



***Draaiboek  
Tender  
Competentieversterking  
2012 - 2013***

**Versie 26-9-2012**



## Voorwoord

Een steeds veranderende arbeidsmarkt is een constante binnen het VDAB-verhaal. Momenteel worden we geconfronteerd met een knelpunten economie. Vele bedrijven hebben het moeilijk om de juiste werknemers te vinden en kunnen hierdoor tal van vacatures niet invullen.

Vertrekkend vanuit dit knelpuntenbeleid doet VDAB als arbeidsmarktregisseur een beroep op partners om via competentieversterking werkzoekenden op te leiden naar moeilijk invulbare vacatures. De nood aan welke profielen in welke regio nodig zijn werd lokaal onderzocht.

Via partnerschappen wil VDAB de uitdagingen en doelstellingen samen behalen om er op die manier voor te zorgen dat het schoentje op de arbeidsmarkt minder knelt.

VDAB zal alle partners die actief zijn binnen de Tender Competentieversterking 2012-2013 zo goed mogelijk ondersteunen en begeleiden in de hun toegewezen opdracht.

Hiervoor is dit gedetailleerd draaiboek uitgewerkt. Het vormt uw eerste hulp bij technische of inhoudelijke problemen. Aanpassingen melden we u steeds via mail.

De bepalingen opgenomen in het bestek en de door uw organisatie ingediende offerte blijven gedurende de hele looptijd van deze tender van kracht.

Heeft u nog vragen waarop u het antwoord niet terugvindt in dit draaiboek of dienen er regionale afspraken bijgestuurd te worden, dan kan u uiteraard altijd terecht bij uw VDAB projectopvolger.

Brussel

19 december 2011

Sabine Pardaens

Teamleider Regie/samenwerking

# INHOUDSTAFEL

<b>DEEL 1: DOCUMENTEN EN LINKS.....</b>	<b>6</b>
<b>DEEL 2: OPDRACHTOMSCHRIJVING.....</b>	<b>7</b>
2.1. VOORWERP VAN DE OPDRACHT (2.3 BESTEK).....	7
2.2. DOELGROEP (3.3 BESTEK).....	7
<b>DEEL 3: UITVOERING VAN DE OPDRACHT.....</b>	<b>8</b>
3.1. REKRUTERING EN SELECTIE (3.4.1.1 BESTEK).....	8
3.1.1. VLAANDEREN.....	8
3.1.2. BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST.....	8
3.2. VÓÓR DE START VAN DE OPLEIDING.....	10
3.2.1. METING VAN DE STARTCOMPETENTIES (3.4.1.2 BESTEK).....	10
3.2.2. BEPALEN VAN DE NOOD AAN TAALCOACHING (3.4.1.3 + 3.4.4.4 BESTEK).....	10
3.2.3. INZAGERECHT + INSCHATTING VAN HET TAALNIVEAU.....	11
3.2.4. MEDISCH ONDERZOEK (4.2.4 BESTEK).....	11
3.2.5. AANSPRAKELIJKHEID (4.3 BESTEK).....	12
3.3. START EN VERLOOP VAN DE OPLEIDING.....	12
3.3.1. MIJN LOOPBAAN VOOR PARTNERS (MLP) REGISTRATIE (4.5 BESTEK).....	12
3.3.1.1. Opleidingslijn en – contract.....	13
3.3.1.2. Begeleidingslijn taalcoaching (4.5.2.4 bestek).....	13
3.3.1.3. Klantendossier.....	14
3.3.2. BEGELEIDING TIJDENS DE OPLEIDING (3.4.4 BESTEK).....	14
3.3.3. ARBEIDSONGEVAL – VERZEKERING DEELNEMERS.....	14
3.4. EINDE VAN DE OPLEIDING.....	15
3.4.1. VROEGTIJDIGE BEËINDIGING VAN DE OPLEIDING (2.7.2 EN 4.4 BESTEK).....	15
3.4.2. BEMIDDELING NAAR WERK INCLUSIEF NAZORG (3.4.5 BESTEK).....	15
3.4.2.1. Sollicitatiebegeleiding.....	15
3.4.2.2. Bemiddeling naar werk.....	15
3.4.2.3. Nazorg tijdens tewerkstelling.....	15
3.4.3. COMMUNICATIE NA DE OPLEIDING.....	16
3.4.3.1. Vlaanderen.....	16
3.4.3.2. Brussels Hoofdstedelijk Gewest.....	16
<b>DEEL 4: MONITORING EN RAPPORTERING (3.5 EN 4.5.3 BESTEK).....</b>	<b>17</b>
4.1. ALGEMEEN.....	17
4.2. ONDERLIGGENDE REGISTRATIE VAN DE INVOER IN MLP (4.5.4 BESTEK).....	17
4.3. RAPPORTEN VOOR DE AANBIEDER.....	18
4.4. KWALITATIEVE MONITORING.....	18
4.4.1. MONITORINGSBEZOEK.....	18
4.4.2. PERIODIEKE CONTROLE VAN DE REGISTRATIES IN MLP.....	18
4.5. AUDIT.....	19
4.5.1. ONDERWERP VAN DE AUDIT.....	19
4.5.2. PROCES - VERBAAL.....	19
4.5.3. SANCTIES.....	19
<b>DEEL 5: ADMINISTRATIEVE VERPLICHTINGEN.....</b>	<b>21</b>

