erkenning, kan UWV dit ook op eigen initiatief onderzoeken. Op dat moment overlegt de Jobcoachorganisatie – op een daartoe strekkend verzoek van UWV – de relevante bewijsstukken om aan te tonen dat hij aan de eisen en verplichtingen uit dit Erkenningskader 2024 voldoet. De Jobcoachorganisatie kan in dit verband ook gevraagd worden inzicht te verschaffen in de bewijsstukken die zij bij zijn aanmelding heeft moeten overleggen. Indien de aanbieder weigert zijn medewerking te verlenen aan een onderzoek van UWV, op welke wijze dan ook, kan UWV daaraan de gevolgen verbinden die hem geraden acht.

4.1. De waarschuwing

UWV kan een Jobcoachorganisatie een waarschuwing geven als UWV vaststelt dat een Jobcoachorganisatie niet (langer) voldoet aan een of meerdere eisen of verplichtingen uit dit Erkenningskader 2024. Het gaat dan om erkenningseisen en/of verplichtingen die administratief gezien eenvoudig zijn te herstellen. Om welke eisen en verplichtingen het gaat, is in tabel 1 opgenomen.

Constaateert UWV voor de eerstemaal dat aan een of meerdere van volgende voorwaarden niet is voldaan, dan krijgt de Jobcoachorganisatie een waarschuwing. UWV controleert binnen een daarvoor gestelde termijn, doch uiterlijk binnen 2 maanden na het afgeven van de waarschuwing of de Jobcoachorganisatie zijn verzuim heeft hersteld.

N.B. UWV behoudt zich, in uitzonderlijke gevallen, het recht voor om in plaats van het gestelde onder paragraaf 4.1. een maatregel overeenkomstig de paragrafen 4.2. – 4.4. op te leggen.

Tabel 1

Voor de eerste maal niet voldaan aan erkenningseis/verplichting	Maatregel
Erkenningseis 2, 3, 5 en 6	Waarschuwing met herstel binnen een daarvoor door UWV gestelde termijn, doch uiterlijk binnen 2 maanden
Verplichting 5, 6 en 8	Waarschuwing met herstel binnen een daarvoor door UWV gestelde termijn, doch uiterlijk binnen 2 maanden

4.1.1. Gevolgen van een waarschuwing

Geeft UWV de Jobcoachorganisatie een waarschuwing, dan legt UWV dit in de vorm van een beschikking vast. In deze beschikking legt UWV gelijktijdig de termijn vast wanneer het herstel moet zijn uitgevoerd. Tegen deze beschikking is bezwaar mogelijk. Een Jobcoachorganisatie kan haar werkzaamheden in beginsel blijven voortzetten.

4.2. Uitsluiten van uitvoeren Jobcoaching voor nieuwe klanten

UWV sluit in de volgende 2 situaties een Jobcoachorganisatie uit voor het uitvoeren van Jobcoaching voor nieuwe cliënten. Te weten, in het geval een Jobcoachorganisatie:

- voor de eerste maal niet voldoet aan een of meerdere van de in tabel 2 genoemde erkenningseisen en/of verplichtingen, of
- voor de tweede maal niet voldoet aan een of meer van de in tabel 3 genoemde erkenningseisen of verplichtingen.

N.B. UWV behoudt zich, in uitzonderlijke gevallen, het recht voor om in plaats van het gestelde onder paragraaf 4.2. een maatregel overeenkomstig de paragrafen 4.3 – 4.4. op te leggen. UWV legt de uitsluiting voor het uitvoeren van Jobcoaching voor nieuwe cliënten vast in een beschikking waartegen bezwaar mogelijk is. In dezelfde beschikking legt UWV de Jobcoachorganisatie de verplichting op om een herstelplan op te stellen. In dit herstelplan geeft de Jobcoachorganisatie aan hoe zij weer zal gaan voldoen. UWV bepaalt binnen welke termijn aanbieder weer aan de erkenningseisen en/of verplichtingen dient te voldoen. In de beschikking neemt UWV ook een termijn op voor het indienen van het herstelplan. De termijn waarbinnen UWV het herstelplan ontvangen dient te hebben, is in de regel maximaal 4 weken vanaf datum dagtekening van de beschikking. De exacte termijn is in de beschikking opgenomen. De Jobcoachorganisatie krijgt in de regel maximaal 6 maanden – vanaf datum dagtekening van de beschikking – de mogelijkheid wederom aan de eisen en verplichtingen zoals opgenomen in het Erkenningskader 2024 te voldoen. De exacte termijn is in de beschikking opgenomen. UWV monitort de Jobcoachorganisatie op de gemaakte voortgang. Legt een Jobcoachorganisatie het herstelplan niet binnen de daarvoor gestelde termijn over, dan wordt de erkenning met onmiddellijke ingang ingetrokken. Zie voor verdere informatie paragraaf 4.3.

