

Opleiding: Professionele poetstechnieken in Oost-Vlaanderen

<b>Opdrachtgevend bestuur</b>	<b>Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)</b>  Kongostraat 7, 9000 Gent
<b>Voorwerp van de opdracht</b>	De opdracht bestaat uit het organiseren van competentieversterkende finaliteitsacties tot 'Professionele poetstechnieken' in Oost-Vlaanderen voor niet werkende werkzoekenden.
<b>Wijze van gunning</b>	Onderhandelingsprocedure met bekendmaking
<b>Wijze van prijsbepaling</b>	Opdracht tegen globale prijs
<b>Indienen en opening aanvragen</b>	Uiterlijk op 28/04/2014 om 9:30 uur stipt  Uitsluitend elektronisch via e-tendering ( <a href="https://eten.publicprocurement.be">https://eten.publicprocurement.be</a> )
<b>tot deelname</b>	

# Inhoudsopgave

<b>DEEL 1. ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 ALGEMENE CONTRACTVOORWAARDEN .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 OPDRACHTGEVEND BESTUUR – AANBESTEDENDE OVERHEID .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 VOORWERP EN CLASSIFICATIE VAN DE OPDRACHT .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 DUUR VAN DE OPDRACHT/ UITVOERINGSTERMIJNEN .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 PLAATS VAN DE DIENSTVERLENING .....</b>	<b>6</b>
<b>1.6 PRIJS.....</b>	<b>7</b>
1.6.1 PRIJSBEPALING .....	7
1.6.2 VERVANGING (OPTIONEEL) .....	7
1.6.3 PRIJSVASTSTELLING EN PRIJSONDERZOEK.....	8
1.6.4 PRIJSHERZIENING .....	8
<b>1.7 BETALINGEN .....</b>	<b>9</b>
1.7.1 DE BEREKENING VAN DE VERGOEDINGEN.....	9
1.7.2 DE FACTURATIE EN DE BETAALOPDRACHT .....	9
<b>1.8 WIJZE VAN GUNNING VAN DE OPDRACHT .....</b>	<b>10</b>
<b>1E FASE: AANVRAAG TOT DEELNEMING (ATD):.....</b>	<b>11</b>
<b>2E FASE: INDIENEN OFFERTE (OFF): .....</b>	<b>11</b>
1.8.1 VOORWAARDEN TOT DEELNEMING .....	11
1.8.2 GUNNINGSCRITEIA .....	13
<b>CRITERIUM G.1 “PRIJS” .....</b>	<b>14</b>
<b>CRITERIUM G.2 “METHODIEK” .....</b>	<b>15</b>
<b>1.9 OPMAAK VAN DE INSCHRIJVING .....</b>	<b>15</b>
1.9.1 BESCHRIJVEND DEEL VAN DE AANVRAAG TOT DEELNAME .....	15
1.9.2 BIJ DE AANVRAAG TOT DEELNAME TOE TE VOEGEN DOCUMENTEN .....	15
<b>BETREFFENDE DE VOORWAARDEN TOT DEELNEMING .....</b>	<b>15</b>
1.9.3 BESCHRIJVEND DEEL VAN HET INDIENEN VAN EEN OFFERTE.....	16
1.9.4 BIJ DE OFFERTE TE VOEGEN DOCUMENTEN .....	16
<b>BETREFFENDE DE VOORWAARDEN TOT DEELNEMING .....</b>	<b>17</b>
<b>BETREFFENDE DE SPECIFIEKE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT DE UITVOERING VAN DE OPDRACHT .....</b>	<b>17</b>
1.9.5 VORMVEREISTEN VAN DE AANVRAAG TOT DEELNAME.....	18
1.9.6 VORMVEREISTEN VAN DE OFFERTE .....	18
<b>1.10 MOGELIJKHEID TOT VRAAGSTELLING .....</b>	<b>19</b>
<b>1.11 INDIENING VAN DE AANVRAGEN TOT DEELNAME (ART. 51 KB PLAATSING) .....</b>	<b>19</b>
<b>1.12 VERBINTENISTERMIJN.....</b>	<b>20</b>
<b>DEEL 2. TECHNISCHE BEPALINGEN.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 SITUERING VAN DE OPDRACHT .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2 DOELGROEP.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 TOELEIDING EN UITVOERING .....</b>	<b>21</b>

2.3.1	RECRUTERING, SELECTIE EN METING VAN DE STARTCOMPETENTIES .....	21
<b>2.4</b>	<b>UITVOERING VAN DE OPDRACHT .....</b>	<b>22</b>
2.4.1	DE OPLEIDING, AANGEPAST AAN DE DOELGROEP .....	22
2.4.2	HET AANSCHERPEN VAN ATTITUDES .....	23
2.4.3	DE ONDERSTEUNING VAN DE DEELNEMERS EN DE BEGELEIDING TIJDENS EN NA DE OPLEIDING .....	23
2.4.4	DE BEMIDDELING NAAR WERK INCLUSIEF NAZORG BIJ TEWERKSTELLING.....	25
 <b><u>DEEL 3. SPECIFIEKE BEPALINGEN BETREFFENDE DE UITVOERING VAN DE OPDRACHT .....</u></b>		<b><u>27</u></b>
<b>3.1</b>	<b>PERSONEELSINZET .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2</b>	<b>WELZIJN EN VEILIGHEID .....</b>	<b>27</b>
3.2.1	VAN TOEPASSING ZIJNDE WETGEVING.....	27
3.2.2	ONGEVALLEN .....	27
<b>3.3</b>	<b>VROEGTIJDIGE BEËINDIGING VAN DE OPLEIDINGSOVEREENKOMST .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4</b>	<b>REGISTRATIE IN 'MIJN LOOPBAAN VOOR PARTNERS' (MLP) .....</b>	<b>28</b>
3.4.1	VERPLICHTE REGISTRATIES .....	28
3.4.2	RAPPORTERING .....	29
3.4.3	ONDERLIGGENDE REGISTRATIES VAN DE MLP-INVUER .....	29
<b>3.5</b>	<b>TECHNISCH-PEDAGOGISCH DOSSIER (TPD) .....</b>	<b>30</b>
3.5.1	HET TECHNISCH-PEDAGOGISCH DOSSIER (TPD).....	30
3.5.2	HET TECHNISCH PEDAGOGISCH RAPPORT.....	32
 <b><u>DEEL 4. INSCHRIJVINGSFORMULIER AANVRAAG TOT DEELNAME VERPLICHT TE GEBRUIKEN VOOR DE INDIENING VAN EEN OFFERTE.....</u></b>		<b><u>33</u></b>
<b>4.1</b>	<b>VOORAF .....</b>	<b>34</b>
	RICHTLIJNEN:.....	34
	ONDERSTEUNENDE INFORMATIE.....	34
<b>4.2</b>	<b>IDENTITEIT OPDRACHTNEMER.....</b>	<b>35</b>
	<b>DATUM EN HANDTEKENING VAN DE VERTEGENWOORDIGER(S).....</b>	<b>35</b>
<b>4.3</b>	<b>SELECTIECRITERIA .....</b>	<b>36</b>
<b>S.2</b>	<b>TECHNISCHE BEKWAAMHEID: DESKUNDIGHEID EN ERVARING EN DRAAGKRACHT.....</b>	<b>36</b>
<b>1.</b>	<b>LIJST VAN GELIJKAARDIGE GEPRESTEERDE DIENSTEN .....</b>	<b>36</b>
<b>3.</b>	<b>VERPLICHTE BIJLAGEN BIJ DE AANVRAAG TOT DEELNAME.....</b>	<b>39</b>
4.3.1	BIJLAGE 1: ONDERAANNEMINGSVERKLARING(EN) (ZIE VDAB-CONTRACTVOORWAARDEN 3.4.2. ONDERAANNEMING) 39	
4.3.2	BIJLAGE 2: BEWIJSVOERING BEVOEGDHEID ONDERTEKENAARS.....	40
4.3.3	BIJLAGE 3: BESCHRIJVING LOCATIE EN INFRASTRUCTUUR .....	40
 <b><u>DEEL 5. BIJLAGEN BIJ HET BESTEK.....</u></b>		<b><u>41</u></b>
 <b><u>BIJLAGE 1A: ONDERAANNEMINGSOVEREENKOMST (ALGEMEEN) .....</u></b>		<b><u>41</u></b>

<b>BIJLAGE 2: OPLEIDINGSFICHE PROFESSIONELE POETSTECHNIKEN .....</b>	<b>43</b>
<b>BIJLAGE 3: MODEL VAN TECHNISCH PEDAGOGISCH RAPPORT.....</b>	<b>48</b>
<b>BIJLAGE 4: WERKPOSTFICHE .....</b>	<b>51</b>
RISICOANALYSE VAN DE OPLEIDINGSPLAATS/WERKPOST.....	52
RISICOANALYSE VAN DE OPLEIDINGSPLAATS (VERVOLG) .....	54
<b>BIJLAGE 5: KLACHTENPROCEDURE VDAB.....</b>	<b>55</b>
WIE KAN KLACHT INDIENEN? .....	55
INHOUD KLACHT .....	55
KLACHTENPROCEDURE .....	55
KLACHTENPROCEDURE INZAKE GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG. ....	56
<b>BIJLAGE 6: CONTROLELIJST INFORMATIEVERPLICHTINGEN .....</b>	<b>57</b>
<b>BIJLAGE 7: DEFINITIES.....</b>	<b>58</b>
ATTITUDETRAINING.....	58
BEROEPSGERICHTE COMPETENTIEVERSTERKING .....	58
CO-AANNEMING .....	58
OPDRACHTNEMER(S).....	58
GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG .....	58
GUNNINGSPRIJS .....	58
INZAGERECHT .....	58
KANSENGROEP.....	59
KLACHT .....	59
LAAG TAALVAARDIG .....	59
MIJN LOOPBAAN VOOR PARTNERS (MLP).....	59
NAZORG.....	59
NIET-ARBEIDSMARKTGERELATEERDE PROBLEMATIEK .....	59
NORMAAL ECONOMISCH CIRCUIT (NEC).....	59
ONDERAANNEMING .....	59
OPLEIDER/BEGELEIDER/INSTRUCTEUR .....	59
OPLEIDINGSTRAJECT.....	60
UITBESTEDING .....	60
TRANSMISSIE.....	60
UITSTROOMMETING.....	60
VDAB-BEHEERSOVEREENKOMST.....	60
WERKZOEKENDE .....	60

## **DEEL 1. Administratieve bepalingen**

### **1.1 Algemene contractvoorwaarden**

De algemene VDAB-contractvoorwaarden bij uitbestedingen van diensten aan personen zijn van toepassing op deze opdracht. Bij afwijkende voorwaarden in het bestek of onduidelijkheden primeert het bestek op de algemene VDAB-contractvoorwaarden.

### **1.2 Opdrachtgevend bestuur – Aanbestedende overheid**

Deze opdracht wordt uitgeschreven door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid (EVA), ondernemingsnummer 0887.010.362, met maatschappelijke zetel gelegen te 1000 Brussel, Keizerslaan 11, hierna genoemd “de opdrachtgever” of “de VDAB”. De opdracht wordt geformuleerd vanuit de regieopdracht van de VDAB.

Hoofd van het EVA: de Heer Fons Leroy, gedelegeerd bestuurder: Bij delegatie Freddy Van Malderen.

De dienst die instaat voor de opvolging van onderhavige opdracht is:

VDAB –Regie Oost-Vlaanderen, Virginie Lovelinggebouw, Koningin Maria Hendrikaplein 70, 9000 Gent.

### **1.3 Voorwerp en classificatie van de opdracht**

In het kader van een kwaliteitsvolle en efficiënte dienstverlening ten aanzien van werkzoekenden wordt met middelen van de Vlaamse overheid, en al dan niet met Europese middelen, een opdracht uitgeschreven voor het aanbieden van een competentieversterkende finaliteitsactie tot ‘Professionele schoonmaker’ aan min 8 en max 12 niet werkende werkzoekenden.

De onderhavige opdracht betreft een opdracht voor diensten in de zin van artikel 3, 4° van de Wet overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten van 15 juni 2006 (hierna: ‘de wet overheidsopdrachten’).

De opdracht wordt gegund als raamovereenkomst met één opdrachtnemer d.m.v. een onderhandelingsprocedure met bekendmaking onder besteknummer 2013/90018. De opdracht bestaat uit:

- het aanleren van beroepstechnische competenties via opleiding en stages;
- het aanleren van attitudes en persoonlijke vaardigheden, zowel generieke als beroepsgerichte;
- begeleiding en ondersteuning tijdens de opleiding en tot minstens 3 maanden na de opleiding;
- bemiddeling naar duurzaam werk, inclusief sollicitatiebegeleiding en nazorg bij tewerkstelling;
- taalcoaching tijdens de opleiding voor laag taalvaardige deelnemers;
- bijkomende opdrachten en voorwaarden die worden vermeld in de betreffende opleidingsfiche (zie bijlage 2 bij het bestek).

Voor een precieze omschrijving van de opdracht wordt verwezen naar deel 2, ‘Technische bepalingen’.

De te verlenen diensten vallen onder categorie B 24, van bijlage 2 van de wet overheidsopdrachten – CPV-code <80500000-9.

## **1.4 Duur van de opdracht/ uitvoeringstermijnen**

De raamovereenkomst start op 5 juli 2014 en loopt definitief af op 30 juni 2018.

De VDAB streeft er naar om de eerste opleiding te laten aanvangen in juli 2014.

De richtduurtijd van de opleiding 'Professionele poetstechnieken' is 224 uren opleiding + 2 à 3 weken stage.

De opdrachtnemer is tot 3 maanden na het beëindigen van de opleiding verantwoordelijk voor het aanbieden van begeleiding naar tewerkstelling.

De gunning van de volgende deelopdrachten binnen de raamovereenkomst is afhankelijk van de noden op de arbeidsmarkt en mits een goede evaluatie van de eerste opdracht.

De laatste opleidingen zullen starten uiterlijk op 30 juni 2018.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige uitvoering van alle gestarte opleidingen, conform de opdrachtomschrijving in punt 2.3.

De oplevering zal gebeuren ten laatste 31 december 2018. Daarna worden geen facturen meer aanvaard.

## **1.5 Plaats van de dienstverlening**

De opleidingslocatie is gelegen in regio Gent.

De locatie moet centraal gelegen zijn en vlot bereikbaar met openbaar vervoer of via eventueel alternatieve vervoersmogelijkheden door de dienstverlener voorzien en bekostigd.

De verplaatsingstijd van woonplaats tot opleidingsplaats moet redelijk zijn. De locaties moeten vrij toegankelijk zijn, zonder fysische of culturele drempels voor de beoogde deelnemers.

De VDAB kan van de begrenzing van de opgegeven locaties afwijken mits aanvaarding van een gemotiveerd en onderbouwd voorstel dat door de dienstverlener werd ingediend.

## 1.6 Prijs

### 1.6.1 Prijsbepaling

De opdracht wordt uitgevoerd tegen:

1. Een vergoeding per deelnemer per uitgevoerde opleidingsactie (hierna **“inspanningsvergoeding”** genoemd).

In zijn offerteformulier vermeldt de inschrijver het bedrag van de gevraagde inspanningsvergoeding per deelnemer per gestarte opleidingsactie en het totaalbedrag voor het objectief per opleiding.

en

2. De vaste vergoeding per deelnemer bij het behalen van het vooropgestelde resultaat, zijnde uitstroom naar werk bedraagt 800 euro (hierna **“resultaatsvergoeding”** genoemd).

