



Vlaamse overheid

Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

Agentschap:

**Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding,
Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap**

Besteknr. 2013/50011

**Uitbesteding intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk 3
(werktitel TIBB3)**

Opdrachtgevend bestuur

**Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en
Beroepsopleiding (VDAB)**

Keizerslaan 11

1000 Brussel

Voorwerp

De dienstverleners staan in voor de intensieve trajectbegeleiding en bemiddeling, met inbegrip van jobhunting en nazorg, en waar nodig sollicitatietraining en attitudetraining.

Wijze van gunning

Algemene offerteaanvraag

Indienen offertes

Uiterlijk op 19 augustus 2013 vóór 14.30 uur uitsluitend via e-tendering

Opening van de offertes

19 augustus 2013 om 14.30 uur in lokaal 14.11, Gasthuisstraat 31 te 1000 Brussel

Mogelijkheid tot vraagstelling

Uiterlijk 14 juli 2013

Contactpersoon

Sabine Pardaens
regie@vdab.be

Inhoudsopgave

| | |
|---|----------|
| DEEL 1 : Toepasselijke wettelijke bepalingen | 5 |
| DEEL 2 : Administratieve bepalingen | 6 |
| 2.1 Specifieke bepalingen | 6 |
| 2.1.1 Voorrang | 6 |
| 2.1.2 Aanvullingen op de Algemene Aannemingsvoorwaarden | 6 |
| 2.2 Opdrachtgevend bestuur | 7 |
| 2.3 Classificatie en voorwerp van de opdracht..... | 8 |
| 2.4 Duur van de opdracht en uitvoeringstermijnen | 8 |
| 2.5 Beschrijving van de percelen | 8 |
| 2.6 Plaats van de dienstverlening | 10 |
| 2.7 Prijs..... | 12 |
| 2.7.1 Wijze van prijsbepaling | 12 |
| 2.7.2 Engagement..... | 13 |
| 2.7.3 Prijsvaststelling en prijsonderzoek..... | 13 |
| 2.7.4 Prijsherziening (art.13 AAV KB 26.09.96) | 13 |
| 2.7.5 Engagement en aansprakelijkheid t.o.v. andere financieringsmiddelen en (Europese) subsidies | 14 |
| 2.7.6 Kosteloosheid van de begeleiding en de bemiddeling | 14 |
| 2.7.7 Herziening aantallen | 15 |
| 2.7.8 Toeleidingsgarantie | 15 |
| 2.8 Borgtocht | 15 |
| 2.9 Betalingen..... | 16 |
| 2.9.1 Betaling vergoedingen | 16 |
| 2.9.2 De facturatie en de betaalopdracht | 16 |
| 2.10 Samenwerking tussen arbeidsmarktactoren | 17 |
| 2.10.1 Co-aanneming | 17 |
| 2.10.2 Onderaanneming | 18 |
| 2.10.3 Penhouder | 18 |
| 2.11 Wijze van gunning van de opdracht | 18 |
| 2.11.1 Voorwaarden tot deelneming..... | 19 |
| 2.11.1.1 Selectiecriteria..... | 19 |
| 2.11.1.2 Administratieve vereisten | 19 |
| 2.11.2 Gunningscriteria..... | 19 |
| 2.11.2.1 Gunningscriteria en hun gewicht..... | 19 |
| 2.11.2.2 Beoordeling van de gunningscriteria..... | 20 |
| 2.12 Opmaak van de inschrijving | 22 |
| 2.12.1 Beschrijvend deel van de offerte | 22 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.12.2 | Bij de offerte te voegen documenten..... | 22 |
| 2.12.3 | Vormvereisten van de offerte..... | 23 |
| 2.13 | Opening offertes..... | 23 |
| 2.14 | Gestanddoeningstermijn..... | 24 |
| 2.15 | Mogelijkheid tot vraagstelling..... | 24 |
| 2.16 | Discretieplicht/vertrouwelijkheid..... | 24 |
| 2.17 | Taalgebruik..... | 24 |
| 2.18 | Publiciteit..... | 25 |
| 2.19 | Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken..... | 25 |
| 2.20 | Wijzigingen / aanvullingen / verduidelijkingen aan het bestek..... | 25 |
| DEEL 3 : Technische bepalingen | | 26 |
| 3.1 | Specifieke wetgeving van toepassing op deze opdracht..... | 26 |
| 3.2 | Situering..... | 26 |
| 3.3 | Gedetailleerde doelgroepomschrijving..... | 27 |
| 3.4 | Beschrijving van de opdracht..... | 27 |
| 3.4.1 | Trajectbepaling en toeleiding..... | 27 |
| 3.4.1.1 | Trajectbepaling door VDAB..... | 27 |
| 3.4.1.2 | Toeleiding naar de dienstverleners..... | 28 |
| 3.4.2 | Definitieve aanmelding en ondertekening van de trajectovereenkomst..... | 28 |
| 3.4.2.1 | De definitieve aanmelding bij de dienstverlener..... | 28 |
| 3.4.2.2 | De intake en ondertekening van de eerste trajectovereenkomst..... | 29 |
| 3.4.3 | De intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk..... | 30 |
| 3.4.3.1 | Vorbereiding van het werkzoekgedrag..... | 30 |
| 3.4.3.2 | Empowerment en deskundige ondersteuning van de deelnemer..... | 31 |
| 3.4.4 | Nazorg tijdens tewerkstelling..... | 32 |
| 3.4.5 | Einde begeleidingstraject..... | 32 |
| 3.5 | Kwalitatieve opvolging, audit en externe controle..... | 33 |
| 3.5.1 | Kwalitatieve opvolging..... | 33 |
| 3.5.2 | Audit en externe controles..... | 33 |
| DEEL 4 : Specifieke bepalingen betreffende de uitvoering van de opdracht. | | 34 |
| 4.1 | Personeelsinzet..... | 34 |
| 4.2 | Aansprakelijkheid..... | 34 |
| 4.3 | Registratie in “Mijn Loopbaan voor Partners” (MLP)..... | 34 |
| 4.3.1 | Verbintenissen met betrekking tot de registraties in MLP..... | 34 |
| 4.3.2 | Verlening inzagerechten..... | 35 |
| 4.3.3 | Rapportering..... | 35 |
| 4.3.4 | Verplichte registraties in het MLP-dossier..... | 35 |
| 4.3.4.1 | Toeleiding - aanmelding..... | 35 |
| 4.3.4.2 | Specifiek met betrekking tot de intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk | 36 |

| | | |
|----------------------------------|---|-----------|
| 4.3.4.3 | Met betrekking tot opleidingsacties | 36 |
| 4.3.5 | Het klantendossier: onderliggende bewijsstukken van de MLP-registraties | 37 |
| 4.4 | Medewerking van de deelnemer | 38 |
| 4.4.1 | Rol VDAB..... | 38 |
| 4.4.2 | Rol dienstverlener | 38 |
| 4.4.3 | Procedure bij niet-medewerking | 38 |
| 4.5 | Klachtenprocedure | 39 |
| DEEL 5 : Definities | | 41 |
| DEEL 6 : Bijlagen..... | | 44 |

DEEL 1 : TOEPASSELIJKE WETTELIJKE BEPALINGEN

Op onderhavige opdracht zijn onder andere volgende wetgeving en reglementeringen van toepassing:

1. de Wet van 24 december 1993 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten;
2. het Koninklijk Besluit van 8 januari 1996 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en de concessies voor openbare werken;
3. het Koninklijk Besluit van 26 september 1996 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken, evenals de algemene aannemingsvoorwaarden (bijlage bij K.B. dd. 26.09.1996);
4. het Koninklijk Besluit van 29 januari 1997 tot bepaling van de datum van inwerkingtreding van sommige bepalingen van de wet van 24 december 1993 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en van hun uitvoeringsmaatregelen;
5. het Algemeen Reglement voor Arbeidsbescherming;
6. de Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en de Codex over het welzijn van de werknemers;
7. Besluit van de Vlaamse Regering van 5 december 2003 tot vaststelling van het Vlaams Reglement inzake afvalvoorkoming en -beheer (VLAREA).

Deze documenten zijn raadpleegbaar via de zoekpagina van de Belgische Federale overheid betreffende de wetgeving op volgend adres: <http://www.ejustice.just.fgov.be/wet/wet.htm>

DEEL 2 : ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN

2.1 SPECIFIEKE BEPALINGEN

2.1.1 Voorrang

Door de indiening van zijn offerte aanvaardt de dienstverlener uitdrukkelijk al de voorwaarden van het bestek en verzaakt hij aan alle andere voorwaarden, zoals zijn eigen verkoopsvoorwaarden, zelfs wanneer deze in de offerte of op een bijlage van de offerte voorkomen.

Indien de offerte onduidelijkheden bevat, kan de VDAB schriftelijk aanvullende informatie opvragen bij de dienstverlener. Deze informatie dient eveneens schriftelijk en ondertekend te worden verstrekt en zal deel uitmaken van de offerte.

Als in de offerte, bewust of onbewust, elementen zijn opgenomen die strijdig zijn met de bepalingen van het bestek, krijgen de bepalingen van het bestek steeds voorrang.

Door een offerte in te dienen verklaart de dienstverlener zich uitdrukkelijk akkoord met deze voorrang en ziet de dienstverlener af van enig beroep ter zake.

Elk voorbehoud of het niet nakomen van verbintenissen inzake één van deze clausules of de bepalingen van het bestek leidt tot de onregelmatigheid van de offerte en maakt dat de VDAB ze niet langer in overweging zal nemen.

2.1.2 Aanvullingen op de Algemene Aannemingsvoorwaarden

De hierna volgende administratieve bepalingen, moeten worden beschouwd als een aanvulling en explicitering van sommige artikels uit de K.B.'s van 08.01.96 en 26.09.96.

De dienstverlener wordt er attent op gemaakt dat de Algemene Aannemingsvoorwaarden (AAV) – bijlage bij KB 26.09.96 - integraal op de uitvoering van de opdracht van toepassing zijn.

Aangezien de opdrachtgever de bescherming van de deelnemers en hiermee gepaard gaande eisen inzake de kwaliteit van de dienstverlening hoogst prioritair beschouwt, worden, in afwijking of ter explicitering van de Algemene Aannemingsvoorwaarden, meer in het bijzonder de artikels 20 en 75 de volgende bepalingen voorzien:

- A. Indien de dienstverlener de overeenkomst niet uitvoert in overeenstemming met de in het bestek gestelde voorwaarden, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de financiering van de betrokken trajecten geheel of gedeeltelijk in te houden of terug te vorderen en/of de opdracht op te schorten of stop te zetten en dit onverminderd de overige sanctiemogelijkheden voorzien in de Algemene Aannemingsvoorwaarden.

- B. Een miskening van de contractuele regels betreffende de toepassing van “Mijn Loopbaan voor Partners” kan niet enkel leiden tot de sancties bedoeld in het desbetreffende contract maar kan tevens leiden tot een opschorting of stopzetting van de opdracht wegens ernstige tekortkomingen, en dit onverminderd de overige sanctiemogelijkheden voorzien in de Algemene Aannemingsvoorwaarden.

De betalingen gebeuren op basis van registraties in MLP. Om deze betaling te rechtvaardigen zal de dienstverlener ook alle onderliggende registraties voeren en de nodige bewijsstukken bewaren (zie punt 4.3.5). Het geheel of gedeeltelijk ontbreken van deze onderliggende registraties of bewijsstukken kan leiden tot een gehele of proportionele inhouding of terugvordering op basis van vaststellingen, onverminderd de schadeloosstelling van kosten die voortvloeien uit die gebreken.

Middelen die de VDAB ontloopt, die aan de VDAB worden teruggevorderd of die worden ingehouden door subsidiërende instanties ten gevolge van tekortkomingen die toewijsbaar zijn aan de dienstverlener, zullen zonder ingebrekestelling rechtstreeks worden doorgerekend aan de dienstverlener.

- C. De dienstverlener dient gedurende de hele duur van de opdracht te voldoen aan de voorwaarden tot deelneming. Het niet meer voldoen aan één van de voorwaarden kan leiden tot een opschorting of stopzetting van de opdracht en dit onverminderd de overige sanctiemogelijkheden voorzien in de Algemene Aannemingsvoorwaarden.
- D. Indien voor de uitvoering van de opdracht beroep gedaan wordt op onderaannemers dienen deze onderaannemers eveneens te voldoen aan de administratieve vereisten en de selectiecriteria die gelden voor de dienstverlener, en dit voor de hele duur van de opdracht. Het niet meer voldoen aan één van de administratieve vereisten of aan de selectiecriteria door een onderaannemer kan leiden tot een opschorting of stopzetting van de opdracht en dit onverminderd de overige sanctiemogelijkheden voorzien in de Algemene Aannemingsvoorwaarden.
- E. Bij laattijdige opstart van de begeleiding in een opgelegde locatie die wordt veroorzaakt doordat de dienstverlener bij de start niet beschikt over een locatie die voldoet aan de voorwaarden van het bestek of doordat de dienstverlener niet tijdig de nodige mensen en middelen kan vrijmaken, kan de VDAB beslissen om de toeleidingsaantallen voor de dienstverlener proportioneel te verminderen en deze aantallen zelf uit te voeren of door een derde partij te laten uitvoeren. In voorkomend geval kan de VDAB beslissen de meerkost te verhalen op de dienstverlener.

2.2 OPDRACHTGEVEND BESTUUR

Deze opdracht wordt uitgeschreven door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid (EVA), Keizerslaan 11, te 1000 Brussel, hierna genoemd “de opdrachtgever of de VDAB”. De opdracht wordt geformuleerd vanuit de regieopdracht van de VDAB.

Leidend ambtenaar / hoofd van het EVA: Fons Leroy, Gedelegeerd bestuurder.

De dienst die instaat voor de opvolging van onderhavige opdracht is: Regie-Samenwerking, Keizerslaan 11, 1000 Brussel, contactpersoon: Sabine Pardaens.

Ieder deurwaardersexploot bestemd voor de VDAB moet betekend zijn aan de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, t.a.v. de juridische dienst, Keizerslaan 11 te 1000 Brussel. Het is daarbij onverschillig of het gaat om de betekening van een dagvaarding, gerechtelijke uitspraak, overdracht van schuldvordering of een ander exploot. Hetzelfde adres geldt ook voor de aangetekende brief waarbij een schuldvordering wordt overgedragen of in pand gegeven.

2.3 CLASSIFICATIE EN VOORWERP VAN DE OPDRACHT

De onderhavige opdracht betreft een opdracht van diensten in de zin van artikel 5 van de Wet van 24 december 1993.

De te verlenen diensten vallen onder categorie B.27, van bijlage 2 van de Wet van 24 december 1993.

In kader van een betere en efficiëntere dienstverlening ten aanzien van werkzoekenden wordt met middelen van de Vlaamse overheid, al dan niet aangevuld met Europese middelen, een uitbesteding opgezet voor de intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk van werkzoekenden.

Deze opdracht wordt geformuleerd vanuit de regieopdracht van de VDAB.