Tabel 2

Voor de eerste maal niet voldaan aan erkenningseis/verplichting	Maatregel
Erkenningseis 1, 4 en 7	Uitsluiten van uitvoeren van Jobcoaching voor nieuwe cliënten inclusief opstellen van herstelplan dat binnen de door UWV in de beschikking gestelde termijn moet zijn uitgevoerd. De hersteltermijn bedraagt maximaal 6 maanden.
Verplichtingen 1 tot en met 4 en 7	Uitsluiten van uitvoeren van Jobcoaching voor nieuwe cliënten inclusief opstellen van herstelplan dat binnen de door UWV in de beschikking gestelde termijn moet zijn uitgevoerd. De hersteltermijn bedraagt maximaal 6 maanden.

Tabel 3

Voor de tweede maal niet voldaan aan erkenningseis/verplichting	Maatregel
Erkenningseis 2, 3,5 en 6	Uitsluiten van uitvoeren van Jobcoaching voor nieuwe cliënten inclusief opstellen van herstelplan dat binnen de door UWV in de beschikking gestelde termijn moet zijn uitgevoerd. De hersteltermijn bedraagt maximaal 6 maanden.
Verplichting 5, 6 en 8	Uitsluiten van uitvoeren van Jobcoaching voor nieuwe cliënten inclusief opstellen van herstelplan dat binnen de door UWV in de beschikking gestelde termijn moet zijn uitgevoerd. De hersteltermijn bedraagt maximaal 6 maanden.

4.2.1. Gevolgen van uitsluiten van uitvoeren Jobcoaching voor nieuwe cliënten

Sluit UWV de Jobcoachorganisatie uit van het uitvoeren van Jobcoaching voor nieuwe cliënten, dan legt UWV dit in een beschikking vast. In deze beschikking legt UWV tevens vast dat een Jobcoachorganisatie een herstelplan moet opstellen, de termijn waarbinnen UWV het herstelplan

ontvangen moet hebben, de termijn waarbinnen het herstel moet zijn uitgevoerd en de consequenties voor de uitvoering van de Jobcoaching. In dit herstelplan maakt de Jobcoachorganisatie inzichtelijk hoe zij – binnen de door UWV gestelde termijn – wederom aan de eisen en verplichtingen in het Erkenningskader 2024 zal voldoen. UWV monitort de Jobcoachorganisatie op de gemaakte voortgang.

Dient een Jobcoachorganisatie niet binnen de daarvoor gestelde termijn het herstelplan in, dan wordt de erkenning met onmiddellijke ingang ingetrokken. Zie voor verdere informatie paragraaf 4.3. Een Jobcoachorganisatie zet haar werkzaamheden uitsluitend voort voor cliënten die al Jobcoaching krijgen van de Jobcoachorganisatie. Voor deze cliënten kunnen lopende Jobcoachperioden worden afgerond en de begeleiding in eventuele daaropvolgende Jobcoachperioden opstarten. Voorwaarde hierbij is dat het om Jobcoachperioden gaat in dezelfde dienstbetrekking of ingeval van proefplaatsing de daarop aansluitende dienstbetrekking.

Een Jobcoachorganisatie voert dus geen Jobcoaching uit voor nieuwe cliënten. Na afloop van de hersteltermijn toetst UWV of de Jobcoachorganisatie weer aan alle erkenningseisen en/of verplichtingen voldoet. Zo ja, dan blijft de erkenning als Jobcoachorganisatie op grond van het Erkenningskader 2024 gehandhaafd.

Jobcoachorganisatie voldoet niet

Voldoet een Jobcoachorganisatie na de hersteltermijn nog steeds niet aan de voorwaarden van het Erkenningskader 2024, dan trekt UWV de erkenning in onder vermelding van de van toepassing zijnde intrekkinggrond. Zie in dit verband onder paragraaf 4.3.

4.3. Intrekking van de erkenning

Als er sprake is van tekortkomingen van de Jobcoachorganisatie kan de erkenning worden ingetrokken. UWV maakt onderscheid tussen:

- a. de onmiddellijke intrekking van de erkenning in geval van zeer ernstige tekortkomingen;
- b. de intrekking ingeval van overige tekortkomingen;
- c. faillissement.