De opgegeven inspannings-, aangevuld met de vaste resultaatsvergoeding, dient alle kosten, die inherent zijn aan de uitvoering van deze opdracht te dekken, o.a. de administratie en het secretariaat, voorbereidingen, de opleiding, cursusmateriaal, de begeleiding, bemiddeling en nazorg van de deelnemers, vervoersonkosten van de lesgevers, ....

De inspanningsvergoeding wordt betaald voor de deelnemers die minstens 20% van de duurtijd van de opleiding behalen. Voor de deelnemer die 20% van de duurtijd behaalt maar daarna vroegtijdig stopt en een positief resultaat volgt bij de uitstroombetaling, zal het saldo van de inspanningsvergoeding uitbetaald worden, alsook de resultaatsvergoeding.

De opgegeven inspannings- en resultaatsvergoeding bevatten alle kosten voor de uitvoering van deze opleiding en het opgelegde programma, met uitzondering van de eventuele taalcoaching.

Voor laag taalvaardige deelnemers wordt een mogelijkheid voorzien om taalcoaching aan te bieden. Per taalcoaching aan een deelnemer waarvoor minstens een eerste schijf inspanningsvergoeding werd betaald op basis van gepresteerde uren, betaalt de VDAB een:

- vaste vergoeding van € 650 per deelnemer waarvoor taalcoaching werd gestart.

en

- een vaste vergoeding van € 650 per deelnemer die taalcoaching genoot en waarvoor een positieve uitstroom wordt gemeten en voor zover de opleiding van deze deelnemer niet vroegtijdig werd stopgezet.

De vergoedingen voor de taalcoaching bevatten alle kosten voor de uitvoering van de taalcoaching.

### 1.6.2 Vervanging (optioneel)

Op vraag van de opdrachtnemer kan een deelnemer, die binnen de eerste 2 weken na start van de opleiding vroegtijdig stopt, vervangen worden op voorwaarde dat er reservekandidaten zijn.

De betaalde inspanningsvergoeding voor die deelnemer worden dan teruggevorderd door de VDAB. De opleidingsplaats wordt opnieuw beschikbaar gesteld voor een nieuwe deelnemer die de opleiding aanvat ten laatste 2 weken na de start van de opleiding.

### **1.6.3 Prijsvaststelling en prijsonderzoek**

#### **1.6.3.1 Prijsverduidelijking**

De inspanningsvergoeding van de inschrijvers wordt onderling vergeleken (gunningscriterium G.1).

Op eenvoudig verzoek van de VDAB moet de inschrijver alle inlichtingen verstrekken met betrekking tot de totstandkoming van deze vergoeding. Dit verzoek betreft steeds een vraag tot verduidelijking van de prijsamenstelling zoals bedoeld in artikel 21 §1 van het KB Plaatsing.

#### **1.6.3.2 Prijsonderzoek bij kennelijk abnormale prijzen**

Op grond van artikel 21 §3 van het KB Plaatsing zal de VDAB bij een vermoeden of vaststelling van kennelijk abnormale prijzen in verhouding tot de uit te voeren prestaties in het kader van de selectie- en gunningsprocedure een onderzoek voeren naar de regelmatigheid van de prijzen. De VDAB verzoekt hiertoe per aangetekende brief de nodige schriftelijke verantwoording over de samenstelling van de prijs te verstrekken binnen een termijn van twaalf kalenderdagen, tenzij de uitnodiging een langere termijn bepaalt. De inschrijver is 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 inschrijver in het raam van het prijsonderzoek heeft verstrekt. De VDAB kan dit onderzoek zelf uitvoeren of laten uitvoeren door een derde.

In het gunningsverslag zal de VDAB de aanleiding voor het prijsonderzoek motiveren, alsook de daaruit voortvloeiende beslissing.

### **1.6.4 Prijsherziening**

Jaarlijks kan de VDAB, op grond van artikel 20 van het KB Plaatsing, het bedrag van de gegunde inspanningsvergoeding en de resultaatsvergoeding aanpassen volgens de volgende formule:

$\text{Nieuw bedrag} = \text{bedrag} * \text{nieuwe index} / \text{basisindex geldig bij de gunning van de opdracht}$
---

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 augustus 2014. De nieuwe index is in dat geval deze van de maand voorafgaand aan de nieuwe bestelling.

De nieuwe bedragen, na prijsherziening, zijn enkel van toepassing op de nieuw gestarte opleidingen van het nieuwe gunningsjaar en de daarop volgende jaren tot de volgende aanpassing.

Andere prijsherzieningen zijn niet mogelijk.



## **1.7 Betalingen**

Alle in dit bestek vermelde bedragen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

### **1.7.1 De berekening van de vergoedingen**

Elke berekening van verschuldigde bedragen gebeurt op basis van de registraties in Mijn Loopbaan voor Partners (MLP). Bijgevolg kan de opdrachtnemer geen vergoeding eisen voor de acties waarbij de vereiste en dus essentiële registraties in MLP ontbreken of foutief zijn.

- De inspanningsvergoeding wordt uitbetaald per gestarte deelnemer op basis van MLP-registratie. Deze vergoeding wordt betaald nadat de deelnemer 20% van de duurtijd van de opleiding behaald heeft.
- De resultaatsvergoeding wordt uitbetaald voor elke positieve uitstroommeting. Het resultaat van de opleidingsactie, zijnde al dan niet uitgestroomd naar werk, wordt op het einde van de 3de maand na afsluiting van de opleiding gemeten. Er is sprake van een positieve uitstroom wanneer de deelnemer op het moment van de meting als werkend geregistreerd staat in Mijn loopbaan voor Partners (MLP).

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.

### **1.7.2 De facturatie en de betaalopdracht**

De verschuldigde inspannings- en resultaatsvergoedingen worden maandelijks uitbetaald.

Voor de verschuldigde bedragen bezorgt de VDAB maandelijks een gedetailleerde schuldbevestigingsstaat aan de opdrachtnemer. Deze staat bevat een gedetailleerd overzicht van registraties en resultaatmetingen, met vermelding van alle verschuldigde bedragen voor de maand waarop de schuldbevestiging van toepassing is.

De opdrachtnemer 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 opdrachtnemer en kunnen niet leiden tot een bijkomende kost voor de VDAB.

Binnen de 14 dagen na ontvangst van de maandelijksse rapportering en schuldbevestigingsstaat verwacht de VDAB de factuur. De opdrachtnemer verklaart zich akkoord met de schuldbevestigingsstaten door de factuur over te maken, zoals opgegeven in de VDAB-contractvoorwaarden. Hij voegt hierbij het door de VDAB goedgekeurd overzicht van de prestaties.

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

De VDAB gaat, na vergelijking en overeenstemming van de factuur met de overeenkomstige schuldbevestigingsstaat, binnen de 30 kalenderdagen na factuurdatum over tot betaling per overschrijving op het rekeningnummer van de opdrachtnemer.

Op elke factuur moet minstens vermeld staan:

- Naam en adres en het ondernemingsnummer van de opdrachtnemer
- Factuurdatum
- Uniek factuurnummer
- Het bankrekeningnummer waarop dient gestort te worden (voor buitenlandse facturen ook BIC en IBAN)
- Bedrag (netto, bruto en BTW)
- Valuta
- Betaaltermijn
- Betaalmededeling: 'Opleiding XX'
- Prestatieperiode
- Gepresteerde eenheden/aantallen en eenheidsprijzen (conform het inkooporder)
- Inkoopordernummer
- Financieringsnummer
- VDAB contactpersoon: Eric De Lie

**VDAB wenst bij voorkeur zijn facturen elektronisch (PDF via mail) te ontvangen.** Het specifieke emailadres daartoe is: [CLAVDAB@vdab.be](mailto: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 opdrachtnemer.

De inschrijver wordt attent gemaakt op het feit dat geen voorschotten worden betaald.

Er mag alleen gefactureerd worden conform de afgesproken eenheden en prijzen.

## **1.8 Wijze van gunning van de opdracht**

De gunning van deze raamovereenkomst gebeurt via een onderhandelingsprocedure met bekendmaking op basis van artikel 26,§ 2,4° van de wet overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten van werken, leveringen en diensten van 15 juni 2006.

Het volgen van de onderhandelingsprocedure met bekendmaking houdt geen verplichting in tot het toewijzen van de opdracht. De VDAB behoudt aldus het recht om de volledige niet of slechts gedeeltelijk toe te wijzen.

### **1e fase: Aanvraag tot deelneming (ATD):**

Een aanvraag tot deelneming dient verplicht te gebeuren aan de hand van het inschrijvingsformulier\_ATD.

De aanvragen tot deelname worden onderzocht op het vlak van de formele en materiële regelmatigheid. Onverminderd de mogelijkheid voor de VDAB om aanvullende gegevens op te vragen, kan een onvolledige aanvraag tot deelneming of een inschrijving die niet aan de formeel gestelde eisen voldoet, worden geweerd.

De VDAB zal nagaan welke aanvragen tot deelname voldoen aan de selectiecriteria (zie bestek punt 1.8.1.1) en administratieve vereisten (zie bestek punt 1.8.1.2). De aanvragen tot deelname die niet voldoen aan deze criteria worden geweerd.

De VDAB zal een rangschikking maken van de kandidaten die voldoen aan de selectiecriteria en administratieve vereisten en verder gaan met de 4 best gerangschikte kandidaten. Deze kandidaten worden uitgenodigd om een offerte in te dienen.

### **2e fase: indienen offerte (OFF):**

Het offerteformulier zal enkel aan de geselecteerde kandidaten worden bezorgd. Om de mededinging in de procedure te waarborgen is het niet toegelaten dat geselecteerde kandidaten samen een offerte indienen.

Het indienen van een offerte dient verplicht te gebeuren aan de hand van het offerteformulier.

De offertes zullen onderzocht worden op het vlak van de formele en materiële regelmatigheid.

Onverminderd de mogelijkheid voor de VDAB om aanvullende gegevens op te vragen, kan een onvolledige offerte of een offerte die niet aan de formeel gestelde eisen voldoet, worden geweerd.

De formeel en materieel regelmatige offertes zullen op inhoudelijk vlak worden beoordeeld op basis van de gunningscriteria vermeld in het bestek (punt 1.8.2). Op basis van de beoordeling zal een shortlist worden samengesteld van de inschrijvers waarmee onderhandelingen zullen worden gevoerd. Op basis van de besprekingen tijdens de onderhandelingen dienen de inschrijvers een 'Best and final offer' (BAFO) in. Deze BAFO's worden opnieuw getoetst aan de gunningscriteria, waarna de rangschikking wordt gemaakt door de punten voor de criteria G.1 "Prijs" en G.2 "Methodiek" samen te tellen.

Het staat de VDAB vrij om desgewenst met slechts één, met enkele of met alle inschrijvers te onderhandelen. De VDAB kan zichzelf ook de mogelijkheid tot onderhandelen voorbehouden en na het ontvangen en beoordelen van de gunningscriteria besluiten om niet verder te onderhandelen en de opdracht onmiddellijk te gunnen. Het toewijzen van de opdracht gebeurt afzonderlijk, op basis van de economisch meest voordelige offerte.

#### **1.8.1 Voorwaarden tot deelneming**

Indien beroep gedaan wordt op co-aanneming, dienen de co-aannemers elk afzonderlijk te voldoen aan de voorwaarden tot deelneming.

De inschrijver draagt eveneens de verantwoordelijkheid dat ook zijn eventuele onderaannemers aan onderstaande voorwaarden tot deelneming voldoen (zie VDAB-contractvoorwaarden, 3.4.2. Onderaanneming).

### **1.8.1.1            *Selectiecriteria***

#### **S.1. Zich niet in een uitsluitingspositie bevinden**

Door in te schrijven op deze opdracht legt de inschrijver een verklaring op erewoord af dat hij zich niet in een toestand van uitsluiting bevindt, zoals bedoeld in artikel 61, 62 en 63 van het KB Plaatsing.

De VDAB zal de juistheid van deze impliciete verklaring op erewoord onderzoeken in hoofde van de inschrijver wiens offerte het beste gerangschikt is alvorens de gunningsbeslissing te nemen. In dit geval zal ze de betrokken inschrijver via de snelste middelen en binnen de door haar bepaalde termijn verzoeken om de inlichtingen of documenten te verstrekken die het mogelijk maken de persoonlijke situatie van de inschrijver te controleren.

Voor de Belgische inschrijver vraagt de aanbestedende overheid het RSZ-attest, de jaarrekeningen en het attest van niet-faling via elektronische weg op conform art. 60, § 1. De overige documenten worden opgevraagd bij de inschrijver.

De buitenlandse inschrijver, alsook de Belgische inschrijver die personeel tewerkstelt dat onderworpen is aan de sociale zekerheidswetgeving van een andere lidstaat van de Europese Unie, voegt bij zijn offerte een attest of een verklaring volgens de bepalingen van art. 62, §2.

#### **S.2. Technische bekwaamheid: deskundigheid en ervaring**

##### **1. Lijst van gelijkaardige gepresteerde diensten**

De inschrijver bewijst zijn deskundigheid en ervaring aan de hand van maximum 3 referenties van gelijkaardige opdrachten (qua aard en grootte) in eigen beheer of in opdracht van de overheid of privaatrechtelijke entiteiten die werden uitgevoerd in de laatste drie jaar.

Bij inschrijving worden de ingediende referentieopdrachten beoordeeld in functie van de uit te voeren opdracht (qua aard, grootte). De inschrijver moet aan de hand van de referentieopdracht kunnen aantonen dat hij voldoende ervaring en deskundigheid heeft opgebouwd en voldoende draagkracht heeft om de opdracht uit te voeren waarvoor hij inschrijft.

De beschrijving van de referentieopdrachten worden in het inschrijvingsformulier\_ATD opgegeven.

#### **S.3. Beschikbare locatie en infrastructuur**

De inschrijver toont in zijn aanvraag tot deelname als bijlage 3 aan dat hij beschikt over de nodige locatie en infrastructuur om deze opleiding te kunnen aanbieden aan 8 à 12 deelnemers. Hierbij vermeldt de inschrijver het adres van de locatie + een beschrijving van de bereikbaarheid en toegankelijkheid, van het leslokaal en van de aanwezige infrastructuur die nodig is om deze opdracht te kunnen uitvoeren.

De opleidingslocatie is gelegen in regio Gent.

De locatie moet centraal gelegen zijn en vlot bereikbaar met openbaar vervoer of via eventueel alternatieve vervoersmogelijkheden door de dienstverlener voorzien en bekostigd.

De verplaatsingstijd van woonplaats tot opleidingsplaats moet redelijk zijn. De locaties moeten vrij toegankelijk zijn, zonder fysieke of culturele drempels voor de beoogde deelnemers.

Bij inschrijving wordt de locatie beoordeeld in functie van de uit te voeren opdracht.

### **1.8.1.2 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 inschrijver 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. Ze worden gelijkgesteld met organisaties die MKAB hebben.

De opdrachtnemer 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 van het MKAB naleven.

A.2. Beschikken over een mandaat kosteloze competentieontwikkeling (MKCO).

Indien de inschrijver nog niet beschikt over een MKCO, voegt hij bij zijn offerte een verklaring waaruit blijkt dat de aanvraag tot het bekomen van dit mandaat is ingediend.

De opdrachtnemer moet op het moment van de gunning en voor de duur van de opdracht beschikken over het MKCO.