De opdrachtgever wil via deze algemene offerteaanvraag per toeleidingsjaar de uitvoering van intensieve begeleidings- en bemiddelingstrajecten naar werk aanbieden. De dienstverleners staan in voor de intensieve trajectbegeleiding en bemiddeling, met inbegrip van jobhunting en nazorg, en waar nodig sollicitatietraining en attitudetraining. De opdracht is prioritair gericht op werkzoekenden uit de kansengroepen, waarvan een aantal trajecten worden voorzien voor werkzoekenden met beperkte kennis Nederlands. De opdrachtgever streeft ernaar 11.000 trajecten op jaarbasis uit te besteden, met een maximum van 13.200 trajecten op jaarbasis bij uitbreiding van de opdracht, verdeeld over 12 percelen.

2.4 DUUR VAN DE OPDRACHT EN UITVOERINGSTERMIJNEN

De opdrachtgever beoogt de opdracht te laten aanvangen op 1 januari 2014. De opdracht wordt gegund tot 31 december 2015 met een mogelijkheid tot verlenging met één jaar tot 31 december 2016. Bij verlenging van de opdracht wordt de dienstverlener in principe vóór 30 september 2015 per aangetekend schrijven op de hoogte gebracht.

De laatste trajecten zullen toegeleid worden uiterlijk op 31 december 2015 en bij verlenging van de opdracht uiterlijk op 31 december 2016. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de volledige uitvoering van alle gestarte trajecten. Het project loopt definitief af op 30 juni 2019.

2.5 BESCHRIJVING VAN DE PERCELEN

De opdrachtgever opteert ervoor om de opdracht uit te besteden in 12 percelen. De afbakening van de percelen is enerzijds geografisch bepaald (provinciale afbakening), en anderzijds afhankelijk van de doelgroep (voldoende of beperkte kennis Nederlands).

De percelen Limburg 1 en 2 en Oost-Vlaanderen 2 zijn gemengde percelen. Binnen deze 3 percelen is een verplichte optie voorzien van een aantal trajecten voor de begeleiding van werkzoekenden met beperkte kennis Nederlands (conform artikel 10, KB 15/07/2011). De dienstverlener is verplicht om voor deze optie een aangepast aanbod voor te stellen en kan hiervoor een aangepaste prijs opgeven. De opdrachtgever is niet verplicht om de optie te bestellen, en kan in voorkomend geval het voorwerp van de optie uitbesteden in een nieuwe opdracht.

De percelen Antwerpen 1 en 2, Vlaams-Brabant 1 en 2, West-Vlaanderen 1 en 2 en Oost-Vlaanderen 1 zijn volledig gericht op werkzoekenden met voldoende kennis Nederlands.

Perceel Antwerpen 3 en Vlaams-Brabant 3 zijn volledig gericht op de begeleiding van werkzoekenden met beperkte kennis Nederlands.

De dienstverlener kan maximaal 3 percelen gegund krijgen en maximaal 1 per provincie. Bij de bepaling van het maximaal aantal toe te wijzen percelen worden de aparte percelen voor de begeleiding van deelnemers met beperkte kennis Nederlands (perceel Antwerpen 3 en Vlaams-Brabant 3) buiten beschouwing gelaten.

De dienstverlener geeft in zijn offerte de voorkeurvulgorde op voor de toe te wijzen percelen waarop hij inschrijft.

In tabel 1 wordt per perceel, per toeleidingsjaar het geraamd aantal toeleidingen (toeleidingsobjectief) opgegeven. De opdrachtgever verbindt zich per perceel tot een minimale toeleiding per toeleidingsjaar. Dit is het gegarandeerde aantal per perceel (toeleidingsgarantie). Het objectief bij uitbreiding geeft de aantallen weer indien maximaal gebruik gemaakt wordt van de uitbreidingsmogelijkheid van 20% (zie punt 2.7.7 Herziening aantallen).

Tabel 1: Beschrijving van de jaarlijkse aantallen per perceel

| Perceel | Regio | Kennis Nederlands | Toeleidingsgarantie | Toeleidingsobjectief | Objectief bij uitbreiding |
|------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|
| Antwerpen 1 | Provincie | voldoende | 1.930 | 2.410 | 2.890 |
| Antwerpen 2 | Antwerpen/Boom | voldoende | 1.180 | 1.470 | 1.770 |
| Antwerpen 3 | Provincie | beperkt | 250 | 320 | 380 |
| Totaal provincie Antwerpen | | | 3.360 | 4.200 | 5.040 |
| Limburg 1 | Limburg Oost | voldoende | 620 | 770 | |
| | | beperkt | 60 | 80 | |
| | | totaal | 680 | 850 | 1020 |
| Limburg 2 | Limburg West | voldoende | 620 | 770 | |
| | | beperkt | 60 | 80 | |
| | | totaal | 680 | 850 | 1020 |
| Totaal provincie Limburg | | | 1.360 | 1.700 | 2.040 |
| Oost-Vlaanderen 1 | Gent-Eeklo | voldoende | 940 | 1.170 | 1.400 |
| Oost-Vlaanderen 2 | Aalst-Dendermonde | voldoende | 980 | 1.230 | |
| | | beperkt | 80 | 100 | |
| | | totaal | 1.060 | 1.330 | 1.600 |
| Totaal provincie Oost-Vlaanderen | | | 2.000 | 2.500 | 3.000 |
| Vlaams-Brabant 1 | Vilvoorde-Halle | voldoende | 340 | 430 | 520 |
| Vlaams-Brabant 2 | Leuven | voldoende | 440 | 550 | 660 |
| Vlaams-Brabant 3 | Provincie | beperkt | 220 | 280 | 340 |
| Totaal provincie Vlaams-Brabant | | | 1.000 | 1.260 | 1.520 |
| West-Vlaanderen 1 | Kortrijk-Roeselare | voldoende | 540 | 670 | 800 |
| West-Vlaanderen 2 | Oostende-Brugge | voldoende | 540 | 670 | 800 |
| Totaal provincie West-Vlaanderen | | | 1.080 | 1.340 | 1.600 |
| Totaal voldoende kennis Nederlands | | | 8.130 | 10.140 | 12.160 |
| Totaal beperkte kennis Nederlands | | | 670 | 860 | 1.040 |
| Algemeen totaal | | | 8.800 | 11.000 | 13.200 |

2.6 PLAATS VAN DE DIENSTVERLENING

De dienstverleners verzorgen de dienstverlening in de opgelegde locaties zoals weergegeven in tabel 2. Per perceel kan de VDAB maximaal één bijkomende locatie opleggen in de loop van de opdracht.

Tabel 2: Verplichte begeleidingslocaties, met per locatie het geraamd aantal toeleidingen t.o.v. het toeleidingsobjectief per gunningsjaar.

| Perceelsnaam | Vastgelegde locaties | Geraamd aantal toeleidingen per locatie | Totaal aantal per perceel | Waarvan geraamd aantal beperkte kennis Nederlands/locatie |
|-----------------------------------|----------------------|---|---------------------------|---|
| Antwerpen 1 | Antwerpen | 1.270 | 2410 | 0 |
| | Mechelen | 120 | | |
| | Heist | 230 | | |
| | Turnhout | 210 | | |
| | Herentals | 200 | | |
| | Geel | 230 | | |
| | Westerlo | 150 | | |
| Antwerpen 2 | Antwerpen | 1.320 | 1470 | 0 |
| | Boom | 150 | | |
| Antwerpen 3 | Antwerpen | 220 | 320 | 220 |
| | Mechelen | 50 | | 50 |
| | Turnhout | 50 | | 50 |
| <i>Totaal provincie Antwerpen</i> | | | 4.200 | 320 |

| | | | | |
|---------------------------------|----------------------|-----|-------|-----|
| Limburg 1 | Genk | 260 | 850 | 40 |
| | Maaseik | 100 | | 0 |
| | Dilsen-Stokkem | 100 | | 20 |
| | Maasmechelen | 110 | | 20 |
| | Tongeren | 140 | | 0 |
| | Bilzen | 140 | | 0 |
| Limburg 2 | Hasselt | 260 | 850 | 40 |
| | Beringen | 170 | | 20 |
| | Neerpelt | 150 | | 0 |
| | Houthalen-Helchteren | 140 | | 20 |
| | St-Truiden | 130 | | 0 |
| <i>Totaal provincie Limburg</i> | | | 1.700 | 160 |

| perceelsnaam | Vastgelegde locaties | Geraamd aantal toeleidingen per locatie | Totaal aantal per perceel | Waarvan geraamd aantal beperkte kennis Nederlands/locatie |
|---|----------------------|---|---------------------------|---|
| Oost-Vlaanderen 1 | Gent | 940 | 1.170 | 0 |
| | Deinze | 115 | | |
| | Eeklo | 115 | | |
| Oost-Vlaanderen 2 | Aalst | 400 | 1.330 | 40 |
| | Oudenaarde | 150 | | 0 |
| | Ronse | 100 | | 60 |
| | Sint-Niklaas | 300 | | 0 |
| | Dendermonde | 180 | | 0 |
| | Wetteren | 100 | | 0 |
| | Beveren | 100 | | 0 |
| <i>Totaal provincie Oost-Vlaanderen</i> | | | 2.500 | 100 |

| | | | | |
|--|-----------|-----|-------|-----|
| Vlaams-Brabant 1 | Vilvoorde | 120 | 430 | 0 |
| | Halle | 100 | | |
| | Zaventem | 100 | | |
| | Asse | 110 | | |
| Vlaams-Brabant 2 | Leuven | 300 | 550 | 0 |
| | Tienen | 150 | | |
| | Haacht | 100 | | |
| Vlaams-Brabant 3 | Vilvoorde | 70 | 280 | 70 |
| | Halle | 70 | | 70 |
| | Asse | 60 | | 60 |
| | Leuven | 50 | | 50 |
| | Tienen | 30 | | 30 |
| <i>Totaal provincie Vlaams-Brabant</i> | | | 1.260 | 280 |

| | | | | |
|---|--------------|-----|-------|---|
| West-Vlaanderen 1 | Kortrijk | 250 | 670 | 0 |
| | Roeselare | 220 | | |
| | Waregem | 100 | | |
| | Menen | 100 | | |
| West-Vlaanderen 2 | Brugge | 100 | 670 | 0 |
| | Torhout | 100 | | |
| | Blankenberge | 100 | | |
| | Oostende | 140 | | |
| | Ieper | 120 | | |
| | Veurne | 110 | | |
| <i>Totaal provincie West-Vlaanderen</i> | | | 1.340 | 0 |

Indien in toepassing van de bepalingen in punt 2.7.7 de vooropgestelde instroom verhoogd wordt, kan de VDAB het aantal bijkomende plaatsen van dienstverlening extra verhogen met 1 bijkomende locatie per perceel.

Deze uitbesteding loopt parallel met de TIBB 2 die bij verlenging uiterlijk december 2015 afloopt. De verdeling van de locaties is afgestemd in functie van optimalisatie van de werking over de 2 uitbestedingen heen. Afhankelijk van de vervanging van de TIBB 2 na 2015, kunnen de opgelegde locaties voor 2016 voor de voorliggende opdracht (TIBB 3) herschikt worden. Tenzij anders overeengekomen zal de dienstverlener de herschikking uiterlijk 3 maanden na de officiële aankondiging hebben geoperationaliseerd voor locaties met minder dan 200 geraamde toeleidingen en uiterlijk 6 maanden voor locaties met meer geraamde toeleidingen.

De locatie waar de dienstverlening aangeboden wordt, moet binnen de gemeente of stadsdeel centraal gelegen zijn, vlot bereikbaar met het openbaar vervoer en vrij toegankelijk - zonder fysieke of culturele drempels - voor de beoogde deelnemers. De locaties voldoen aan alle wettelijke voorschriften, in het bijzonder aan de veiligheidsreglementeringen en het ARAB.

De norm voor de bereikbaarheid is bepaald door de afbakening van het gebied waarbinnen de locatie moet gelegen zijn, met name binnen het stadscentrum of het centrum van de hoofdgemeente van de vermelde locatie. De VDAB kan voor deze opdracht afwijken van de norm indien zij een schriftelijke en gemotiveerde aanvraag van de dienstverlener aanvaardt.

De dienstverlener zal uiterlijk 15 kalenderdagen voor start van de opdracht aantonen dat hij over de nodige accommodatie beschikt om de opdracht aan te vatten. Hij doet dit door het adres en een beschrijving van de beschikbare ruimtes en infrastructuur aan de VDAB te bezorgen voor alle verplichte locaties.

De verplichte locaties dienen bij start van de opdracht operationeel te zijn.

Bij laattijdige opstart van de begeleiding in een opgelegde locatie doordat de dienstverlener bij de start niet beschikt over een locatie die voldoet aan de voorwaarden van het bestek of doordat de dienstverlener niet tijdig de nodige mensen en middelen kan vrijmaken, kan de VDAB beslissen om het aantal toeleidingen voor de dienstverlener in het betreffende perceel proportioneel te verminderen en deze aantallen zelf uit te voeren of door een derde partij te laten uitvoeren. In voorkomend geval kan de VDAB beslissen om het eventuele prijsverschil te verhalen op de dienstverlener.

Indien in de loop van de opdracht in overleg met de VDAB een nieuwe locatie wordt afgesproken, zal de dienstverlener uiterlijk 4 weken voor de ingebruikname het adres en een beschrijving van de beschikbare ruimte en infrastructuur aan de VDAB bezorgen.

2.7 PRIJS

2.7.1 Wijze van prijsbepaling

De opdracht wordt uitgevoerd tegen een:

- vergoeding per uitgevoerde begeleiding (hierna "inspanningsvergoeding" genoemd). De richtprijs voor de inspanningsvergoeding bedraagt 600 euro, exclusief BTW.

en een

- vaste vergoeding per geslaagde bemiddeling, zijnde een uitstroom naar werk. (hierna "resultaatsvergoeding" genoemd)
 - De resultaatsvergoeding bedraagt 660 euro, exclusief BTW voor de deelnemers met voldoende kennis Nederlands, en
 - 825 euro, excl. BTW voor de deelnemers met een beperkte kennis Nederlands.

In zijn inschrijving vermeldt de dienstverlener per perceel waarvoor hij inschrijft, het bedrag van de gevraagde vergoeding(en) per uitgevoerde begeleiding en het totaalbedrag voor het objectief per toeleidingsjaar.

De dienstverlener kan in de percelen Limburg 1, Limburg 2 en Oost-Vlaanderen 2 een aparte prijs opgeven voor de verplichte optie. De ingediende prijs voor de verplichte optie zal bij de prijsvergelijking proportioneel, op basis van het geraamde toeleidingsaantal in tabel 1, worden verrekend.

Voor de percelen Vlaams Brabant 3 en Antwerpen 3 kan de dienstverlener in zijn offerte één prijsvariant opgeven, namelijk de prijs met korting voor dit perceel wanneer ook een ander perceel in dezelfde provincie wordt toegewezen. Bij de beoordeling wordt het perceel met de korting slechts opgenomen wanneer de kortingsvoorwaarde van toepassing is. Andere varianten zijn uitgesloten.

2.7.2 Engagement

De dienstverlener verbindt zich voor de percelen waarop hij inschrijft tot de uitvoering van de opdracht, overeenkomstig de bepalingen en voorwaarden van dit bestek met besteknr. 2013/50011, tegen de voorwaarden en bedragen opgegeven in het bestek en de offerte."