Als de Jobcoachorganisatie meer uren declareert dan waar recht op bestaat, is er naar het oordeel van UWV sprake van een zeer ernstige tekortkoming. In dit geval wordt de erkenning met onmiddellijke ingang ingetrokken.

Constaateert UWV bij herhaling dat een Jobcoachorganisatie niet heeft voldaan aan een of meerdere erkenningseisen en/of verplichtingen dan kan UWV eveneens de erkenning intrekken. Een voorbeeld hiervan is dat een Jobcoachorganisatie niet meewerkt aan controles en bedrijfsbezoeken.

4.3.1. Gevolgen van intrekking van de erkenning

Trekt UWV de erkenning in, dan legt UWV dit in een beschikking vast. UWV stelt de cliënten van deze intrekking op de hoogte.

a. Onmiddellijke intrekking van de erkenning

Is er sprake van zeer ernstige tekortkomingen dan trekt UWV de erkenning met onmiddellijke ingang in. Is er sprake van een onmiddellijke intrekking, dan:

- moet de Jobcoaching met ingang van de datum van intrekking worden beëindigd;
- mag de Jobcoachorganisatie noch lopende Jobcoachperioden noch nieuwe Jobcoachperioden uitvoeren;
- is het Jobcoachportaal met ingang van datum intrekking van de erkenning niet meer toegankelijk voor de Jobcoachorganisatie.

De Jobcoachorganisatie moet meewerken aan de overdracht van cliënten aan een andere door UWV aangewezen Jobcoachorganisatie.

b. Intrekking van de erkenning

Trekt UWV de erkenning in wegens overige tekortkomingen, dan kan UWV de Jobcoachorganisatie toestaan om de al lopende Jobcoachperioden, waarvoor al een beschikking is afgegeven, af te ronden. Binnen maximaal 6 maanden na datum intrekking erkenning is de Jobcoaching beëindigd. De Jobcoachorganisatie mag geen nieuwe Jobcoachperioden meer opstarten. Onder nieuwe Jobcoachperioden verstaan we aanvragen voor nieuwe cliënten, evenals vervolgaanvragen voor al bestaande cliënten in dezelfde dienstbetrekking al dan niet voorafgegaan door een proefplaatsing. Indien een Jobcoachorganisatie, ondanks het besluit van UWV tot intrekking van zijn erkenning, Jobcoachperioden mag afronden, wordt dit expliciet in het besluit tot intrekking van de erkenning vermeld.

Uitsluiting van nieuwe erkenning

Voor beide vormen van intrekking geldt dat UWV een termijn bepaalt, waarbinnen UWV een aanvraag voor een hernieuwde erkenning niet honoreert. De duur van deze termijn – de uitsluitingsperiode genoemd – wordt eveneens in de beschikking vastgelegd. In paragraaf 4.4. wordt de uitsluitingsperiode toegelicht.

c. Faillissement

Door faillissement wordt niet meer voldaan aan de erkenningseisen (zie erkenningseis 1). De erkenning is niet overdraagbaar.

4.4. Uitsluitingsperiode voor nieuwe aanvraag om erkenning

Intrekking van een verleende erkenning vindt haar grondslag in het niet voldoen aan één of meer eisen of voorwaarden van het Erkenningskader 2024. Afhankelijk van de reden van de intrekking geldt een uitsluitingsperiode van drie maanden tot één jaar waarbinnen een nieuwe aanvraag om erkenning van een aanbieder niet voor honorering in aanmerking komt. Wordt binnen die periode een nieuwe aanvraag om erkenning ingediend, dan wordt deze afgewezen. Deze handelwijze geldt ook voor de situatie dat een erkenning niet voor automatische verlenging in aanmerking komt.

4.4.1. Duur uitsluitingsperiode

In de onderstaande tabel is inzichtelijk gemaakt wat de duur van de uitsluitingsperiode is, afgezet per de erkenningseis en verplichtingen waaraan niet is voldaan.

Tabel 4

Niet voldaan aan erkenningseis of verplichting	Uitsluitingstermijn nieuwe aanvraag
Erkenningseis 2, 3,5 en 6 Verplichting 5, 6 en 8	3 maanden
Erkenningseis 1,4 en 7 Verplichtingen 1 tot en met 4 en 7	12 maanden

Stelt UWV voor meerdere eisen vast dat de Jobcoachorganisatie niet voldoet, dan geldt altijd de langste uitsluitingstermijn van 12 maanden. Bij het niet voldoen aan meerdere eisen waarvoor ieder apart een uitsluitingstermijn van 12 maanden geldt, dan geldt te allen tijde deze termijn van 12 maanden.