## **1.8.2 Gunningscriteria**

De formeel en materieel regelmatige offertes zullen op inhoudelijk vlak worden onderzocht op basis van de hiernavolgende criteria.

### **1.8.2.1 Gunningscriteria en hun gewicht**

De volgende gunningscriteria zullen volgens bijgevoegde schaal worden gehanteerd:

	Criterium	Weging
G.1	<b>Prijs (bedrag van de vergoeding per gestarte deelnemer)</b>	<b>40</b>
G.2	<b>Methodiek</b>	<b>60</b>

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

	Criterion	Weging
G.2.1.	<b>De manier waarop men de opleiding, aangepast aan de doelgroep, aanreikt, consolideert en evalueert.</b>	<b>20</b>
G.2.2.	<b>Het aanscherpen van attitudes</b>	<b>10</b>
G.2.3.	<b>De ondersteuning van de deelnemers (randvoorwaarden) en de begeleiding tijdens en na de opleiding (retentiebeleid en maatwerk), inclusief taalcoaching voor laag taalvaardigen.</b>	<b>15</b>
G.2.4	<b>De bemiddeling naar werk, inclusief sollicitatiebegeleiding en nazorg bij tewerkstelling.</b>	<b>15</b>

### **1.8.2.2 Beoordeling van de gunningscriteria**

De punten per subcriterium van de gunningscriteria worden toegekend op basis van de vermeldingen in de offerte met betrekking tot de inhoud, aantoonbaarheid en relevantie ten opzichte van de doelstelling van het project en de onderlinge vergelijking van de beschrijvingen van de verschillende inschrijvers.

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

De rangschikking wordt opgemaakt door de punten voor het criterium G.1 “Prijs” en G.2 “Methodiek” samen te tellen.

#### **Criterion G.1 “Prijs”**

Voor de toekenning van de punten voor het criterium G.1 “Prijs” worden de offerteprijzen van de inschrijvers onderling vergeleken, inclusief BTW.

De VDAB zal bij de beoordeling van de prijs enkel de inspanningsvergoeding vergelijken.

De prijspunten worden toegekend op basis van twee 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 volgende formule:  
 $10 \times L / A$
- Ten opzichte van de gemiddelde offerteprijs:
  - De laagste offerteprijs krijgt 10 punten en
  - (de gemiddelde prijs + het verschil tussen de laagste 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  $(S \times 4) / 2$ .

## **Criterium G.2 “Methodiek”**

Voor het criterium G.2 “Methodiek” wordt het totaal aantal behaalde punten verhoudingsgewijs herberekend ten opzichte van het maximum van 60 punten.

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

- Aan de inschrijver met de beste totaalscore voor het puntentotaal voor het criterium G.2 “Methodiek” wordt het maximum van 60 punten toegekend.
- De inschrijver met de laagste totaalscore behoudt zijn totaalpunten voor dit criterium.
- De scores van de tussenliggende inschrijvers worden verhoudingsgewijs omgezet.

De subcriteria worden beoordeeld op basis van de elementen die de inschrijver aanreikt als antwoord op de vragen in het offerteformulier. 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).

Inschrijvers die minder dan 60% behalen op het criterium G.2. “Methodiek” worden niet weerhouden.

Indien een inschrijver een vraag niet heeft beantwoord of nihil scoort kan de offerte worden geweerd.

## **1.9 Opmaak van de inschrijving**

### **1.9.1 Beschrijvend deel van de aanvraag tot deelname**

De volledige identificatie van de kandidaat en de beschrijving van de voorwaarden tot deelneming dient te gebeuren aan de hand van het inschrijvingsformulier\_ATD dat werd opgenomen in het bestek, aangevuld met de verplichte bijlagen. Op basis van het inschrijvingsformulier\_ATD zal een selectie gemaakt worden (=fase 1).

### **1.9.2 Bij de aanvraag tot deelname toe te voegen documenten**

De beoordeling van de aanvragen tot deelname gebeurt op basis van de informatie die in het inschrijvingsformulier\_ATD is beschreven, aangevuld met onderstaande verplichte bijlagen.

Andere bijlagen worden niet in rekening gebracht bij de beoordeling van de aanvragen tot deelname.

#### **Betreffende de voorwaarden tot deelneming**

**Bijlage 1.** Een ingevulde onderaannemingsverklaring in geval dat de inschrijver reeds bij de aanvraag tot deelname aangeeft beroep te zullen doen op onderaannemers voor de uitvoering van de opdracht (zie bijlage 1 a en b van het bestek). Voor onderaannemers die ingezet worden om te kunnen voldoen aan de gestelde criteria kan alleen bijlage 1a gebruikt worden. Een overzicht van deze onderaannemers wordt verwerkt in bijlage 1 van de aanvraag tot deelname (zie ook VDAB-contractvoorwaarden punt 3.4.2. Onderaanneming).

**Bijlage 2:** De statuten of een ander document waaruit blijkt dat de ondertekenaars van de offerte en de verplichte bijlagen bevoegd zijn om zich contractueel te verbinden voor deze opdracht in naam van de organisatie die zij vertegenwoordigen.

Om de bevoegdheid van de ondertekenaars aan te tonen voegt de inschrijver (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 volmacht aanvaardt de VDAB een ingescand ondertekend en gedateerd document waarvan het origineel beschikbaar wordt gehouden en op elk ogenblik kan opgevraagd worden door de VDAB.

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.

**Bijlage 3:** Beschrijving van de opleidingslocatie en infrastructuur zoals beschreven onder S.3. Beschikbare locatie en infrastructuur

### **1.9.3 Beschrijvend deel van het indienen van een offerte**

De geselecteerde kandidaten zullen uitgenodigd worden om een offerte in te dienen. Dit dient te gebeuren door middel van beschrijving van de gunningscriteria aan de hand van het offerteformulier dat na de selectiefase aan de geselecteerde kandidaten zal verzonden worden. De VDAB streeft ernaar de selectiefase uiterlijk 7 mei te kunnen afronden.

Op basis van het offerteformulier, eventueel aangevuld met een BAFO zal de opdracht gegund worden (= fase 2). De VDAB kan een offerte onregelmatig verklaren indien het offerteformulier niet behoorlijk is ingevuld en ondertekend of indien één van de verplichte bijlagen ontbreekt.

De beschreven informatie m.b.t de selectiecriteria (fase 1) wordt niet automatisch meegenomen voor de beoordeling van de gunningscriteria (fase 2). Indien de inschrijver deze informatie hiervoor toch wil meenemen dient hij dit opnieuw op te nemen in de beschrijving van het betreffende gunningscriterium (fase 2).

De VDAB heeft een opleidingsfiche toegevoegd aan het bestek met een beschrijving van de te verwerven beroepstechnische competenties en de persoonlijke en interpersoonlijke competenties en vaardigheden (zie bijlage 2 van het bestek). Deze fiches dienen als verplichte basis voor de beschrijving van de aangeboden opleiding, de opleidingsmethodieken en voor de uitwerking van de cursussen en het didactisch materiaal.

### **1.9.4 Bij de offerte te voegen documenten**

De beoordeling van de offerte gebeurt op basis van de informatie die in het offerteformulier is beschreven, aangevuld met onderstaande verplichte bijlagen.



Andere bijlagen worden niet in rekening gebracht bij de beoordeling van de offerte. Alle informatie die inschrijver nodig acht om zijn inschrijving te verduidelijken, dient verwerkt te worden in het beschrijvend deel van het offerteformulier op de daartoe aangewezen plaats.

### **Betreffende de voorwaarden tot deelneming**

**Bijlage 1.** Een ingevulde onderaannemingsverklaring in geval dat de inschrijver 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 bijlage 1 van het offerteformulier (zie ook VDAB-contractvoorwaarden punt 3.4.2. Onderaanneming). *Indien deze verklaring reeds bezorgd is bij het indienen van de aanvraag tot deelname hoeft deze verklaring niet meer toegevoegd te worden aan het offerteformulier.*

**Bijlage 2:** De statuten of een ander document waaruit blijkt dat de ondertekenaars van de offerte en de verplichte bijlagen bevoegd zijn om zich contractueel te verbinden voor deze opdracht in naam van de organisatie die zij vertegenwoordigen. *Dit dient enkel bezorgd te worden indien de ondertekenaar van de offerte niet dezelfde persoon is als de ondertekenaar van de aanvraag tot deelname.*

Om de bevoegdheid van de ondertekenaars aan te tonen voegt de inschrijver (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 volmacht aanvaardt de VDAB een ingescand ondertekend en gedateerd document waarvan het origineel beschikbaar wordt gehouden en op elk ogenblik kan opgevraagd worden door de VDAB.

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 specifieke bepalingen met betrekking tot de uitvoering van de opdracht**

**Bijlage 3:** De ingevulde werkpostfiche voor de opleiding waarvoor de inschrijver een offerte indient (zie bijlage 4 bij het bestek)

**Bijlage 4:** Een gedetailleerde prijsverantwoording

**Bijlage 5:** Curriculum vitae van de lesgever(s) en de back-up lesgever

### **1.9.5 Vormvereisten van de aanvraag tot deelname**

De beoordeling van de aanvraag tot deelneming gebeurt enkel op basis van de informatie die in het inschrijvingsformulier\_ATD is beschreven. Alle informatie die de opdrachtnemer nodig acht om zijn inschrijving te verduidelijken, dient verwerkt in het beschrijvend deel van het inschrijvingsformulier\_ATD op de daartoe aangewezen plaats.

Het inschrijvingsformulier alsook de eventuele bijlagen dienen in het Nederlands opgemaakt te worden. Van documenten die enkel in een andere taal beschikbaar zijn, kan de VDAB een beëdigde vertaling eisen.

Gelieve nauwgezet de gevraagde naamgeving te gebruiken, zoals hieronder vermeld:

- 2014\_90018\_naam\_penhouder\_inschrijvingsformulier\_ATD
- 2014\_90018\_naam\_penhouder\_bijlage1\_onderaannemingsovereenkomst\_naam onderaannemer
- 2014\_90018\_naam\_penhouder\_bijlage2\_machtiging\_ondertekenaars\_naam co- of onderaannemer
- 2014\_90018\_naam\_penhouder\_bijlage3\_beschrijving opleidingslocatie

De voorgestelde nummering van de aanvraag tot deelname dient gevolgd te worden. Er wordt een inhoudsopgave in opgenomen en een duidelijke en doorlopende paginanummering die alle documenten van de aanvraag tot deelname en bijlagen beslaat. Onderaan elke bladzijde wordt centraal de naam van de inschrijver en het besteknummer vermeld en rechts de paginanummering ten opzichte van het totaal aantal pagina's (vb. 1/36).

### **1.9.6 Vormvereisten van de offerte**

De offerte wordt enkel ingediend door gebruik van het officiële offerteformulier, dat na afronding van de eerste fase zal bezorgd worden aan de 4 best gerangschikte kandidaten.

Het offerteformulier alsook de eventuele bijlagen dienen in het Nederlands opgemaakt te worden. Van documenten die enkel in een andere taal beschikbaar zijn, kan de VDAB een beëdigde vertaling eisen.

Daarnaast dienen het offerteformulier en de verplichte bijlagen elektronisch ingediend te worden via e-tendering in afzonderlijke files in PDF-formaat.

Gelieve nauwgezet de gevraagde naamgeving te gebruiken, zoals hieronder vermeld:

- 2014\_90018\_naam\_penhouder\_inschrijvingsformulier\_OFF
- 2014\_90018\_naam\_penhouder\_bijlage1\_onderaannemingsovereenkomst\_naam onderaannemer
- 2014\_90018\_naam\_penhouder\_bijlage2\_machtiging\_ondertekenaars\_naam co- of onderaannemer
- 2014\_90018\_naam\_penhouder\_bijlage3\_werkpostfiche
- 2014\_90018\_naam\_penhouder\_bijlage4\_gedetailleerde prijsverantwoording
- 2014\_90018\_naam\_penhouder\_bijlage5\_cv's\_medewerkers

De voorgestelde nummering van het offerteformulier dient gevolgd te worden. 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 centraal de naam van de inschrijver en

het besteknummer vermeld en rechts de paginanummering ten opzichte van het totaal aantal pagina's (vb. 1/36).

Het voorstellen van afzonderlijke offertes met vrije varianten is verboden.

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 inschrijver.

## **1.10 Mogelijkheid tot vraagstelling**

De inschrijver heeft de mogelijkheid om bijkomende vragen te stellen over deze opdracht. 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 te worden via het e-mailadres [sandy.debuck@vdab.be](mailto:sandy.debuck@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 10 dagen voor de opening van de offertes toekomen. Vragen die later toekomen, worden mogelijks niet meer beantwoord. De VDAB tracht deze vragen steeds binnen de week te beantwoorden.

De VDAB beslist vrij om al dan niet te antwoorden op de overgemaakte vragen. Indien VDAB dit wenselijk of nodig acht, kan aan de betrokken inschrijver 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.

## **1.11 Indiening van de aanvragen tot deelname (art. 51 KB Plaatsing)**

De uiterste indieningsdatum en de elektronische opening van de aanvragen tot deelname is voorzien op 28/04/2014 om 9:30 uur stipt.

De aanvraag tot deelname kan enkel elektronisch worden ingediend, via de e-tendering internetsite <https://eten.publicprocurement.be/>.

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

Na afronding van de eerste fase wordt het offerteformulier via e-notification bezorgd aan de 4 best gerangschikte kandidaten. De offertes dienen eveneens verplicht ingediend te worden via e-tendering.

De inschrijver wordt er op gewezen dat zijn aanvraag tot deelname en offerte, ingediend via e-tendering, elektronisch ondertekend moet worden met een gekwalificeerde elektronische handtekening.
---

Deze elektronische handtekening moet uitgaan van een bevoegd persoon. De inschrijver voegt tevens de nodige documenten toe waaruit de bevoegdheid om de onderneming te binden blijkt (uittreksels van de statuten, volmacht,...).

Een gescande handtekening is onvoldoende (behalve voor de onderaannemer op de onderaannemingsverklaring).

Meer informatie kan worden bekomen op de website <http://www.publicprocurement.be> of via de e-procurement helpdesk op het nummer +32 (0)2 790 52 00.

## **1.12            Verbintenistermijn**

De inschrijvers blijven verbonden door hun inschrijving gedurende een termijn van 90 kalenderdagen, te rekenen vanaf de uiterste datum van ontvangst van de offertes.

## **DEEL 2. Technische bepalingen**

### **2.1 Situering van de opdracht**

Op basis van de gegevens van de regionale arbeidsmarkt in Vlaanderen en op basis van de wachtlijsten van werkzoekenden die zich wensen in te schrijven voor een VDAB-opleiding PST is vastgesteld dat er een bijkomend aanbod wenselijk is voor deze finaliteitsopleiding.

### **2.2 Doelgroep**

Per opleidingssessie een groep van minimum 8 en maximum 12 deelnemers samengesteld. De opleidingen richten zich uitsluitend naar niet werkende werkzoekenden, mogelijks ook behorende tot de kansengroepen: 'personen met een migratie-achtergrond, kortgeschoolden en ouderen'.

Een opleidingssessie kan enkel starten wanneer het minimum aantal deelnemers is behaald.

De opleiding staat open voor elke werkzoekende die interesse heeft in het beroep en bereid is om na de opleiding in het aangeleerde beroep aan het werk te gaan. Dit wordt nagegaan in een motivatiegesprek.