2.7.3 Prijsvaststelling en prijsonderzoek

Prijsverduidelijking

De offerteprijzen (inspanningsvergoeding) van de dienstverleners worden per perceel onderling vergeleken (gunningscriterium G.1). De dienstverlener is door dit bestek verplicht om op verzoek van de opdrachtgever alle inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de totstandkoming van de prijs. Daartoe vult hij in het inschrijvingsformulier het daartoe bestemde sjabloon in en verschaft hij op eenvoudig verzoek van de VDAB de nodige aanvullingen en verduidelijking.

Een verzoek verwijzend naar bovenstaande bepaling betreft steeds een vraag tot verduidelijking van de prijsstelling zoals bedoeld in artikel 88 §2 van het KB van 8 januari 1996.

Prijsonderzoek bij kennelijk abnormale prijzen

De VDAB zal bij een vermoeden van of bij vaststelling van kennelijke abnormale prijzen in het kader van de selectie- en gunningsprocedure ook een onderzoek voeren naar de regelmatigheid van de prijzen. Ook in dat kader is de dienstverlener verplicht om op verzoek van de VDAB alle nodige inlichtingen te verstrekken om het prijsonderzoek van zijn offerte mogelijk te maken.

De VDAB kan alle verificaties van de boekhoudkundige stukken en alle onderzoeken ter plaatse uitvoeren, om de juistheid na te gaan van de gegevens die de dienstverlener in het raam van het prijsonderzoek heeft verstrekt. De VDAB kan dit onderzoek zelf voeren of laten uitvoeren door een derde.

In het gunningsverslag zal de VDAB de aanleiding voor het prijsonderzoek motiveren alsook de daaruit voortvloeiende beslissing conform artikel 110 §3 van het koninklijk besluit van 8 januari 1996.

2.7.4 Prijsherziening (art.13 AAV KB 26.09.96)

Bij verlenging kan de opdrachtgever het bedrag van de gegunde inspanningsvergoeding en de resultaatsvergoedingen aanpassen volgens de volgende formule:

$$\text{Nieuw bedrag} = \text{bedrag} * (0,2 + 0,8 * \text{nieuwe index} / \text{basisindex} \text{ geldig bij de gunning van de opdracht})$$

Het aangewende indexcijfer is het referentiemaandloon categorie 1 op 4 jaar ervaring van loonschaal II van toepassing voor het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden.

De basisindex is deze van de maand december 2013. De nieuwe index is in dat geval deze van de maand december van het jaar voorafgaand aan de verlenging.

De nieuwe bedragen zijn enkel van toepassing voor de begeleidingen van het nieuwe gunningsjaar en de daarop volgende jaren tot de volgende aanpassing.

De VDAB zal de prijsherziening slechts toepassen wanneer de raad van bestuur daartoe adviseert.
Er zijn geen andere prijsherzieningen mogelijk.

2.7.5 Engagement en aansprakelijkheid t.o.v. andere financieringsmiddelen en (Europese) subsidies

De VDAB betaalt voor de volledige uitvoering van de opdracht.
Onderstaande bepalingen gelden zowel voor aannemers als voor onderaannemers.

Dubbelfinanciering is uitgesloten. Dit wil zeggen dat acties in uitvoering van deze opdracht:

- geen twee keer mogen gefinancierd worden of
- geen tweede keer in een traject mogen uitgevoerd worden zonder akkoord van de VDAB.
- of dat er geen twee gelijklopende trajecten naar werk kunnen vergoed worden zonder akkoord van de VDAB.

Cofinanciering is uitgesloten. Dit wil zeggen dat geen enkele kost van acties in het kader van deze opdracht door andere instanties mag vergoed worden.

Europese subsidies

De VDAB heeft het alleenrecht op indiening van de vergoedingen betaald aan de dienstverlener in het kader van deze opdracht, binnen een Europees programma of enige andere subsidieregeling.

De dienstverlener kan een eventuele vraag tot afwijking op dit alleenrecht richten aan VDAB dienst Europese projecten, Keizerslaan 11, 1000 Brussel. De dienstverlener moet in zijn motivering aantonen, zowel inhoudelijk als boekhoudkundig, wat hij met deze Europese of andere middelen bijkomend gaat doen. Bij goedkeuring zal de dienst Europese projecten van de VDAB een attest van cofinanciering afleveren.

Enkel een attest van cofinanciering afgeleverd door de VDAB, dienst Europese projecten, is rechtsgeldig om VDAB-middelen te kunnen inbrengen voor Europese of andere cofinanciering.

Vermits de VDAB de betaalde vergoedingen kan inbrengen als cofinanciering voor het opvragen van Europese subsidies, dienen de dienstverleners de publiciteits- en registratieverplichtingen strikt na te leven (zie 2.18. Publiciteit, 4.3.4. Verplichte registraties in MLP en 4.3.5 Het klantendossier).

Verdringing

De dienstverlener verbindt zich er toe om geen verdringing te bewerkstelligen van acties die normaliter gefinancierd zijn met andere Vlaamse of Europese middelen (ESF).

Verdringing wil zeggen dat de dienstverlener elders aangegane engagementen niet uitvoert ten voordele van deze opdracht, bijvoorbeeld omdat deze voordeliger zou zijn.

2.7.6 Kosteloosheid van de begeleiding en de bemiddeling

Het volgen van de intensieve begeleiding en bemiddeling, evenals de trajectacties, zijn kosteloos voor de deelnemers, d.w.z. dat onder geen enkele voorwaarde aan de deelnemers enige financiële tussenkomst mag worden gevraagd.

2.7.7 Herziening aantallen

De opdrachtgever kan per kalenderjaar (toeleidingsjaar) het toeleidingsobjectief per perceel maximaal verhogen tot de overeenkomstige aantallen die vermeld zijn in tabel 1 (zie objectief bij uitbreiding). Het gegarandeerde aantal toeleidingen per perceel wordt voor dat toeleidingsjaar met dezelfde verhouding verhoogd.

Bij een verhoging worden de dienstverleners hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht uiterlijk 31 maart van het bedoelde kalenderjaar en daarna 30 dagen voor de start van de verhoogde toeleiding, tenzij de contracterende partijen dit anders overeen komen.

Na 31 maart kan de eenzijdig opgelegde verhoging van de aantallen maximaal evenredig zijn met het aantal resterende volle weken vanaf de start van de verhoging (de verhogingsmarge x $X/12$ den). Mits onderling akkoord kan de verhoging alsnog groter zijn tot maximaal wat voorzien is in de jaarlijkse capaciteit bij uitbreiding.

Bij een opgelegde verhoging van de aantallen na 31 maart zal de VDAB 30 kalenderdagen vooraf de verhoging aankondigen.

Bij toepassing van een verhoging van de aantallen zoals hierboven bedoeld, is de dienstverlener gehouden aan dezelfde voorwaarden en dezelfde eenheidsprijzen.

Voor de percelen Limburg 1, Limburg 2 en Oost-Vlaanderen 2 betreft de verhoging een van beide of beide doelgroepen, ongeacht de onderlinge verhouding, aan hun respectievelijke prijsvoorwaarden.

2.7.8 Toeleidingsgarantie

De opdrachtgever engageert zich tot het volledig toeleiden van het gegarandeerd aantal deelnemers per perceel per toeleidingsjaar zoals vermeld in kolom "Toeleidingsgarantie" van tabel 1.

Indien de opdrachtgever er niet in slaagt dit gegarandeerde aantal per gegund perceel per toeleidingsjaar volledig toe te leiden, wordt een compensatievergoeding van € 500 exclusief BTW voorzien voor elke ontbrekende toeleiding. Voor de percelen Limburg 1, Limburg 2 of Oost-Vlaanderen 2 zal, voorafgaand aan de toepassing van de boeteclausule, getracht worden om de ontbrekende toeleiding op te vangen door een deelnemer van de andere doelgroep toe te leiden. In voorkomend geval gelden de prijsvoorwaarden van de deelnemers met beperkte kennis Nederlands.

2.8 BORGTOCHT

De dienstverlener zal aan de opdrachtgever, per gegund perceel, een borgtocht verstrekken van 5 % van de richtprijs plus resultaatsvergoeding per deelnemer x het geraamd aantal deelnemers op jaarbasis, inclusief BTW. Het bewijs hiervan moet binnen de 30 kalenderdagen volgend op de dag van de gunning aan VDAB regie samenwerking, Keizerslaan 11 te 1000 Brussel voorgelegd worden. De contactpersoon voor de afhandeling van de borgtocht is mevrouw Karin Ghijsels. Deze borgtocht wordt vrijgegeven na het beëindigen van de opdracht.

2.9 BETALINGEN

Alle in deze offerteaanvraag vermelde bedragen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

2.9.1 Betaling vergoedingen

Elke berekening van verschuldigde bedragen geschiedt op basis van de registraties in “Mijn Loopbaan voor Partners” (MLP)¹. Bijgevolg kan er geen vergoeding of betaling geëist worden voor begeleidingen waarbij de noodzakelijke of de vereiste registraties in MLP ontbreken.

- De inspanningsvergoeding wordt uitbetaald per opgestarte begeleiding na ondertekening van de trajectovereenkomst op basis van MLP-registratie van het eerste gesprek.
- Het resultaat van de begeleiding en de bemiddeling, zijnde al dan niet uitgestroomd naar werk, wordt gemeten bij afsluiting van het traject. Er is sprake van een positieve uitstroombetaling wanneer de begeleide persoon op het moment van de meting als werkend geregistreerd staat in “Mijn Loopbaan voor Partners” (MLP) van VDAB.
- De resultaatvergoeding wordt uitbetaald voor elke positieve uitstroombetaling.
- De betaling op basis van de registraties is slechts een voorlopige goedkeuring van de vordering. Bij controles op de effectieve uitvoering van de opdracht en op de beschikbaarheid van de nodige bewijsstukken, kan de VDAB verhoudingsgewijs de betalingen terugvorderen of een gelijk bedrag inhouden wanneer tekortkomingen worden vastgesteld.

2.9.2 De facturatie en de betaalopdracht

Voor de verschuldigde bedragen (zowel inspannings- als resultaatvergoedingen) bezorgt de opdrachtgever maandelijks een gedetailleerde schuldbestijgingsstaat aan de dienstverlener. Deze staat bevat een gedetailleerd overzicht van registraties en resultaatmetingen, met vermelding van alle verschuldigde bedragen voor de maand waarop de schuldbestijging van toepassing is.

De dienstverlener moet de BTW-regelgeving strikt naleven. Hij wordt geacht vooraf de rechtmatigheid van toegepaste vrijstellingen of tariefverlagingen te verifiëren. Correcties op onrechtmatig toegepaste vrijstellingen of tariefverlagingen zijn ten laste van de dienstverlener en kunnen niet leiden tot een bijkomende kost voor de VDAB.

Binnen de 14 dagen na ontvangst van de maandelijkse rapportering en schuldbestijgingsstaat verwacht de VDAB de factuur. De dienstverlener verklaart zich akkoord met de schuldbestijgingsstaten door de factuur over te maken.

Indien de dienstverlener de schuldbestijgingsstaat niet aanvaardt, dient hij zijn bemerkingen binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de bevestigingsstaat over te maken aan de opdrachtgever. Zo nodig wordt een aangepaste bevestigingsstaat opgemaakt.

De VDAB gaat, na vergelijking en overeenstemming van de factuur met de overeenkomstige schuldbestijgingsstaat, binnen de 50 kalenderdagen na factuurdatum over tot betaling per overschrijving op het rekeningnummer van de dienstverlener.

De partner wordt attent gemaakt op het feit dat geen voorschotten worden betaald. Enkel deelfacturen voor geleverde prestaties zijn mogelijk.

¹ Voorheen “cliëntvolgsysteem” of “CVS”.

De factuur bevat:

- een uniek factuurnummer
- naam, adres en het ondernemingsnummer van de dienstverlener
- het bankrekeningnummer waarop dient gestort te worden
- het inkoopordernummer
- het financieringsnummer
- de periode van de prestaties
- de gepresteerde eenheden/aantallen en eenheidsprijzen (conform het inkooporder en de schuldbevestigingsstaat) apart voor de inspanningsvergoeding en de resultaatsvergoeding
- bedrag (netto, bruto en BTW)
- valuta
- betaalmededeling
- de VDAB-contactpersoon of afdeling

Er mag alleen gefactureerd worden conform de afgesproken aantallen en eenheidsprijzen.

De VDAB wenst bij voorkeur zijn facturen elektronisch (PDF via mail) te ontvangen. Het specifieke email-adres daartoe is: CLAVDAB@vdab.be (geen papieren facturen meer nasturen!).

De betaling gebeurt uitsluitend in EURO, door overschrijving van de verschuldigde som op het rekeningnummer van de dienstverlener.

2.10 SAMENWERKING TUSSEN ARBEIDSMARKTACTOREN

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de uitvoering en de naleving van alle bepalingen van de opdracht en dit voor de gehele duur van de opdracht.

Een dienstverlener kan voor de uitvoering een beroep doen op andere aannemers.

Ongeacht of de dienstverlener de opdracht alleen of met meerdere partners in kader van co- of onderaanneming uitvoert, dient het aanbod in de offerte voorgesteld te worden in één totaalconcept met een gezamenlijke samenhangende methodiekbeschrijving, toepasselijk voor het ganse perceel.

De dienstverlener geeft in zijn offerte aan welke delen hij via een onderaannemer wil uitvoeren, voor de co-aanneming beschrijft de dienstverlener de werkafspraken en taakverdeling tussen de partners.

2.10.1 Co-aanneming

Indien meerdere organisaties in het kader van co-aanneming gezamenlijk de opdracht wensen uit te voeren, worden zij allen als dienstverlener beschouwd in de zin van de huidige offerteaanvraag, waarbij het ofwel gaat om:

- een louter samenwerkingsverband van organisaties waarbij deze zich hoofdelijk verbinden ten aanzien van de opdrachtgever en onder hen een penhouder aanstellen die de co-aannemers bij de opdrachtgever vertegenwoordigt.
- of een vereniging zonder rechtspersoonlijkheid die door de dienstverleners wordt opgericht en waarbij alle dienstverleners hoofdelijk aansprakelijk zijn ten aanzien van de opdrachtgever. Zij dienen een penhouder aan te wijzen die ermee belast zal zijn de vereniging ten overstaan van de opdrachtgever te vertegenwoordigen.

De beschrijving van de werkafspraken en taakverdeling tussen de co-aannemers worden beschouwd als werkdocument en wijzigen de aansprakelijkheid van de partners niet.

2.10.2 Onderaanneming

Een dienstverlener kan voor de uitvoering van de opdracht beroep doen op onderaannemers waarvan de identiteit in de offerte dient te worden opgegeven.

Voor elke onderaannemer voegt de dienstverlener een onderaannemingsovereenkomst toe volgens het standaardjabloon in bijlage 1a (algemeen).

Indien de dienstverlener zich beroept op de inbreng van een freelance medewerker in kader van de kwalitatieve selectie (zie punt 2.11.1.1), moet de freelance medewerker zelf over het vereiste mandaat (zie punt 2.11.1.2) beschikken. De verbintenis t.a.v. de dienstverlener dient in voorkomend geval eveneens te worden vastgelegd door de algemene onderaannemingsovereenkomst (zie bijlage 1a van het bestek).

