

Beoordelingskader Individuele Reïntegratieovereenkomst UWV 2006

A. Algemene voorwaarden

Voor een Individuele Reïntegratieovereenkomst (IRO) komt in aanmerking:

1. De persoon voor wie UWV op grond van artikel 30 eerste lid onder b SUWI de verantwoordelijkheid voor de reïntegratie heeft;
2. De werknemer als bedoeld in artikel 72 eerste lid van de WW;

Die voor de reïntegratie op de arbeidsmarkt is aangewezen op de inzet van reïntegratie-instrumenten en daarvoor onder de verantwoordelijkheid valt van UWV.

Bij de beoordeling van de aanvraag om een IRO wordt vastgesteld of een volledig reïntegratie-traject het meest geschikte reïntegratie-instrument is voor de cliënt. Indien blijkt dat een ander reïntegratie-instrument meer geschikt is voor de cliënt wordt de aanvraag om een IRO afgewezen. De cliënt wordt dan voor dat andere reïntegratie-instrument in aanmerking gebracht. Als de cliënt deelneemt aan een door UWV gestart reïntegratietraject komt de cliënt niet voor een IRO in aanmerking.

B. Beoordeling reïntegratiebedrijf

Het reïntegratiebedrijf moet aan een aantal voorwaarden voldoen om een IRO te mogen uitvoeren. Deze voorwaarden zijn vermeld in bijlage A van dit beoordelingskader. De vaststelling of een reïntegratiebedrijf voldoet aan de voorwaarden geschiedt op de volgende wijze.

- ❑ De toetsing of een bedrijf voldoet aan de voorwaarden geschiedt in eerste instantie door middel van een door UWV gehouden onderzoek.
- ❑ Indien in dit onderzoek niet of onvoldoende is komen vast te staan dat het bedrijf voldoet aan de in bijlage A genoemde voorwaarden, kan UWV om een nadere schriftelijke onderbouwing vragen.
- ❑ UWV informeert het reïntegratiebedrijf schriftelijk over de uitkomst van het onderzoek. Als het reïntegratiebedrijf niet voldoet aan de voorwaarden mag het de IRO niet uitvoeren.
- ❑ Bij nieuwe aanvragen voor een IRO hoeft het reïntegratiebedrijf niet opnieuw aan te tonen dat het aan de voorwaarden voldoet. De vaststelling door UWV dat het reïntegratiebedrijf aan de voorwaarden voldoet blijft in principe gedurende één jaar geldig.
- ❑ UWV behoudt zich echter het recht voor om vaker te toetsen of het reïntegratiebedrijf nog steeds aan de voorwaarden voldoet. Het reïntegratiebedrijf is verplicht om mee te werken aan het onderzoek. Weigert het reïntegratiebedrijf mee te werken aan het onderzoek, dan mag het niet (langer) de IRO uitvoeren.

Het reïntegratiebedrijf is verplicht om mee te werken aan onderzoek naar de klanttevredenheid door de stichting Transparantie. Het reïntegratiebedrijf is verplicht om alle informatie te leveren die benodigd is om een dergelijk onderzoek uit te voeren.

Deze verplichting geldt alleen voor reïntegratiebedrijven die 10 of meer IRO-trajecten uitvoeren. Voor reïntegratiebedrijven die minder dan 10 IRO-trajecten uitvoeren geldt dat na beëindiging van een traject een evaluatie plaatsvindt. Deze evaluatie wordt door UWV uitgevoerd. Onderdeel van de evaluatie is een gesprek tussen het reïntegratiebedrijf, de cliënt en de reïntegratiecoach van UWV. Van dit overleg wordt verslag gemaakt voor het dossier van de cliënt. Het reïntegratiebedrijf is verplicht om mee te werken aan de evaluatie.

De resultaten van genoemde onderzoeken worden openbaar gemaakt.