### **2.3 Toeleiding en uitvoering**

#### **2.3.1 Recruitering, selectie en meting van de startcompetenties**

##### **2.3.1.1 *Recruitering en selectie van deelnemers voor de opleiding***

De VDAB is verantwoordelijk voor de rekrutering en toeleiding van de kandidaten.

Tijdens de selectie bespreekt de VDAB met de deelnemer de instapvoorwaarden, de motivatie van de deelnemer en eventueel te remediëren belemmerende randvoorwaarden.

De VDAB verduidelijkt daarbij ook de duur en de inhoud van het opleidingstraject, de verwachtingen naar de deelnemers, de ondersteuning die wordt geboden, de tewerkstellingsmogelijkheden, de arbeidsvoorwaarden en de werkomstandigheden binnen het aangeleerde beroep.

Voor de niet weerhouden kandidaten bezorgt de VDAB aan de kandidaat een motivatie van deze beslissing. Op vraag van de trajectbegeleider licht de VDAB deze beslissing en motivering toe.

Voor de opleiding PST is er een Medisch onderzoek vereist is om de opleiding te kunnen aanvatten. Het medisch onderzoek wordt door de VDAB tijdens de eerste 2 weken van de opleiding voorzien.

##### **2.3.1.2 *Meting van de startcompetenties, -vaardigheden en -attitudes***

In de opleidingsfiche worden de minimaal aan te leren competenties en vaardigheden weergegeven. Aan de hand van deze beschrijving inventariseert de opdrachtnemer voor elke deelnemer de reeds aanwezige startcompetenties, -vaardigheden en -attitudes. Op basis van deze inventaris wordt het geïndividualiseerde opleidingsplan uitgewerkt.

De neerslag van deze bevindingen worden besproken met de deelnemer en neergeschreven in het Technisch Pedagogisch Dossier (TPD) (zie 3.5. Technisch Pedagogisch Dossier en Rapport). Een model van een TPR is als bijlage 3 bij het bestek gevoegd.

### **2.3.1.3            *Bepalen van de nood aan taalcoaching***

De dienstverlener dient taalcoaching aan te bieden aan laag taalvaardige deelnemers voor wie:

- voor aanvang van de opleiding de kennis van de Nederlandse taal in MLP maximaal “in beperkte mate” staat geregistreerd en
- de taalvaardigheid ontoereikend is voor het beoogde beroep op basis van een door de VDAB gevalideerde screening.

De VDAB stelt de nood aan taalcoaching vast door middel van een screening.

## **2.4                    *Uitvoering van de opdracht***

### **2.4.1                *De opleiding, aangepast aan de doelgroep***

#### **2.4.1.1            *Het aanreiken van de competenties en vaardigheden***

Het opleidingsprogramma bevat een aanbod om minstens de competenties en vaardigheden, vermeld in de opleidingsfiche, te verwerven. Dit aanbod is afgestemd op het individuele opleidingsplan en aangepast aan de doelgroep.

#### **2.4.1.2            *Consolideren van het aangeleerde***

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de deelnemers de aangeleerde competenties en vaardigheden kunnen inoefenen op de opleidingsvloer en op de werkvloer (vb. werkplekleren, stage) met het oog op een professioneel tempo en niveau. De opdrachtnemer voorziet hierbij de nodige ondersteuning en begeleiding.

De opdrachtnemer dient in het kader van deze opdracht een opleidingsstage voor de deelnemers te organiseren. Tijdens deze opleidingsstage worden uitsluitend competenties die vooraf werden verworven, verder ontwikkeld op de werkvloer.

De opleidingsstage moet nuttig en passend zijn in het kader van de opleiding. De opleidingsstage wordt in het opleidingsprogramma ingeschakeld op het ogenblik dat de deelnemer over de nodige vaardigheden beschikt om ze uit te voeren en er zodoende toe bijdraagt dat de deelnemer vertrouwd raakt met de jobinhoud, de arbeidsomstandigheden en het arbeidsritme. De opleidingsstage wordt idealiter georganiseerd in een bedrijf waar er een vacature is.

De opleidingsstage is beperkt in tijd en bedraagt binnen het opleidingscontract van de werkzoekende maximum 3 weken met een maximum van 32u/week en volgens het werkschema opgesteld door de stagebegeleider in het bedrijf.

#### **2.4.1.3            *Evalueren van het aangeleerde***

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de competenties en vaardigheden van de deelnemer in de loop van de opleiding, tijdens het inoefenen (vb. werkplekleren, stage) en bij voltooiing worden gemeten, besproken met de deelnemer, bijgestuurd en geregistreerd in het TPD (zie 3.5. Technisch Pedagogisch Dossier)

De opdrachtnemer voorziet minimum 3 evaluatiemomenten met elke deelnemer doorheen het opleidingstraject.

Bij beëindigen van de opleiding wordt de eindevaluatie van de deelnemer neergeschreven in het TPD.

In het MLP-dossier van de deelnemer worden de competenties aangepast. Zie "Handleiding aanpassing van competenties na opleiding/screening", [http://partners.vdab.be/cvs/cvs\\_handleiding.shtml#opleidingen](http://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml#opleidingen).

## **2.4.2 Het aanscherpen van attitudes**

Het opleidingsprogramma bevat een gericht aanbod van attitudebegeleiding en waar nodig attitudetraining, aangepast aan de noden en mogelijkheden van de deelnemer. Het betreft zowel algemene als beroepsspecifieke attitudes.

## **2.4.3 De ondersteuning van de deelnemers en de begeleiding tijdens en na de opleiding**

De opdrachtnemer voorziet de begeleiding voor de duur van de opleiding tot 3 maanden na het beëindigen van de opleiding.

### **2.4.3.1 Ondersteuning randvoorwaarden**

Aan de hand van vaststellingen bij de selectie en tijdens het opleidingstraject, zorgt de opdrachtnemer voor de nodige ondersteuning en begeleiding van de deelnemer om de randvoorwaarden, die belemmerend werken voor de toetreding tot de arbeidsmarkt, te remediëren. De remediëring gebeurt vanaf de opstart van de opleiding en loopt verder tijdens de daaropvolgende tewerkstelling.

### **2.4.3.2 Begeleiding: maatwerk**

De opdrachtnemer zorgt op basis van de startcompetenties, -vaardigheden en -attitudes voor een goede ondersteuning en begeleiding op maat van de werkzoekende. (zie 2.3.1.2. Meting van de startcompetenties, -vaardigheden en -attitudes).

De opdrachtnemer zorgt voor een samenhangend en sluitend aanbod van remediëring en begeleiding met betrekking tot de vastgestelde tekorten. Dit individueel opleidingsplan wordt opgesteld samen met de deelnemer en geregistreerd in het TPD.

### **2.4.3.3 Begeleiding: retentiebeleid**

De opdrachtnemer neemt maatregelen om vervroegde stopzetting van de opleiding of uitval van deelnemers te vermijden. De opdrachtnemer zorgt daarom voor een goede opvolging en remediëring en betreft hierbij tijdig de trajectbegeleider.

Indien een deelnemer, ondanks deze maatregelen, geen positieve medewerking verleent aan zijn opleidingstraject, zal de opdrachtnemer dit melden aan de VDAB en de feiten documenteren, zodat de VDAB gepaste maatregelen kan nemen.

#### **2.4.3.4 Taalcoaching (Nederlands op de opleidingsvloer)**

Taalcoaching richt zich op laagtaalvaardige deelnemers (niet uitsluitend anderstaligen). Het onderscheidt zich van andere ondersteunende acties die eenzijdig op de deelnemer gericht zijn:

- lessen Nederlands: daar wordt de taalkennis en taalvaardigheid van anderstaligen uitgebreid, meestal in een klassikale setting.
- remediëring: daar worden deelnemers samengebracht om hun tekorten weg te werken met extra uitleg en herhalingsoefeningen, hetzij voor taal, hetzij voor vaktechnische kennis.

Taalcoaching beoogt enerzijds een verbeterde toepassing (i.t.t. uitbreiding) van de taalkennis en taalvaardigheid door de deelnemers terwijl ze de beroepsopleiding volgen. Anderzijds leert de omgeving van de laagtaalvaardige deelnemer efficiënter met de doelgroep om te gaan.

Vijf elementen zijn daarbij van belang: de taalcoaching:

1. gebeurt gericht: vooraleer acties te ondernemen, worden prioriteiten bepaald door observatie van de deelnemers en de vakinstructeur tijdens de lessen, aangevuld met gesprekken en analyse van het cursus- en toetsmateriaal. Per deelnemer worden individuele groeipunten vastgesteld in een groeiplan, waaraan acties gekoppeld worden tijdens de lessen. Dankzij het taalplan kunnen vakinstructeurs gericht werken aan taaltoegankelijke lessen;
2. gebeurt gepland: de taalcoach bespreekt op voorhand met de vakinstructeur af waarover de les zal gaan, welke oefeningen er worden uitgevoerd en wat de structuur van de les zal zijn. De taalcoach bekijkt welke talige strategieën daarbij aan bod zullen komen en hoe daaraan gewerkt kan worden tijdens de vaklessen en tijdens het werkplekleren;
3. richt zich op het inoefenen van talige strategieën, m.a.w. wat de deelnemer op taalvlak moet kunnen om in de opleiding te functioneren, bv.: instructies begrijpen, vragen stellen, in groep werken, cursusteksten lezen, enz. Het automatiseren van talige strategieën wapent de deelnemer om zelfstandig te functioneren op de arbeidsmarkt;
4. gebeurt op de opleidingsvloer, dus tijdens de vaklessen, terwijl de vakinstructeur lesgeeft. Voor en na de lessen zijn individuele gesprekken met deelnemers en instructeurs een noodzakelijke aanvulling om acties voor te bereiden en te evalueren.
5. richt zich zowel op de deelnemer als op zijn omgeving. Elke talige strategie wordt immers van 2 kanten bekeken: vanuit de deelnemer en vanuit de vakinstructeur; want ze hebben beide een even groot aandeel in het leerproces. Bv.: een deelnemer moet in staat zijn een instructie te begrijpen, een vakinstructeur geeft de instructie op een heldere manier en controleert het begrip op een efficiënte manier. Taalcoaching werkt het best binnen een kader van taalgericht vakonderwijs. De taalcoach zal de vakinstructeur daarbij ondersteunen.

Als antwoord op deze definitie van taalcoaching ontwikkelde VDAB de toolbox NodO+ ([www.vdab.be/nodo](http://www.vdab.be/nodo)). Elke deelnemer die daar nood aan heeft, moet een beroep kunnen doen op taal- en



leercoaching met NodO+. Deze ondersteuning in de praktijk biedt de deelnemer immers perspectief op een getuigschrift en extra loopbaanmogelijkheden. Remediëring van taalproblemen na de uren volstaat niet omdat er geen directe link is met de vaklessen.

De opdrachtnemer stelt een taalcoach aan binnen het opleidingsteam waarop de uitbesteding betrekking heeft. Dit personeelslid blijft permanent in dienst en moet **minimaal 0,25 FTE** kunnen besteden aan de begeleiding van deelnemers en instructeurs tijdens de vaklessen. Dit wil zeggen dat de taalcoach gedurende 2 halve dagen aanwezig is in de vaklessen. Daarnaast heeft hij nog enkele uren om individuele afspraken te maken met deelnemers of overlegmomenten te plannen met instructeurs.

Dat vraagt een flexibele taakplanning. De taalcoach moet **per week gedurende 2 dagdelen** vaklessen kunnen bijwonen **en gedurende 1 dagdeel** kunnen overleggen met vakinstructeurs en deelnemers. De intensiteit van de taal- en leercoaching moet afgestemd worden op de grootte van het instructeursteam en het aantal te begeleiden deelnemers.

Richtlijn: 0,25 VTE voor de begeleiding van 1 à 2 vakinstructeurs en tot 6 anderstalige deelnemers. Voor grotere aantallen vakinstructeurs en/of deelnemers is een hoger tewerkstellingspercentage aangewezen.

Bij het einde van de taalcoaching wordt het “Rapport taalcoaching” geactualiseerd met een evaluatie van de doelen, gedateerd en ondertekend door de deelnemer en de dienstverlener (zie voorbeeld in bijlage 3b van het bestek).

## **2.4.4 De bemiddeling naar werk inclusief nazorg bij tewerkstelling**

### **2.4.4.1 Sollicitatiebegeleiding**

De opdrachtnemer biedt tijdens de opleiding sollicitatietechnieken en -vaardigheden aan, die nodig zijn voor de individuele deelnemer, en ondersteunt de deelnemers bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van hun sollicitatieacties.

### **2.4.4.2 Bemiddeling naar werk**

De opdrachtnemer zoekt mee naar een aanbod van vacatures die aansluiten bij de opleiding en het profiel van de deelnemer en ondersteunt bij de matching met deze vacatures.

De opdrachtnemer maakt gebruik van zijn netwerk van bedrijven waar de deelnemers terecht kunnen voor stages of tewerkstelling (in het bijzonder in het aangeleerde beroep), die aansluiten bij de opleiding en het profiel van de deelnemers.

### **2.4.4.3 Nazorg bij tewerkstelling**

De opdrachtnemer biedt een goede ondersteuning aan de deelnemers en bij voorkeur ook hun nieuwe werkgever in functie van een duurzame tewerkstelling.

Indien een tewerkstelling wordt beëindigd binnen de 3 maanden na het beëindigen van de opleiding, zorgt de opdrachtnemer voor een evaluatie van deze jobervaring en waar mogelijk een aanvulling of bijsturing van de competenties, vaardigheden en attitudes. De deelnemer wordt in het begeleidingsaanbod opgenomen tot een volgende tewerkstelling of tot de 3 maanden verstreken zijn.

De opdrachtnemer rapporteert de gegevens van de nazorgbegeleiding in MLP. Nazorggesprekken en begeleidingsgesprekken na de opleiding worden genoteerd in het TPD, gedateerd en ondertekend door de opdrachtnemer en de deelnemer.

Jobcoaching die wordt opgestart tijdens de nazorgperiode, valt binnen de opdracht en kan niet apart gefinancierd worden.

## **DEEL 3. Specifieke bepalingen betreffende de uitvoering van de opdracht**

### **3.1 Personeelsinzet**

- De medewerker(s) die zullen ingezet worden voor de opleiding dienen minstens 2 jaar fulltime ervaring te hebben als lesgever in het aan te leren beroep.
- De medewerker(s) die instaat voor de taalcoaching dienen minstens 2 jaar fulltime ervaring te hebben in taalondersteuning.
- De inschrijver stelt een back-up medewerker aan die kan invallen binnen de 8 dagen in geval van afwezigheid van de betrokken lesgever/taalcoach.

De inschrijver dient bij het indienen van de offerte aan te tonen dat medewerkers voldoen aan deze minimumvereisten. De inschrijver bewijst dit aan de hand van het curriculum vitae van de in te zetten medewerker(s) en back-up, die hij als bijlage 5 toevoegt tot zijn offerte.

### **3.2 Welzijn en veiligheid**

#### **3.2.1 Van toepassing zijnde wetgeving**

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe de vigerende 'welzijns- en veiligheidsregelgeving' na te leven, meer bepaald de Welzijnswet, inclusief de regelgeving inzake 'werken met derden', de Codex welzijn, het ARAB en het AREI.

#### **3.2.2 Ongevallen**

Geregistreerde deelnemers aan de opleiding worden door de VDAB verzekerd voor ongevallen die zich voordoen tijdens de acties ter uitvoering van de opdracht en op weg naar en van de plaats van de acties.