4.4.2. Recidive

In het geval dat door UWV binnen vijf jaar na intrekking van de erkenning een 2^e of daarop volgende keer wordt geconstateerd dat een Jobcoachorganisatie niet voldoet aan de erkenningseisen of verplichtingen (recidive) – en UWV als gevolg daarvan heeft besloten de erkenning in te trekken – zal UWV de termijn waarbinnen de Jobcoachorganisatie niet in aanmerking komt voor honorering van een aanvraag, verlengen. In de navolgende tabel zijn hiervoor per erkenningseis en verplichting de termijnen aangegeven. Dient een Jobcoachorganisatie binnen deze periode een aanvraag in, dan leidt dit tot een afwijzend besluit.

Tabel 5 – Duur intrekking erkenning bij 2^e of daarop volgende constatering niet-voldoen

Niet voldoen aan eis	Uitsluitingstermijn nieuwe aanvraag
Erkenningseis 2, 3,5 en 6 Verplichting 5, 6 en 8	6 maanden
Erkenningseis 1,4 en 7 Verplichtingen 1 tot en met 4 en 7	24 maanden

Stelt UWV voor meerdere eisen en/of verplichtingen vast dat de Jobcoachorganisatie niet voldoet, dan geldt altijd de langste uitsluitingstermijn van 24 maanden. Bij het niet voldoen aan meerdere eisen waarvoor ieder apart een uitsluitingstermijn van 24 maanden geldt, dan geldt te allen tijden deze termijn van 24 maanden.

Onderdeel D

Hoofdstuk 5. – De aanvraag

De ontvangen aanvragen tot erkenning beoordeelt UWV op het voldoen aan de Erkenningseisen. Voor een aantal Erkenningseisen geldt dat de aanbieder een bijlage bijvoegt.

5.1. Niet correct aanleveren van gevraagde stukken

De Leidraad aanmelden is volledig ingevuld en alle gevraagde bijlagen zijn actueel en zijn bijgevoegd. Voor een aantal bijlagen geldt dat zij niet ouder mogen zijn dan een bepaald aantal maanden op datum indiening van de aanvraag. De vereiste bijlagen zijn beschreven in de onderstaande conformiteitstabel, die een aanbieder kan gebruiken als check om de volledigheid van zijn aanvraag te controleren. UWV kan van de aanbieder nadere informatie verlangen, als dat nodig is voor de beoordeling van de aanvraag. Indien de aanvraag niet aan bovengenoemde eisen voldoet, stelt UWV conform artikel 4:5 Awb de aanbieder in de gelegenheid de aanvraag binnen een termijn van twee weken na dagtekening van de brief waarin om nadere informatie wordt gevraagd, aan te vullen. Wanneer de aanbieder na het verstrijken van die termijn niet aan de gestelde eisen voldoet, kan het UWV de aanvraag op grond van artikel 4:5 Awb buiten behandeling laten. Indien een aanvraag buiten behandeling is gelaten op basis van artikel 4:5 Awb, staat het aanbieder vrij om op een later moment een nieuwe aanvraag in te dienen.

5.2. Beslissing UWV

UWV besluit in beginsel¹⁾ binnen maximaal acht weken na datum ontvangst van de aanvraag of het de aanbieder erkent voor het uitvoeren van Jobcoaching op grond van het Erkenningkader 2024. Dit wordt in een beschikking vastgelegd. Als na beoordeling van de (volledige) aanmelding door UWV wordt vastgesteld dat aanbieder voldoet aan de voorwaarden in het Erkenningkader 2024, dan wordt hij erkend als Jobcoachorganisatie. Als niet is voldaan aan de Erkenningseisen wordt de aanbieder niet erkend. Mocht UWV een aanbieder niet erkennen als Jobcoachorganisatie dan kan hij een nieuwe aanvraag indienen. Een nieuwe aanvraag is uitsluitend zinvol in het geval de reden waarom erkenning niet heeft plaatsgevonden niet langer van toepassing is.