<b>5.1. PERSONEELSINZET (4.1 BESTEK)</b> .....	<b>21</b>
<b>5.2. LOCATIESCREENING</b> .....	<b>21</b>
<b>5.3. TECHNISCH PEDAGOGISCH DOSSIER (TPD) EN TECHNISCH PEDAGOGISCH RAPPORT (TPR) (4.6 BESTEK)</b> .....	<b>21</b>
<b>5.3.1. TECHNISCH PEDAGOGISCH DOSSIER (TPD)</b> .....	<b>21</b>
5.3.2. TECHNISCH PEDAGOGISCH RAPPORT (TPR) .....	22
<b>5.4. ARCHIVERING VAN DOCUMENTEN</b> .....	<b>23</b>
<b>5.5. DISCRETIEPLICHT EN VERTROUWELIJKHEID (2.16 BESTEK)</b> .....	<b>23</b>
<b>5.6. PUBLICITAIRE VERPLICHTINGEN (2.18 BESTEK)</b> .....	<b>24</b>
<b><u>DEEL 6: BETALINGEN (2.9 BESTEK)</u></b> .....	<b>25</b>
6.1. BEREKENING VAN DE VERGOEDINGEN.....	25
6.2. FACTURATIE EN BETAALOPDRACHT .....	25
<b><u>DEEL 7: CURSISTENVOORDELEN</u></b> .....	<b>27</b>
7.1. KOSTELOOSHEID VAN DE OPLEIDING (2.7.6 BESTEK).....	27
7.2. CURSISTENVERGOEDINGEN .....	27
7.2.1. VERPLAATSINGSVERGOEDING .....	27
7.2.2. KINDEROPVANGVERGOEDING.....	27
7.2.3. STIMULANSPREMIE .....	28
7.2.4. TREINTICKET AAN VERMINDERDE PRIJS .....	29
7.2.4.1. Verplaatsing naar een sollicitatie .....	29
7.2.4.2. Occasionele verplaatsing.....	29
<b><u>DEEL 8: KLACHTENPROCEDURE VOOR DE WERKZOEKENDE (4.7 BESTEK)</u></b> .....	<b>30</b>
8.1. PRINCIPES .....	30
8.2. KLACHTENRAPPORTERING .....	30
<b><u>DEEL 9: MEDEWERKING VAN DE WERKZOEKENDE (4.8 BESTEK)</u></b> .....	<b>31</b>
<b>9.1. ALGEMEEN</b> .....	<b>31</b>
<b>9.2. COMMUNICATIE MET RVA</b> .....	<b>31</b>
9.2.1. VRAGEN DOOR RVA .....	31
9.2.2. VRAGEN VOOR RVA .....	31
<b>9.3. TRANSMISSIE</b> .....	<b>31</b>
9.3.1. NIET INGAAN OP EEN UITNODIGING .....	32
9.3.2. WEIGEREN VAN EEN WERKAANBOD OF PASSENDE DIENSTBETREKking .....	34
9.3.3. DE WERKZOEKENDE WEIGERT DE VOORGELEGDE TRAJECTOVEREENKOMST TE ONDERTEKENEN .....	34
9.3.4. WEIGERING UITVOERING VAN DE TRAJECTOVEREENKOMST .....	34
9.3.5. WEIGERING BEROEPSOPLEIDING .....	35
9.3.6. STOPZETTING BEROEPSOPLEIDING.....	35
<b><u>BIJLAGE 1: OVERZICHT NIET WERKENDE WERKZOEKENDEN</u></b> .....	<b>36</b>
<b><u>BIJLAGE 2: PRIVACY</u></b> .....	<b>37</b>

**BIJLAGE 3: ALGEMENE INFORMATIE BETREFFENDE DE KLACHTENPROCEDURE  
BIJ DE VDAB.....40**

## DEEL 1: Documenten en links

Op internet staan heel wat documenten die rechtstreeks of onrechtstreeks relevant zijn voor de praktische uitvoering van dit project.

Zie volgende links:

### Over de tender competentieversterking 2012 – 2013 (TCV):

- ⇒ De offerteaanvraag (of het bestek) inclusief de vragen en antwoorden: <http://partners.vdab.be/tendering/competentieversterking>
- ⇒ Een samenvattende fiche over het project met vermelding van de administratieve gegevens: <http://partners.vdab.be/cvs/projecten.shtml>

### Over de toegang en de werking van de Opleidingenmanager:

[http://partners.vdab.be/cvs/documenten/OM-handleiding\\_CVS-gebruiker.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/OM-handleiding_CVS-gebruiker.doc)

### Over de toegang tot en de werking van Mijn Loopbaan voor partners (MLP):

<http://partners.vdab.be/cvs>

De handleidingen i.v.m. de verschillende onderwerpen zijn terug te vinden op:

[http://partners.vdab.be/cvs/cvs\\_handleiding.shtml](http://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml)