Bij een lichamelijk ongeval waarbij een deelnemer slachtoffer is, vult de opdrachtnemer het officiële ongevalaangifteformulier in van de verzekeraar van de VDAB, vergezeld van de nodige bijlagen. De opdrachtnemer stuurt dit binnen de 5 dagen naar de VDAB, Dienst Deelnemersadministratie, Keizerslaan 11 te Brussel, [arbeidsongevallen\\_deelnemers@vdab.be](mailto:arbeidsongevallen_deelnemers@vdab.be), 02/506 17 57, alsook een kopie naar de projectopvolger [Eric.delie@vdab.be](mailto:Eric.delie@vdab.be), VDAB Hopmarkt 11, 9300 Aalst. De omschrijving van het ongeval moet daarbij volledig ingevuld worden.

De opdrachtnemer onderzoekt het ongeval aan de hand van een risicoanalyse in functie van mogelijke maatregelen om eenzelfde type ongevallen in de toekomst te vermijden. Deze milderende maatregelen dienen vermeld te worden op de aangifte van het ongeval.

Indien het een ernstig ongeval betreft dient de wettelijk voorziene procedure gevolgd te worden. De opdrachtnemer en zijn (externe) preventieadviseur onderzoeken het ongeval en stellen hiervan een omstandig verslag op. Een omstandig verslag is een gedetailleerd verslag van een uitgebreid onderzoek naar de omstandigheden en de oorzaken van het ongeval. Hierin worden tevens de maatregelen en een actieplan opgenomen om herhaling van het ongeval te voorkomen. Dit verslag wordt binnen de 10 dagen

na het ongeval bezorgd aan de bevoegde dienst FOD WASO TWW. Daarnaast informeren de opdrachtnemer en de preventieadviseur de VDAB-verantwoordelijke.

### **3.3 Vroegtijdige beëindiging van de opleidingsovereenkomst**

De deelnemer kan de opleidingsovereenkomst zonder opzegging beëindigen bij het vinden van een job.

De VDAB-consulent kan op advies van de opdrachtnemer de overeenkomst van de deelnemer beëindigen zonder opzegging:

- als de deelnemer valse stukken heeft voorgelegd bij zijn toelating tot de opleiding of als hij ernstig tekortschiet in zijn verplichtingen betreffende de goede orde of tucht tijdens de opleiding, in zijn contractuele verplichtingen of in de uitvoering van de opdrachten die hem in het kader van de opleiding zijn opgelegd;
- als de schorsing wegens ziekte of ongeval een dusdanige duur heeft bereikt dat de reïntegratie van de deelnemer in de opleiding niet zonder moeilijkheden kan verlopen;
- als de deelnemer niet geschikt is om met goed gevolg de opleiding te volgen.

De toegelaten voorwaarden van vroegtijdige beëindiging door de deelnemer of de opdrachtnemer staan vermeld in de CVS handleiding "Handleiding opleidingen". De opdrachtnemer wordt geacht deze strikt toe te passen.

Indien de opleiding door de deelnemer wordt stopgezet om ongeldige redenen, meldt de opdrachtnemer dit aan de VDAB-bemiddelaar. De opdrachtnemer bezorgt de nodige informatie aan de VDAB in functie van een eventuele transmissieprocedure.

### **3.4 Registratie in 'Mijn Loopbaan voor Partners' (MLP)**

#### **3.4.1 Verplichte registraties**

##### **3.4.1.1 *Aanvraag van de opleiding***

Inzagerecht aan de opdrachtnemer zal toegekend worden door de VDAB.

##### **3.4.1.2 *Opleidingscontract***

Het opleidingscontract voor elke deelnemer moet uiterlijk de dag van de start van de opleiding ondertekend zijn. De opdrachtnemer is verplicht de overeenkomst die voorzien is in MLP te gebruiken. Om het opleidingscontract aan te maken, moet het inzagerecht verleend zijn en dus tijdig aangevraagd.

##### **3.4.1.3 *Opleidingslijn***

De opdrachtnemer werkt de opleidingslijn bij volgens de handleiding MLP.

Op vraag van de trajectbegeleider rapporteert de opdrachtnemer tussentijds over de vorderingen van de deelnemer. De voornaamste vorderingen actualiseert de opdrachtnemer in de opleidingslijn en in het TPD.

Aan het eind van de opleiding en begeleiding van de deelnemer voegt de opdrachtnemer het voltooide TPR toe aan het dossier van de deelnemer in MLP.

#### **3.4.1.4            *Begeleidingslijn taalcoaching***

Voor elke deelnemer die nood heeft aan taalcoaching, registreert de dienstverlener de daartoe bestemde lijn. Deze lijn dient geregistreerd te worden bij de start van de taalcoaching en afgewerkt bij beëindiging van deze actie.

De dienstverlener voegt bij beëindiging van de taalcoaching het afgewerkte “Rapport taalcoaching” (zie bijlage 3b van het bestek) toe aan het dossier van de deelnemer in MLP.

#### **3.4.1.5            *Dossiergegevens van de deelnemer***

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens van de werkzoekende steeds actueel en correct zijn. Onder andere de betaling van stimulanspremies via het opgegeven rekeningnummer is daar onlosmakelijk mee verbonden.

Daarnaast zorgt de opdrachtnemer ook dat het werkzoekendendossier steeds actueel blijft door zelf de nodige gegevens in overleg met de werkzoekende en zo nodig de trajectbegeleider aan te passen.

#### **3.4.2                *Rapportering***

De monitoring van de projecten geschiedt onder meer op basis van de registraties in MLP. MLP geeft aan de VDAB enerzijds voldoende informatie betreffende de werkzoekende zelf en anderzijds een zicht op het verloop van de opleiding. Via MLP moet het volledige verloop opgevolgd kunnen worden.

De VDAB stelt op regelmatige (maandelijkse) basis registratiegegevens uit MLP ter beschikking van de opdrachtnemer.

#### **3.4.3                *Onderliggende registraties van de MLP-invoer***

De in MLP ingevoerde gegevens moeten steeds aantoonbaar zijn 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 effectief aan de in MLP geregistreerde deelnemers opleiding hebben verstrekt door:

- getekende overeenkomsten tussen de opdrachtnemer en de deelnemer met de wederzijdse engagementen (opleidingsovereenkomst, stageovereenkomst, begeleidingsafspraken, ...);
- een individueel TPD per deelnemer dat bewijst dat de acties effectief werden uitgevoerd conform de afgesloten overeenkomst (zie 3.5. Technisch Pedagogisch Dossier en Rapport);

Het technisch pedagogisch dossier wordt op de sleutelmomenten tijdens de begeleidingsacties en opleiding door de deelnemer en de opdrachtnemer gedateerd en ondertekend. Indien de deelnemer niet bereikbaar is voor een eindevaluatie toont de opdrachtnemer minstens aan

- welke inspanningen werden geleverd om de deelnemer te bereiken
- dat de eindevaluatie werd overgemaakt aan de deelnemer.

Minimale sleutelmomenten	Te dateren en ondertekenen
De start van de opleiding	opleidingscontract en TPR.
De start van de taalcoaching	Rapport taalcoaching
Fundamentele wijzigingen van het opleidingsplan na bespreking met de deelnemer	In het TPD
De eindevaluatie van de taalcoaching	Rapport taalcoaching
De eindevaluatie van de opleiding en de begeleiding	in het TPR
Begeleidingsgesprekken na het einde van de opleiding of nazorggesprekken.	in het TPD

1. Voor opleidingsacties is er een aan- en afwezigheidsregistratie (inclusief reden van afwezigheid en bewijsstukken) van:
  - de deelnemer. Dit is ook van belang met betrekking tot de invoer in MLP van de prestaties van de deelnemers en voorziene vergoedingen. Van de ingevoerde uren, verplaatsingskosten, enz.... dient er een bewijsstuk te zijn;
  - diens opleider of lesgever, met specificatie van de effectieve inzet voor deze opdracht.

De aanwezigheden zijn aan te tonen d.m.v. gehandtekte aanwezigheidslijsten zoals die door de VDAB opgelegd zijn. Deze lijsten zijn beschikbaar op de partnerwebsite van de VDAB. [http://partners.vdab.be/cvs/cvs\\_handleiding.shtml](http://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml). bij "Handleidingen voor registraties van acties."

De deelnemers handtekenen per dagdeel en de instructeur tekent voor akkoord per week. Registraties in MLP gebeuren conform deze gehandtekte aanwezigheidslijsten. Documenten die de afwezigheden staven (vb. doktersbriefjes) dienen eveneens bewaard te worden bij de opdrachtnemer.

2. De wijze van bewijsvoering hieromtrent is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

### 3.5 Technisch-pedagogisch dossier (TPD)

#### 3.5.1 Het technisch-pedagogisch dossier (TPD)

De opdrachtnemer maakt een dossier op per deelnemer waarin alle relevante informatie en documenten met betrekking tot de opleiding en begeleiding van de deelnemer zijn opgenomen. De informatie in het dossier wordt besproken met de deelnemer. Het dossier bevat minstens:

##### 1. Alle administratieve stukken

- Opleidingscontract
- Stagecontracten
- Controlelijst informatieverplichtingen (zie bijlage 6 van het bestek). Deze lijst bevat een overzicht van de belangrijkste informatiemomenten ten aanzien van de deelnemers.
- Bewijsstukken in verband met MLP registraties (zie punt 3.4.3. Onderliggende registraties van de MLP-invoer)

- Attesten

## **2. Algemene info gerelateerd aan de beginsituatie**

- Identificatiegegevens van de deelnemer
- Het TPR
- Het rapport taalcoaching
- Andere resultaten van vooronderzoek in functie van gekozen opleiding

Bij start van de opleiding wordt voor elke deelnemer een inventaris opgemaakt waarin wordt weergegeven welke competenties, vaardigheden en attitudes en op welk niveau deze al aanwezig zijn.

Deze inventaris wordt samengevat weergegeven in het TPR dat zowel door de deelnemer als door de opdrachtnemer wordt gedateerd en ondertekend.

## **3. Het opleidingsplan**

Op basis van de inventaris van de startsituatie wordt aangegeven hoe de ontbrekende competenties, vaardigheden en attitudes zullen ingepast worden in het opleidingstraject. Het individueel leertraject wordt beschreven (stage inbegrepen) met start- en einddata (bij benadering), met evaluatie- en beslissingsmomenten en met vermelding van leervorm.

Dit document vormt het opleidingsplan. Dit is te bespreken met de deelnemer die zich akkoord verklaart door het opleidingsplan te dateren en handtekenen. Ook de begeleider/instructeur ondertekent dit.

## **4. Het opleiding- en begeleidingsverslag**

Bevat:

- verslaggeving omtrent de vorderingen en evaluatie van:
  - de opleiding
  - de begeleiding
  - nazorg
  - taalcoaching
- afgesproken substantiële wijzigingen in de afspraken

In de loop van het traject zal de opdrachtnemer op geregelde tijdstippen de vorderingen van de deelnemer rapporteren in het TPD. Fundamentele wijzigingen aangaande het opleidingsplan worden besproken met de deelnemer en verwerkt in het TPD. Het geactualiseerde TPD wordt gedateerd en ondertekend door de begeleider/instructeur en de deelnemer.

## **5. De eindevaluatie**

Bevat:

- voltooid TPR
- voltooid rapport taalcoaching
- afschrift van het opleidingsattest

Aan het einde van het opleidingstraject rapporteert de opdrachtnemer in het TPR welke competenties werden verworven en op welk niveau, alsook welke competenties niet of onvoldoende werden bereikt en waarom.

Op basis van het TPR ontvangen de deelnemers die de opleiding hebben beëindigd een opleidingsattest. De opdrachtnemer maakt met de VDAB afspraken over dit attest.

### **3.5.2 Het technisch pedagogisch rapport**

Het TPR bevat twee luiken (zie TPD):

- De startcompetenties: de aanwezige en te verwerven competenties
- De eindcompetenties: de verworven en nog te verwerven competenties

De deelnemer krijgt een dubbel van het TPR en de opdrachtnemer voegt een elektronische versie toe aan MLP.



**DEEL 4. Inschrijvingsformulier aanvraag tot deelname  
Verplicht te gebruiken voor de indiening van een  
offerte**

**Uitbesteding opleiding Professionele schoonmaaktechnieken  
Besteknummer: 2014/90018**

**INHOUDSOPGAVE**

<b>BIJLAGE 1A: ONDERAANNEMINGSOVEREENKOMST (ALGEMEEN)</b>	<b>41</b>
<b>BIJLAGE 2: OPLEIDINGSFICHE PROFESSIONELE POETSTECHNIEKEN</b>	<b>43</b>
<b>BIJLAGE 3: MODEL VAN TECHNISCH PEDAGOGISCH RAPPORT</b>	<b>48</b>
<b>BIJLAGE 3B: RAPPORT TAALCOACHING</b>	<b>49</b>
<b>BIJLAGE 4: WERKPOSTFICHE</b>	<b>51</b>
<b>BIJLAGE 5: KLACHTENPROCEDURE VDAB</b>	<b>55</b>
<b>BIJLAGE 6: CONTROLELIJST INFORMATIEVERPLICHTINGEN</b>	<b>57</b>
<b>BIJLAGE 7: DEFINITIES</b>	<b>58</b>



ESF investeert in jouw toekomst.



## 4.1 Vooraf

Hieronder vindt u enkele richtlijnen en ondersteunende informatie bij het gebruik van het inschrijvingsformulier.

### Richtlijnen:

- De volledige identificatie van de opdrachtnemer en de beschrijving van de aanvraag tot deelneming dient verplicht te gebeuren aan de hand van het officiële inschrijvingsformulier\_ATD, aangevuld met de verplichte bijlagen. Andere bijlagen worden niet in rekening gebracht bij beoordeling van de aanvraag tot deelneming..
- In de voettekst noteert u
  - centraal de naam van uw organisatie en het besteknummer, bijvoorbeeld: "<naam inschrijver Besteknr. 2014/90018>
  - Rechts de paginanummering ten opzichte van het totaal aantal pagina's: vb. 1/36
- Het inschrijvingsformulier\_ATD en de verplichte bijlagen moeten via e-tendering ingediend worden in afzonderlijke files in Pdf-formaat. De opdrachtgever kan een aanvraag tot deelneming onregelmatig verklaren indien het inschrijvingsformulier\_ATD niet behoorlijk is ingevuld en ondertekend of indien één van de verplichte bijlagen ontbreekt.
- Elke co-aannemer moet de aanvraag tot deelneming 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.

### Ondersteunende informatie

De inschrijver die nog niet beschikt over een mandaat kosteloze arbeidsbemiddeling (MKAB) of een mandaat kosteloze competentieontwikkeling (MKCO) kan dit aanvragen via de geëigende procedure. Deze is beschikbaar op <http://partners.vdab.be/mandaten/documenten.html> of opvraagbaar bij de VDAB.