5.3. Duur van de erkenning

Erkenning wordt verleend voor de periode van vijf jaar. Alleen als na ommekomst van deze vijf jaar gebleken is dat de Jobcoachorganisatie doorlopend heeft voldaan aan de eisen en verplichtingen zoals opgenomen in deze beleidsregel, dan zal UWV de erkenning automatisch verlengen voor telkens een periode van vijf jaar. In verband met een dergelijke verlenging van de erkenning zal door UWV geen beschikking worden afgegeven, anders dan op verzoek van de Jobcoachorganisatie. Als de Jobcoachorganisatie niet voor verlenging van de erkenning in aanmerking komt, ontvangt zij hierover een beschikking. Voordat UWV eerder genoemde beschikking afgeeft, wordt de Jobcoachorganisatie in de gelegenheid gesteld haar zienswijze op het niet verlengen van de erkenning te geven.

1) Afdeling 4.1.3. Awb is van overeenkomstige toepassing.

Bijlage 1

Tabel van toepassing zijnde bijlagen

In onderstaande tabel zijn de bijlagen opgenomen, die bij de aanvraag dienen te worden gevoegd. Zonder deze bijlagen is de aanvraag niet compleet.

Paragraaf	Omschrijving document	Eis aan document
2.1 Betrouwbaarheid van de Aanbieder tot erkenning als Jobcoachorganisatie	Verklaring omtrent Gedrag (bijlage 1) Verklaring van de inspecteur der Rijksbelastingdienst (bijlage 2)	Niet ouder dan 6 maanden op datum indiening van de aanmelding
2.2 Inschrijving Kamer van Koophandel	Uittreksel Kamer van Koophandel (bijlage 3) Indien van toepassing Organogram (bijlage 4) inclusief overzicht van bestuurders	Niet ouder dan 6 maanden op datum indiening van de aanmelding
2.4 Kwaliteit van de Jobcoaching	Vakbekwaamheid personeel (bijlage 5, 6,7 en 8) Overeenkomsten waaruit minimale bezetting blijkt (bijlage 9) Intern werkproces (bijlage 10)	

Bijlage 2

Uitwerking eisen en verplichtingen

In deze bijlage wordt verdere uitleg gegeven aan de in het Erkenningskader onderdeel A en B genoemde eisen en verplichtingen, waarbij aan de Jobcoachorganisatie voorwaarden worden gesteld ten aanzien van de verantwoording gedurende de looptijd van de erkenning. Afstemming over deze eisen en verplichtingen vindt periodiek plaats tussen de Jobcoachorganisatie en de accounthouder van UWV, de Contract- en leveranciersmanager.

Doel

Het doel van de bijlage is om een uitwerking van de eisen en verplichtingen te geven op de punten waarop de nadruk ligt in de periodieke afstemming met UWV. Voor een aantal verplichtingen zijn normen gesteld waaraan minimaal voldaan dient te worden. Alleen die eisen en verplichtingen zijn opgenomen, waarbij uitleg wordt gegeven op welke wijze UWV deze monitort. De Jobcoachorganisatie en UWV spannen zich wederzijds in om de kwaliteit en de continuïteit van de Jobcoaching te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de bewaking en verbetering van de samenwerking.

Onderdeel A. – Eisen

Eis 4

Kwaliteit van Jobcoaching

De Jobcoachorganisatie dient gedurende de looptijd van de erkenning vakbekwaam personeel in dienst te hebben en een minimale bezetting te hebben. UWV toetst periodiek of aan deze eis voldaan wordt, hierbij kunnen overeenkomsten of andere stukken opgevraagd worden waarmee dit wordt aangetoond. Wanneer er nieuw personeel (Jobcoach) in dienst treedt kan UWV stukken opvragen waarmee wordt aangetoond dat de nieuwe Jobcoach vakbekwaam is, of hoe hij vakbekwaam wordt gemaakt. Dit geldt ook ten aanzien van ZZP'ers.

Onderdeel B. – Verplichtingen

Verplichting 2

Borging onafhankelijkheid als Jobcoachorganisatie

De Jobcoachorganisatie heeft geen zakelijke of persoonlijke belangen bij de werknemers die gecoacht worden of bij de bedrijven waar de werknemers die gecoacht worden werkzaam zijn of te werk worden gesteld, zie paragraaf 3.2.

Een Jobcoachorganisatie kan op verzoek een beoogde constructie, waarbinnen de Jobcoaching plaatsvindt, ter toetsing aan UWV voorleggen of deze voldoet aan de borging van onafhankelijkheid. Bij de beoordeling op deze verplichting betreft UWV de informatie die is verstrekt in het kader van de onder 2.2 genoemde informatie. UWV behoudt zich het recht voor om de Jobcoachorganisatie hierover nadere vragen te stellen of zelf onderzoek in te stellen.