C. Het reïntegratieplan

De cliënt dient, daarbij eventueel ondersteund door het reïntegratiebedrijf of arbeidsadviseur, een reïntegratieplan te maken. Het reïntegratieplan moet volledig zijn. In een reïntegratieplan mogen geen open posten opgenomen worden die later ingevuld worden. Het reïntegratieplan moet minimaal de volgende informatie bevatten:

1. Het opleidingsniveau van de cliënt en het sofi-nummer.
2. In het reïntegratieplan moet worden beschreven welke instrumenten worden ingezet en op welke wijze deze op de persoon worden toegesneden. De werkzaamheden moeten zijn

gericht op het verkrijgen van duurzame betaalde arbeid. Als voor het opstellen van het reïntegratieplan voorafgaand een diagnostisch instrument nodig is, kan dit worden uitgevoerd en dient dit in het reïntegratieplan vermeld te worden.

3. Indien scholing wordt ingezet moet op basis van het scholingsprotocol worden vastgesteld dat scholing noodzakelijk is.
4. De verwachte begin en einddatum van de werkzaamheden. De duur van het totale reïntegratietraject mag nooit langer zijn dan twee jaar.
5. De verwachte werkhervattingsdatum.
6. De concrete beroepsactiviteiten die de cliënt kan verrichten na afloop van het reïntegratietraject.
7. Een opgave van de kosten van de werkzaamheden. De kosten zijn inclusief de reiskosten van de cliënt op basis van € 0,12 per kilometer. Als er sprake is van een medische indicatie voor vervoer per auto, is de vergoeding € 0,29 per kilometer. De reiskosten worden door het reïntegratiebedrijf aan de cliënt vergoed.

Het reïntegratieplan moet door zowel het reïntegratiebedrijf als de cliënt voor akkoord worden ondertekend.

Het reïntegratieplan moet zijn ingediend binnen 35 kalenderdagen nadat de cliënt aan UWV heeft meegedeeld voor een Individuele Reïntegratieovereenkomst in aanmerking te willen komen. Indien de cliënt niet in staat is om binnen deze termijn een reïntegratieplan in te dienen, kan de cliënt om verlenging van de termijn verzoeken. De termijn van verlenging bedraagt maximaal 21 kalenderdagen. Als het reïntegratieplan te laat wordt ingediend, wordt de aanvraag om een IRO afgewezen.

De cliënt dient uiterlijk 4 weken vóórdat het recht op uitkering verstrijkt een aanvraag om een IRO in te dienen. Indien de aanvraag te laat wordt ingediend wordt deze afgewezen.

D. Wijze van betaling

1. Op grond van artikel 4.2 derde lid van het Besluit-Suwi dient UWV het maximale bedrag voor uitvoering van een IRO vast te stellen. Dit bedrag is door UWV vastgesteld op € 5.000 exclusief BTW.
2. Indien wordt aangetoond dat een hoger bedrag noodzakelijk is om de cliënt te reïntegreren, kan de cliënt UWV verzoeken om een hoger bedrag beschikbaar te stellen voor uitvoering van de IRO. In het reïntegratieplan dient gemotiveerd te worden waarom een hoger bedrag noodzakelijk is en dat voor het goedkoopste adequate alternatief is gekozen.
3. Op een IRO is resultaatfinanciering van toepassing. Dat betekent dat 50% van de kosten van een traject worden betaald op basis van inspanning en 50% op basis van resultaat. De 50% inspanningsvergoeding wordt op twee momenten betaald. De eerste vergoeding van 20% wordt betaald nadat de overeenkomst met het reïntegratiebedrijf is gesloten. De tweede vergoeding van 30% wordt betaald, zes maanden na goedkeuring van het reïntegratieplan. De resterende 50% van de kosten van de werkzaamheden worden door UWV vergoed indien de cliënt, uiterlijk binnen drie maanden nadat de overeenkomst is geëindigd, is geplaatst.
4. In afwijking van het vorige lid wordt 80% van de kosten van een traject betaald op basis van inspanning en 20% op basis van resultaat, als de cliënt op basis van het 'protocol zeer moeilijk plaatsbaar' als zeer moeilijk plaatsbaar is aangemerkt. De 80% inspanningsvergoeding wordt op twee momenten betaald. De eerste vergoeding van 20% wordt betaald nadat de overeenkomst met het reïntegratiebedrijf is gesloten. De tweede vergoeding van 60% wordt betaald, zes maanden na goedkeuring van het reïntegratieplan. De resterende 20% van de kosten van de werkzaamheden worden door UWV vergoed indien de cliënt, uiterlijk binnen drie maanden nadat de overeenkomst is geëindigd, is geplaatst.
5. Indien op basis van het scholingsprotocol is vastgesteld dat scholing noodzakelijk is, vindt betaling van de scholing apart van de overige onderdelen van het traject plaats. De betaling vindt plaats in een verhouding waarbij 80% wordt betaald op basis van inspanning en 20% op basis van resultaat. Onder resultaat wordt verstaan de vooraf vastgesteld kwalificaties die de cliënt met de scholing kan behalen.
6. Onder plaatsing wordt verstaan: iedere cliënt die is gestart met het verrichten van betaalde arbeid op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd of voor bepaalde tijd voor tenminste zes maanden en – voor wat betreft arbeidsgehandicapten – tenminste de helft van het aantal uren per week dat de cliënt geacht wordt te kunnen werken en – voor

