



Normen van het Keurmerk

Het Blik op Werk Keurmerk onderscheidt zich op twee belangrijke punten van andere keurmerken. Ten eerste moet een dienstverlener voldoen aan de norm voor resultaten en ten tweede voldoen aan de norm voor tevredenheid van werkenden/niet-werkenden en van opdrachtgevers.

Twee normen meten

Om de resultaten vast te stellen of aan de norm is voldaan, verstrekt een dienstverlener discreet de informatie over de resultaten van geleverde diensten. Hoeveel trajecten zijn er voltooid en welke zijn succesvol afgerond. Een externe auditor controleert de aangeleverde gegevens en of de dienstverlener voldoet aan de norm van het Keurmerk. Voor deze toetsing heeft Blik op Werk een samenwerking met certificerende instellingen.

Om het cijfer voor tevredenheid vast te stellen en of aan de norm is voldaan, voert het onafhankelijke onderzoeksbureau Panteia, digitale, schriftelijke of telefonisch enquêtes uit. Daarmee stelt Panteia vast hoe tevreden opdrachtgevers en werkenden/niet-werkenden zijn.

De resultaten van deze twee onderzoeken vormen de basis voor het toekennen van het Keurmerk.

Alle Keurmerkhouders staan met deze resultaten vindt u terug in de zoekmachine van Blik op Werk.

Prestatie-indicatoren

In de handleiding van het Blik op Werk Keurmerk staat exact beschreven aan welke normen een dienstverlener moet voldoen. Per dienstverlening kan dat verschillen. Alle informatie is te vinden in de handleiding. Deze is te koop in de webwinkel. Vanzelfsprekend is de handleiding voor Keurmerkhouders beschikbaar. Hierbij vast een en ander over prestatie-indicatoren:

1. Indicatoren gericht op het nakomen van afspraken

Deze indicatoren maken inzichtelijk of dienstverleners de gemaakte afspraken over het eindresultaat nakomen. Daarbij gaat het zowel om afspraken met cliënten(werkenden/niet-werkenden) als om prestatieafspraken met de opdrachtgever.

2. Indicatoren rondom tevredenheid en ervaringen van klanten en opdrachtgevers

Deze indicatoren geven inzicht in de mate van tevredenheid van cliënten(werkenden/niet-werkenden) én opdrachtgevers. Ook wordt in kaart gebracht welke ervaringen zij hebben met de dienstverlener.

3. Algemene indicatoren

Deze indicatoren zijn gericht op de continuïteit en kwaliteitsborging van dienstverlener en de organisatie. De auditor beoordeelt de privacy, klachtenafhandeling, het borgen van de kwaliteit van personeel.