Voor freelance medewerkers die ad hoc worden ingezet of slechts occasioneel deze en soortgelijke opdrachten uitvoeren kan gebruik gemaakt worden van bijlage 1b.

De dienstverlener geeft in zijn offerte aan welke delen van de opdracht en welk volume hij per onderaannemer wil laten uitvoeren.

Wanneer de dienstverlener in de loop van de opdracht de inzet van onderaannemers wijzigt of nieuwe onderaannemers toevoegt, zal hij dit voorafgaand ter goedkeuring voorleggen aan de VDAB door de aangepaste onderaannemingsovereenkomst (1a of 1b) en een motivering voor de toevoeging of wijziging.

De dienstverleners blijven aansprakelijk inzake de goede uitvoering van de diensten en zien erop toe dat ook de onderaannemer(s) voldoen aan de bestekvoorwaarden, in het bijzonder de personeelsvereisten, de locatievereisten; de toepasselijke administratieve vereisten en de selectiecriteria, en dit voor de hele duur van de opdracht. De opdrachtgever kan tijdens de looptijd van de opdracht controleren of de onderaannemers voldoen aan de gestelde vereisten.

Dienstverleners moeten bij de aanduiding van onderaannemers rekening houden met het toepassingsgebied van de wet op de overheidsopdrachten en de Europese regelgeving over mededinging.

2.10.3 Penhouder

De penhouder is de organisatie die:

- het aanspreekpunt is voor de opdrachtgever m.b.t. de facturatie en de opvolging van de opdracht;
- zorgt voor de goede coördinatie van de uitvoering van de diensten;
- toezicht houdt op de uitvoering van de opdracht volgens de gezamenlijke methodiekbeschrijving;
- verantwoordelijk is voor een versterkende (empowerende) samenwerking binnen het samenwerkingsverband;
- daartoe t.o.v. de opdrachtgever een contactpersoon aanduidt.

2.11 WIJZE VAN GUNNING VAN DE OPDRACHT

De opdracht wordt gegund door middel van een algemene offerteaanvraag. Deze procedure laat geen ruimte voor onderhandelingen.

Voor de keuze van de dienstverlener zal de VDAB hierna vermelde selectie- en gunningscriteria hanteren.

Het volgen van de procedure van de offerteaanvraag houdt geen verplichting in tot het toewijzen van de opdracht. De opdrachtgever behoudt zich het recht om de opdracht of afzonderlijke percelen niet of gedeeltelijk toe te wijzen.

De opdrachtgever voorziet binnen de drie jaar na gunning van de opdracht, de mogelijkheid van herhalingsopdrachten overeenkomstig artikel 17 § 2, 2°, b van de wet van 24 december 1993 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten.

2.11.1 Voorwaarden tot deelneming

2.11.1.1 Selectiecriteria

- S.1 Zich niet in een uitsluitingspositie bevinden.
Door in te schrijven op deze opdracht verklaart de dienstverlener zich niet in een toestand van uitsluiting te bevinden, zoals bedoeld in artikel 69 van het KB van 8 januari 1996 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en de concessies voor openbare werken.
- S.2 Technische bekwaamheid:
Deskundigheid en ervaring met begeleiden en bemiddelen van werkzoekenden naar werk. De dienstverlener bewijst zijn deskundigheid en ervaring aan de hand van referentieopdrachten die werden uitgevoerd in de laatste 3 jaar.

2.11.1.2 Administratieve vereisten

- A.1 Beschikken over een mandaat kosteloze arbeidsbemiddeling (MKAB) of voldoen aan de voorwaarden om te werken als bureau voor private arbeidsbemiddeling (BPA).
Indien de dienstverlener nog niet beschikt over een MKAB, voegt hij bij zijn offerte een bewijs waaruit blijkt dat de aanvraag tot het bekomen van dit mandaat is ingediend.

De organisaties die werken binnen de regelgeving BPA dienen een verklaring op eer op te stellen, waarin ze zich tevens engageren de gedragscode van het MKAB na te leven.

De dienstverlener moet op het moment van de gunning en voor de duur van de opdracht beschikken over het MKAB of voldoen aan de voorwaarden voor een BPA en de gedragscode.

2.11.2 Gunningscriteria

Voor de keuze van de dienstverleners zal de opdrachtgever de hiernavolgende criteria hanteren.

2.11.2.1 **Gunningscriteria en hun gewicht**

De volgende gunningscriteria zullen volgens bijgevoegde schaal worden gehanteerd:

- | | |
|---|----|
| G.1 de prijs (bedrag van de vergoeding per gestarte begeleiding en bemiddeling) | 40 |
| G.2 de methodiek | 60 |

De beoordeling van de methodiek wordt beoordeeld volgens volgende subcriteria en schaal:

- | | |
|--|----|
| G.2.1. Intake en opmaak van de trajectovereenkomst | 15 |
| G.2.2. Intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk | 45 |
| G.2.2.1. Voorbereiding van het werkzoekgedrag | 20 |
| G.2.2.2. Empowerment en deskundige ondersteuning | 25 |
| G.2.3. Nazorg tijdens tewerkstelling | 10 |
| G.2.4 Chronologische opbouw en timing van de dienstverlening | 30 |

2.11.2.2 Beoordeling van de gunningscriteria

De punten per subcriterium van de gunningscriteria worden per perceel toegekend op basis van de vermeldingen in de offerte van de dienstverlener met betrekking tot de inhoud, aantoonbaarheid en relevantie t.o.v. de doelstelling van het project en de onderlinge vergelijking van de beschrijvingen van de verschillende dienstverleners voor het perceel.

Offertes die onvoldoende informatie bevatten om deze criteria te beoordelen of waarvan de beschrijving onvoldoende beantwoordt aan de bepalingen van de offerteaanvraag worden als onregelmatig beschouwd.

De rangschikking wordt opgemaakt door de punten voor het criterium G.1 "prijs" en G.2 "methodiek" samen te tellen. Dienstverleners die voor het subcriterium G.2.2. of G.2.4. minder dan 60% van de maximumscore op dat criterium halen, worden niet in de rangschikking voor dat perceel opgenomen.

Voor de percelen Limburg 1, Limburg 2 en Oost-Vlaanderen 2 zal de methodiek voor de deelnemers met een beperkte kennis Nederlands apart beoordeeld worden. De scores zullen vervolgens gewogen verrekend worden in de totaalscore.

Criterium G.1. "Prijs"

Voor de punten voor het criterium G.1 "Prijs" worden de offerteprijzen van de dienstverleners per perceel onderling vergeleken, inclusief BTW.

De opdrachtgever zal bij de beoordeling van de prijs enkel de inspanningsvergoeding (bedrag van de vergoeding per gestarte begeleiding en bemiddeling) vergelijken.

De dienstverleners die intekenen op het perceel Limburg 1, Limburg 2 of perceel Oost-Vlaanderen 2 kunnen voor de verplichte optie een aangepaste prijs opgeven voor inspanningsvergoeding. De ingediende prijs voor de verplichte optie zal verhoudingsgewijs t.o.v. het geraamde aantal deelnemers met beperkte kennis Nederlands binnen het betreffende perceel in de prijsvergelijking worden verrekend volgens de onderstaande verhouding.

Tabel 4: Wegingsfactor van de prijsbeoordeling in de "gemengde" percelen

| Perceel | Prijsgewicht voor de inspanningsvergoeding | Prijsgewicht voor de inspanningsvergoeding voor deelnemers met beperkte kennis Nederlands |
|-------------------|--|---|
| Limburg 1 | 770/850 | 80/850 |
| Limburg 2 | 770/850 | 80/850 |
| Oost-Vlaanderen 2 | 1230/1330 | 100/1330 |

De prijspunten worden per perceel toegekend op basis van 2 gelijkwaardige deelscores. Elke deelscore wordt bekomen door de aangeboden offerteprijs (A) te vergelijken met telkens een van de volgende referentiepunten:

- Ten opzichte van de laagste offerteprijs.
 - De laagste offerteprijs (L) krijgt 10 punten.
 - De punten voor de andere offerteprijzen worden berekend volgens de formule:
 $10 \times L / A$ (A = aangeboden offerteprijs)
- Ten opzichte van de gemiddelde offerteprijs voor het perceel.
 - De laagste offerteprijs is 10 punten en
 - $>$ (de gemiddelde prijs + het verschil tussen de laagste prijs en de gemiddelde prijs) = 0 punten
 - De tussenliggende prijzen krijgen de punten verhoudingsgewijs toegekend.

De twee deelscores worden samengeteld (S) en de resultaten worden herberekend volgens de formule $S \times 4 / 2$.

Criterion G.2. "Methodiek"

Voor het criterium G.2. "Methodiek" wordt het totaal aantal behaalde punten verhoudingsgewijs herberekend t.o.v. het maximum van 60 punten.

Vervolgens worden de punten herberekend ten opzichte van de beste score voor dit gunningscriterium in dat perceel volgens de volgende methode:

Aan de dienstverlener met de beste totaalscore voor het puntentotaal voor het criterium G.2. "Methodiek" wordt het maximum van 60 punten toegekend. De dienstverlener met de laagste totaalscore behoudt zijn totaalpunten voor dit criterium. De scores van de tussenliggende dienstverleners worden verhoudingsgewijs omgezet.

De subcriteria worden beoordeeld op basis van de elementen die de dienstverlener aanreikt als antwoord op de vragen in het inschrijvingsformulier. Deze elementen worden gewaardeerd als zeer goed, goed of beperkt. Vragen die onvoldoende of niet beantwoord worden krijgen een waardering nihil en leiden tot een 0-score (relatieve onregelmatigheid) of een mogelijke uitsluiting (substantiële onregelmatigheid).

De dienstverleners die intekenen op het perceel Limburg 1, Limburg 2 of perceel Oost-Vlaanderen 2 dienen een aanvullend of aangepast aanbod te beschrijven voor de begeleiding en bemiddeling van de deelnemers met beperkte kennis Nederlands. Dit aanbod wordt apart beoordeeld en per subcriterium verhoudingsgewijs meegenomen bij de beoordeling van de gunningscriteria volgens de volgende methode:

Beide waarderingen (voor de offerte) worden gewogen samengeteld tot een eindscore voor het gunningscriterium G.2 "methodiek volgens de onderstaande verhouding.

Tabel 4: Wegingsfactor van de methodiekbeoordeling in de "gemengde" percelen

| Perceel | Algemene waardering | Waardering voor deelnemers met beperkte kennis Nederlands |
|-------------------|---------------------|---|
| Limburg 1 | 770/850 | 80/850 |
| Limburg 2 | 770/850 | 80/850 |
| Oost-Vlaanderen 2 | 1230/1330 | 100/1330 |

Toewijzing

De dienstverlener kan maximaal 3 percelen gegund krijgen en maximaal 1 per provincie. Bij de bepaling van het maximaal aantal toe te wijzen percelen worden de aparte percelen voor de begeleiding van deelnemers met beperkte kennis Nederlands (percelen Antwerpen 3 en Vlaams-Brabant 3) buiten beschouwing gelaten.

Onderaannemers die door de omvang van de onderaanneming dermate belangrijk zijn dat zij de uitvoering van de opdracht sterk kunnen beïnvloeden, kunnen door de VDAB, bij het bepalen van het maximum aantal percelen, worden gelijkgesteld aan een dienstverlener (co-aannemer).

De toewijzing van de percelen gebeurt volgens de rangschikking per perceel, rekening houdend met de door de dienstverlener opgegeven voorkeurvorgorde.

Bij een gelijk aantal punten dat niet wordt geneutraliseerd ten gevolge van de toewijzing en de voorkeurvorgorde, zal de opdrachtgever de betrokken dienstverleners een "best and final offer" vragen voor de prijs. Indien dit niet leidt tot een substantieel verschil tussen de betreffende offertes zal de score voor de prijs, vervolgens de score voor de begeleiding en daarna de score voor bemiddeling bepalend voor de rangschikking in het perceel.

2.12 OPMAAK VAN DE INSCHRIJVING

2.12.1 Beschrijvend deel van de offerte

De volledige identificatie van de dienstverlener en de beschrijving van de offerte dient te gebeuren aan de hand van het inschrijvingsformulier dat werd opgenomen in het bestek, aangevuld met de verplichte bijlagen. De opdrachtgever kan een offerte onregelmatig verklaren indien het inschrijvingsformulier niet behoorlijk is ingevuld en ondertekend of indien één van de verplichte bijlagen ontbreekt.

De beschreven informatie m.b.t. de selectiecriteria wordt niet automatisch meegenomen voor de beoordeling van de gunningscriteria. Indien de dienstverlener deze informatie hiervoor toch wil meenemen dient hij dit opnieuw op te nemen in de beschrijving van het betreffende gunningscriterium.

2.12.2 Bij de offerte te voegen documenten

De beoordeling van de offerte gebeurt op basis van de informatie die in het inschrijvingsformulier is beschreven, aangevuld met onderstaande verplichte bijlagen. Andere bijlagen worden niet in rekening gebracht bij beoordeling van de offerte.

Alle informatie die de dienstverlener nodig acht om zijn inschrijving te verduidelijken, dient verwerkt in het beschrijvend deel van het inschrijvingsformulier op de daartoe aangewezen plaats.

Betreffende de voorwaarden tot deelneming

Bijlage 1. Een ingevulde onderaannemingsovereenkomst in geval dat de dienstverlener reeds bij het indienen van de offerte aangeeft beroep te zullen doen op onderaannemers voor de uitvoering van de opdracht (zie **bijlage 1 a en b van het bestek**). Een overzicht van deze onderaannemers wordt verwerkt in het inschrijvingsformulier. (zie ook **punt 2.10.2 Onderaanneming**)

Bijlage 2: De bewijsvoering waaruit blijkt dat de ondertekenaars van de offerte en de verplichte bijlagen gemachtigd zijn om zich contractueel te verbinden voor deze opdracht in naam van de organisatie die zij vertegenwoordigen.

Om de machtiging van de ondertekenaars aan te tonen voegt de dienstverlener (inclusief voor elke co-aannemer en onderaannemer) de nodige documenten toe ter staving. De bewijsvoering bestaat uit:

- Een kort verslag of schema van de chronologische stappen in de bewijsvoering
- Documenten ter staving. Dit kunnen o.a. zijn:
 - Uittreksels uit het Belgisch Staatsblad
 - Ondertekend en gedagtekende verslagen
 - Een volmacht

Voor de volmachten geldt dat er ook een bewijsvoering wordt aangereikt voor de volmachtgevers.

In de aangereikte documenten markeert de inschrijver de passages die relevant zijn voor de bewijsvoering en voegt hij een volgnummer toe, dat refereert naar het verslag of schema van de bewijsvoering.