wat betreft werklozen – er geen sprake meer is van een resterend WW-recht. De plaatsing wordt niet eerder geteld dan nadat door cliënt ten minste twee maanden betaalde arbeid is verricht. Deze termijn wordt verlengd met periode van onderbrekingen ten gevolge van ziekte. Onder betaalde arbeid wordt verstaan iedere vorm van arbeid als gevolg waarvan de cliënt inkomsten verwerft. In aanvulling op de plaatsingsdefinitie geldt voor de cliënt die een zelfstandig beroep uitoefent dat er sprake is van een plaatsing indien er door cliënt zelfstandige arbeid verricht is gedurende een aaneengesloten periode van minimaal zes maanden. Plaatsing in uitzendwerk wordt als een plaatsing beschouwd indien er gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 6 maanden uitzendarbeid is verricht.

E. De overeenkomst

Als de cliënt voor een IRO in aanmerking komt, sluit UWV een overeenkomst met het reïntegratiebedrijf. De cliënt moet de overeenkomst voor gezien ondertekenen. Naast het bepaalde in artikel 4.1 Besluit-Suwi wordt in de reïntegratieovereenkomst in ieder geval geregeld:

1. Dat het reïntegratiebedrijf gegevens overlegt aan UWV op grond waarvan kan worden vastgesteld dat de dienstbetrekking is aangegaan voor ten minste zes maanden of de cliënt arbeid heeft verricht en met die arbeid gedurende ten minste zes maanden inkomsten heeft verworven.
2. Dat het reïntegratiebedrijf na 3, 6, 12 en 18 maanden na de start van het reïntegratietraject bij UWV een rapportage indient waarin een beschrijving is opgenomen van de werkzaamheden die zijn verricht ten behoeve van de inschakeling in het arbeidsproces van de arbeidsgehandicapte of de werkloze. Bij het einde van het traject zonder dat een plaatsing is gerealiseerd moet een eindrapportage worden geleverd aan UWV. Voor deze eindrapportage kan het reïntegratiebedrijf € 100 factureren.
3. In de voortgangsrapportage wordt een prognose voor de resterende periode van het traject beschreven en wordt verantwoording afgelegd over de voortgang van het traject tot op dat moment en ten opzichte van de planning in het reïntegratieplan.
4. De rapportages over de voortgang van het traject moeten door zowel het reïntegratiebedrijf als de cliënt worden ondertekend.
5. Dat de overeenkomst door beide partijen slechts wegens gewichtige redenen tussentijds door opzegging kan worden beëindigd.

Toelichting op het Beoordelingskader Individuele Reïntegratieovereenkomst UWV 2006

Algemene voorwaarden

In dit deel van het beoordelingskader is vermeld wie voor de IRO in aanmerking komt. Dit is in principe de cliënt die een uitkering ontvangt van UWV.