Over tewerkstellingsmaatregelen: [www.aandeslag.be](http://www.aandeslag.be)

Over publicitaire verplichtingen i.v.m. ESF: [http://www.esf-agentschap.be/uploadedFiles/Voor ESF promotoren/Uw publiciteitsmateriaal/voorlichtingen publiciteit ESF 2007-2013-1.doc](http://www.esf-agentschap.be/uploadedFiles/Voor_ESF_promotoren/Uw_publiciteitsmateriaal/voorlichtingen_publiciteit_ESF_2007-2013-1.doc)

Over de Privacywet: <http://www.privacycommission.be>

## DEEL 2: Opdrachtomschrijving

### 2.1. Voorwerp van de opdracht (2.3 bestek)

De opdracht bestaat uit het organiseren van competentieversterkende finaliteitsacties inclusief de bemiddeling naar duurzame tewerkstelling in het normaal economische circuit (NEC) voor niet werkende werkzoekenden die behoren tot de kansengroepen kortgeschoolden, 50-plussers of allochtonen. De competentieversterkende finaliteitsacties bestaan uit:

- Rekrutering, selectie en meting van de startcompetenties
- Het aanleren van beroepstechnische competenties
- Het aanleren van attitudes en persoonlijke vaardigheden, zowel generieke als beroepsgerichte
- Taalcoaching tijdens de opleiding voor laag taalvaardige deelnemers
- Begeleiding en ondersteuning tijdens de opleiding en tot minstens 3 maanden na de opleiding
- Bemiddeling naar duurzaam werk, inclusief sollicitatiebegeleiding
- Nazorg bij tewerkstelling

De opleidingen worden georganiseerd in Vlaanderen en Brussel.

### 2.2. Doelgroep (3.3 bestek)

De opdracht richt zich naar niet werkende werkzoekenden uit de kansengroepen kortgeschoolden, 50-plussers of allochtonen. In het bestek (2.6) is een tabel opgenomen met het maximaal aantal vergoede deelnemers zonder kansengroeplabel per opleiding. De doelgroepbepaling gebeurt door de VDAB en / of Actiris volgens de voorwaarden bepaald door de Raad van Bestuur. Het doelgroeplabel is terug te vinden in MLP. Enkel het doelgroeplabel in MLP bepaalt of een kandidaat behoort tot een kansengroep. De criteria op basis waarvan bepaald wordt of een persoon voldoet aan een doelgroep vindt u hier: <http://partners.vdab.be/kansengroepen.shtml#criteria>

Het doelgroeplabel "Persoon met een arbeidshandicap" (PmAH) wordt ook geteld als kansengroep.

De dienstverlener checkt bij de VDAB of een kandidaat behoort tot een kansengroep. Voor de gegevens van de contactpersonen en de te volgen procedure verwijzen we u naar de regionale werkafspraken met de VDAB.

Een overzicht van de categorieën niet werkende werkzoekende vindt u terug in bijlage 1.

## DEEL 3: Uitvoering van de opdracht

### 3.1. Rekrutering en selectie (3.4.1.1 bestek)

De dienstverlener is zelf verantwoordelijk voor de rekrutering van kandidaten. De VDAB of ACTIRIS kunnen hieraan op vraag van de dienstverlener meewerken. Werkzoekenden kunnen zich ook spontaan kandidaat stellen of kunnen doorverwezen worden al dan niet naar aanleiding van de publicatie van de opleiding in de Opleidingenmanager. Hoe u een opleiding in de Opleidingenmanager publiceert, vindt u terug bij:

[http://partners.vdab.be/cvs/documenten/OM-handleiding\\_CVS-gebruiker.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/OM-handleiding_CVS-gebruiker.doc)

De opleiding moet steeds passen in een traject naar werk. Het traject wordt opgestart door de VDAB, ACTIRIS (voor werkzoekenden uit het Brussels Hoofdstedelijk gewest) of een door de VDAB hiertoe gemachtigde partner.

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

#### 3.1.1. Vlaanderen

Enkel werkzoekenden in trajectbegeleiding kunnen opgenomen worden in deze competentieversterkende acties. Kandidaten die reeds in trajectbegeleiding zijn, dienen de opleidingsaanvraag te bespreken met hun trajectbegeleider. Kandidaten die nog geen trajectbegeleider hebben, dienen de opleidingsaanvraag te bespreken met de VDAB die een trajectbegeleider aanduidt en het traject opstart. Hiertoe dient tijdig en vóór de start van de opleiding contact opgenomen te worden met de VDAB. Voor de gegevens van de contactpersonen en de termijn waarbinnen de afspraak moet gemaakt worden, verwijzen we u naar de regionale werkafspraken.

Indien een werkzoekende uit een ander gewest (Waals gewest, Duitstalige gemeenschap) een opleiding wenst te volgen, dient de procedure rond interregionale mobiliteit gevolgd te worden. Deze procedure staat beschreven in de handleiding die u kan terugvinden op de VDAB website: [http://partners.vdab.be/cvs/documenten/onderrichting\\_IRM\\_opleidingen\\_bij\\_partners.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/onderrichting_IRM_opleidingen_bij_partners.doc)

#### 3.1.2. Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Voor de Brusselse werkzoekenden dient de inbedding in het traject als volgt te gebeuren:

Voor elke werkzoekende wordt systematisch (verplicht) 2 contactmomenten voorzien bij ACTIRIS met de dienst "Begeleiding Actief Zoeken naar Werk" (B-AZW): één vóór de start van de opleiding en één bij afloop van de opleiding.