Betreffende de gunningscriteria

Bijlage 3: Een GANTT-diagram van de chronologische opbouw en timing, in Pdf-formaat (zie **criterium G.2.4**)

2.12.3 Vormvereisten van de offerte

1. De volledige identificatie van de dienstverlener en de beschrijving van de offerte dient te gebeuren aan de hand van het officiële inschrijvingsformulier dat is opgenomen in deel 5 van het bestek, aangevuld met de verplichte bijlagen. Andere bijlagen worden niet in rekening gebracht bij de beoordeling van de offerte.
De beoordeling van de offerte gebeurt enkel op basis van de informatie die in het inschrijvingsformulier is beschreven. Alle informatie die de dienstverlener nodig acht om zijn inschrijving te verduidelijken, dient verwerkt in het beschrijvend deel van het inschrijvingsformulier op de daartoe aangewezen plaats.
2. Het inschrijvingsformulier en de verplichte bijlagen moeten elektronisch ingediend worden in afzonderlijke files in Pdf-formaat. De opdrachtgever kan een offerte onregelmatig verklaren indien het inschrijvingsformulier niet behoorlijk is ingevuld en ondertekend of indien één van de verplichte bijlagen ontbreekt.
 - Elke co-aannemer moet de offerte-elektronisch ondertekenen via e-tendering.
 - Enkel voor volmachten en voor de onderaannemingsovereenkomsten aanvaardt de VDAB een ingescand, ondertekend en gedateerd document dat wordt opgeladen in e-tendering en waarvan het origineel beschikbaar wordt gehouden en op elk ogenblik kan opgevraagd worden door de VDAB.
3. Gelieve nauwgezet de gevraagde naamgeving te gebruiken, zoals hieronder vermeld:
 - 2013_50011_naam_penhouder_inschrijvingsformulier
 - 2013_50011_naam_penhouder_bijlage1_onderaannemingsovereenkomst_naam onderaannemer
 - 2013_50011_naam_penhouder_bijlage2_machtiging_ondertekenaars_naam co- onderaannemer
 - 2013_50011_naam_penhouder_bijlage3_GANTT-diagram
4. De voorgestelde nummering van het inschrijvingsformulier dient gevolgd.
Er wordt een inhoudsopgave in opgenomen en een duidelijke en doorlopende paginanummering die alle documenten van de offerte en bijlagen beslaat. Onderaan elke bladzijde wordt een paginanummer en de naam van de dienstverlener vermeld.
5. De offerte dient gedateerd en ondertekend te worden op elke daartoe aangeduide plaats in het inschrijvingsformulier.
6. Het voorstellen van afzonderlijke offertes met vrije varianten is verboden.
7. Alle prijzen worden zowel in cijfers als voluit geschreven in euro en worden zowel inclusief als exclusief BTW opgegeven, met aparte vermelding van de BTW-aanslagvoet. De schommelingen in de wisselkoersen zijn voor rekening van de dienstverlener.

2.13 OPENING OFFERTES

De inschrijving kan enkel elektronisch worden ingediend via e-tendering <https://eten.publicprocurement.be> die de naleving waarborgt van de voorwaarden van artikel 81 quater, § 1 van het KB van 8 januari 1996.

Inschrijvingen die niet via e-tendering zijn ingediend worden NIET aanvaard.

Meer informatie kan bekomen worden op <http://www.bestuurszaken.be/e-procurement-voor-bedrijven> of op <http://www.publicprocurement.be>.

De **elektronische opening** van de offertes is voorzien **op 19 augustus 2013 om 14.30 uur** stipt, te 1000 Brussel, Gasthuisstraat 31, 14^{de} verdieping, lokaal 14-11.

2.14 GESTANDDOENINGSTERMIJN

De dienstverleners blijven gehouden door hun inschrijving gedurende een termijn van 120 kalenderdagen, ingaande op de dag na de zitting voor opening van de offertes of tot en met 18 december 2013.

2.15 MOGELIJKHEID TOT VRAAGSTELLING

De dienstverlener heeft de mogelijkheid om bijkomende vragen te stellen over deze algemene offerteaanvraag. Mogelijk zijn een aantal vragen reeds beantwoord in de "Leidraad bij het indienen van de offertes" die u kan terugvinden op de website <http://partners.vdab.be/leidraadoffertes>.

De vragen dienen gesteld via regie@vdab.be. Gelieve per vraag aan te geven over welk bestekonderdeel er verduidelijking gewenst is door uw vraag te beginnen met het titelnummer en de titel van het betreffende bestekonderdeel, en de pagina van het bestek.

Om de VDAB de mogelijkheid te geven de nodige specialisten te raadplegen is het noodzakelijk dat de vragen **uiterlijk 14 juli 2013** toekomen **via regie@vdab.be**. Vragen die later toekomen worden mogelijks niet meer beantwoord. De VDAB tracht deze vragen steeds binnen de week te beantwoorden.

De opdrachtgever beslist vrij om al dan niet te antwoorden op de overgemaakte vragen. Indien de opdrachtgever dit wenselijk of nodig acht, kan aan de betrokken dienstverlener gevraagd worden om nadere toelichting te verstrekken bij de vragen.

De behandelde vragen en antwoorden worden gepubliceerd als bijlage bij het bestek op e-notification.

De gepubliceerde vragen met bijhorende antwoorden maken integraal deel uit van het bestek.

2.16 DISCRETIEPLICHT/VERTROUWELIJKHEID

De gegevens die de VDAB ter beschikking stelt van de dienstverlener met het oog op het uitvoeren van deze opdracht, mag de dienstverlener niet voor andere doeleinden aanwenden dan voor de uitvoering van deze opdracht, noch meedelen aan derden.

De dienstverlener treft alle maatregelen om het vertrouwelijke karakter van de gegevens te bewaren door zichzelf en door ieder die er toegang toe heeft.

De dienstverlener is gebonden door de discretieplicht m.b.t. de informatie waarvan de dienstverlener weet krijgt bij de toewijzing of de uitvoering van de opdracht.

De dienstverlener ziet er op toe dat de personen die betrokken zijn bij de uitvoering van deze opdracht op de hoogte zijn van de hierboven vermelde afspraken en ziet tevens toe op de naleving ervan.

2.17 TAALGEBRUIK

Alle mondelinge en schriftelijke communicatie tussen de opdrachtgever en de dienstverlener gebeurt in het Nederlands.

De dienstverlener verbindt zich er toe in al zijn activiteiten in uitvoering van deze opdracht het Nederlands te gebruiken.

2.18 PUBLICITEIT

De dienstverlener moet in alle communicatie, informatiedragers en documenten zoals o.a. publiciteit, brieven, website, cursusmateriaal, folders, getuigschriften en eventuele certificaten vermelden dat de acties georganiseerd worden met middelen van Vlaanderen, de VDAB en Europa. Hiertoe volstaat het de logo's van de VDAB, Vlaanderen en de ESF-colofon of de ESF-banner op te nemen. De VDAB zal deze logo's elektronisch ter beschikking stellen van de dienstverlener.

Op alle locaties waar de begeleiding en de bemiddeling doorgaan hangt er duidelijk zichtbaar een ESF-affiche, voorgeschreven door het ESF-Agentschap Vlaanderen. De VDAB zal de nodige ESF-affiches ter beschikking stellen van de dienstverlener. De dienstverlener brengt eveneens de deelnemers op de hoogte van deze steun.

Bij elk contact met de pers n.a.v. deze opdracht moet de steun van de Vlaamse Overheid, de VDAB en het ESF vermeld worden.

2.19 TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANKEN

Op onderhavige opdracht is het Belgisch recht van toepassing.

De geschillen die voortvloeien uit deze opdracht kunnen in gemeenschappelijk overleg geregeld worden. Bij ontstentenis van een akkoord en alvorens hun rechten voor de rechtbank te laten gelden, kunnen de partijen overeenkomen een beroep te doen op het advies van één of meer door de partijen aanvaarde deskundigen.

De aangestelde deskundigen dienen binnen de dertig dagen na hun aanstelling hun besluiten voor te leggen bij beide partijen. Deze aanstelling sluit de maatregelen van ambtswege niet uit.

In laatste instantie zijn uitsluitend de rechtbanken van Brussel bevoegd.

2.20 WIJZIGINGEN / AANVULLINGEN / VERDUIDELIJKINGEN AAN HET BESTEK

Het bestek vormt de grondslag voor het indienen van de offertes en zal vooraf niet het voorwerp uitmaken van onderhandelingen met de dienstverleners. De opdrachtgever behoudt zich evenwel het recht voor om, waar nodig of wenselijk (vb. wegens fouten of wanneer het anderszins nodig of wenselijk zou blijken), het bestek te wijzigen, aan te vullen of nader te preciseren.

Na ontvangst van het bestek en eventuele aanvullende stukken controleert elke dienstverlener de hem overhandigde stukken op hun volledigheid en regelmatigheid, inclusief de bijlagen en nota's.

In het geval dat de dienstverlener in het bestek of in de aanvullende documenten zodanige vergissingen, onduidelijkheden of leemten vaststelt dat het hem moeilijk wordt om een correcte offerte in te dienen, of dat hierdoor de kans bestaat dat de vergelijking tussen offertes in het gedrang wordt gebracht, geeft hij hiervan onmiddellijk schriftelijk kennis aan de VDAB, uiterlijk één week na ontvangst van het bestek, respectievelijk één week na ontvangst van de wijzigingen en/of aanvullingen en/of verduidelijkingen die aan het bestek worden aangebracht.

Het niet opvolgen van deze verplichting is geheel voor risico van de dienstverlener die zich later niet meer kan beroepen op het constateren van fouten of andere onvolkomenheden.

De dienstverleners zijn verantwoordelijk voor het vergaren van alle door hen bijkomend benodigde informatie teneinde een offerte te kunnen indienen.

3.1 SPECIFIEKE WETGEVING VAN TOEPASSING OP DEZE OPDRACHT

Volgende niet-limitatieve wetgeving (en de uit die wetgeving voortvloeiende wijzigingen) is onder meer van toepassing op deze opdracht

1. Het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap "Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding"
2. Het besluit van de Vlaamse regering van 5 juni 2009 houdende de organisatie van de arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding
3. Decreet van 13 april 1999 met betrekking tot de private arbeidsbemiddeling in het Vlaamse Gewest en de uitvoeringsbesluiten van 8 juni 2000
4. Het decreet van 30 april 2004 houdende het Handvest van de Werkzoekende
5. De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens
6. De Samenwerkingsovereenkomst van 30 april 2004 tussen de Staat, de Gewesten en de gemeenschappen betreffende de actieve begeleiding en opvolging van werklozen
7. Het decreet van 14 december 2007 van het Vlaams Gewest houdende instemming met de samenwerkingsovereenkomst van 24 februari 2005 betreffende de interregionale mobiliteit
8. Wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie
9. Wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van discriminatie tussen vrouwen en mannen
10. Wet van 10 mei 2007 tot wijziging van de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden
11. De wet van 11 juni 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk
12. De wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en de uitvoeringsbesluiten
13. Het Decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt
14. Het Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen
15. Besluit van de Vlaamse Regering van 10 juli 2008 betreffende de werkervaring

Deze documenten zijn raadpleegbaar via de zoekpagina van de Belgische Federale overheid betreffende de wetgeving op volgend adres: <http://www.ejustice.just.fgov.be/wet/wet.htm>

3.2 SITUERING

In kader van een continuïteit in de dienstverlening heeft de VDAB besloten om per jaar minimaal 11.000 relatief korte, maar intensieve begeleidingstrajecten naar werk uit te besteden. De opdracht start vanaf 1 januari 2014 tot en met 31 december 2015 en is verlengbaar met maximaal 1 jaar tot 31 december 2016. De VDAB zal bij de toeleiding de focus leggen op de kansengroepen kortgeschoolden en allochtonen, zowel curatief als preventief. Een aantal trajecten wordt voorzien voor de begeleiding van deelnemers met een beperkte kennis Nederlands. De toeleiding gebeurt vanuit de trajectwerking van VDAB en wordt afgestemd op de lokale noden.

3.3 GEDETAILEERDE DOELGROEPOMSCHRIJVING

De doelgroep van de gevraagde opdracht zijn niet-werkende werkzoekenden die:

- inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt,
- nood hebben aan intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk omwille van bijvoorbeeld (niet limitatief):
 - een gebrek aan arbeidsmarktvoorbereiding (sollicitatievaardigheden, kennis arbeidsmarkt...)
 - een gebrek aan erkennen, herkennen en toepassen van arbeidsattitudes (leren omgaan met flexibele arbeidsvoorwaarden en langere termijn planning qua werk en opleiding, omgaan met afwijzing en discriminatie, omgaan met autoriteit en opgelegde structuren...)
 - belemmerende randfactoren en leerpunten (mobiliteit, combinatie werk en vrije tijd, tijdsbeheer, eigen middelenbeheer, huishouden, persoonlijke administratie...),
- een joboriëntatie hebben,
- bij toeleiding geen nood hebben aan beroepsgerichte competentieversterking,
- geen niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek hebben die de uitvoering van de opdracht onmogelijk maakt,
- niet in een effectieve financiële werkloosheidsval zitten.

De deelnemers dienen voldoende Nederlands te kennen om een begeleidingsgesprek te voeren en in functie van de uitoefening van hun voorkeurberoep(en), met uitzondering van de deelnemers met beperkte kennis die worden toegeleid binnen de daarvoor voorziene percelen.

De deelnemers met een beperkte kennis Nederlands die worden toegeleid binnen de daarvoor voorziene percelen, hebben minimaal een niveau Nederlands 1.1 behaald in de laatste 6 maanden en zijn met de beperkte kennis Nederlands plaatsbaar in functie van de uitoefening van het voorkeurberoep(en) en/of de regionale arbeidsmarkt.

De VDAB zal bij de toeleiding de focus leggen op de kansengroepen kortgeschoolden en allochtonen, zowel curatief als preventief.

3.4 BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

3.4.1 Trajectbepaling en toeleiding

3.4.1.1 Trajectbepaling door VDAB

Deelnemers die behoren tot de omschreven doelgroep, worden toegeleid door de VDAB. Voor de toegeleide deelnemer wordt een trajectbepaling opgemaakt. De trajectbepaling bouwt verder op de resultaten van de voorafgaande acties en begeleidingen en bevat:

- **Een joboriëntatie**
De deelnemer en de trajectbepaler zoeken samen uit welke beroepen of sectoren het meest aangewezen zijn voor de beroepsloopbaan van de deelnemer, en welke hierbij de mogelijkheden en beperkingen zijn. Deze informatie wordt door de trajectbepaler genoteerd in het MLP-dossier. Tijdens de intensieve begeleiding zullen de begeleider van de dienstverlener en de deelnemer deze joboriëntatie vertalen in een rangschikking van concrete jobdoelen.
- **Een voorstel tot actieplan**
In het voorstel tot actieplan staat welke stappen de deelnemer kan/zal ondernemen om binnen de joboriëntatie een geschikte betrekking te kunnen vinden. Deze acties bevatten minimaal intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk met jobhunting en nazorg. Daarnaast wordt vermeld of er nood is aan bijkomende acties rond attitudes en sollicitatiegedrag.

Deelnemers waarbij wordt vastgesteld dat ze nood hebben aan beroepsgerichte competentieversterking en/of taalopleiding, worden niet toegeleid. Deze voorwaarde is ook geldig voor toegeleide deelnemers met beperkte kennis Nederlands.

Eventuele bijkomende adviezen worden vermeld in de bijhorende motivatie.