De cliënt moet een afstand tot de arbeidsmarkt hebben en daardoor zijn aangewezen op ondersteuning door inzet van reïntegratie-instrumenten. Beoordeeld wordt of de cliënt aangewezen is op een volledig reïntegratietraject. Een ander reïntegratie-instrument is mogelijk effectiever. Als dat het geval is wordt een aanvraag om een IRO afgewezen en wordt de cliënt voor dat andere reïntegratie-instrument in aanmerking gebracht. Het is dan ook verstandig om voordat een aanvraag voor een IRO wordt ingediend, eerst met de reïntegratiecoach van UWV te overleggen of een IRO wel het meest voor de hand liggende reïntegratie-instrument is, dan wel dat er andere mogelijkheden zijn.

De cliënt moet ook onder de reïntegratieverantwoordelijkheid vallen van UWV. Een werknemer die nog onder de reïntegratie-verantwoordelijkheid van de werkgever valt komt niet voor een IRO in aanmerking. Dit is het geval bij ziekte gedurende de eerste twee jaar.

Als een cliënt door UWV bij een reïntegratiebedrijf is gemeld voor een regulier traject, kan de cliënt niet meer in aanmerking komen voor een IRO.

Beoordeling reïntegratiebedrijf

Elk reïntegratiebedrijf dat een IRO voor een cliënt wil afsluiten moet aan een aantal voorwaarden voldoen. De voorwaarden bestaan enerzijds uit een aantal voorwaarden dat betrekking heeft op de liquiditeit en solvabiliteit van het reïntegratiebedrijf. Anderzijds worden voorwaarden gesteld aan de kwaliteit van het bedrijf.

Ten aanzien van de uitsluitingsgronden zal in eerste instantie een verklaring worden gevraagd van het reïntegratiebedrijf dat de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. UWV kan echter om nadere verklaring en onderbouwing vragen.

Bij de toetsing of een bedrijf aan de kwaliteitseisen voldoet streeft UWV naar zo min mogelijk administratieve lasten. De toetsing zal dan ook in principe bestaan uit een audit waarin met het reïntegratiebedrijf gesproken wordt of het kan voldoen aan de gestelde voorwaarden. Wanneer UWV gerede twijfels heeft dat het bedrijf niet aan de voorwaarden voldoet kan om een nadere schriftelijke onderbouwing worden gevraagd. Bijvoorbeeld: wanneer de financiële draagkracht van het bedrijf wordt getoetst, kan gevraagd worden om een jaarrekening te overleggen.

Wanneer is vastgesteld dat een reïntegratiebedrijf voldoet aan de voorwaarden, blijft deze vaststelling gedurende één jaar geldig. Bij nieuwe aanvragen hoeft niet opnieuw getoetst te worden of het bedrijf voldoet aan de voorwaarden. UWV kan echter tussentijds toetsen of het bedrijf nog steeds aan de voorwaarden voldoet.

Ten aanzien van de kwaliteitseisen heeft UWV nog geen normen vastgesteld in dit beoordelingskader. Aan de hand van de individuele situatie van het reïntegratiebedrijf toetst UWV of het bedrijf voldoende kwaliteit heeft. Mogelijk dat in de toekomst wel normen worden vastgesteld.

Het reïntegratieplan/aanvraag IRO

Het reïntegratieplan moet aan een aantal voorwaarden voldoen, zodat UWV het reïntegratieplan goed kan toetsen. Zo moet in het reïntegratieplan beschreven worden welke werkzaamheden worden verricht om de cliënt duurzaam in betaalde arbeid te laten hervatten. Het reïntegratie-traject moet altijd de kortste weg naar werk vormen. In het reïntegratieplan moet worden vermeld welke stappen worden gezet op weg naar werk. Uitgangspunt is dat altijd een volledig reïntegratieplan wordt ingediend. De weg naar werk moet op basis hiervan helder beschreven worden zonder dat producten opgevoerd worden in het reïntegratieplan waarvan gezegd wordt dat die nog nader ingevuld worden.