Vóór de start van de opleiding: ORIENTERENDE FASE:



- Minimaal een individueel gesprek met de werkzoekende waarin volgende aspecten aan bod komen:
  - Beroepsverleden
  - Begeleiding binnen Actiris
  - Persoonlijkheid
  - Motivatie
  - Elementen die kunnen bijdragen tot labeling doelgroep

Eventueel aangevuld met één of meerdere psychotechnische testen indien relevant.

- Terugkoppeling van de resultaten van deze oriënterende fase naar de inrichter van de opleiding via uitgebreide toelichting. Concrete afspraken hieromtrent kunnen verschillen van partner tot partner.
- Eindbeslissing met betrekking tot deelname van de werkzoekende aan de opleidingsactie: advies van ACTIRIS is doorslaggevend.

Voor het tweede gesprek, bij afloop van de opleiding, zie punt 3.4.3 “Communicatie na de opleiding”.

- De dienstverlener moet voor iedere inwoner van het Brussel Hoofdstedelijk gewest tijdig een afspraak maken met de dienst B-AZW van ACTIRIS. Dit gebeurt via Rina Panchasara of de toegewezen contactpersoon binnen de dienst B-AZW (overeen te komen).  
Pas wanneer deze dienst een positief advies geeft voor de deelname aan de opleiding zal de betrokken deelnemer gefinancierd worden.

**Opmerking i.v.m. doelgroelabeling:**

NWP partners (Netwerk van Partners voor Werk) kunnen zelf bepaalde aanduidingen in het dossier van de werkzoekende in functie van de doelgroelabeling nagaan.

Niet NWP partners kunnen dit navragen via de dienst B-AZW  
Rina Panchasara – tel. 02/505 15 11 – rpanchasara@actiris.be

**Opgelet!**

Actiris hanteert geen label “allochtoon” in de dossiers van de werkzoekenden. Bij overdracht van het Brussels werkzoekendendossier naar MLP van de VDAB labelt MLP als allochtoon. Zie: <http://partners.vdab.be/kansengroepen.shtml>

De toeleiding van Brusselse werkzoekende kan in samenwerking met ACTIRIS op 2 manieren:

- COLLECTIEF  
Er is de mogelijkheid tot het organiseren van infosessies. Werkzoekenden met het Nederlands als taalrol worden op basis van een aantal parameters geselecteerd in de databank werkzoekenden en uitgenodigd voor een collectieve infosessie. Neem hiertoe contact op met Viviane De Backer ([vdebacker@actiris.be](mailto:vdebacker@actiris.be)).
- INDIVIDUEEL  
ACTIRIS consulents kunnen werkzoekenden in begeleiding doorverwijzen naar opleidingen die passen in het kader van hun beroepsobjectief en – project. De consulents kunnen zowel Nederlandstalige werkzoekenden als werkzoekenden met voldoende kennis Nederlands informeren over competentieversterkende mogelijkheden.

Info over opleidingen is te bezorgen aan:  
Rina Panchasara - [rpanchasara@actiris.be](mailto:rpanchasara@actiris.be)  
Isabelle Boonen – [iboonen@actiris.be](mailto:iboonen@actiris.be)

Deze personen verspreiden de info binnen ACTIRIS. Indien beschikbaar kan ook info bezorgd worden in beide landstalen. Dit vergemakelijkt de verspreiding naar Franstalige consulenten.

Ook voor de Brusselse percelen blijft de dienstverlener zelf verantwoordelijk voor de toeleiding.

## **3.2. *Vóór de start van de opleiding***

### **3.2.1. Meting van de startcompetenties (3.4.1.2 bestek)**

In de opleidingsfiche worden de minimaal aan te leren competenties en vaardigheden weergegeven. Aan de hand van deze beschrijving inventariseert de dienstverlener voor elke deelnemer de reeds aanwezige startcompetenties, - vaardigheden en - attitudes. Op basis van deze inventaris wordt een geïndividualiseerde opleidingsplan uitgewerkt. Dit wordt besproken met de deelnemer en opgenomen in het Technisch Pedagogisch Rapport (TPR – zie 5.1.2). De screening gebeurt zoals beschreven in de offerte van de dienstverlener.

### **3.2.2. Bepalen van de nood aan taalcoaching (3.4.1.3 + 3.4.4.4 bestek)**

Taalcoaching beoogt het verbeteren van de taalvaardigheid van de deelnemers tijdens de opleiding of de stage, het aanmoedigen van een actiever gebruik van het Nederlands en de vaktaal en uiteindelijk een betere uitstroom naar werk.