Verplichting 3

Verplichting tot het voeren van een deugdelijke administratie

Administratie

De administratie borgt dat gegevens van de bedrijfsvoering, financiële gegevens en gegevens over de begeleiding van de cliënt (digitaal) worden vastgelegd. Alle gegevens zijn controleerbaar met bewijsstukken zodat verantwoording en controle mogelijk is. De informatie moet te allen tijde voor UWV inzichtelijk gemaakt kunnen worden, of op aanvraag aangeleverd kunnen worden. Op welke wijze de gegevens worden gepresenteerd wordt in onderling overleg bepaald. Onder deugdelijke administratie wordt minimaal verstaan:

De administratie wordt gevoerd op basis van door UWV verstrekt:

- inkoopordernummer.

Personeelsadministratie van Jobcoaches

- volledige personeelsadministratie van alle bij de Jobcoaching betrokken personeelsleden, inclusief functie en dienstverband;
- verzuim en verlof registratie/administratie van de Jobcoaches.

Doorlooptijden van de (vervolg) aanvragen

- doorlooptijd wordt berekend vanaf datum indiensttreding tot ontvangstdatum van de aanvraag bij UWV;
- overzicht van ingediende incomplete aanvragen.

Resultaten van begeleiding per Jobcoachperiode

Jobcoachorganisatie is in staat om inzicht te geven in de resultaten die behaald zijn:

- cliënt is werkzaam zonder begeleiding;
- cliënt is werkzaam bij werkgever en vervolgaanvraag is gebaseerd op een lichter regime;
- cliënt is werkzaam bij werkgever en vervolgaanvraag is gebaseerd op een gelijkblijvend regime;
- cliënt is werkzaam bij werkgever en vervolgaanvraag is gebaseerd op een hoger regime;
- cliënt is werkzaam met begeleiding van werkgever onder wiens directe leiding en gezag hij zijn werkzaamheden uitvoert;
- cliënt is niet meer werkzaam.

Aantal klachten

Jobcoachorganisatie is in staat om inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten

van de behandelde klachten.

- aantal ingediende klachten;
- aantal klachten dat niet in behandeling is genomen;
- specificatie van de aantal afgehandelde klachten inclusief doorlooptijden;
- specificatie van te laat afgehandelde klachten inclusief reden.

Financiële administratie

De Jobcoachorganisatie is verplicht om een sluitende financiële administratie te voeren. Op verzoek van UWV is de Jobcoachorganisatie in staat ten minste de volgende gegevens inzichtelijk te maken:

- datum ingediende facturen en de betaaldatum door UWV;
- ontvangen verzoeken creditfacturen en datum ingezonden creditfacturen aan UWV;
- opstaande facturen die niet binnen de betaaltermijn van 30 dagen door UWV zijn betaald.

Facturatie

Factuurmomenten

Tot aan het moment dat UWV een positieve beschikking aan de cliënt heeft afgegeven over de inzet van Jobcoaching, draagt de Jobcoachorganisatie het economische risico van de inzet van de Jobcoaching. Dit geldt voor elke (vervolg)aanvraag voor een Jobcoachperiode.

Nadat door UWV een positieve beschikking aan de cliënt op zijn aanvraag is gegeven, stuurt de Jobcoachorganisatie op een moment naar keuze zijn eerste factuur. In totaal kan de Jobcoachorganisatie per Jobcoachperiode maximaal 2 facturen versturen. Zijn eerste factuur betreft de door hem uitgevoerde werkzaamheden vanaf de 1^e dag van aanvang van de Jobcoachperiode tot aan het moment van facturering.

Deze werkzaamheden moeten zijn geregistreerd en verantwoord in het Jobcoachportaal. Een Jobcoachorganisatie kan uitsluitend die uren factureren die ook daadwerkelijk aan Jobcoaching zijn besteed in de tijdsperiode waarop de factuur betrekking heeft. Een en ander onder voorwaarde dat deze uren in het Jobcoachportaal zijn geregistreerd en verantwoord.

De 2^e factuur (ofwel eindfactuur) stuurt de Jobcoachorganisatie uiterlijk binnen 4 weken na beëindiging van de Jobcoachperiode. De eindfactuur beslaat de tijdsperiode vanaf de laatste datum waarover is gefactureerd bij de 1^e factuur, tot en met datum einde van de Jobcoachperiode. Ook voor deze eindfactuur geldt dat de werkzaamheden moeten zijn geregistreerd en verantwoord in het Jobcoachportaal.

