



BEORDELING KWALITEITSMANAGEMENT

In het kader van kwaliteitsmanagement legt UWV bedrijven die geen Keurmerk Blik op Werk hebben een aantal verplichte audits op. Het gaat om het periodiek houden van een resultaten- en klantenaudit en een tevredenheidsonderzoek. In het Inkoopkader Re-integratiediensten 2009 is opgenomen uit welke aspecten deze audits moeten bestaan. Het te behalen resultaatsniveau is terug te vinden in de artikelen 24 en 25 van de Toegangsovereenkomst behorend bij het Inkoopkader 2009.

In dit document geeft UWV inzicht in zijn werkwijze hoe het per aspect de resultaten van de audit beoordeelt.

Onafhankelijk bureau

De audits dienen te worden uitgevoerd door een onafhankelijk bureau die hiervoor de expertise heeft. Indien dit bureau voor ISO 9000 of HKZ is geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie dan accepteert UWV dit bureau zondermeer als een onafhankelijk bureau. Als bewijs hiervan kan het bedrijf gelijktijdig met het verslag een kopie van het Accreditatiecertificaat of het registratienummer bij de Raad van Accreditatie overleggen. In alle overige gevallen zal het bedrijf zelf het relevante bewijs moeten aandragen dat het de audits heeft laten uitvoeren door een onafhankelijk bureau dat hiervoor de expertise heeft.

De resultatenaudit

De resultatenaudit bestaat uit een drietal aspecten. Het resultaat moet zijn dat het bedrijf:

- zijn contractueel vastgelegde prestaties nakomt;
 - voldoet aan de gestelde prestatie-indicatoren;
 - de verbeterpunten die naar voren zijn gekomen uit de klantenaudit heeft geïmplementeerd.
- o *de vaststelling of een bedrijf zijn prestaties nakomt*

Voor 2009 geldt dat de vaststelling of een bedrijf zijn prestaties is nagekomen uitsluitend betrekking heeft op met UWV afgesloten overeenkomsten onder een Inkoopkader. De te meten prestaties worden afgezet tegen de cohorten van instroom. Dit houdt in dat UWV uitsluitend overeenkomsten bij de meting zal betrekken, waarvoor geldt dat 95% van alle trajecten (netto instroom) in 2009 is beëindigd. Voor de Mantelovereenkomsten IRO geldt 2006 als eerste instroomjaar.

UWV stelt zelf – op basis van de met het bedrijf afgestemde cijfers - vast of het bedrijf aan de normen heeft voldaan. U dient voor 1 juli 2010 de overige verlangde informatie aan te leveren m.b.t. de algemene prestatie-indicatoren. Op grond van al deze informatie neemt UWV een definitief besluit of u voldoet aan alle normen die gelden m.b.t. de Resultatenaudit.

Vanaf het meetjaar 2010 gaat gelden dat niet langer gemeten wordt op cohorten van instroom, maar op cohorten van uitstroom. De resultaten dienen dan via een portal aangeleverd te worden.

- o *de vaststelling of een bedrijf aan de prestatie-indicatoren voldoet*

UWV controleert of in de auditrapportage is opgenomen of en op welke manier het bedrijf zijn klachtenmanagement, het privacyreglement en de bedrijfsprocessen heeft geregeld en hoe het deze heeft uitgevoerd. Ook controleert UWV welke verbeterpunten naar voren zijn gekomen en hoe het bedrijf hiermee zal omgaan.

Voor wat betreft de beschrijving van de bedrijfsprocessen geldt dat een kopie van het certificaat ISO 9000/9001 zondermeer als bewijs wordt geaccepteerd dat de kwaliteit van de bedrijfsprocessen voldoende geborgd is.

- o *Het tevredenheidsonderzoek*

UWV controleert op basis van de onderzoeksrapportage over het tevredenheidsonderzoek dat vanaf het meetjaar 2010 en later aangeleverd moet worden, of aan de minimaal verplichte eisen is voldaan en de minimale score is behaald. UWV eist dat het bedrijf de uitkomst van het



tevredenheidsonderzoek volgens een standaardrapportage aanlevert. Deze standaardrapportage treft u te zijner tijd aan op www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiedienstverlening

- *De Klantenaudit*

UWV toetst op basis van de rapportage van de auditor of aan de vereisten die gelden voor de klantenaudit is voldaan. UWV eist dat het bedrijf de uitkomst van de klantenaudit volgens een standaardrapportage aanlevert. Deze standaardrapportage treft u z.s.m. aan op www.uwv.nl/zakelijk/re-integratiedienstverlening