Wijziging reïntegratieplan

Nadat het reïntegratietraject is gestart kan het voorkomen dat geconstateerd wordt dat het reïntegratieplan gewijzigd moet worden. Als de wijziging niet leidt tot een verhoging van de kosten dient de wijziging in de kwartaalrapportage gemeld te worden. Als de wijziging wel tot een verhoging van de kosten leidt, dient een aanvullende aanvraag ingediend te worden. Wordt in afwijking van het reïntegratieplan alsnog scholing ingezet, dient dit ook gemeld te worden omdat dit gevolgen voor de uitkering kan hebben.

Assessment

Het kan gebeuren dat eerst een bepaalde vorm van assessment nodig is alvorens de cliënt het reïntegratieplan kan opstellen. Ook dit assessment kan door middel van de IRO worden vergoed. De cliënt kan het assessment ook bij een ander reïntegratiebedrijf laten uitvoeren. Dat reïntegratie-bedrijf dient dan als onderaannemer van het bedrijf dat het traject gaat uitvoeren op te treden. Het assessment dient in het reïntegratieplan te worden vermeld, zodat ook vergoeding van de kosten van het assessment mogelijk is. Dat betekent dat de kosten van het assessment onderdeel moeten uitmaken van de totale kosten van het traject. Als alleen een assessment wordt uitgevoerd en geen reïntegratieplan wordt opgesteld, worden de kosten van het assessment niet door UWV vergoed. Er is geen apart budget voor assessment.

Het kan zijn dat de cliënt alleen aan het traject kan deelnemen nadat bepaalde voorzieningen zijn getroffen. In dat geval dient gelijktijdig met de aanvraag om een IRO, ook een aanvraag om de voorziening te worden ingediend.

Scholing

Als scholing wordt ingezet moet op basis van het scholingsprotocol worden getoetst of de scholing ook noodzakelijk is voor cliënt om weer aan het werk te komen. Wij verwijzen naar het scholingsprotocol voor de voorwaarden en wijze van toetsing van de scholing. Als scholing noodzakelijk is dan worden de kosten van de scholing apart van de overige trajectonderdelen betaald.

De cliënt moet de aanvraag met het reïntegratieplan binnen 35 kalenderdagen indienen, nadat de cliënt aan UWV heeft meegedeeld dat hij voor een IRO in aanmerking wil komen. Als deze termijn te kort is om de aanvraag in te dienen, bijvoorbeeld omdat het opstellen van het reïntegratieplan meer tijd vergt, kan de cliënt een verzoek om verlenging indienen. De aanvraagtermijn kan met maximaal 21 kalenderdagen worden verlengd. Als direct al duidelijk is dat de aanvraagtermijn van 35 kalenderdagen te kort is, kan direct om verlenging worden verzocht.

De aanvraag moet uiterlijk 4 weken voordat het recht op uitkering eindigt worden ingediend. Deze bepaling dient er toe cliënten tijdig een aanvraag te laten indienen, zodat het reïntegratietraject ook kan starten terwijl UWV nog verantwoordelijk is voor de reïntegratie.

De wijze van betalen

De kosten van het individuele reïntegratietraject worden tot een bedrag van maximaal € 5.000 exclusief BTW vergoed. Als wordt aangetoond dat dit bedrag onvoldoende is om het werk te komen, kan de cliënt voor een hoger bedrag in aanmerking komen. Kosten van eventuele scholing maken deel uit van het maximale bedrag van € 5.000.

De kosten zijn inclusief de reiskosten van de cliënt op basis van € 0,12 per kilometer. Als er sprake is van een medische indicatie voor vervoer per auto, is de vergoeding € 0,29 per kilometer. De reiskosten worden door het reïntegratiebedrijf aan de cliënt vergoed.

De betaling van de kosten aan het reïntegratiebedrijf vindt plaats op basis van zogenaamde resultaatfinanciering. Dit houdt in dat 50% van de kosten van het traject worden vergoed op basis van inspanning en 50% op basis van resultaat. Als de cliënt op basis van het protocol 'zeer moeilijk plaatsbaren' als zeer moeilijk plaatsbaar wordt aangemerkt geldt een resultaatfinanciering in de verhouding 80/20.