De norm voor goede facturatie ligt op 95%. Dit betekent dat 95% van de facturen tijdig en volledig zijn ingediend:

Tijdig: Moment voor insturen 1^e factuur is vrij. Insturen 2^e factuur moet binnen 4 weken na beëindiging jobcoaching.

Volledig: De factuur is ingediend onder vermelding van het Inkoopordernummer. De factuur beslaat uitsluitend de uren die daadwerkelijk aan Jobcoaching zijn besteed. De factuur voldoet minimaal aan de eisen, die te vinden zijn op www.uwv.nl/zakelijk.

Toekomstige ontwikkelingen digitalisering

UWV is bezig met het continue verbeteren van zijn processen en IT ondersteuning van het Jobcoach- en betaalproces. UWV streeft naar een situatie waarin de uitwisseling van gegevens zoveel mogelijk via elektronische berichtenverkeer geschiedt. UWV houdt het recht om het proces te wijzigen en in te richten van digitalisering van de aanvraag Jobcoaching tot het elektronisch insturen van facturen.

Klachtenmanagement

De Jobcoachorganisatie informeert de klant en werkgever over de wijze waarop hij/zij een beroep kan doen op de klachtenprocedure. De Jobcoachorganisatie stelt bij aanvang van de Jobcoachperiode zijn klachtenreglement ter beschikking aan de cliënt en de werkgever.

De Jobcoachorganisatie registreert alle door cliënten geuite klachten en voegt hier tevens zijn oordeel over gegrond (verwijtbaar aan Jobcoachorganisatie) of niet gegrond aan toe. UWV beoordeelt alle

klachten op grondheid (verwijtbaar aan Jobcoachorganisatie). Alle gegronde klachten worden besproken in het periodieke overleg met de Contract- en leveranciersmanager. Het oordeel van UWV is hierbij doorslaggevend.

Een gegronde klacht wordt als volgt gedefinieerd:

- Jobcoachorganisatie heeft niet of niet volledig gedaan wat met UWV is afgesproken en wat UWV in dat kader had mogen verwachten (verwijtbaar aan Jobcoachorganisatie).

De norm is dat er maximaal 2 gegronde klachten per kwartaal voor mogen komen. Bij meer dan 2 gegronde klachten dient de Jobcoachorganisatie, binnen 2 weken na het periodieke overleg waarin de klachten zijn besproken, een herstelplan in bij de Contract- en leveranciersmanager.

Verplichting 4

Uitbesteding Jobcoaching

In geval er sprake is van bijzondere omstandigheden, overlegt aanbieder met zijn Contract- en leveranciersmanager om zijn werkzaamheden (tijdelijk) uit te besteden. De Jobcoachorganisatie die de opdracht tot uitbesteding heeft aanvaard, rapporteert overeenkomstig de door UWV gestelde eisen en ondertekent de rapportages samen met de uitbestedende Jobcoachorganisatie. Uitsluitend de uitbestedende Jobcoachorganisatie kan de geleverde Jobcoaching in het Jobcoachportaal registreren en bij UWV factureren.

Verplichting 5

Klanttevredenheidsonderzoek

Een keer per jaar levert de Jobcoachorganisatie een rapportage over de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. De Jobcoachorganisatie ontvangt na elke jobcoachperiode het beoordelingsformulier 'Beoordeling ondersteuning jobcoach' van de werknemer en van de werkgever. De Jobcoachorganisatie draagt zorg voor het bijhouden van de resultaten, legt deze vast in een rapportage en stelt deze aan UWV ter beschikking. De rapportage moet minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- een weergave van de cijfers per jobcoachperiode waarbij zowel de cijfers van de werknemers als de cijfers van de werkgevers in beeld worden gebracht;
- gemiddeld behaald cijfer uitgesplitst naar de werknemers en de werkgevers;
- een weergave van de gemiddelde score per vraag op de beoordelingsformulieren, gesplitst naar werknemers en werkgevers. Hieruit dient te blijken hoe vaak elk antwoord is gegeven;
- analyse van de resultaten; Conclusies en eventuele acties die worden ondernomen om de tevredenheid te verbeteren.

UWV treedt bij een te laag klanttevredenheidscijfer in overleg met de Jobcoachorganisatie en geeft de Jobcoachorganisatie gelegenheid tot het opstellen van een herstelplan en de uitvoering daarvan.