De dienstverlener kan taalcoaching aanbieden aan laag taalvaardige deelnemers voor wie:

- Vóór aanvang van de opleiding de kennis Nederlands in MLP maximaal op “in beperkte” staat geregistreerd  
EN
- De taalvaardigheid ontoereikend is voor het beoogde beroep op basis van een door de VDAB gevalideerde screening  
EN
- De deelnemer geen opleiding volgt waarin specifiek Nederlands op de opleidingsvloer (NODO) wordt gegeven (enkel voor de percelen in Vlaams – Brabant).

De nood aan taalcoaching wordt gerapporteerd in het document “Rapport taalcoaching” (zie: <http://partners.vdab.be/tendering/competentieversterking/documenten.shtml>). Het rapport

wordt ondertekend door de deelnemer en de dienstverlener en wordt opgenomen in het Technisch Pedagogisch Dossier (TPD – zie 5.1.1)

Het taalniveau wordt voor de start van de opleiding bepaald door de VDAB.

### **3.2.3. Inzagerecht + inschatting van het taalniveau**

De competentieversterkende acties moeten verplicht geregistreerd worden in MLP. Hiertoe dient de dienstverlener inzagerecht te hebben in het dossier van de kandidaat. Gezien de wet op de privacy (zie ook bijlage 2) dient de werkzoekende hiervoor zijn akkoord te verlenen. Dit gebeurt door ondertekening van het volledig ingevulde document “Aanvraag voor inzagerecht in klantendossier”. Dit formulier vindt u terug op:

[http://partners.vdab.be/cvs/documenten/inzagerecht\\_aanvraag.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/inzagerecht_aanvraag.doc).

De trajectbegeleider oordeelt of de actie past in het traject van de kandidaat. Indien de werkzoekende in begeleiding is bij een VDAB consulent zal deze zijn akkoord geven door inzagerecht te verlenen aan de dienstverlener. Indien de werkzoekende in begeleiding is bij een door VDAB erkende derde zal deze zijn akkoord geven door in het klantendossier de actie op aanvraag te zetten en door inzagerecht voor de dienstverlener aan te vragen bij de VDAB.

De procedure voor het overmaken van de documenten voor inzagerecht wordt vastgelegd in de regionale werkafspraken met de VDAB.

Het inzagerecht wordt automatisch afgesloten 2 maand nadat het bijhorende begeleidingstraject afgesloten werd.

Indien de dienstverlener vermoedens heeft dat het taalniveau van de klant in het dossier niet in overeenstemming is met de werkelijkheid, moet dit uitgeklaard worden vóór de start van de opleiding. De vraag voor herziening komt van de dienstverlener. Het staat de dienstverlener vrij om zijn vraag te documenteren. De VDAB beslist. De screening taalcoaching is geen taalniveautest en kan bijgevolg op geen enkel ogenblik leiden tot een betwisting van het taalniveau.

De werkwijze voor kandidaten woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vindt u op: [http://partners.vdab.be/cvs/cvs\\_klanttoegang.shtml](http://partners.vdab.be/cvs/cvs_klanttoegang.shtml) punt D “Hoe inzagerecht verkrijgen voor deelnemers uit de Brusselse regio”.

### **3.2.4. Medisch onderzoek (4.2.4 bestek)**

Op basis van het opleiding- en stageprogramma en de “Werkpostenfiche-Risicoanalyse” analyseert de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming (IDPB) van de VDAB samen met de externe arbeidsgeneesheer de beroepsrisico's en de blootstellingsduur van de deelnemer aan die beroepsrisico's. Aan de hand van dit onderzoek wordt beslist of de deelnemer tot één van de categorieën “onderworpen werknemers” behoort en dus een medisch onderzoek dient te ondergaan.

De VDAB organiseert het verplicht medisch onderzoek. De dienstverlener vraagt het medisch onderzoek tijdig aan bij de regionale VDAB contactpersonen en registreert de aanvraag in MLP. Een overzicht van de contactpersonen vindt u terug bij “[Medisch](#)

[onderzoek voor opleidingen/stages bij partners](#)” – bijlage 2 (VDAB-contactpersonen medisch onderzoek). Voor de concrete werkwijze verwijzen wij u naar de regionale werkafspraken.

Voor opleidingen die te maken hebben met voeding, gebruik van machines, veiligheid of specifieke risico's is een medisch onderzoek absoluut vereist vóór de blootstelling aan het risico. Een overzicht van deze opleidingen vindt u terug bij "[Werkpostenrooster voor cursisten met prioriteit](#)".

Voor andere opleidingen dient het medisch onderzoek te worden uitgevoerd uiterlijk binnen de 30 dagen vanaf de start van de opleiding. Het gaat hier om alle opleidingen die opgenomen zijn in het "[Werkpostenrooster voor cursisten](#)". In dit geval kan het dus voorkomen dat een deelnemer start alvorens hij medisch gekeurd is. Wanneer de deelnemer na de start van de opleiding medisch ongeschikt bevonden wordt, dan is dit voor de projectopvolger een doorslaggevend argument om de opleiding stop te zetten en de klant uit de tender te halen. Eens uit de tender gehaald kan een nieuwe deelnemer starten en voor de financiering meetellen.