Hoewel de trajectbepaling opgemaakt wordt in samenspraak met de deelnemer is de inhoud ervan richtinggevend en niet bindend bij de opmaak van de trajectovereenkomst.

- **Inzagerecht en basisinformatie voor de deelnemer**

De trajectbepaler

- informeert over de privacywetgeving
- geeft duiding bij de toeleiding naar de dienstverlener
- vraagt toestemming om de dienstverlener inzagerecht tot het MLP-dossier te geven via de ondertekening van de trajectbepaling
- informeert de deelnemer aangaande de rechten en plichten (zie **bijlage 2 van het bestek**). Hierbij wordt de deelnemer eraan herinnerd dat indien er niet meegewerkt wordt met de dienstverlener, er via de VDAB communicatie naar de RVA wordt opgestart (zie **4.4 Medewerking van de werkzoekende**).

3.4.1.2 Toeleiding naar de dienstverleners

De VDAB zal na gunning met elke dienstverlener de nodige afspraken maken betreffende de praktische organisatie van de toeleiding. De dienstverleners dienen zich zo te organiseren dat ze een regelmatige (minimaal maandelijkse) instroom van deelnemers kunnen verwerken. De VDAB zal beslissen welke deelnemers in aanmerking komen voor de aangepaste begeleiding als deelnemers met een beperkte kennis Nederlands (zie **3.3 Gedetailleerde doelgroepomschrijving**).

De dienstverlener kan een toegeleide deelnemer niet terugverwijzen (geen weigering van deelnemers mogelijk!).

De trajectbepaler maakt een afspraak tussen de deelnemer en de begeleider van de dienstverlener:

- De deelnemer krijgt een uitnodiging van de VDAB met datum, uur, plaats en naam van de begeleider van de dienstverlener.
- De dienstverlener wordt verwittigd van de toeleiding en krijgt inzagerecht in het MLP-dossier van betrokkene.
- De dienstverlener krijgt informatie over de deelnemer door middel van:
 - Een uitgeschreven trajectbepaling
 - Inzage in het MLP-dossier en alle daarin opgenomen acties en rapportenOp vraag van de dienstverlener kunnen de toegeleide trajecten worden toegelicht door de trajectbepaler.
Indien een dienstverlener (een) toeleiding betwist, richt hij zich tot de regie en niet tot de trajectbepaler of de werkwinkel.
- De opdrachtgever kan de wijze van toeleiding aanpassen in functie van een verbeterde dienstverlening of in functie van de technische wijzigingen in MLP.

3.4.2 Definitieve aanmelding en ondertekening van de trajectovereenkomst

3.4.2.1 De definitieve aanmelding bij de dienstverlener

Vanaf het ogenblik dat de deelnemer zich aanmeldt bij de dienstverlener, wordt de toeleiding effectief en dus een eenheid van de op te starten trajecten in het totaal aantal gegunde trajecten voor de dienstverlener. De dienstverlener bevestigt onmiddellijk de toeleiding in het MLP-dossier van de deelnemer (definitieve aanmelding).

3.4.2.2 De intake en ondertekening van de eerste trajectovereenkomst

Op basis van de door de VDAB aangereikte trajectbepaling, leggen de begeleider van de dienstverlener en de deelnemer vast welke arbeidsmarktgerichte acties nodig zijn om de deelnemer te laten participeren aan de arbeidsmarkt.

Dit wordt geformaliseerd in de trajectovereenkomst. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het opstellen van de trajectovereenkomst tussen de dienstverlener en de deelnemer.

In de trajectovereenkomst wordt omschreven uit welke acties het traject bestaat en bevat minimaal volgende elementen:

- de concrete jobdoelen
- stappen en acties in functie van een duurzame tewerkstelling
- een tijdsplanning voor de begeleiding en afgesproken stappen en acties.

De dienstverlener is gehouden de trajectovereenkomst in MLP te gebruiken (zie **bijlage 4 van het bestek**).

De begeleider en de deelnemer dagtekenen de trajectovereenkomst en ontvangen elk een exemplaar. De trajectovereenkomst moet ten laatste 15 kalenderdagen na definitieve toeleiding worden afgesloten.

Fundamentele wijzigingen of aanvullingen in de loop van het traject moeten opgenomen worden in een aangepaste trajectovereenkomst in MLP.

Minstens 6 maandelijks moet de trajectbegeleider tijdens een face-to-face-gesprek samen met de deelnemer de uitvoering van het actieplan evalueren. Op basis van de reeds uitgevoerde en nog te ondernemen stappen beslissen deelnemer en begeleider samen over het verdere verloop van het traject:

- Bij verderzetting van het traject wordt de trajectovereenkomst, ongeacht of de afspraken wijzigen, geactualiseerd, geregistreerd in MLP en door beide partijen ondertekend.
- Indien het actieplan is uitgevoerd en er zijn geen bijkomende begeleidingsnoden wordt het traject afgesloten.

Bij onvoorziene onbeschikbaarheid van de deelnemer aan het eind van de periode van 6 maanden (ziekte, vakantie, opleiding...) wordt de overeenkomst geactualiseerd uiterlijk 15 dagen na het einde van de onbeschikbaarheid.

De opdracht

1. Voorbereiding van de overeenkomst:

- Het aanreiken van modellen voor zelfreflectie aan de deelnemer: Wie ben ik? Wat wil ik? Wat kan ik?

2. Begeleide zelfreflectie en deskundige ondersteuning van de deelnemer:

- De begeleide zelfreflectie van de deelnemer: een persoonlijke en professionele zelfanalyse
- De deskundige ondersteuning van deze analyse:
 - Een diagnose op basis van de trajectbepaling van de VDAB, de deskundigheid van de dienstverlener en de persoonlijke en professionele zelfanalyse van de deelnemer.
 - Een gepersonaliseerde marktanalyse: toetsing van de mogelijkheden en beperkingen van de deelnemer aan de verwachtingen van de arbeidsmarkt.

Output:

- De basisgegevens van de begeleide (zelf)analyse en de gepersonaliseerde marktanalyse zijn verifieerbaar in het klantendossier. Deze documenten kunnen in overleg met de klant aan zijn dossier in MLP worden toegevoegd.
- Op basis van de diagnose van de deelnemer en de gepersonaliseerde marktanalyse wordt een actieplan opgemaakt door de trajectbegeleider in overleg met de deelnemer. Het actieplan bevat minimaal:
 - De concrete jobdoelen.
 - Een inventaris van de voornaamste drempels naar werk (attitudes en randvoorwaarden).

- Een plan van aanpak waarin de te ondernemen acties zijn beschreven (zowel voor begeleiding als voor bemiddeling) en
 - Een bijhorend tijdsplan voor het verloop van de begeleiding.
- De trajectbegeleider vat de jobdoelen, het plan van aanpak en de tijdslijn samen in de trajectovereenkomst in MLP. De deelnemer en de trajectbegeleider ondertekenen deze overeenkomst.

3.4.3 De intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk

De dienstverlener beschrijft in de offerte het basisaanbod voor de intensieve begeleiding en de bemiddeling. Hij beschrijft daarbij de intensiteit (aard en frequentie) van de contacten. Met basisaanbod wordt het programma bedoeld dat een deelnemer die het volledige traject niet onderbroken heeft wegens werk of langdurige onbeschikbaarheid, aangeboden krijgt. Dit basisaanbod dient in de loop van de begeleiding verder afgestemd te worden op maat van elke individuele deelnemer. De aanvullingen en afwijkingen op het basisaanbod zijn gemotiveerd en traceerbaar in den klantendossier.

Voor de percelen waar trajecten voorzien zijn voor de begeleiding en bemiddeling van deelnemers met beperkte kennis Nederlands, beschrijft de dienstverlener een aangepast aanbod voor de in punt 3.4.2.2. tot en met 3.4.4. beschreven stappen en acties.

3.4.3.1 Voorbereiding van het werkzoekgedrag

De opdracht

1. Het voorbereiden van het werkzoekgedrag door middel van begeleiding en/of training:
 - Het verwerven en verwerken van arbeidsmarktinformatie
Samen met de deelnemer brengt de trajectbegeleider de positie van de deelnemer op de arbeidsmarkt in kaart om
 - De actieradius (geologisch en inhoudelijk) te maximaliseren.
 - De verwachtingen van de deelnemer te toetsen aan de verwachtingen van de arbeidsmarkt.
 - Sollicitatietraining (individueel of collectief)
De trajectbegeleider begeleidt de deelnemer bij:
 - Het wegwijs en vaardig worden bij het zoeken van vacatures.
 - Het zichtbaar maken, ontwikkelen en inschakelen van het netwerk van de deelnemer.
 - Het verwerven van sollicitatievaardigheden en sollicitatietechnieken.
 - De opmaak van een sollicitatiestrategie op maat van de deelnemer en in relatie tot de gekozen jobdoelen.
2. De flankerende ondersteuning bij het wegwerken van drempels (randvoorwaarden en attitudes):
 - belemmerende randvoorwaarden :
Samen met de deelnemer gaat de trajectbegeleider op zoek naar informatiekanalen, dienstverleners en ondersteunende maatregelen om de belemmerende randvoorwaarden weg te werken.
 - attitudetraining (individueel of collectief)
De trajectbegeleider begeleidt de deelnemer in het aanleren van
 - generieke werkvloerattitudes en attitudes in de gekozen jobdoelen,
 - sollicitatie-attitudes.

Output

- Het klantendossier bevat een functioneel CV en een chronologisch CV.
- Het klantendossier bevat minstens één model-motivatiefbrief, opgesteld door of samen met en op maat van de deelnemer.
- Het klantendossier bevat een uitgebreid model van een sollicitatieformulier, correct en volledig ingevuld door of samen met de deelnemer.

- Uit het klantendossier blijkt de sollicitatiestrategie, inclusief een afbouwplan voor eventuele drempels.
- De dienstverlener noteert de afspraken en vorderingen in het klantendossier.
- Minimaal 6-maandelijks wordt een geactualiseerde trajectovereenkomst geregistreerd in MLP en ondertekend.

Noot: bovenstaande documenten kunnen in overleg met de klant aan zijn dossier in MLP worden toegevoegd.

3.4.3.2 Empowerment en deskundige ondersteuning van de deelnemer

De opdracht

1. Empowerment van de deelnemers bij:

- de toepassing van de aangeleerde vaardigheden
- de zelfevaluatie van de acties door de deelnemer
- de zelfcorrectie van de acties door de deelnemer

2. Het activeren van de deelnemer door adviesverlening en deskundige begeleiding bij de sollicitaties:

- ondersteuning bij de voorbereiding van sollicitaties
- de bespreking van de resultaten.
- dynamiseren van de campagne door:
 - bijsturing van de sollicitatiestrategie in overleg met de deelnemer
 - het stimuleren bij vinden van nieuwe opportuniteiten
 - het uitbreiden van de zoekcampagne in de breedte
 - het aansporen van de deelnemer om de sollicitatieverplichtingen na te leven.
 - de opvolging van het afbouwplan voor de sollicitatiedrempels
- aanmoediging van de deelnemer in het aanhouden of opdrijven van de sollicitatie-inspanningen
- waar nodig voorziet de dienstverlener aanvullende sollicitatietraining of attitudetraining (individueel of collectief)

3. Jobmatching en jobhunting

- jobmatching in de ruime betekenis,
 - collectieve acties en tools om de deelnemer en vacatures korter bij elkaar te brengen
 - databeheer en data-matching tussen vacatures en deelnemersprofielen
- en jobhunting in de ruime betekenis,
 - het verzamelen en vertalen van informatie over vacatures op basis van het deelnemersprofiel
 - het gericht werven en waar mogelijk modelleren van vacatures die passen in het jobprofiel van de deelnemer
 - het samenbrengen van werkgevers en deelnemers
- en op maat van de deelnemer.

Output

- De dienstverlener houdt in het klantendossier een overzicht van de behandelde en de besproken vacatures bij.
- De modellen van CV, motivatiebrief en sollicitatieformulier worden geactualiseerd.
- De sollicitatiestrategie, inclusief een afbouwplan voor eventuele drempels worden geactualiseerd en aangepast op basis van de bijsturingen.
- De dienstverlener noteert de acties en vorderingen in het klantendossier.

Noot: bovenstaande documenten kunnen in overleg met de klant aan zijn dossier in MLP worden toegevoegd.

3.4.4 Nazorg tijdens tewerkstelling

Opdracht

1. De begeleiding en opvolging van de deelnemer tijdens de tewerkstelling en de flankerende ondersteuning naar randvoorwaarden en (werk)attitudes.
2. Waar mogelijk de begeleiding van de werkgever en werkomgeving (team, teamchef...) tijdens de tewerkstelling.

Output

- De dienstverlener noteert de besprekingen en vorderingen in het klantendossier.

3.4.5 Einde begeleidingstraject

De VDAB sluit de trajectbegeleiding ten vroegste 6 maanden na de definitieve toeleiding af. De dienstverlener is geïnformeerd over het (nakende) einde van deze periode van 6 maanden via een automatische mail of via rapporten.

Meer informatie over de afsluit van trajecten is terug te vinden in de "Handleiding afsluiten begeleidingstraject":

http://partners.vdab.be/cvs/documenten/handleiding_afsluiten_begeleidingstraject.doc

Opdracht

Wanneer de tewerkstelling van een deelnemer eindigt vóór het afsluiten van het traject, dan moet de dienstverlener de deelnemer terug in begeleiding nemen (terugnameplicht). De terugnameplicht geldt ook voor elke onderbreking van het traject ten gevolge van ziekte, onbeschikbaarheid... en voor zover de trajectbegeleiding niet afgesloten is.

De begeleider van de dienstverlener informeert de deelnemer tijdig en expliciet over de nakende afsluiting van de begeleiding. Tijdens dit gesprek:

- worden de trajectacties opgenomen in de trajectovereenkomst, geëvalueerd
- wordt een eindverslag opgemaakt met een algemeen overzicht van de competenties, mogelijkheden en beperkingen van de deelnemer in relatie tot de ondernomen acties, conform het model in bijlage 7 van het bestek.

Output

Dit eindverslag wordt aan het MLP-dossier toegevoegd .

3.5 KWALITATIEVE OPVOLGING, AUDIT EN EXTERNE CONTROLE

De dienstverlener laat ten alle tijde de opdrachtgever of de door de opdrachtgever aangestelde persoon of organisatie toe een kwalitatieve opvolging en/of controles te verrichten. Dit geldt voor controle en opvolging bij de dienstverlener zelf en in alle locaties die gebruikt worden of werden in kader van onderhavige opdracht. Dezelfde verplichting geldt ten aanzien van de bevoegde controle instanties van de Vlaamse Regering en de Europese Commissie.

3.5.1 Kwalitatieve opvolging

De opdrachtgever evalueert via de kwalitatieve opvolging of de dienstverlener de overeenkomst uitvoert volgens de voorwaarden bepaald in het bestek en de offerte.

De opvolging kan zowel uit telefonische en schriftelijke ondersteuning aan de dienstverleners bestaan, als projectbezoeken ter plaatse.

De dienstverlener wordt geacht de schriftelijk gemelde vragen of opmerkingen zo spoedig mogelijk te beantwoorden en waar nodig de vastgestelde tekorten bij te sturen.