Bijlage A van het Beoordelingskader Individuele Reïntegratieovereenkomst 2006

De uitsluitingsgronden luiden

Van deelneming aan een IRO wordt uitgesloten ieder reïntegratiebedrijf:

- 1) Dat in staat van faillissement of in vereffening verkeert of aan wie surseance van betaling is verleend, dan wel die zijn werkzaamheden heeft gestaakt of in enige andere soortgelijke toestand verkeert.
- 2) Dat een eigen verzoek strekkende tot verklaring in staat van faillissement, vereffening of tot verlening van surseance van betaling heeft ingediend bij de rechtbank.
- 3) Dat bij een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke beslissing is veroordeeld voor een strafbaar feit dat raakt aan de (beroeps)moraliteit van het reïntegratiebedrijf.
- 4) Dat in de uitoefening van zijn bedrijf of beroep een bij UWV bekend geworden en door haar aannemelijk te maken ernstige fout van andere dan strafrechtelijke aard heeft gemaakt.
- 5) Dat niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van zijn belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen.
- 6) Dat niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van de betaling van de sociale verzekeringsbijdragen overeenkomstig de wettelijke bepalingen.

Voor de punten 1 en 2 kan een verklaring worden gevraagd van de griffier van de rechtbank. Voor de punten 3 en 4 kan een verklaring van een notaris worden gevraagd waarin wordt verklaard dat de betreffende uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Voor punt 5 kan een verklaring van de belastinginspecteur worden gevraagd en voor punt 6 een verklaring van UWV.

De kwaliteitseisen zijn

Reïntegratiebedrijven dienen zonder voorbehoud te bevestigen dat zij aan alle eisen voldoen. De eisen onder punt 5 en 6 worden in de overeenkomst die met het reïntegratiebedrijf wordt gesloten vastgelegd.

- a. Het bedrijf dient ingeschreven te staan bij de Kamer van Koophandel. Uit de inschrijving dient te blijken dat de werkzaamheden van het bedrijf zich uitstrekken op het terrein van reïntegratie. Indien inschrijving in het register van de Kamer van Koophandel niet mogelijk is, moet het bedrijf staan ingeschreven in een voor de beroepsgroep algemeen erkend beroepsregister. Het bedrijf moet een kopie van inschrijving overleggen die niet ouder is dan twee maanden.
- b. Het reïntegratiebedrijf fungeert als hoofdaannemer met alle bijbehorende verplichtingen. De hoofdaannemer dient in principe de intake, de bemiddeling en de plaatsing en nazorg zelf uit te voeren, tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om daar van af te wijken. Het reïntegratiebedrijf moet in het reïntegratieplan aangeven met welke reïntegratiebedrijven wordt samengewerkt.
- c. Het bedrijf beschikt over een privacyreglement dat voldoet aan de door UWV gestelde voorwaarden. Het privacyreglement omvat minimaal de volgende passages:
 - dat de door UWV verstrekte gegevens over cliënten persoonsgegevens zijn in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en dat deze gegevens worden behandeld met inachtneming van hetgeen in deze wet en de SUWI-wet is bepaald;
 - dat de door UWV verstrekte gegevens uitsluitend voor het doel bestemd zijn waarvoor ze zijn overgedragen;
 - dat het bedrijf alle informatie over cliënten die het UWV overdraagt ten behoeve van de uitvoering van het afgesloten contract geheim houdt en dat het zorg draagt dat deze informatie niet aan derden bekend wordt;
 - dat het verantwoordelijk is voor deze geheimhoudingsplicht voor het personeel en voor het bij de uitvoering van de werkzaamheden ingeschakelde derden en dat deze plicht wordt nageleefd;
 - dat het bedrijf bij beëindiging van de met UWV gesloten overeenkomst alle tot de persoon van de cliënt te herleiden gegevens, data en/of resultaten bij beëindiging van de begeleiding van de cliënt ter beschikking stelt van UWV;
 - dat het bedrijf zich houdt aan de bepalingen in zijn privacyreglement zolang dit, met inachtneming van wat is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens blijft gelden.