De handleiding i.v.m. medisch onderzoek bij opleiding en stage vindt u hier terug: [http://partners.vdab.be/cvs/documenten/Handleiding Medisch onderzoek voor opleidingen en stages bij partners.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/Handleiding_Medisch_onderzoek_voor_opleidingen_en_stages_bij_partners.doc)

Wanneer het opleidingsaanbod uit verschillende modules en/of stages bestaat, kan het zijn dat per onderdeel een afzonderlijke analyse nodig is. Dit is zo in het geval deelnemers maatwerk krijgen en dus heel verschillende taken krijgen of met andere risicosituaties geconfronteerd worden. Zo is de situatie doorgaans verschillend per stagebedrijf en bovendien afhankelijk van de taken die een bepaalde deelnemer tijdens zijn stage uitvoert. Indien de deelnemer op de stageplaats toestellen, machines ... zal bedienen die hij niet heeft leren bedienen tijdens de opleiding, moet de stageverstrekker eerst een opleiding voor het bedienen ervan verzorgen.

### **3.2.5. Aansprakelijkheid (4.3 bestek)**

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

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

## **3.3. Start en verloop van de opleiding**

Voor aan – en afwezigheden: zie 4.2 Onderliggende registraties van de invoer in MLP
---

### **3.3.1. Mijn Loopbaan voor partners (MLP) registratie (4.5 bestek)**

De dienstverlener is verplicht de opleidingen, alle relevante gegevens en acties waarbij de werkzoekende zijn competenties heeft versterkt of nieuwe competenties heeft verworven, in MLP te registreren. De handleidingen, richtlijnen en documenten i.v.m. de administratieve

verplichtingen van de dienstverlener zijn beschikbaar op de VDAB website:  
<http://partners.vdab.be/cvs/>

De wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens van 8 december 1992 is van toepassing op de registraties in MLP maar ook op alle persoonsgegevens, onder welke vorm dan ook, die door de dienstverlener worden verzameld en bijgehouden. De dienstverlener dient de werkzoekende te informeren indien hij gegevens registreert in eigen (data)bestanden. Zie bijlage 2 voor meer informatie i.v.m. privacy en <http://www.privacycommission.be>.

### 3.3.1.1. Opleidingslijn en – contract

De competentieversterkende actie wordt geregistreerd in MLP. Gedetailleerde informatie vindt u terug bij: [http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding\\_opleidingen.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding_opleidingen.doc)

Het opleidingscontract wordt uiterlijk de dag van de start van de opleiding opgemaakt, ondertekend en aan de deelnemer bezorgd. De dienstverlener is verplicht de overeenkomst uit MLP te gebruiken.

Tijdens de opleiding en begeleiding wordt het TPD actueel gehouden en registreert de dienstverlener op sleutelmomenten de voornaamste vorderingen in de opleidingslijn en het TPD.

### 3.3.1.2. Begeidingslijn taalcoaching (4.5.2.4 bestek)

De lijn "Begeleiding tijdens opleiding" wordt **uitsluitend** gebruikt voor de registratie i.f.v. taalcoaching.

Voor elke deelnemer die nood heeft aan taalcoaching registreert de dienstverlener de daartoe bestemde lijn (begeleiding tijdens opleiding). Deze lijn moet geregistreerd worden bij de start van de taalcoaching en wordt afgesloten op het moment van beëindiging van de opleiding. De volledige werkwijze vindt u terug in de "[Handleiding begeleiding tijdens opleiding](#)".

Bij de registratie van de begeidingslijn wordt hetzelfde financieringsnummer gebruikt als het financieringsnummer van de opleiding.

Er worden voor de taalcoaching geen afzonderlijke uren in MLP geregistreerd. Het bijhouden van een aparte aanwezigheidslijst voor taalcoaching is met andere woorden niet verplicht.

Indien de dienstverlener toch een aanwezigheidslijst wil bijhouden voor de prestaties in het kader van taalcoaching kan hij daarvoor gebruik maken van de VDAB aanwezigheidslijsten op voorwaarde dat er geen verwarring ontstaat met de verplichte aanwezigheidsregistratie voor de opleiding.

Bij het einde van de taalcoaching wordt het "Rapport taalcoaching" geactualiseerd met een evaluatie van doelen en gedateerd en ondertekend door de deelnemer en de dienstverlener.

De dienstverlener voegt het afgewerkte rapport toe aan het klantendossier in MLP. De werkwijze hiervoor vindt u terug op pagina 35 in de handleiding [http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding\\_beheer\\_klantengegevens.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding_beheer_klantengegevens.doc)

### **3.3.1.3. Klantendossier**

De dienstverlener zorgt ervoor dat het klantendossier in MLP steeds actueel blijft door zelf de nodige gegevens in overleg met de werkzoekende en zo nodig de trajectbegeleider aan te passen.

Bij wijziging van de categorie werkzoekende moet de klant ook gewezen worden op de consequenties van deze wijziging.