Voor informatie over de activiteiten van een bureau voor private arbeidsbemiddeling (BPA) kan u terecht op de website: <http://www.werk.be/wg/arbeidsbemiddeling/> of bij het

Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie  
Dienst Migratie en Arbeidsbemiddelingsbureaus  
Koning Albert II laan 35 bus 21  
1030 Brussel

Tel. 02 553 08 59

Fax 02/553 44 22

e-mail: [arbeidsbemiddeling@vlaanderen.be](mailto:arbeidsbemiddeling@vlaanderen.be)

## 4.2 Identiteit opdrachtnemer

→ In te vullen voor elke co-aannemer apart (inclusief handtekeningen)

→ Zie 3.4. 'Samenwerking tussen arbeidsmarktactoren' (Algemene Contractvoorwaarden)

Naam of handelsnaam			
Rechtsvorm:		Ondernemingsnummer:	
BTW-verplichtingen	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE	
Maatschappelijke zetel	Straat		nr
	Postcode	Gemeente	Land
en fungerend als	<input type="checkbox"/> penhouder	<input type="checkbox"/> co-aannemer	
Inschrijving bij RSZ	<nr of nrs>		
<input type="checkbox"/> Voldoet aan de voorwaarden voor een privaat bemiddelingsbureau			
OF			
<input type="checkbox"/> Beschikt over een mandaat voor kosteloze arbeidsbemiddeling			
<input type="checkbox"/> Beschikt over een mandaat voor kosteloze Competentieontwikkeling			
Of aanvraag ingediend voor	Datum indiening:		Regio waar de aanvraag werd ingediend
<input type="checkbox"/> Mandaat voor kosteloze arbeidsbemiddeling			
<input type="checkbox"/> Mandaat voor kosteloze competentieontwikkeling			

### vertegenwoordigd door de ondergetekende(n):

Naam : Voornaam: Geboortedatum:

Bevoegd de opdrachtnemer juridisch te binden in de hoedanigheid van  
*(functie binnen de organisatie, zie ook verplichte bijlage 2 van de offerte)*

Contactpersoon van de opdrachtnemer voor dit project

Naam:		Voornaam:	
e-mailadres:		Telefoonnummer:	

Door in te schrijven op deze opdracht verklaart de inschrijver zich niet in een toestand van uitsluiting te bevinden, zoals bedoeld in artikel 61 van het KB Plaatsing.

### DATUM EN HANDTEKENING VAN DE VERTEGENWOORDIGER(S)

## 4.3 Selectiecriteria

→ Zie bestek 1.8.1.1. Selectiecriteria

### S.2 Technische bekwaamheid: deskundigheid en ervaring en draagkracht

#### 1. Lijst van gelijkaardige gepresteerde diensten

Een beschrijving van deskundigheid en ervaring met opdrachten die gelijkaardig zijn aan diegene waarvoor men zich inschrijft, door opgave van maximaal 3 referentieopdrachten uitgevoerd tijdens de laatste 3 jaar.

Organisaties waarvan referentieopdrachten worden opgegeven, moeten als penhouder of co-aannemer geïdentificeerd zijn in het offerteformulier of als onderaannemer via bijlage 1 bij de offerte.

De beschrijving van deskundigheid en ervaring wordt opgegeven per referentieopdracht. Voor elke beschrijving van een referentieopdracht worden onderstaande rubrieken ingevuld. Luiken B, C en D beslaan samen maximaal 3 bladzijden:

A. De benaming van de referentieopdracht:			
Naam van de uitvoerder van de opdracht			
Identificatie van de opdrachtgever	Naam van de organisatie of dienst:		
	adres:	Straat:	Nr.:
		Postcode:	Gemeente:
	Contactpersoon	Naam en voornaam:	
tel:		e-mail:	

B. De doelstellingen en de omschrijving van de referentieopdracht:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Omschrijving van de doelstelling en de inhoud van de opdracht, de vooropgestelde objectieven en de behaalde resultaten. U kunt hier ook gegevens kwijt over de voornaamste toegepaste methodieken of andere informatie die u nodig acht om de gelijkenis met de voorliggende opdracht aan te tonen.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Grootte van de opdracht:</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De afbakening van de regio waar de referentieopdracht werd uitgevoerd</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het aantal te bereiken klanten (objectief)</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ De looptijd van het project: van</li> </ul>	mm/jj	tot	mm/jj

o Het aantal bereikte klanten (bereikt = klanten voor wie de dienstverlening werd opgestart)	
o Het aandeel niet-werkende werkzoekenden behorende tot de kansengroepen bij de bereikte klanten	
In dit vak kan u eventueel aanvullende informatie kwijt aangaande de doelgroep van de referentieopdracht:	

D Evaluatie van de opdracht:	
o Werd er een evaluatie gemaakt van de uitvoering van de opdracht?	<input type="checkbox"/> Interne evaluatie <input type="checkbox"/> Externe evaluatie
o Door wie werd de evaluatie uitgevoerd?	
o Wat zijn de voornaamste bevindingen van de evaluatie?	
o Zijn er bijstellingen gebeurd op basis van deze evaluatie? Zo ja, beschrijf deze bijstellingen.	

### **S.3. Beschikbare locatie en infrastructuur**

De inschrijver toont in zijn aanvraag tot deelname aan dat hij beschikt over de nodige locatie en infrastructuur om deze technische opleiding te kunnen aanbieden aan 8 à 12 deelnemers. Hierbij vermeldt de inschrijver het adres van de locatie + een beschrijving van de bereikbaarheid en toegankelijkheid, een beschrijving van de leslokalen en oefenruimtes, van de aanwezige infrastructuur die nodig is om deze opdracht te kunnen uitvoeren.

De opleidingslocatie is gelegen in regio Gent.

De locatie moet centraal gelegen zijn en vlot bereikbaar met openbaar vervoer of via eventueel alternatieve vervoersmogelijkheden door de dienstverlener voorzien en bekostigd.

De verplaatsingstijd van woonplaats tot opleidingsplaats moet redelijk zijn. De locaties moeten vrij toegankelijk zijn, zonder fysieke of culturele drempels voor de beoogde deelnemers.

Bij inschrijving wordt de locatie beoordeeld in functie van de uit te voeren opdracht.

### 3. Verplichte bijlagen bij de aanvraag tot deelname

➔ zie bestek 1.9.2. Bij de aanvraag tot deelname toe te voegen documenten:

De verplichte bijlagen moeten elektronisch ingediend worden in afzonderlijke files in Pdf-formaat.

Overzicht van de verplichte bijlagen:

Bijlage nr	Inhoud		
1. Onderaannemingsverklaring(en)			
	Naam van de onderaannemer waarmee u samenwerkt	Vertegenwoordiger van de onderaannemer	Deel van de opdracht waarvoor de onderaannemer wordt ingezet
1.1.			
1.2.			
1.3.			
2. Bewijsvoering(en) bevoegdheid ondertekenaar			
2.1.	Geef hier de naam van de organisatie waarvoor de machtiging van toepassing is.		
2.2.	Geef hier de naam van de organisatie waarvoor de machtiging van toepassing is.		
2.3.	Geef hier de naam van de organisatie waarvoor de machtiging van toepassing is.		
3. Beschrijving van de locatie en infrastructuur			

#### 4.3.1 Bijlage 1: Onderaannemingsverklaring(en) (zie VDAB-contractvoorwaarden 3.4.2. Onderaanneming)

Het model van de onderaannemingsverklaring vindt u terug als bijlage 1 van het bestek.

Voor elke onderaannemer die wordt vermeld in het beschrijvend gedeelte van de offerte moet de inschrijver een volledig ingevulde onderaannemingsverklaring toevoegen.

De verklaring dient ondertekend te worden door de bevoegde vertegenwoordiger van de opdrachtnemer en van de onderaannemer.

Ook voor de ondertekenaar van de onderaannemer dienen alle bewijsstukken toegevoegd te worden aangaande de ondertekeningsbevoegdheid. (zie verplichte bijlage 2 van de offerte)

#### **4.3.2 Bijlage 2: Bewijsvoering bevoegdheid ondertekenaars**

De statuten of een ander document waaruit blijkt dat de ondertekenaars van de offerte in naam van de organisatie die zij vertegenwoordigen, bevoegd zijn zich contractueel te verbinden voor deze opdracht.

Om de bevoegdheid van de ondertekenaars aan te tonen voegt de inschrijver (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 kunnen o.a. zijn:
  - Uittreksels uit het Belgisch Staatsblad
  - Gedagtekende verslagen
  - Een volmacht

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.

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

#### **4.3.3 Bijlage 3: Beschrijving locatie en infrastructuur**



## DEEL 5. Bijlagen bij het bestek

### **Bijlage 1a: Onderaannemingsovereenkomst (algemeen)**

Bestek nr 2014/90018

**De onderaannemer,**

Naam of handelsnaam: .....

Rechtsvorm: .....

Ondernemingsnummer:.....

**Vertegenwoordigd door de ondergetekende(n),**

Naam: .....

Voornaam: .....

Geboortedatum: .....

e-mailadres: .....

Telefoonnummer: .....

Bevoegd de *onderaannemer* juridisch te binden in de hoedanigheid van *<functie binnen de organisatie<sup>1</sup>>* .....

**Verbindt er zich toe om, voor de VDAB-opdracht <2014/90018 zijn middelen: nl.....**

**..... die voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn ter beschikking te stellen aan de opdrachtnemer:**

Naam en organisatie opdrachtnemer:.....

**Vertegenwoordigd door de ondergetekende(n),**

Naam: .....

Voornaam: .....

Geboortedatum: .....

Bevoegd de *opdrachtnemer* juridisch te binden in de hoedanigheid van *<functie binnen de organisatie>* .....

**De onderaannemer verbindt zich daarbij uitdrukkelijk om gedurende de gehele uitvoeringsperiode de bepalingen en voorwaarden van het bestek en de engagementen in de offerte van de opdrachtnemer te respecteren.**

**De opdrachtnemer heeft zich ervan vergewist dat de ondertekenaar voor de onderaannemer bevoegd is zijn organisatie rechtsgeldig te verbinden voor deze overeenkomst en voldoet aan de bestekvoorwaarden.**

Aldus opgemaakt te *<plaats>* .....

Op *<datum>* .....

In 3 exemplaren (waarvan één bestemd voor de VDAB),

Handtekeningen

De ONDERAANNEMER      De OPDRACHTNEMER



ESF investeert in jouw toekomst.

VDAB  
samen sterk voor werk



<sup>1</sup> Voor zowel de opdrachtnemer als de onderaannemer moeten de nodige referenties of bewijsstukken toegevoegd worden waaruit deze bevoegdheid blijkt.

## Bijlage 1b: Onderaannemingsovereenkomst voor freelance medewerkers<sup>2</sup>

De freelance medewerker<sup>3</sup>,

Naam : .....

Voornaam: .....

Geboortedatum: .....

e-mailadres: .....

Telefoonnummer .....

Rijksregisternummer.....

Ondernemingsnummer.....

verbindt er zich toe ten aanzien van de opdrachtnemer<sup>4</sup>:

<naam >.....

Ondernemingsnummer:

vertegenwoordigd door de ondergetekende(n),

Naam : .....

Voornaam: .....

Geboortedatum: .....

Gemachtigd de opdrachtnemer juridisch te binden in de hoedanigheid van <functie binnen de organisatie>

om de VDAB-opdracht “<naam opdracht>” uit te voeren volgens de bepalingen van het bestek en om de engagementen in de offerte van de opdrachtnemer te respecteren,

om de voorwaarden van de mandaten (MKAB, MKTB en/of MKCO) die van toepassing zijn voor <naam opdrachtnemer> na te leven.

**Deel van de opdracht dat in onderaanneming wordt gegeven aan de freelance medewerker:**

**Beschrijving van de opdracht:** .....

.....

**Volume van de opdracht**.....

.....

<sup>2</sup> Met freelance medewerkers worden in dit verband natuurlijke personen bedoeld die zich ten aanzien van de dienstverlener engageren om een deel van de opdracht zelf uit te voeren als nevenactiviteit.

<sup>3</sup>De samenwerking met de onderaannemer als freelance medewerker op basis van deze onderaannemingsverklaring, dient voorafgaand aan de inzet van de freelance medewerker goedgekeurd te worden door de VDAB.

<sup>4</sup>Deze onderaannemingsverklaring geldt enkel voor uitvoering van de opdracht. Indien de dienstverlener zich beroept op de inbreng van de freelance medewerker in kader van de kwalitatieve selectie, moet de freelance medewerker zelf over het vereiste mandaat beschikken. De verbintenis t.a.v. de dienstverlener dient in voorkomend geval te worden vastgelegd door de algemene onderaannemingsovereenkomst.(zie bijlage 1 van het bestek)

## **Bijlage 2: Opleidingsfiche Professionele poetstechnieken**

### **DEEL 1: Basisopleiding**

#### **a) Technische competenties professionele schoonmaaktechnieken (PST):**

De opleiding dient technische competenties en sociale vaardigheden bij te brengen om de werkzoekende zo snel mogelijk op de arbeidsmarkt te brengen.

#### ***Kennis van schoonmaakgereedschappen en –hulpmiddelen***

- Kennis van de verschillende soorten werkwagen
- Kunnen gebruiken van de verschillende soorten werkwagen en bijhorende mop- en wapsystemen
- Kunnen gebruiken van klein professioneel materiaal: doeken (microvezel, zeem, stofwisdoek, ....), sponsen, inwasapparaten, ruitenwissers, systemen om stof- en spinneraggen te verwijderen, wc-borstel en ander manueel materiaal...
- Kunnen voorbereiden van materiaalwagens en machines  
Accessoires bij materiaalwagens en de machines juist kunnen gebruiken
- Kunnen gebruiken van toestellen voor het machinaal vloerreinigen: boenmachines, schrobmachines, schrob-zuigmachines.
- Hygiënisch werken met dweilen, moppen, interieurdoeken, reinigen gebruikte emmers, materiaalwagen en machines reinigen en voorbereiden voor de volgen werkdag
- Toepassen van de veiligheidsvoorschriften

#### ***Kennis van schoonmaakproducten***

- Pictogrammen op het etiket kunnen lezen en interpreteren
- Juist kunnen gebruiken en doseren van schoonmaakproducten in functie van de te onderhouden oppervlakte en de ruimte
- Veilig gebruik van schoonmaakmiddelen (verschil tussen ‘zure’ reinigers voor het verwijderen van kalk en van alkalische reinigers voor het verwijderen van vetten)

#### ***Kennis van schoonmaakmethodes en –technieken***

- Kunnen toepassen van methodes en technieken voor volgende reinigingen:
  - Vloerreiniging: stofzuigen, borstelen, stofwissen, moppen, dweilen, schuren
  - Interieur: droog en nat
  - Tapijt: stofzuigen en vlekken verwijderen
  - Ruiten wassen
  - Sanitair (wekelijks en grondige beurt)

#### ***Toepassen van de algemene principes van de schoonmaak***

- Kiest het gepaste materiaal voor elke taak
- Kiest het gepaste reinigingsproduct voor elke taak
- Gebruikt de gepaste dosis reinigingsproduct
- Werkt van schoon naar vuil
- Werkt van hoog naar laag
- Werkt van droog naar nat

- Werkt hygiënisch.
- Werkorganisatie: voert alle taken in een volgorde uit zodat efficiënt gewerkt wordt in de gegeven omstandigheden
- Levert kwalitatief werk
- Volgt de opgelegde werkplanning
- Maakt het materiaal proper alvorens het weg te bergen

#### ***Kennis van administratie***

- Kennis van het aanvullen van formulieren
- Agendabeheer

#### ***Kennis van milieu***

- De principes van recycleren toepassen
- Milieuvriendelijk werken met producten in het kader van een visie op milieu en duurzaamheid

#### **b) Sociale vaardigheden**

Het **leerprogramma rond de sociale vaardigheden** bestaat uit persoonsgerichte vorming, het informeren rond specifieke arbeidsomstandigheden en tewerkstelling en taakgericht Nederlands.