Het bedrijf kan een exemplaar van het privacyreglement overleggen.

Komt het bedrijf – of een door het bedrijf ingeschakelde derde – het privacyreglement niet na, dan zal UWV zonder enige aanmaning of ingebrekestelling het contract geheel of gedeeltelijk ontbinden. UWV stelt het bedrijf door middel van een aangetekend schrijven hiervan in kennis.

- d. Aanbieder beschikt over een klachtenreglement, dan wel een transparante klachten-procedure. UWV stelt de volgende minimale eisen aan het klachtenreglement/procedure:
- Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij het bedrijf worden ingediend;
 - De cliënt ontvangt van het bedrijf een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht;
 - De behandeling van de klacht gebeurt door een persoon die niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest;
 - De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden;
 - Binnen 4 weken na datum ontvangst handelt het bedrijf de klacht af. Deze termijn is de termijn die UWV hanteert in zijn eigen klachtenprocedure;
 - Het bedrijf stelt de cliënt schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele genomen maatregelen.
- Het bedrijf kan een exemplaar van het klachtenreglement of –procedure overleggen.
- e. Het reïntegratiebedrijf beschikt over voldoende vakbekwaam personeel om de reïntegratie-opdrachten uit te voeren. Het vereiste van vakbekwaam personeel is een belangrijke voorwaarde binnen de kwaliteitseisen die aan een reïntegratiebedrijf kunnen worden gesteld. Een reïntegratiebedrijf dient dan ook een toelichting te geven op de bedrijfsvoering op de volgende aspecten:
- De totale omvang van het personeelsbestand;
 - De omvang van het aantal medewerkers dat direct betrokken is bij de uitvoering van de reïntegratie;
 - Het bedrijf dient aan te tonen dat het personeel dat direct betrokken is bij de uitvoering van de reïntegratietrajecten, op basis van opleiding en ervaring in staat is de cliënten van UWV op een professionele wijze te begeleiden en ondersteunen. Het gaat hier om de medewerkers werkzaam in de functie van arbeidsbemiddelaar, reïntegratieconsulent of soortgelijke functies;
 - De caseload van de medewerkers die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de reïntegratie;
 - Het opleidingsbeleid en de methodiek die hieraan ten grondslag ligt, inclusief het aantal dagen dat jaarlijks minimaal wordt besteed aan opleiding en professionalisering van medewerkers;
 - De borging van de kwaliteit van het personeel.
- f. Het bedrijf dient te beschikken over voldoende economische en financiële draagkracht, zodat de continuïteit van het bedrijf met enige zekerheid is geborgd. Bedrijven tonen aan over voldoende economische en financiële draagkracht te beschikken door het overleggen van de volgende gegevens:
- Het bedrijf mag over het boekjaar voorafgaande aan het jaar waarin het bedrijf een IRO wil gaan uitvoeren geen negatief eigen vermogen hebben. Het bedrijf moet de jaarrekening over dat boekjaar en de goedkeurende verklaring van de accountant overleggen. Mocht de beoordeling op een dusdanig tijdstip plaatsvinden dat de jaarrekening nog niet is vastgesteld, wordt de jaarrekening over het jaar daaraan voorafgaand overlegd;
 - Het bedrijf dient een opgave te doen van door UWV verlangde financieel-economische kengetallen.

De randvoorwaarden zijn:

- a. Het reïntegratiebedrijf kan voldoen aan de verantwoording over de voortgang van het individuele traject op de vaste rapportagemomenten en de hieruit voortkomende acties.
- b. Het reïntegratiebedrijf kan voldoen aan de in de standaard overeenkomst vastgestelde factureringwijze.
- c. Het bedrijf dient te beschikken over een verzekering tegen bedrijfs- en beroepsrisico's voor een bedrag van ten minste € 400.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis. Het bedrijf dient een afschrift van de verzekeringspolis en de polisvoorwaarden te overleggen.