### **3.3.2. Begeleiding tijdens de opleiding (3.4.4 bestek)**

De dienstverlener voorziet de begeleiding voor de duur van de opleiding tot 3 maanden na het beëindigen van de opleiding. Indien een opleiding wordt stopgezet omwille van tewerkstelling of ziekte en de deelnemer wordt terug werkzoekend binnen de 3 maanden na de stopzetting, blijft de dienstverlener verantwoordelijk voor de begeleiding en waar mogelijk de voltooiing van de opleiding.

De begeleiding is gericht op het remediëren van de belemmerende randvoorwaarden. De remediëring gebeurt vanaf de start van de opleiding en loopt verder tijdens de daaropvolgende tewerkstelling. De dienstverlener zorgt voor een samenhangend en sluitend aanbod op maat. Hiervoor wordt samen met de deelnemer een begeleidingsplan opgesteld en geregistreerd in het TPD. De begeleidingsgesprekken en de belangrijkste afspraken die daarin worden gemaakt maken deel uit van het aanbod en worden eveneens geregistreerd in het TPD en MLP.

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

Voor de Brusselse percelen moeten de bepalingen eigen aan de SPI-erkenning gerespecteerd worden.

### **3.3.3. Arbeidsongeval – verzekering deelnemers**

De VDAB is verantwoordelijk voor de arbeidsongevallenverzekering van de deelnemers die bij de dienstverlener een competentie versterkende actie volgen. De verzekering is van toepassing op ongevallen in het opleidingscentrum, op weg van of naar de opleidingsplaats of alle andere plaatsen die hier rechtstreeks mee verband houden (bv. stageplaats).

De volledige uitleg en de formulieren vindt u terug bij [http://partners.vdab.be/cvs/cvs\\_handleiding.shtml](http://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml) onder “Arbeidsongeval - verzekering cursisten”.

### **3.4. Einde van de opleiding**

#### **3.4.1. Vroegtijdige beëindiging van de opleiding (2.7.2 en 4.4 bestek)**

Bij een naderende stopzetting moeten de trajectbegeleider én de projectopvolger hiervan op voorhand op de hoogte gebracht worden.

Op vraag van de dienstverlener kan een deelnemer wiens opleiding vroegtijdig stopt, vervangen worden. De betaalde vergoedingen worden voor die deelnemer teruggevorderd. De opleidingsplaats wordt opnieuw beschikbaar gesteld voor een nieuwe deelnemer die de opleiding aanvat vóór het einde van het lopende gunningsjaar.

De dienstverlener stelt de vraag voor vervanging uiterlijk 3 maand na de vroegtijdige stopzetting.

De toegelaten redenen voor vroegtijdige beëindiging door de deelnemer of de dienstverlener staan vermeld in handleiding: [http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding\\_opleidingen.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding_opleidingen.doc)

Indien de opleiding door de deelnemer wordt stopgezet met een ongeldige reden of door de dienstverlener wegens orde en tucht, meldt de dienstverlener dit aan de trajectbegeleider en de projectopvolger. De dienstverlener bezorgt de nodige informatie aan de VDAB in functie van een eventuele transmissieprocedure. Zie ook "Medewerking van de werkzoekende en transmissie" (zie 9.1).

#### **3.4.2. Bemiddeling naar werk inclusief nazorg (3.4.5 bestek)**

Begeleidingsgesprekken na de opleiding en nazorggesprekken worden genoteerd in het TPD, gedateerd en ondertekend door de dienstverlener en de deelnemer.

##### **3.4.2.1. Sollicitatiebegeleiding**

De individuele sollicitatiebegeleiding bestaat uit het aanbieden van sollicitatietechnieken en -vaardigheden en de ondersteuning van de deelnemers bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van hun sollicitatieacties.

##### **3.4.2.2. Bemiddeling naar werk**

De dienstverlener zoekt mee naar een aanbod van vacatures dat aansluit bij de opleiding en het profiel van de deelnemer en ondersteunt bij de matching van deze vacatures.

##### **3.4.2.3. Nazorg tijdens tewerkstelling**



Wanneer een deelnemer aan het werk gaat, biedt de dienstverlener in functie van een duurzame tewerkstelling ondersteuning aan de deelnemer en bij voorkeur ook aan de nieuwe werkgever.

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

De dienstverlener rapporteert de gegevens van de nazorg in MLP met de lijn "Nazorg tijdens tewerkstelling". Zie hiervoor de "Handleiding nazorg tijdens tewerkstelling":

[http://partners.vdab.be/cvs/documenten/Nazorg tijdens tewerkstelling.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/Nazorg_tijdens_tewerkstelling.doc)

Bij de registratie van de nazorglijn wordt hetzelfde financieringsnummer gebruikt als het financieringsnummer van de opleiding.

Jobcoaching is een vorm van nazorg. Wanneer jobcoaching wordt opgestart dient dit geregistreerd te worden als jobcoaching en niet als nazorg tijdens tewerkstelling. De werkwijze vindt u terug bij de "Handleiding jobcoaching":

<http://partners.vdab.be/cvs/documenten/Jobcoaching.doc>

Jobcoaching kan niet apart gefinancierd worden. Bij de registratie van de jobcoaching wordt hetzelfde financieringsnummer gebruikt als het financieringsnummer van de opleiding.