#### **Kennis van deontologie**

Basiskennis van het beroepsgeheim: de privacy van klanten respecteren, discreet omgaan met bepaalde informatie, geen contact zoeken met de klant buiten de professionele contacten, geen geschenken aanvaarden.

#### **Kennis juiste werkhouding**

- |   |   |
|---|---|
| • Assertief zijn                        | • Kunnen organiseren                        |
| • Bereid zijn te leren                  | • Kunnen relativeren                        |
| • Cliënt gericht en sociaalvaardig zijn | • Loyaal zijn                               |
| • Discreet zijn                         | • Nauwkeurig, ordelijk en net kunnen werken |
| • Flexibel zijn                         | • Veiligheidsbewust werken                  |
| • Gezondheidsbewust werken              | • Verantwoordelijk zin hebben               |
| • Handig zijn                           | • Zelfstandig kunnen werken                 |
| • Hygiënebewust werken                  |   |

#### **Specifieke arbeidsomstandigheden, informatie over tewerkstelling**

#### **Kennis van de terminologie met betrekking tot welzijn op het werk**

- Veiligheid en gezondheid
- Kennis van de begrippen gevaar, risico, schade, ongeval en incident
- Preventie en risicobeheersing
- Kennis van de begrippen stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

## **Kennis van het beleid van de onderneming/organisatie met betrekking tot het welzijn op het werk**

### **Kennis van ongevallen**

### **Kennis van de uurregeling**

### **Kennis van hygiëne**

- Toepassen van de principes en richtlijnen i.v.m. algemene en persoonlijke hygiëne
- Handhygiëne toepassen
- De richtlijnen in de onderneming of organisatie met betrekking tot netheid en hygiëne toepassen

### **Kennis van ergonomie**

- Kennis van de risico's van een slechte houding voor de gezondheid (belasting van rug, gewrichten, spieren, ...)
- De basisprincipes toepassen bij het hanteren van lasten zonder risico's
- Toepassen van de juiste hef- en tiltechnieken
- Gebruiken van de beschikbare hulpmiddelen bij heffen en tillen

### **Kennis van producten met gevaarlijke eigenschappen**

- Kennis van de risico's en beheersmaatregelen voor het gebruik van gevaarlijke producten (schoonmaakproducten)
- Kunnen lezen van de gevaarsaanduidingen en gevaarsymbolen op de etiketten van gevaarlijke producten
- Kunnen toepassen van de veiligheidsaanbevelingen met betrekking tot producten met gevaarlijke eigenschappen

### **Kennis van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen**

- Kennis van de voorschriften m.b.t. de draagplicht van persoonlijke beschermingsmiddelen zoals handschoenen, schort
- Het correct dragen van de persoonlijke beschermingsmiddelen
- Juist en veilig gebruik maken van verschillende soorten persoonlijke beschermingsmiddelen voor:
  - Handbescherming: juiste handschoenen voor het juiste werk
  - Voeten: degelijk schoeisel tegen het uitglijden

### **Kennis van de risico's en beheersmaatregelen voor struikelen, uitglijden, vallen, ...**

- Weten welke situaties in de eigen werksituatie struikelen, uitglijden of verstappen tot gevolg kunnen hebben.

Risico's kunnen voorkomen: wegnemen, aanpassen, orde

## **Deel 2: Werkpleklere (stage)**

- Tussentijdse stage in een bedrijf, resultaat kan hier al tewerkstelling zijn.

### **Deel 3: Arbeidsmarktgerichte modules**

- Na de basismodule met een positief resultaat doorlopen te hebben,
- doorstroom mogelijk naar één arbeidsmarktgerichte module, in functie van de vacatures en in functie van de interesse van de klant.

Keuze tussen de volgende modules:

#### 1. Schoonmaak in de zorgsector (ziekenhuis, RVT, kinderopvang, MPI .....)

Inhoud:

- Begrippen in de zorgsector
- Belang van hygiëne in de zorgsector
- Werken in de zorgsector- informatie
  - ziekenhuis
  - RVT
  - WZC
  - Kinderopvang
  - Gehandicaptenzorg
  - Revalidatiecentrum
- Kunnen werken/opdrachten uitvoeren adhv taakfiches van de instellingen, pictogram desinfecteren zoeken in de productenkast, etiket bespreken
  - Werkprogramma leren lezen
  - Vorbereiden werk-/materiaalwagen
  - Diverse werkprogramma's toepassen
  - Praktijkoefeningen in de verschillende ruimten
  - Respect en zorg voor de materialen toepassen
- Desinfecteren volgens de voorschriften

#### 2. Toeristische sector (hotels, bungalows, ... )

Inhoud:

- Lexicom hotels van de toeristisch sector
- Werken in de toeristisch sector - informatie
  - Hotels
  - Bungalows
  - B&B
  - .....

- Kunnen werken/opdrachten uitvoeren adhv taakfiches
  - Voorbereiding en klaarmaken linnenkar en poetsmand
  - Werkprogramma leren lezen
  - Voorbereiden werk-/materiaalwagen
  - Diverse werkprogramma's toepassen
  - Praktijk oefeningen in de verschillende ruimten
    - a. onderhoud kamer: bedden opmaken, vuil linnen ophalen, aanvullen
    - b. sanitaire ruimten
    - c. gemeenschappelijk ruimten
    - d. ....
  - Respect en zorg voor de materialen toepassen

### 3. Specialistische reinigingen: tapijten, marmer, strippen en filmen

Inhoud:

Kunnen sproei-extraheren, shamponeren, bonneteren, poederreiniging, .....

Kunnen kristalliseren van natuursteen vloeren

Kunnen polymeerlagen aanleggen en onderhouden

Kunnen verwijderen van oude polymeerlagen

Graffiti kunnen verwijderen

#### **Deel 4: Werkpleklere (stage)**

Eindstage en tewerkstelling


**De totale duurtijd van de opleiding is maximum 320 uren.**

## Bijlage 3: Model van Technisch Pedagogisch Rapport






Bestek nr <2014/90018>

Perceel nr:

Beroep waartoe wordt opgeleid: Naam van het beroep

<b>Beginsituatie:</b>	
Naam van de deelnemer:	
Klantnummer VDAB	
Startdatum opleiding	
Bij aanvang van de opleiding heeft de deelnemer volgende competenties en vaardigheden al in voldoende mate en op professioneel niveau verworven:	
Bij aanvang van de opleiding heeft de deelnemer volgende competenties en vaardigheden al in voldoende mate verworven maar moeten deze voor de uitvoering nog geoefend worden:	
Bij aanvang van de opleiding heeft de deelnemer volgende competenties en vaardigheden nog onvoldoende verworven:	
Volgende attitudes moeten aangescherpt worden om met succes te werken in het beroep:	
Voor akkoord: (datum en handtekening van de deelnemer)	Voor bevestiging: de opdrachtnemer (naam datum en handtekening)
	



Naam van de deelnemer:	
Klantnummer VDAB	
Einddatum opleiding	
Aan het einde van de opleiding heeft de deelnemer volgende competenties en vaardigheden al in voldoende mate en op professioneel niveau verworven:	
Aan het einde van de opleiding heeft de deelnemer volgende competenties en vaardigheden al in voldoende mate verworven maar moeten deze voor de uitvoering op professioneel niveau nog geoefend worden:	
Aan het einde van de opleiding heeft de deelnemer volgende competenties en vaardigheden nog onvoldoende verworven:	
Volgende attitudes werden voldoende aangescherpt:	
Volgende attitudes moeten nog verder aangescherpt worden:	
Voor akkoord: (datum en handtekening van de deelnemer)	Voor bevestiging: de opdrachtnemer (naam datum en handtekening)
    	

## Bijlage 3B: RAPPORT TAALCOACHING

Bestek nr 2014/90018 - Gevolgde opleiding:

Mogelijke talige doelen (observaties en voorbeelden)	Te remediëren noden (beginsituatie)	Resultaat (einde opleiding)
<b>Luisteren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mondelinge instructies en mededeling begrijpen</li> <li>• Hoofdzaken van bijzaken kunnen onderscheiden in een uitleg</li> <li>• Zelfstandig of in groep een opdracht aanvatten na een instructie</li> <li>• Andere ...</li> </ul>		
<b>Praten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg kunnen plegen met collega's of instructeur</li> <li>• Antwoorden en reageren op collega's en instructeur</li> <li>• Gerichte vragen stellen.</li> <li>• Kunnen uitleggen waarom hij/zij iets zus of zo gedaan heeft</li> <li>• Eigen opvattingen grenzen/mogelijkheden kunnen aangeven</li> <li>• Andere...</li> </ul>		
<b>Lezen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftelijke instructies en mededelingen begrijpen</li> <li>• Begrijpen waar een formulier voor dient</li> <li>• Veiligheidsvoorschriften begrijpen en naleven</li> <li>• In staat zijn tot planlezen en lezen van schema's</li> <li>• Informatie kunnen opzoeken</li> <li>• Andere ...</li> </ul>		
<b>Schrijven</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten kunnen invullen</li> <li>• Omschrijven of aanduiden welke werkzaamheden verricht zijn</li> <li>• Een bestelbon kunnen invullen</li> <li>• Nota's kunnen nemen om te rapporteren</li> <li>• Andere ...</li> </ul>		
<b>Naam van de deelnemer</b>	Handtekening van de deelnemer      Datum:	Handtekening van de deelnemer      Datum:
<b>Naam van de coachende organisatie + Financieringsnr.</b>	Handtekening van de coach      Datum:	Handtekening van de coach      Datum:
<b>Naam van de coach</b>		









ESF investeert in jouw toekomst.



## Bijlage 4: Werkpostfiche

De opleidingsvertrekker vult dit document volledig in, in overleg met zijn preventieadviseur. Het document wordt toegevoegd als verplichte bijlage bij de offerte. Voor stageplaatsen en gewijzigde situaties tijdens de opdracht gebruikt de opdrachtnemer het model op de website:

<http://partners.vdab.be/cvs/documenten/Werkpostenfiche-Risicoanalyse.doc>

     	
Bestek <nr 2014/90018> -:	
<b>IDENTIFICATIE OPLEIDINGSPLAATS</b>	
<b>NAAM OPLEIDINGS-VERSTREKKER</b>	
Adres:	
Telefoon:	Fax:
Naam opleidingsbegeleider/ verantwoordelijke:	
<b>INTERNE DIENST PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK vd. OPLEIDINGSVERSTREKKER</b>	
Preventieadviseur: + opleidingsniveau	
Telefoonnummer	
mailadres:	
<b>EXTERNE DIENST PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK vd. OPLEIDINGSVERSTREKKER</b>	
Naam:	
Adres:	
Telefoonnummer:	
mailadres:	
Preventieadviseur arbeidsgeneesheer:	
<b>WERKPOSTEN – WERKPLAATSEN</b>	
Korte omschrijving van de werkpost-werkplaats:	
<b>IDENTIFICATIE VAN DE OPLEIDING</b>	
Begindatum:	Einddatum:
en/of duurtijd van de opleiding	Aantal uren:
Voltijds <input type="checkbox"/> Deeltijds <input type="checkbox"/>	Uren/week:
Korte omschrijving van de opleiding	

Het is aan te bevelen eerst de risicoanalyse uit te voeren (zie volgende pagina's) alvorens dit gedeelte in te vullen.

### PREVENTIEMAATREGELEN

De opleidingsverstrekker zal de deelnemer informeren betreffende:

- de noodplanning, inzonderheid de evacuatieprocedure, de vluchtwegen en vluchtdeuren en het alarmsignaal.
- de plaats en het gebruik van de brandbestrijdingsmiddelen
- de ligging van het EHBO-lokaal en hoe de nijverheidshelpers op te roepen

Alle preventiemaatregelen, zoals vermeld in bijgaande risicoanalyse, zijn genomen in de werkplaats. De deelnemer zal geen opdrachten krijgen die niet zijn opgenomen in het opleidingsprogramma.

### PERSOONLIJKE BESCHERMINGSMIDDELEN

Onderstaande persoonlijke beschermingsmiddelen zullen worden ter beschikking gesteld. De deelnemer is verplicht deze te gebruiken conform de informatie die door de opleidingsverstrekker wordt verstrekt.

Werkkledij <input type="checkbox"/>	Werkhandschoenen/veiligheidshandschoenen <input type="checkbox"/>	Veiligheidsschoenen <input type="checkbox"/>
Veiligheidsbril <input type="checkbox"/>	Gelaatscherm, lasscherm <input type="checkbox"/>	Veiligheidshelm <input type="checkbox"/>
Gehoorbescherming <input type="checkbox"/>	Ademhalingsbescherming: stof/dampmasker <input type="checkbox"/>	Valbeveiliging <input type="checkbox"/>

Specifieke uitrusting: nihil

### GEZONDHEIDSBEOORDELING (MEDISCH ONDERZOEK)

Een gezondheidsbeoordeling is niet noodzakelijk.

Een gezondheidsbeoordeling is noodzakelijk  
(voorafgaandelijk aan de opleiding of ten laatste 30 dagen vanaf aanvang)  
om volgende redenen:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiligheidsfunctie (heftruck, torenkraan, bouwplaatsmachines) <input type="checkbox"/></li> <li>• Functie met verhoogde waakzaamheid (controlekamer) <input type="checkbox"/></li> <li>• Aanraking met voeding voor consumptie <input type="checkbox"/></li> <li>• Andere: <input type="checkbox"/></li> <li>• <input type="checkbox"/></li> </ul>	<p>Gezondheidsrisico door blootstelling aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• chemische agentia (gevaarlijke stoffen) <input type="checkbox"/></li> <li>• biologische agentia (besmetting) <input type="checkbox"/></li> <li>• radioactieve stoffen <input type="checkbox"/></li> <li>• fysische agentia (hoge/lage temperaturen, trillingen, stralingen) <input type="checkbox"/></li> </ul>
---	---

Volgende inentingen vooraf zijn noodzakelijk:

Als opleidingsverstrekker zal ik zoals vermeld in de wet welzijn, mijn verantwoordelijkheid nemen om de preventiemaatregelen te treffen met betrekking tot de vastgestelde risico's

Risicoanalyse en werkpostfiche opgemaakt door de opleidingsvertrekker	Preventieadviseur (intern of extern) van de opleidingsverstrekker
Naam:	Naam:
Datum:	Datum:
Handtekening:	Handtekening:

### Risicoanalyse van de opleidingsplaats/werkpost

De opleidingsverantwoordelijke (derde contractant opleidingsverstrekker) kan zich laten bijstaan door de interne preventieadviseur of de externe preventieadviseur van de contractant en de

**Deel A: In te vullen voor alle opleidingsplaatsen.**

<b>BRANDPREVENTIE EN EVACUATIEPROCEDURE</b>		
Er is een evacuatieprocedure, de deelnemer wordt hiervan geïnformeerd?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Zijn de nodige brandbestrijdingsmiddelen aanwezig?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
De deelnemer wordt geïnformeerd betreffende deze brandbestrijdingsmiddelen?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Is een intern noodnummer beschikbaar?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
<b>Te nemen maatregelen:</b>		
<b>EHBO</b>		
Is een EHBO-lokaal beschikbaar?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Zijn er nijverheidshelpers aanwezig waarop de deelnemer beroep kan doen indien nodig?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
<b>Te nemen maatregelen:</b>		
<b>BEELDSCHERMWERK</b>		
Voert de deelnemer tijdens de opleiding specifiek beeldschermwerk uit?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Zo ja, wat is de gemiddelde tijdsduur per dag in uren:		uren
Is het werk voldoende (ergonomisch) aangepast voor betrokken deelnemer?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Wordt de deelnemer voldoende geïnformeerd over de risico's bij langdurig beeldschermwerk?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
<b>Te nemen maatregelen:</b>		
<b>GEZONDHEIDSBEOORDELING (MEDISCH ONDERZOEK)</b>		
Kenmerken van de uit te voeren activiteiten door de deelnemers:		
• Veiligheidsfunctie (heftruck, torenkraan, bouwplaatsmachines)	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
• Functie met verhoogde waakzaamheid (controlekamer)	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
• Gezondheidsrisico door blootstelling aan:		
o Chemische agentia (gevaarlijke stoffen)	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
o Biologische agentia (besmetting)	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
o radioactieve stoffen	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
o fysische agentia (hoge/lage temperaturen, trillingen, stralingen)	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
• Aanraking met voeding voor consumptie (open voeding)	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Als op één van bovenstaande punten ja is geantwoord, dan is een gezondheidsbeoordeling noodzakelijk? (KB 28 mei 2003)		
Andere redenen die een gezondheidsbeoordeling verantwoorden:	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Zijn er inentingen vooraf noodzakelijk?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Zo ja, welke:		
Bij twijfel, leg de risicoanalyse voor aan de arbeidsgeneesheer.		