De bezoeken ter plaatse zijn complementair aan de MLP-registratie en hebben tot doel na te gaan in welke mate de effectieve realisatie van het project beantwoordt aan de voorwaarden van het bestek en de engagementen opgenomen in de offerte.

3.5.2 Audit en externe controles

De opdrachtgever kan op elk ogenblik een audit uitvoeren op de naleving van de contractvoorwaarden. Ook de diverse controle instanties van het ESF-Agentschap, de Europese Commissie of andere betrokken overheden, kunnen controlebezoeken brengen aan de gegunde projecten. Dit zijn formele controles waarbij eventueel vastgestelde tekorten worden betekend en in voorkomend geval gekoppeld aan een contractueel gevolg.

Bij een audit door de opdrachtgever zal de dienstverlener vooraf ingelicht worden over de te controleren items en over de basisprincipes voor de toepassing en de berekening van vorderingen die verbonden zijn aan de vastgestelde tekorten. Zoals bepaald in punt 2.1.2 A en 2.1.2 B kan de VDAB, wanneer tekortkomingen op de effectieve uitvoering van de opdracht of op de beschikbaarheid van de nodige bewijsstukken worden vastgesteld, verhoudingsgewijs de betalingen terugvorderen of een gelijk bedrag inhouden.

De opdrachtgever kan deze audit ook door een derde laten uitvoeren.

De dienstverlener verleent voor deze audit zijn medewerking en verschaft de auditor de toegang tot de betreffende locaties en inzage in alle controlestukken zoals documenten en gegevensbestanden.

Alle stukken die verband houden met deze opdracht en bijdragen tot de aantoonbaarheid van de correcte uitvoering ervan, worden bewaard tot 31 december 2021 en voor de verlenging tot eind 2028.

| |
|---|
| DEEL 4 : SPECIFIEKE BEPALINGEN BETREFFENDE DE UITVOERING VAN DE OPDRACHT |
|---|

4.1 PERSONEELSINZET

De medewerkers die instaan voor de intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk moeten voldoen aan volgende minimumvereisten:

- minstens een diploma op bachelor niveau
- of minstens 2 jaar voltijds ervaring met begeleiden of bemiddelen van werkzoekenden

De dienstverlener dient vóór de effectieve inzet van een medewerker aan te tonen dat de medewerker voldoet aan deze minimumvereisten. Prestaties geleverd door een medewerker die niet voldoet, zijn niet vergoedbaar.

4.2 AANSPRAKELIJKHEID

De VDAB is niet aansprakelijk voor de schade die de deelnemer eventueel veroorzaakt aan de dienstverlener of aan derden.

De deelnemer die in het kader van begeleiding, opleiding of stage schade berokkent aan de dienstverlener of aan derden, is alleen aansprakelijk als het gaat om bedrog, een zware fout of een herhaalde lichte fout. In de andere gevallen verzaken de dienstverlener en zijn verzekeraar aan ieder verhaal dat zij tegen de deelnemer of de VDAB kunnen uitoefenen.

De dienstverlener sluit voor de deelnemers een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid af.

De VDAB is verantwoordelijk voor de ongevalverzekering van de werkzoekenden die een door de VDAB erkende actie volgen.

4.3 REGISTRATIE IN “MIJN LOOPBAAN VOOR PARTNERS” (MLP)

MLP (voorheen CVS of Cliëntvolgsysteem) is een systeem dat de VDAB en het Vlaamse beleid in staat stelt een permanente monitoring uit te voeren van de activiteiten van de werkzoekenden op de arbeidsmarkt. De dienstverlener is ertoe verplicht om de nodige informatie in MLP te registreren.

MLP is geen projectvolg- of projectmonitoringsysteem.

De registratie in MLP gebeurt volgens de richtlijnen van de VDAB. De handleidingen, richtlijnen en documenten i.v.m. de administratieve verplichtingen van de dienstverlener zijn beschikbaar op de VDAB-website: <http://partners.vdab.be/cvs>.

De belangrijkste richtlijnen zijn hierna opgenomen. Omwille van nieuwe ontwikkelingen kunnen deze richtlijnen door de VDAB in de loop van het project gewijzigd worden.

4.3.1 Verbintenissen met betrekking tot de registraties in MLP

De wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens van 8 december 1992 is van toepassing op de registraties in MLP maar ook op alle persoonsgegevens, onder welke vorm dan ook, die door de dienstverleners worden verzameld en bijgehouden. De dienstverlener dient de deelnemer te informeren indien hij persoonlijke gegevens registreert in eigen databestanden.

De dienstverlener is verplicht alle relevante gegevens in kader van de trajectbegeleiding en de acties waarbij de deelnemer zijn competenties versterkt heeft of nieuwe competenties verworven heeft, in MLP te registreren volgens de hieronder beschreven modaliteiten.

De dienstverlener draagt in deze de volle verantwoordelijkheid voor de juistheid en correctheid van de ingevoerde gegevens in MLP. Gerechtelijke gegevens mogen niet verwerkt worden. Voor de verwerking van medische gegevens moet de deelnemer toestemming verlenen.

De dienstverlener is er bovendien verantwoordelijk voor dat ook de onderaannemers deze acties onmiddellijk in MLP registreren. Voor het gebruik van MLP verbinden de dienstverlener en de onderaannemers zich ertoe het MLP-contract met de VDAB te ondertekenen en strikt na te leven. Zie http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CSV_contractpromotor01.doc

Om toegang te krijgen tot MLP dient aan volgende voorwaarden te worden voldaan:

1. De dienstverlener ondertekent het contract "Mijn Loopbaan voor Partners" voor erkende promotoren.
2. Elke MLP-gebruiker ondertekent een "verklaring van de gebruiker MLP" <http://partners.vdab.be/cvs/documenten/verklaringgebruikerRegiestat.doc>
3. Een MLP-gebruiker krijgt pas toegang tot MLP na het volgen van een opleiding bij VDAB. Er worden voor deze opleiding door de VDAB geen kosten aangerekend aan de dienstverlener.

4.3.2 Verlening inzagerechten

Bij de toeleiding naar de dienstverleners zorgt de VDAB ervoor dat de deelnemer inzagerecht verleend heeft aan de dienstverlener. Dit inzagerecht wordt door de deelnemer verleend bij het opmaken van de trajectbepaling (zie [bijlage 3 van het bestek](#)). Op die manier krijgt de dienstverlener inzage in de nodige persoonlijke gegevens van de deelnemer en een zicht op de begeleiding van de deelnemer tot dan toe. Het inzagerecht eindigt bij het afsluiten van de trajectbegeleiding.

De dienstverlener verleent de onderaannemer of uitvoerder van acties inzagerecht in het dossier van de deelnemer door samen met de deelnemer een inzageformulier (zie http://partners.vdab.be/cvs/documenten/inzagerecht_aanvraag.doc.) in te vullen en over te maken aan de VDAB.

4.3.3 Rapportering

De monitoring van de projecten geschiedt onder meer op basis van de MLP-gegevens. De MLP-invoer geeft aan de opdrachtgever enerzijds voldoende informatie betreffende de deelnemer zelf en anderzijds een zicht op het verloop van de begeleiding, de bemiddeling en de uit te voeren en uitgevoerde acties.

De VDAB stelt op regelmatige (maandelijkse) basis deze monitoringsgegevens ter beschikking van de dienstverlener.

4.3.4 Verplichte registraties in het MLP-dossier

4.3.4.1 Toeleiding - aanmelding

De trajectbepaling uitgevoerd door VDAB wordt via MLP ter beschikking gesteld aan de (begeleider van de) dienstverlener.

De begeleider duidt onmiddellijk na het eerste contact in MLP aan of de door VDAB toegeleide deelnemer zich al dan niet aangemeld heeft. De bevestiging van aanmelding betekent dat de toeleiding effectief plaatsgevonden heeft en dat de deelnemer onomkeerbaar beschouwd wordt als behorende tot het toegewezen perceel.

Indien de deelnemer zich niet aanmeldt voor zijn eerste contact met de dienstverlener en de dienstverlener kan de deelnemer middels herhaaldelijke pogingen niet bereiken binnen een termijn van 7 kalenderdagen, meldt hij de toeleiding af en noteert dit, met motivatie, in MLP.

4.3.4.2 Specifiek met betrekking tot de intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk

1. De trajectovereenkomst

- De begeleider maakt op basis van de trajectbepaling ten laatste 15 kalenderdagen na definitieve toeleiding een trajectovereenkomst op. De dienstverleners zijn gehouden de trajectovereenkomst in MLP te gebruiken.
- Nadat deelnemer en begeleider de trajectovereenkomst ondertekend hebben, duidt de begeleider in MLP het eerste trajectopvolgingsgesprek aan.
- Wanneer in de loop van het traject de deelnemer een nieuwe begeleider krijgt toegewezen of de afspraken over het traject in onderling overleg bijgestuurd worden, registreert de begeleider deze aanpassing door middel van een nieuwe trajectovereenkomst in MLP. De begeleider en de deelnemer dagtekenen ook deze gewijzigde trajectovereenkomst en ontvangen elk een exemplaar.

2. Het verloop van de begeleiding

- De begeleider houdt een dossier bij met daarin een weergave van het verloop van de begeleiding en bemiddeling en voert in MLP een beknopt, chronologisch overzicht in van het trajectverloop.
- Wanneer de deelnemer na een onderbreking van het traject wegens tijdelijke tewerkstelling of andere reden, zich vóór het beëindigen van het begeleidingstraject herinschrijft als werkzoekende, dan dient de dienstverlener de betrokkene terug in begeleiding te nemen. De begeleider registreert dit in MLP en bewaart een door deelnemer en begeleider getekend aanwezigheidsbewijs in het klantendossier (zie ook overzicht sleutelmomenten).
- Acties die integraal deel uitmaken van het begeleidingsaanbod worden in MLP geregistreerd in de daartoe aangewezen registratielijst.

3. Het eindverslag

Aan het einde van de begeleiding moet het eindverslag in MLP worden geregistreerd, met een algemeen overzicht van de competenties, mogelijkheden en beperkingen van de deelnemer in relatie tot de ondernomen acties, conform het model in bijlage 7 van het bestek.

4.3.4.3 Met betrekking tot opleidingsacties

1. Acties die in de trajectovereenkomst voorzien zijn

De dienstverlener kan enkel gebruik maken van het aanbod van door VDAB georganiseerde of erkende opleidingen.

De begeleider registreert in MLP een aanvraag. De verstrekker van de actie registreert de uitvoering van de actie in MLP. De opleidingsverstrekker dient hiervoor inzage in MLP verkregen te hebben.

Na afloop van een competentieversterkende actie ziet de begeleider erop toe dat de competenties worden aangepast in het werkzoekend dossier in MLP.

Het afsluiten van het begeleidingstraject mag niet verhinderd worden door invoeren van acties die niet effectief plaatsvinden.

Indien de dienstverlener zelf een opleiding wil organiseren die niet erkend is en buiten het voorwerp van de opdracht valt, dient hij volgens de reguliere procedure een erkenning aan te vragen bij de VDAB.

2. Acties op initiatief van de deelnemer of andere partijen

Indien de deelnemer naast de acties die in de trajectovereenkomst voorzien zijn, zelf het initiatief neemt om acties aan te vragen of hiertoe een aanbod krijgt van andere partijen, dan dient de deelnemer de begeleider hiervan op de hoogte te brengen. De begeleider bespreekt elke "extra" aanvraag met de deelnemer en de verstrekker/aanvrager van deze actie. Bij akkoord formaliseert de begeleider de aangepaste afspraken in een nieuwe trajectovereenkomst en registreert de nodige aanvragen in MLP.

4.3.5 Het klantendossier: onderliggende bewijsstukken van de MLP-registraties

De in MLP ingevoerde gegevens moeten steeds aantoonbaar zijn (zowel voor dienstverlener als voor diens onderaannemers) door onderliggende registraties.

In concreto betekent dit dat voor de acties moet aangetoond worden dat de deelnemers de acties effectief hebben bijgewoond en dat de lesgevers/begeleiders effectief aan de in MLP geregistreeerde deelnemers of cursisten begeleiding en/of opleiding hebben verstrekt.

Het is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener (en diens onderaannemers) om een afdoend registratiesysteem uit te werken en te implementeren om de geleverde prestaties, de begeleidings- en opleidingsacties en/of het begeleidings- en bemiddelingsproces op een adequate wijze te registreren en te kunnen verantwoorden.

- De eindverantwoordelijkheid van de wijze van bewijsvoering hieromtrent ligt bij de dienstverlener.
- De bewijsstukken worden verzameld in een klantendossier. Het klantendossier is een individueel dossier per deelnemer dat bewijst dat de begeleiding en acties effectief werden uitgevoerd conform de afgesloten overeenkomst. Het staat de dienstverlener vrij om het klantendossier op papier of deels digitaal samen te stellen, maar de dienstverlener zorgt er voor dat de deelnemer zijn integrale dossier steeds kan raadplegen en dat ook de VDAB op eenvoudig verzoek toegang wordt verleend tot alle gegevens in het klantendossier.

Het klantendossier is samengesteld uit minimaal:

1. Alle administratieve stukken

- De door de deelnemer en dienstverlener ondertekende trajectovereenkomsten met wederzijdse engagementen.
- De gedateerde en getekende controlelijst op informatieverplichtingen (zie **bijlage 5 van het bestek**).
- De bewijsstukken i.v.m. de opvolging van deelnemers die niet meewerken (zie **punt 4.4.3 Procedure bij niet-medewerking**).
- Een bewijs van aanwezigheid op sleutelmomenten, getekend door deelnemer en begeleider.

De VDAB voorziet minstens volgende sleutelmomenten:

| Sleutelmoment | Bewijs |
|---|---|
| Start van de begeleiding | Trajectovereenkomst |
| 6 maandelijks evaluatie | Trajectovereenkomst |
| Belangrijke wijzigingen in de overeenkomst | Trajectovereenkomst |
| Wijziging van de trajectbegeleider | Trajectovereenkomst |
| Heropname van het traject na een periode van onbeschikbaarheid o.w.v. werk, ziekte, opleiding of andere reden | Getekend aanwezigheidsbewijs in het klantendossier |
| Afsluitgesprek en eindverslag | Ondertekend eindverslag (conform sjabloon in bijlage 7 van het bestek) |

2. Verslaggeving van het verloop van de begeleiding en bemiddeling

- Een chronologische weergave van de uitvoering van de opdracht op klantniveau aan de hand van alle documenten, bewijsvoering en output zoals bepaald in punt 3.4.2 en 3.4.3 waaruit ook de intensiteit van het traject blijkt (aard en frequentie van de contacten).

3. Het eindverslag

- Een door de dienstverlener en deelnemer ondertekend eindverslag, conform het sjabloon in bijlage 7 van het bestek.
- Indien de deelnemer niet bereikbaar is voor een eindevaluatie:
 - wordt het eindverslag opgemaakt en ondertekend door de trajectbegeleider,
 - toont de dienstverlener minstens aan welke inspanningen werden geleverd om de deelnemer te bereiken.

