



Regeling erkenningscriteria voor jobcoachorganisaties

1. Inleiding

De erkenningstaak van UWV komt voort uit de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) en is gekoppeld aan de voorziening persoonlijke ondersteuning zoals beschreven in artikel 35 lid 2 onder d. Wet WIA en artikel 18 van het Re-integratiebesluit (Stb. 2005, 622) waarin nadere regels over o.m. WIA-voorzieningen worden gegeven.¹

Volgens de toelichting op deze regeling is het de taak van UWV om de ontwikkelingen op het gebied van persoonlijke ondersteuning te volgen en eventueel met erkenningsvoorwaarden daarin te sturen.

Persoonlijke ondersteuning kan worden gezien als de eindfase van de methodiek begeleid werken. Bij deze methodiek, ook bekend onder de naam *Supported Employment*, gaat het om een gestructureerde werkwijze van arbeidstoeleiding en training en begeleiding op de werkplek. In de praktijk komt het vaak voor dat dezelfde organisatie en dezelfde functionaris deze werkwijze in zijn geheel ten uitvoer brengt. In dit licht bezien is de kwaliteit van persoonlijke ondersteuning vaak een afgeleide van de kwaliteit van de toepassing van de methodiek begeleid werken. UWV heeft zich echter bij het formuleren van kwaliteitscriteria beperkt tot persoonlijke ondersteuning en de organisaties die (mede) tot doel hebben dit specifieke re-integratie-instrument in te zetten ten behoeve van reguliere arbeid.

UWV wil met de voorgestelde erkenningscriteria een minimum kwaliteitsnorm stellen, waaraan de organisaties die persoonlijke ondersteuning bieden moeten voldoen. Uiteraard zal UWV de ontwikkelingen op het gebied van begeleid werken en in het bijzonder persoonlijke ondersteuning blijven volgen en indien nodig de erkenningscriteria aanpassen.

De activiteiten die worden beschouwd als persoonlijke ondersteuning zijn nader beschreven in de indicatieve lijst (zie bijlage 1). Uitgangspunt is dat de rechtspersoon zich ten doel stelt om ondersteuning te bieden gericht op het functioneren van de werknemer in de reguliere arbeidssituatie, met andere woorden werkgerelateerde ondersteuning.

2. Erkenningscriteria

De erkenningscriteria kunnen worden onderverdeeld naar de volgende drie categorieën:

1. Organisatie;
2. Personen die persoonlijke ondersteuning bieden: de jobcoaches;
3. Dienstverlening.

¹ De voorziening persoonlijke ondersteuning was voor 29 december 2005 opgenomen onder artikel 31 lid 2 onder b. Wet re-integratie arbeidsgehandicapte (REA) en artikel 11 van het Re-integratie-instrumentenbesluit behorende bij deze wet. 1

2.1 Organisatie

Artikel 18 van het Re-integratiebesluit spreekt van een persoon verbonden aan een door UWV erkende rechtspersoon, die tot doel heeft diensten te verlenen die kunnen worden aangemerkt als persoonlijke ondersteuning.

Elke vorm van rechtspersoon is acceptabel. Bijvoorbeeld stichting, vereniging, BV en NV.

Criterion 1: de organisatie moet aantonen dat er sprake is van een rechtspersoon in welke vorm dan ook waarvan het verlenen van persoonlijke ondersteuning één van de doelstellingen is.

Aan de hand van te overhandigen statuten of een ander notarieel document dient de organisatie aan te tonen dat het bieden van persoonlijke ondersteuning een doelstelling is van het bedrijf. Van belang is dat de organisatie qua personele bezetting een minimale waarborg biedt voor de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening. Uitgangspunt is dat jobcoaches elkaar moeten kunnen vervangen en vakmatig onderling kunnen afstemmen (intervisie, intercollegiale toetsing). Een continue bezetting van twee fulltime (36/38 uur) jobcoaches of meerdere parttime jobcoaches die bij elkaar twee fulltime functies invullen, is een minimale voorwaarde om vervanging en onderlinge afstemming goed te kunnen regelen. Dit criterium sluit individuen die zich als zelfstandige jobcoach willen vestigen uit. Ook eenmansbedrijven en samenwerkingsvormen van individuen die geen rechtspersoon vormen, zoals een maatschap, kunnen niet als jobcoachorganisatie worden erkend. Met het oog op voorgenomen wetgeving, wordt de vennootschap onder firma (VOF) wel als rechtsvorm geaccepteerd.

Criterion 2: de organisatie dient een minimale bezetting van twee fulltime jobcoaches te hebben, eventueel verdeeld over meerdere parttime jobcoaches.

De jobcoachorganisatie dient informatie over te leggen (bijvoorbeeld arbeidsovereenkomsten of detacheringsovereenkomsten) waaruit blijkt hoeveel jobcoaches in dienst zijn. Uit deze informatie moet ook blijken wat de taakomschrijving is van de functionarissen die als jobcoach in dienst zijn.