## Risicoanalyse van de opleidingsplaats (vervolg)

**Deel B:** Enkel in te vullen voor opleidingsplaatsen in technische beroepen.

<b>GEVAARLIJKE STOFFEN / BIOLOGISCHE AGENTIA / RADIOACTIVITEIT</b>		
Komt de deelnemer in aanraking met gevaarlijke stoffen?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Komt de deelnemer in aanraking met biologische agentia?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Komt de deelnemer in aanraking met radioactieve stoffen?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Wordt de deelnemer voldoende geïnformeerd over de risico's?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Is een interne opleiding noodzakelijk?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Zijn de veiligheidsinstructies aanwezig en worden zij aangeleerd? VIK's?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
<b>Te nemen maatregelen:</b>		
<b>ARBEIDSMIDDELEN</b>		
Werkt de deelnemer met niet gemechaniseerde arbeidsmiddelen?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Werkt de deelnemer met gemechaniseerde arbeidsmiddelen?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Is het werk voldoende (ergonomisch) aangepast?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Zijn alle draaiende onderdelen van de machines voldoende afgeschermd?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Wordt de deelnemer voldoende geïnformeerd over de risico's van het arbeidsmiddel?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Is een interne opleiding noodzakelijk?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Zijn de veiligheidsinstructies aanwezig en worden zij aangeleerd? VIK's?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
<b>Te nemen maatregelen:</b>		
<b>HOOGTEWERK</b>		
Moet de deelnemer werken uitvoeren in de hoogte?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Is het werk voldoende (ergonomisch) aangepast?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Wordt de deelnemer voldoende geïnformeerd voor het uitvoeren van werken op hoogte?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Is een interne opleiding noodzakelijk?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Zijn de veiligheidsinstructies aanwezig en worden zij aangeleerd? VIK's?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
Is er collectieve afscherming aanwezig om het vallen te vermijden?	<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEE
<b>Te nemen maatregelen:</b>		
<b>ANDERE SPECIFIEKE RISICO'S</b>		
Omschrijving risico	Te nemen maatregelen	
Val op begane grond	<input type="checkbox"/>	
Val van hoger vlak	<input type="checkbox"/>	
Val van voorwerpen	<input type="checkbox"/>	
Scherpe voorwerpen, snijwonden	<input type="checkbox"/>	
Klemming	<input type="checkbox"/>	
Rondvliegende slijpdeeltjes	<input type="checkbox"/>	
Hitte, vuur (brandwonden)	<input type="checkbox"/>	
Elektrische risico's	<input type="checkbox"/>	
Geïsoleerd werk	<input type="checkbox"/>	
Lawaai	<input type="checkbox"/>	
Trillingen	<input type="checkbox"/>	
Warmte (klimaat - omgeving)	<input type="checkbox"/>	
Koude (klimaat - omgeving)	<input type="checkbox"/>	
Vochtigheid	<input type="checkbox"/>	
Stof	<input type="checkbox"/>	
Gassen, dampen	<input type="checkbox"/>	
Hinder van bijzondere agentia	<input type="checkbox"/>	
.....	<input type="checkbox"/>	

## Bijlage 5: Klachtenprocedure VDAB

### A) ALGEMEEN

#### Wie kan klacht indienen?

- Werkgevers
- Werknemers
- Werkzoekenden
- Overheden / andere instanties

#### Inhoud klacht

Elke klacht moet handelen over de werking van de VDAB of over handelingen gebeurd door medewerkers van de VDAB. Tevens kan een klacht ingediend worden over organisaties waarmee de VDAB een samenwerkingsakkoord heeft.

#### Niet ontvankelijke klachten

- Algemene klachten over regelgeving;
- Algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid;
- De klachten gaan over beleidsvoornemens of verklaringen;
- De klachten hebben betrekking op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het klachtendecreet;
- De klachten hebben betrekking op feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- De klachten hebben betrekking op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is;
- De klachten die kennelijk ongegrond zijn;
- De klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen;
- Anonieme klachten;

#### Klachtenprocedure

Conform het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen is de klachtenprocedure laagdrempelig en kwaliteitsvol.

Indien men een klacht indient, registreert de VDAB deze via een computerprogramma.

Binnen de zeven werkdagen ontvangt de klager een brief waarin ofwel staat wie de klacht binnen de VDAB zal behandelen (ontvankelijke klacht) of tot welke instantie de klager zich moet richten (niet ontvankelijke klacht). De wettelijke termijn voorzien voor de bevestiging van de ontvangst van de klacht is tien dagen na ontvangst van de klacht

Indien de VDAB de klacht verder afhandelt, krijgt de klager binnen de twintig werkdagen een brief met het antwoord op de klacht. Indien de VDAB meer tijd nodig heeft, zal hij de klager hiervan op de hoogte brengen. De wettelijke termijn voor het behandelen van een klacht is vastgesteld op vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht.

Is de klager niet tevreden met het voorstel, kan hij nog in hoger beroep gaan.

Indien de VDAB de klacht niet verder afhandelt, kan de klager zich wenden tot de instantie die de klager terugvindt op de brief van de klachtendienst.

Wanneer de klager niet tevreden is met de wijze waarop de klacht werd behandeld, kan de klager hiertegen schriftelijk klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

### **Klachtenprocedure inzake geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.**

De deelnemers worden in het kader van de welzijnswet van 4 augustus 1996 (cf. art.2 § 1) gelijkgesteld met werknemers.

Dit houdt in dat op het gebied van klachtenbehandeling de deelnemers dezelfde procedure kunnen volgen als voorzien voor de werknemers.

De procedure voorzien voor het behandelen van klachten rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag kadert in de Wet betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk van 11 juni 2002.

Als een deelnemer een klacht over geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag wenst in te dienen kan hij ofwel een formele ofwel een informele klacht indienen.

#### *Informele klacht*

Bij de informele klacht zal de VDAB zelf nagaan wat er mis gaat en kan de klager (indien men dit wenst) de externe preventieadviseur erbij betrekken om te bemiddelen. De bedoeling is vooral na te gaan wat er mis is gegaan en hoe de VDAB dit intern kan oplossen.

#### *Formele klacht*

Bij de formele behandeling legt de klager officieel een klacht neer via de externe preventieadviseur, medische inspectie of start de klager een gerechtelijke procedure op. De klager dient hiervoor de nodige papieren in te vullen en verklaringen te ondertekenen. De klager heeft geen verder rechtstreeks contact met de VDAB, maar de instantie bezorgt ons het dossier.

## **B) CONTACTADRESSEN VDAB EN VLAAMSE OMBUDSDIENST**

### Contactgegevens VDAB

Een klacht indienen bij de VDAB kan:

- op het gratis nummer 0800/30.700
- via [www.vdab.be](http://www.vdab.be) (flap: contact)

### Contactgegevens Vlaamse ombudsdienst

- via mail [klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be)
- via het klachtenformulier op [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)
- telefonisch 02 552 48 48 of gratis nummer: 0800 240 50 of per fax 02 552 48 00
- per brief: Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel

De Vlaamse Ombudsdienst is elke werkdag bereikbaar van 9 tot 18 uur en op vrijdag tot 17 uur.



## Bijlage 6: Controlelijst informatieverplichtingen

Bestek nr <2014/90018>	
Perceel nr:	
    	
Naam opleiding/aan te leren beroep	
Uitbestedingsnummer	
Naam van de opleidingsinstantie	
Naam van de deelnemer	
Klantnummer VDAB	

INFORMATIE		OP DATUM	PARAF VOOR BEVESTIGING	
			opdrachtnemer	deelnemer
De interne klachtenprocedure van de opdrachtnemer	<input type="checkbox"/>			
De klachtenprocedure bij de VDAB	<input type="checkbox"/>			
De procedure bij klachten over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag	<input type="checkbox"/>			
Rechten en plichten van de werkzoekende	<input type="checkbox"/>			
Huishoudelijk reglement van de opdrachtnemer	<input type="checkbox"/>			
Procedure bij ongevallen en verwondingen	<input type="checkbox"/>			
Situering van het EHBO lokaal	<input type="checkbox"/>			
Toelichting van het evacuatieplan van het gebouw	<input type="checkbox"/>			
Informatie over brandbestrijdingsmiddelen	<input type="checkbox"/>			
Informatie over veiligheidsrisico's van de opleiding	<input type="checkbox"/>			
Informatie over veiligheidsrisico's van de stageplaats.	<input type="checkbox"/>			
Startcompetenties van de deelnemer	<input type="checkbox"/>		In het TPR	
Aanpassingen van de competenties in het klantendossier (MLP)	<input type="checkbox"/>			

Opgemaakt in 2 exemplaren: 1 voor de opdrachtnemer en 1 voor de deelnemer.

## **Bijlage 7: Definities**

### **Attitudetraining**

Alle begeleidings-, opleidings- en trainingsacties die tot doel hebben bij de deelnemer de attitudes te verstrekken die noodzakelijk zijn om in een werkomgeving te functioneren of de drempels die een tewerkstelling verhinderen te overstijgen.

### **Beroepsgerichte competentieversterking**

Alle acties, zowel technische als andere, die gericht zijn op de verwerving of versterking van de competenties die noodzakelijk zijn om te kunnen starten in het aan te leren beroep.

### **Co-aanneming**

Een samenwerkingsverband waarbij de verschillende organisaties elk vanuit hun eigenheid en specificiteit gezamenlijk dezelfde opdracht wensen uit te voeren. Wat de samenwerking betreft, kan het hier gaan om een louter samenwerkingsverband tussen organisaties dan wel om een vereniging zonder rechtspersoonlijkheid.

### **Opdrachtnemer(s)**

Elke natuurlijke of rechtspersoon, elke overheidsinstelling of elke combinatie van deze personen of overheidsinstellingen die de uitvoering van diensten op de markt aanbiedt.

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

### **Geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag**

Geweld omvat elke feitelijkheid waarbij een werknemer of een andere persoon psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk.

Pesterijen omvatten elk onrechtmatig en terugkerend gedrag, buiten of binnen de onderneming of instelling, dat zich inzonderheid kan uiten in gedragingen, woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren en eenzijdige geschriften en dat tot doel of gevolg heeft dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een werknemer of een andere persoon bij de uitvoering van het werk wordt aangetast, dat zijn betrekking 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 of het werk.

### **Gunningsprijs**

Dit is de inspanningsvergoeding die de inschrijver voorstelt in zijn offerte en die, wanneer de opdracht door de opdrachtgever aan de inschrijver gegund wordt, van kracht is voor deze opdracht.

### **Inzagerecht**

De toekenning van inzage in het dossier van de werkzoekende (technisch vrijgeven van het elektronisch dossier in MLP) aan de opdrachtnemer.

## **Kansengroep**

Een groep van werkzoekenden die omwille van sociale, culturele of lichamelijk redenen kwetsbaar zijn op de arbeidsmarkt. Deze kansengroepen zijn bepaald in de Beheerovereenkomst gesloten tussen de Vlaamse regering en de VDAB.

Enkel de labeling door de VDAB geldt als kansengroeplabeling.

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

## **Klacht**

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

## **Laag taalvaardig**

Beperkte kennis van de Nederlandse taal (in Dossiermanager/MLP maximaal geregistreerd als “in beperkte mate”) en de taalvaardigheid om het beroep uit te oefenen is ontoereikend.

## **Mijn Loopbaan voor Partners (MLP)**

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

## **Nazorg**

Elke vorm van opvolging en begeleiding door de opdrachtnemer tijdens periodes van tewerkstelling en dit tot minimum drie maanden na het einde van het opleidingstraject

## **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 positie wel beïnvloedt en de inschakeling van deze werkzoekenden bemoeilijkt of zelfs verhindert.

## **Normaal Economisch Circuit (NEC)**

Betaalde arbeid op de reguliere arbeidsmarkt, met uitsluiting van de doelgroepwerknemers in de beschutte en sociale werkplaatsen.

## **Onderaanneming**

Organisatie die in opdracht van de opdrachtnemer een onderdeel van de opdracht voor zijn rekening neemt. De opdrachtgever heeft geen contractuele band met die organisatie, maar stelt wel eisen waaraan de onderaannemer moet voldoen.

De opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor wat de uitvoering van de opdracht betreft.

## **Opleider/Begeleider/Instructeur**

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

## **Opleidingstraject**

Een opleidingstraject omvat alle stappen en acties, op maat van de deelnemer, die noodzakelijk zijn om een passende en duurzame job te verwerven. Het betreft hierbij zowel het verwerven of versterken van de minimale beroepsgerichte technische competenties en vaardigheden, als persoonlijke vaardigheden en attitudes, begeleiding, bemiddeling naar werk en nazorg.

## **Uitbesteding**

De uitvoering van publieke opdrachten beschikbaar stellen aan de markt.

## **Transmissie**

Ingevolge de samenwerkingsovereenkomst van 22 september 1992 tussen de Staat, de Gemeenschappen en de Gewesten betreffende het begeleidingsplan dienen de VDAB bepaalde gegevens uit te wisselen met de RVA. Het betreft objectief vastgestelde weigeringen van passende dienstbetrekking, onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, weigering of stopzetting van beroepsopleiding en weigering van positieve medewerking aan acties voorgesteld door de VDAB. Niet-actief en niet-positief meewerken aan de begeleiding of opleiding is een voorbeeld van de laatste situatie. De opdrachtnemer mag zelf geen informatie over de deelnemer aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening overmaken. Bij weigering van een deelnemer - na doorverwijzing naar de opdrachtnemer - om mee te werken aan de begeleiding of opleiding, brengt de opdrachtnemer de VDAB hiervan per mail op de hoogte. De VDAB schat de beweegredenen van de weigering in en geeft er een passend gevolg aan.

## **Uitstroombetaling**

Het resultaat van de uitstroom wordt gemeten op het einde van de derde maand na afsluiting van de opleiding. Er is sprake van een positieve uitstroom wanneer de deelnemer op het moment van de meting als werkend geregistreerd staat in MLP.

## **VDAB-Beheersovereenkomst**

Meerjarige overeenkomst tussen de Vlaamse Regering en de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding.

## **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.