Verplichting 6

Verlenen van medewerking aan periodiek overleg en controles

Periodiek overleg

De Contract- en leveranciersmanager bepaalt op basis van een aantal gegevens, zoals de grootte van de Jobcoachorganisatie, hoeveel overleggen er per jaar plaats gaan vinden. De Contract- en leveranciersmanager zorgt voor een planning van deze gesprekken.

Tijdens het overleg staat de uitvoering van de dienstverlening als Jobcoachorganisatie centraal. De Contract- en leveranciersmanager maakt van dit overleg binnen 5 werkdagen een verslag waarin werkafspraken worden vastgelegd.

De punten die besproken worden zijn o.a.:

- door UWV geconstateerde afwijkingen in handelwijze t.o.v. het Erkenningskader 2024 en de

- Beleidsregel protocol Jobcoach;
- het aantal Jobcoachperioden in relatie tot het aantal beschikbare Jobcoaches;
- tijdigheid aanvragen van cliënten ondersteund door de Jobcoachorganisatie;
- verwerkingstijd van de aanvraag tot een beschikking door UWV;
- tijdig en volledig indienen van facturen door de Jobcoachorganisatie;
- afhandeling van facturen en tijdigheid betaling door UWV;
- aantal klachten en reden van de klachten en de afhandeling van klachten;
- ontwikkelingen binnen organisatie van de Jobcoachorganisatie;
- ontwikkelingen bij UWV;
- impact van het voorgaande geconstateerde voor de erkenning;
- voortgang van acties vanuit voorgaande overleggen;
- de ervaringen in de samenwerking Jobcoachorganisatie en UWV.

De prestaties van de Jobcoachorganisatie worden periodiek beoordeeld door de Contract- en leveranciersmanager. Deze legt de behaalde prestaties vast. De beoordeling wordt tijdens het overleg met de Jobcoachorganisatie besproken, tevens wordt dit schriftelijk aan de Jobcoachorganisatie gezonden.

Bereikbaarheid UWV

Vragen over individuele klanten

Vragen die betrekking hebben op individueel cliëntniveau dient de Jobcoachorganisatie te stellen aan de Uitvoeringskantoren Voorzieningen van UWV.

Jobcoachportaal

Vragen over de werking van het Jobcoachportaal stelt de Jobcoachorganisatie aan **jobcoachportaal@uwv.nl**.

Overige vragen

De Contract- en leveranciersmanager van UWV is aanspreekpunt voor de Jobcoachorganisatie.

Afhandeling geschillen

Klachten die door de cliënt zijn geëscaleerd naar een contactpersoon van UWV met betrekking tot ontevredenheid over resultaten of de dienstverlening van aanbieder, worden afgehandeld door de contactpersoon. Wanneer de klacht niet wordt opgelost en dit leidt tot een geschil, óf er is een geschil ontstaan op basis van een andere oorzaak, dan kan worden geëscaleerd naar de accounthouder. Indien het geschil niet tussen accounthouder en aanbieder opgelost kan worden, dan kan aanbieder het geschil voorleggen aan de geschillencommissie CRV.

In deze geschillencommissie hebben medewerkers zitting die niet direct zijn verbonden aan de uitvoering van de dienstverlening. Zo borgt UWV dat ten opzichte van aanbieder een onafhankelijk oordeel over het geschil wordt geveld. De geschillencommissie beoordeelt het geschil en doet een uitspraak, uiterlijk binnen 6 weken nadat de klacht door de geschillencommissie is ontvangen.

Een geschil kan worden ingediend via beveiligde mail naar het mailadres:

InkoopVoorzieningen@uwv.nl. aanbieder ontvangt de uitspraak per beveiligde mail.

Bereikbaarheid Jobcoachorganisatie

De Jobcoachorganisatie is van maandag t/m vrijdag van 8:00 uur tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar voor UWV. Jobcoachorganisatie zorgt voor een vast contactpersoon voor het overleg met UWV.

Verplichting 8

Wijziging bedrijfsorganisatie

De Jobcoachorganisatie meldt (het voornemen tot) wijzigingen (o.a. statutaire) per direct aan de Contract- en leveranciersmanager van UWV. Een wijziging kan van invloed zijn op de afgegeven erkenning. De Contract- en leveranciersmanager toetst of er gevolgen zijn voor de erkenning en overlegt indien aan de orde met de Jobcoachorganisatie.