De jobcoach is een belangrijke intermediair tussen de arbeidsgehandicapte werknemer en de werkgever. De jobcoachorganisatie moet er op toezien dat de jobcoach hierin zorgvuldig opereert. Klachten over de wijze van dienstverlening, met name over de bejegening van cliënt en zijn werkgever, dienen zorgvuldig en volgens een vooraf afgesproken procedure behandeld te worden.

Criterion 3: de organisatie beschikt over een klachtenregeling en rapporteert jaarlijks over de klachtenbehandeling.

De klachtenregeling, die minimaal een heldere beschrijving moet bevatten van de te volgen procedure, dient aan UWV overgelegd te worden. De jobcoachorganisatie dient jaarlijks een evaluatierapport aangaande de klachtenbehandeling op te (doen) stellen en op aanvraag aan UWV te kunnen overleggen.

De jobcoach heeft te maken met vertrouwelijke informatie over de cliënt en de werkgever. De jobcoach heeft bij de uitoefening van zijn functie een geheimhoudingsplicht. De jobcoachorganisatie dient in het privacyreglement te beschrijven op welke wijze moet worden omgegaan met vertrouwelijke informatie over de werkgever en de cliënt.

criterium 4: de organisatie beschikt over een privacyreglement.

Het privacyreglement dient aan UWV overgelegd te worden. Onder de Wet bescherming persoonsgegevens hebben jobcoachorganisaties een meldingsplicht gekregen. Het overleggen van deze melding bij de registratiekamer aan UWV is ook voldoende om aan dit criterium te voldoen.

2.2 Personen die de persoonlijke ondersteuning bieden: de jobcoaches

Belangrijk is de kwaliteit van de persoonlijke ondersteuning die wordt geboden. Naast de toegepaste methodiek van begeleiding is de vakbekwaamheid van de jobcoach bepalend voor de effectiviteit van de dienstverlening. Voor het vak van jobcoach bestaat geen reguliere vakopleiding. Uitgangspunt is dat de ervaren jobcoaches een hbo-opleiding of hbo werk- en denkniveau hebben en een opleidingsmodule voor jobcoach hebben gevolgd of in de praktijk binnen de organisatie zijn opgeleid tot jobcoach (*training on the job*). De jobcoaches in opleiding functioneren onder supervisie van een ervaren jobcoach. Praktiserende jobcoaches houden hun vakbekwaamheid op peil door bijscholing en intercollegiale toetsing. Jobcoachorganisaties staan garant voor de vakbekwaamheid van hun jobcoaches.

criterium 5: de organisatie staat garant voor de kwaliteit van de dienstverlening door haar jobcoaches en maakt inzichtelijk op welke wijze zij de vakbekwaamheid van haar medewerkers waarborgt.

Voornoemde indicatieve lijst van activiteiten die beschouwd kunnen worden als persoonlijke ondersteuning, vormt onder meer het toetsingskader voor dit criterium. Het gaat er immers om dat deze activiteiten door de jobcoach vakbekwaam en efficiënt kunnen worden uitgevoerd.

Een jobcoachinstelling moet kunnen aantonen dat de kwaliteit van haar jobcoaches een permanent aandachtspunt is. Dit kan onder meer door het overleggen van een:

- deskundigheidsomschrijving;
- functieprofiel;
- inwerkprogramma nieuw personeel;
- (bij)scholingsbeleid c.q. opleidingsplan;
- systeem van intercollegiale toetsing.

2.3 Dienstverlening

Over de dienstverlening van de jobcoachorganisaties zijn een aantal minimale eisen te formuleren. Het gaat daarbij om zaken als bereikbaarheid, beschikbaarheid, continuïteit en procedures rondom aanvraag en declaratie. De jobcoachorganisatie dient te beschikken over een interne beschrijving, waarin de normen en procedure voor deze aspecten beschreven staan.

Deze beschrijving dient minimaal de volgende normvoorschriften te bevatten:

Criterium 6: de organisatie dient te beschikken over een interne beschrijving van de afspraken rondom de te leveren diensten onder meer ter zake van bereikbaarheid, tijdigheid en continuïteit en procedures.

- De jobcoachorganisatie is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar.
- De jobcoach is tijdens werkdagen binnen 24 uur oproepbaar.
- De jobcoachorganisatie garandeert de vervanging van de jobcoach in geval van ziekte en vakantie.
- De jobcoachorganisatie volgt het Protocol jobcoach voor de (vervolg-)aanvragen, de verantwoording en afrekening van de jobcoachen. Hiertoe houdt de jobcoachorganisatie onder andere een urenverantwoording (datum/tijd/uren) bij die indien nodig (bijvoorbeeld in het kader van de ESF-subsidie) aan UWV overlegd wordt.

3. De wijze van erkennen

Volgens de wet dient UWV jobcoachorganisaties te erkennen. In de vorige paragraaf zijn hiertoe zes criteria geformuleerd. Per organisatie geeft UWV een erkenningsbeslissing af en stelt de uitvoeringskantoren daarvan op de hoogte. Deze beslissing is een beslissing als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (AWB).