4.4 MEDEWERKING VAN DE DEELNEMER

4.4.1 Rol VDAB

Als gevolg van de samenwerkingsovereenkomst van 30 april 2004 tussen de Staat en de Gewesten dient de VDAB gegevens uit te wisselen met de RVA (transmissie).

Het wettelijk kader van de RVA bepaalt de redenen waarvoor een werkzoekende kan gesanctioneerd worden.

- Onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt
- Weigering van een passende dienstbetrekking
- Weigering of stopzetting van een beroepsopleiding
- Weigering ondertekening of uitvoering van de trajectovereenkomst

De VDAB behoudt via MLP inzage in de dossiers van de werkzoekenden. Op die manier kan de VDAB aan haar verplichtingen voortvloeiende uit bovenvermelde samenwerkingsovereenkomst voldoen.

De VDAB informeert de deelnemer bij de toeleiding naar de dienstverlener over het belang van zijn verplichtingen ten aanzien van de RVA en de consequenties indien hij deze niet nakomt.

4.4.2 Rol dienstverlener

In het kader van de transmissie registreert de dienstverlener in opdracht van de VDAB de nodige gegevens in MLP en houdt de achterliggende stukken ter inzage zodat VDAB de samenwerkingsovereenkomst met de RVA van 30 april 2004 kan toepassen. Op deze wijze wordt de gelijke behandeling van alle werkzoekenden in het Vlaams Gewest gerespecteerd.

Met de nodige gegevens worden alle handelingen van de deelnemers bedoeld die aantonen dat hij zijn trajectovereenkomst uitvoert (positieve transmissie) ofwel de overeenkomst niet of onvoldoende uitvoert.

De dienstverlener mag zelf geen informatie over de werkzoekenden aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening overmaken.

4.4.3 Procedure bij niet-medewerking

Indien de dienstverlener vaststelt dat een deelnemer de afspraken in de uitvoering van de intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk niet nakomt of niet ingaat op de uitnodigingen van de begeleider, is de dienstverlener verplicht hiervan melding te maken bij de VDAB en een schriftelijke rapportering over te maken van de stappen die de dienstverlener reeds zelf ondernomen heeft om de deelnemer tot de orde te roepen.

De VDAB schat de beweegredenen van de niet-medewerking in en geeft er een passend gevolg aan.

De hierna volgende procedure is voor elke dienstverlener van toepassing tenzij de VDAB andere of aanvullende voorwaarden oplegt.

1. Voor deelnemers die niet reageren op uitnodigingen van de dienstverlener en zonder geldige reden binnen de 8 dagen na de afspraak niet reageren of bereikbaar zijn om een nieuwe afspraak vast te

leggen, zal de dienstverlener, indien de aanvankelijke uitnodiging geen schriftelijke uitnodiging was, minstens een schriftelijke uitnodiging versturen met

- een verwijzing naar de oorspronkelijke afspraak
- een nieuwe afspraak en
- de uitdrukkelijke vraag om vóór de datum van de afspraak de dienstverlener te contacteren indien ook de nieuwe afspraak niet kan nagekomen worden

Voor deelnemers die niet reageren op een schriftelijke uitnodiging van de dienstverlener en zonder geldige reden binnen de 8 dagen na de afspraak niet reageren of bereikbaar zijn om een nieuwe afspraak vast te leggen, zal de dienstverlener minstens een aangetekend schrijven versturen met

- een verwijzing naar de oorspronkelijke afspraken
- een nieuwe afspraak en
- de uitdrukkelijke vraag om vóór de datum van de afspraak de dienstverlener te contacteren indien ook de nieuwe afspraak niet kan nagekomen worden

Indien de deelnemer dan niet opdaagt of reageert binnen de 8 kalenderdagen na afspraak, zal de dienstverlener schriftelijk een bemiddelingsgesprek aanvragen bij de daartoe aangeduide contactpersoon van de VDAB en de bewijsstukken van bovenstaande uitnodigingen aan de VDAB bezorgen.

2. Voor deelnemers die hun trajectovereenkomst niet of slechts beperkt willen uitvoeren, moet de dienstverlener eerst alles in het werk stellen om de deelnemer te activeren en ondersteunen en hem op zijn plichten te wijzen. Op het ogenblik dat hij van oordeel is dat een goede samenwerking zonder tussenkomst van de VDAB niet langer mogelijk is, zal de dienstverlener een bemiddelingsgesprek schriftelijk motiveren en aanvragen bij de daartoe aangeduide contactpersoon van de VDAB.

De motivatie bevat minstens een aangetekend schrijven aan de deelnemer waarbij deze in gebreke wordt gesteld voor de uitvoering van zijn trajectovereenkomst en waarbij hij op de mogelijke gevolgen wordt gewezen.

4.5 KLACHTENPROCEDURE

Bij de start van de begeleiding licht de dienstverlener de deelnemer in over de bestaande klachtenprocedures. Daarbij maakt hij melding van:

- de interne klachtenprocedure van de dienstverlener
- de klachtenprocedure bij de VDAB (zie **bijlage 6 van het bestek**)
- de procedure bij klachten over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag

De deelnemer is vrij om te kiezen of hij van de interne klachtenprocedure gebruik maakt dan wel of hij een externe procedure verkiest.

De dienstverlener moet kunnen aantonen dat de klachtenprocedures aan de deelnemer werden toegelicht.

Klachtenrapportering

Om een zicht te houden op het verloop van de opdracht bij de dienstverleners wordt aan de dienstverleners gevraagd om een aantal gegevens rond interne klachten bij te houden.

De VDAB kan deze gegevens steeds opvragen. Jaarlijks, uiterlijk 15 januari van het volgende jaar, bezorgt de dienstverlener een rapport aan de VDAB met volgende gegevens zijn:

1. aantal ontvangen klachten in de betreffende rapporteringperiode:
 - a. totaal aantal;
 - b. aantal per maand;
 - c. verdeeld volgens:
 - schriftelijk/mondeling;

- kanaal;
 - ontvankelijk/niet ontvankelijk;
2. aantal (unieke) personen die klacht indienden;
 3. termijn om de ontvangst van de klacht te bevestigen;
 4. termijn om de klacht af te handelen;
 5. aard van de ontvankelijke klachten;
 6. aantal openstaande (ontvankelijke) klachten op einde van de rapporteringperiode;
 7. aantal afgeronde (ontvankelijke) klachten in betreffende periode:
 - a. overzicht mate van oplossing/type oplossing;
 - b. duur van behandeling (hoe lang stonden klachten open).

In het kader van het klachtenbeheer kan de VDAB de wijze en frequentie van rapportering aanpassen.

DEEL 5 : DEFINITIES

1. Dienstverlener(s)

Dienstverlener is zowel de organisatie die zich inschrijft voor de uitvoering van de opdracht conform deze offerteaanvraag, als de organisatie die door de opdrachtgever geselecteerd wordt om de opdracht uit te voeren. Dit kunnen één of meerdere organisaties zijn (cfr. co-aanneming).

Dienstverleners zijn zowel openbare als private, commerciële als niet-commerciële organisaties.

2. Attitudetraining

Alle begeleidings-, opleidings- en trainingsacties die tot doel hebben de deelnemer de attitudes en persoonlijke vorming te verwerven die ze nodig hebben om in een werkomgeving te functioneren of de drempels die een tewerkstelling verhinderen te overstijgen.

3. Begeleider

Aangesteld personeelslid van de dienstverlener (inbegrepen co-aannemer) of onderaannemer die de deelnemer de begeleiding biedt binnen deze opdracht.

4. Begeleiding en bemiddeling naar werk

Persoonlijke ondersteuning op maat die het mogelijk en haalbaar maakt een passende en duurzame job te verwerven.

5. Beroepsgerichte competentieversterking

Alle acties, zowel technische als andere, voor de verwerving of versterking van de competenties die noodzakelijk zijn in functie van de joboriëntatie.

6. Beroepsverkennende stage

Een beroepsverkennende stage is bedoeld voor een werkzoekende die

- misschien geïnteresseerd is een beroep, maar zich geen concreet beeld kan vormen,
- geïnteresseerd is in een beroep, maar twijfelt of hij daarvoor geschikt is.

Deze stage bedraagt minimum 3 voltijdse of zes halftijdse dagen en maximum 5 voltijdse of 6 halftijdse dagen. Een werkzoekende kan maximum 30 dagen beroepsverkennende stages doen. In hetzelfde bedrijf mag de werkzoekende maximum twee beroepsverkennende stages doen op voorwaarde dat het gaat om twee verschillende posten of twee verschillende afdelingen. Bijkomende informatie:

http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding_stages.doc.

7. "Mijn Loopbaan voor Partners" (MLP)

Een door de VDAB ter beschikking gesteld online systeem, voor invoer en consultatie van gegevens die van belang zijn voor de trajectbegeleiding, bemiddeling en/of opleiding van werkzoekenden.

8. Geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.

Onder geweld wordt verstaan elk voorval waarbij een iemand wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen.

Pesterijen omvatten elk onrechtmatig en terugkerend gedrag, buiten of binnen de instelling, dat zich inzonderheid kan uiten in gedragingen, woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren en eenzijdige geschriften en dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een werkzoekende tijdens de uitvoering van de opdracht aantasten, dat zijn begeleiding of opleiding in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Ongewenst seksueel gedrag omvat elke vorm van verbaal, niet-verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard waarvan degene die zich er schuldig aan maakt, weet of zou moeten weten dat het afbreuk doet aan de waardigheid van vrouwen en mannen tijdens de uitvoering van de opdracht.

9. Inzagerecht

De toekenning van inzage in het dossier van de werkzoekende (technisch vrijgeven van het elektronisch dossier in MLP) aan de begeleidings- of opleidingsinstantie die de werkzoekende begeleidt of opleidt.

10. Jobhunting

Jobhunting in de letterlijke betekenis betekent dat de begeleider samen met de deelnemer op jacht gaat naar geschikte vacatures waarbij het netwerk van de dienstverlener maximaal wordt ingezet.

In de ruime betekenis wordt bedoeld dat de begeleider gebruik maakt van zijn netwerk en (indien nodig face to face) contacten met werkgevers om:

- passende vacatures te detecteren die passen in de joboriëntatie van de deelnemer
- de deelnemer maximaal voor te bereiden op en te ondersteunen bij zijn sollicitatie.

De begeleider gaat dus actief vacatures opsporen voor een deelnemer, gaat mee naar ondernemingen indien aangewezen, organiseert bedrijfsbezoeken en beroepsverkennde stages en kan potentiële werkgevers de garantie geven dat er ook na de ondertekening van het arbeidscontract nog en ondersteuning geboden wordt

11. Jobmatching

Bij jobmatching in de letterlijke betekenis zal de begeleider het vacature aanbod en het deelnemersbestand analyseren en nagaan welke vacature het best past bij welke deelnemer en omgekeerd. Dit proces verloopt mogelijk voor een deel geautomatiseerd.

Bij jobmatching in de ruime betekenis, zorgt de begeleider voor een wederzijdse afstemming van vacatures en deelnemers. Samen met de deelnemer gaat de begeleider na hoe de competenties van de deelnemer kunnen vertaald worden en eventueel aangevuld worden (korte opleidingsmodules, IBO, instapstages...) in functie van de invulling van de vacature. Samen met de werkgever gaat de begeleider na welke competentie-eisen in de vacature absoluut nodig zijn en welke eerder wenselijk en welke nog kunnen verworven worden tijdens de tewerkstelling zodat de vacatures toegankelijker worden voor de deelnemers.

12. Kansengroep

Zijn groepen van werkzoekenden die kwetsbaar zijn op de arbeidsmarkt zoals bepaald in de Beheersovereenkomst tussen de Vlaamse regering en de VDAB.

Enkel de labeling door de VDAB geldt als doelgroeplabeling.

Momenteel zijn volgende doelgroeplabels in gebruik: allochtoon, kortgeschoold, ouderen (50+) en personen met een arbeidshandicap.

13. Klacht

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden persoon (persoonlijk of via een tussenpersoon) bij de dienstverlener of bij een externe klachteninstantie (VDAB, Vlaamse Ombudsdienst, Arista, ...) klaagt over (een aspect van) de werking of dienstverlening of een verrichte handeling of prestatie.

14. Nazorg

Elke vorm van opvolging en begeleiding door de dienstverlener tijdens periodes van tewerkstelling ongeacht of het begeleidingstraject reeds werd afgesloten.

15. Niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek

Een problematiek van de werkzoekende die op zich niets met de arbeidsmarkt of met zijn positie op de arbeidsmarkt te maken heeft, maar deze wel beïnvloedt en de inschakeling van deze werkzoekenden bemoeilijkt of zelfs verhindert.

16. Perceel

Deelopdracht die apart kan gegund worden, rekening houdend met een maximum van 3 per dienstverlener en 1 per provincie.

17. Uitbesteding

De uitvoering van publieke opdrachten beschikbaar stellen aan de markt.

18. Terugnameplicht

- Elk begeleidingstraject bevat minimaal een periode van 6 maanden intensieve begeleiding en bemiddeling na het einde van de laatste actieve module of na de definitieve toeleiding. Indien in deze periode de deelnemer tijdelijk werkt of een einde gesteld ziet aan zijn tewerkstelling, dan moet de dienstverlener betrokkene terug opnemen tot de begeleidings- en bemiddelingsperiode minimaal 6 maanden bedraagt.
- Indien het traject onderbroken wordt wegens een andere legitieme reden, behoudt de werkzoekende bij herinschrijving zijn recht op een verdere uitvoering van de in de trajectovereenkomst opgenomen afspraken voor de resterende begeleidingsduur.

19. Toeleidingsjaar

Periode waarin de vooropgestelde instroom en het gegarandeerd aantal werkzoekenden zullen toeleid worden naar de dienstverlener.

20. Trajectactie

Trajectacties zijn stappen in een traject zoals begeleidingen, opleidingen, stages e.d. die kaderen in de zoektocht naar werk, die ingebed zijn in een traject en die competentieversterking of –verwerving inhouden.

21. Werkzoekende

“Werkzoekende” wordt in dit bestek steeds als “hij” benoemd omwille van grammaticale redenen (“werkzoekende” is mannelijk). Uiteraard bedoelen we met “werkzoekende” (of “hij”) zowel mannen als vrouwen.

DEEL 6 : Bijlagen

Bijlage 1 a: Onderaannemingsovereenkomst (algemeen)

Bijlage 1 b: Onderaannemingsovereenkomst (freelance medewerkers)

Bijlage 2: Rechten en plichten van de werkzoekende

Bijlage 3: Trajectbepaling bij toeleiding naar een partner – inzagerecht MLP

Bijlage 4: Trajectovereenkomst bij begeleiding door partner

Bijlage 5: Controlelijst informatieverplichtingen (verplicht gebruik)

Bijlage 6: Algemene informatie m.b.t. de klachtenprocedure bij VDAB

Bijlage 7: Eindverslag begeleidingstraject.

Belangrijk: de bijlagen 3 en 4 werden toegevoegd ter illustratie, de dienstverlener wordt geacht telkens de overeenkomstige, geactualiseerde documenten te gebruiken die beschikbaar zijn via MLP of via de VDAB internetpagina's <http://partners.vdab.be/>