De hierboven voorgestelde criteria zijn geformuleerd als voorwaarden waarvoor de bewijslast bij de jobcoachorganisatie ligt. De jobcoachorganisatie dient aan UWV onderliggende bescheiden te overhandigen waaruit blijkt dat aan de gestelde voorwaarden wordt voldaan. In bijlage 2 is hiervoor een checklist toegevoegd. UWV toetst deze documenten zelf op plausibiliteit. Ingeval van twijfel of onduidelijkheid wordt de organisatie nader door UWV bevraagd en/of bezocht.

Eenmaal erkende organisaties hebben de verplichting om wijzigingen in hun organisatie die direct de zes erkenningscriteria betreffen, direct te melden bij UWV.

De aanvraag voor erkenning dient naar het volgende adres verstuurd te worden:

UWV WERKbedrijf
Afdeling Arbeidsmarketing (gebouw A, 6^e etage)
T.a.v. De heer F. Lanen
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Bijlage 1:

Indicatieve lijst van begeleidingsactiviteiten die vallen onder de voorziening Persoonlijke ondersteuning/Jobcoaching

Algemeen

Het gaat om ondersteuning bij het verrichten van arbeid, werkgerelateerde begeleiding, gegeven door een jobcoach die verbonden is aan een erkende jobcoachinstelling.

Activiteiten

1. Het introduceren van de cliënt:
 - in het bedrijf;
 - in het team (directe collega's).

2. Structureren van het werk en adviseren over:
 - inrichting werk;
 - (aanpassing) organisatie van het werk.

3. Inwerken van de cliënt:
 - aanleren handelingen;
 - trainen benodigde vaardigheden;
 - aanleren sociale vaardigheden (bedrijfscultuur).

4. Opsporen en verhelpen storingen in arbeidssituatie (bij calamiteit of crisis):
 - bij de werknemer;
 - bij de werkgever;
 - bij beiden.

5. Begeleiden werknemer (onder andere afspraken maken en bewaken):
 - in contact met collega's;
 - in contact met leidinggevende;
 - bij de verwerking van algemene bedrijfsinformatie;
 - bij interne voorlichting/cursussen.

6. Begeleiding werkgever (voor zover gerelateerd aan functioneren werknemer) bij belangrijke gesprekken onder meer over:
 - functioneren;
 - reorganisatie.

7. Evaluatie en coördinatie:
 - van de werkafspraken (tussen werknemer en werkgever);
 - van de jobcoachdienstverlening;
 - verantwoording aan uitvoeringsinstelling met het oog op voortzetting vergoeding.

Bijlage 2:

Checklist voor erkenning als jobcoachorganisatie

Criterium 1:

De organisatie toont aan dat er sprake is van een rechtspersoon in welke vorm dan ook, waarvan het verlenen van persoonlijke ondersteuning één van de doelstellingen is.

Te overleggen stukken:

- statuten of
- een ander notarieel document

Criterium 2:

De organisatie heeft een minimale bezetting van twee fulltime jobcoaches, eventueel verdeeld over meerdere parttime jobcoaches.

Te overleggen stukken/voorwaarden:

- informatie (bijv. arbeidsovereenkomsten of detacheringsovereenkomsten) waaruit blijkt hoeveel jobcoaches in dienst zijn;
- uit de overlegde informatie moet blijken wat de taakomschrijving is van de functionarissen die als jobcoach in dienst zijn.

Criterium 3:

De organisatie beschikt over een klachtenregeling en rapporteert jaarlijks over de klachtenbehandeling.

Te overleggen stukken/voorwaarden:

- klachtenregeling, die minimaal een heldere beschrijving van de te volgen procedure bevat.

Criterium 4:

De organisatie beschikt over een privacyreglement.

Te overleggen stukken/voorwaarden:

- privacyreglement;
- in het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens is de melding bij de registratiekamer ook voldoende.

Criterium 5:

De organisatie staat garant voor de kwaliteit van de dienstverlening door haar jobcoaches en maakt inzichtelijk op welke wijze zij de vakbekwaamheid van haar medewerkers waarborgt.

Te overleggen stukken/voorwaarden:

- deskundigheidsoomschrijving e.v. in de vorm van cv's;
- functieprofiel;
- inwerkprogramma nieuw personeel;
- (bij)scholingsbeleid/opleidingsplan;
- systeem van intercollegiale toetsing.

criterium 6:

De organisatie beschikt over een interne beschrijving van de afspraken rondom de te leveren diensten onder meer ter zake van bereikbaarheid, tijdigheid, continuïteit en procedure.

Te overleggen stukken/voorwaarden:

- beschrijving met daarin minimaal de volgende normvoorschriften:
 - o de jobcoachorganisatie is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar;
 - o de jobcoach is tijdens werkdagen binnen 24 uur oproepbaar;
 - o de jobcoachorganisatie garandeert de vervanging van de jobcoach in geval van ziekte en vakantie;
 - o De jobcoachorganisatie volgt het Protocol jobcoach voor de (vervolg-)aanvragen, de verantwoording en afrekening van de jobcoachuren.