### **3.4.3. Communicatie na de opleiding**

#### **3.4.3.1. Vlaanderen**

Na een opleiding dient het werkzoekendendossier correct weer te geven welke competenties de deelnemer verworven heeft tijdens de opleiding. Zo kunnen de wekelijkse automatische matching, verwijzing op vacatures en de trajectbegeleiding beter worden afgestemd op de capaciteiten van de klant.

De dienstverlener dient de competenties zo snel mogelijk en ten laatste binnen de maand na het beëindigen van de opleiding zelf aan te passen. De "Handleiding aanpassing van competenties na opleiding / screening" is te vinden op:

[http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding\\_competenties.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding_competenties.doc)

Aan het eind van de opleiding voegt de dienstverlener eveneens een elektronische versie van het TPR toe aan MLP. De werkwijze hiervoor vindt u terug op pagina 35 in de handleiding [http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding beheer klantengegevens.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding_beheer_klantengegevens.doc)

#### **3.4.3.2. Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

Brusselse werkzoekenden kunnen hun beroepscode zelf aanpassen via "Mijn ACTIRIS". Bovendien ontvangt ACTIRIS van de VDAB maandelijks lijsten met vermelding van de Brusselse deelnemers die een opleiding beëindigd hebben. Op basis van deze lijsten zal ACTIRIS de nodige stappen ondernemen om de beroepscode aan te passen.



## DEEL 4: Monitoring en rapportering (3.5 en 4.5.3 bestek)

### 4.1. Algemeen

De monitoring van het project gebeurt op basis van de gegevens in MLP maar ook op basis van de gegevens die door de aanbieder zelf dienen bijgehouden te worden.

MLP geeft aan de VDAB enerzijds voldoende informatie over de werkzoekende zelf en geeft anderzijds een zicht op het verloop van de opleiding. Via MLP moet het volledige verloop kunnen worden opgevolgd.

### 4.2. **Onderliggende registratie van de invoer in MLP (4.5.4 bestek)**

De in MLP ingevoerde gegevens moeten steeds aantoonbaar zijn door onderliggende registraties. Concreet 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. Dit gebeurt door middel van:

- Getekende overeenkomsten tussen de dienstverlener en de deelnemer met wederzijdse engagementen (opleidingovereenkomst, stageovereenkomst, begeleidingsafspraken e.d.)
- Een individueel technisch pedagogisch dossier (TPD) per deelnemer (zie 5.1.1) dat bewijst dat de acties effectief werden uitgevoerd.

Voor opleidingsacties is er een verplichte aan- en afwezigheidsregistratie (inclusief de reden van afwezigheid en het bewijsstuk) van de deelnemer en de lesgever.

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

De deelnemers handtekenen per dagdeel en de lesgever tekent voor akkoord per halve dag week. De administratieve medewerker registreert de aanwezigheden in MLP en dateert en tekent de aanwezigheidslijst voor bevestiging van correcte invoer.

Registraties van de prestaties in MLP gebeuren conform de gehandtekende aanwezigheidslijsten. Documenten die de afwezigheden staven (bv. medische attesten) dienen eveneens bewaard te worden bij de dienstverlener.

De bewijsvoering is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener.

### **4.3. Rapporten voor de aanbieder**

De dienstverlener (penhouder) krijgt maandelijks een monitoringstabel die de toestand weergeeft op het einde van de gerapporteerde maand. Deze tabellen zijn de weergave van de registraties in MLP. Het is dus belangrijk dat de registraties tijdig en correct gebeuren.

Als bijlage wordt steeds een toelichting meegestuurd die meer uitleg geeft bij de verschillende gegevens.

### **4.4. Kwalitatieve monitoring**

Dit is het geheel van activiteiten voor de opvolging van een kwaliteitvolle dienstverlening. Ook de opvolging van de administratieve verplichten behoort tot de kwalitatieve monitoring. De opvolging bestaat zowel uit telefonische en schriftelijke ondersteuning aan de dienstverlener als monitoringsbezoeken ter plaatse.

#### **4.4.1. Monitoringsbezoek**

De projectopvolger zal op geregelde tijdstippen de dienstverleners bezoeken om samen met hen een aantal items te bespreken die van belang zijn bij de uitvoering van de opdracht. De kwalitatieve monitoring is complementair aan de gegevens verkregen op basis van de registratie in MLP. Ze heeft tot doel na te gaan in welke mate de effectieve realisatie van het project beantwoordt aan de engagementen (naar aanpak, doelgroepen, uitstroom, ...) aangegaan vanuit het bestek en de offerte.

Deze bezoeken worden steeds op voorhand en tijdig aangekondigd met een opgave van de items die zullen besproken worden

De kwalitatieve monitoring bevat twee grote clusters: een bevraging en een dossierscan.

In het interview met de dienstverlener worden een aantal elementen uit het bestek en de offerte besproken. De bevraging is geen controle op zich, maar laat ons toe om de partners te coachen en de werkingsafspraken aan te passen of te verfijnen, teneinde een kwaliteitvolle dienstverlening te realiseren.

Deze bevraging wordt getoetst door middel van een dossierscan voor een selectie van dossiers waarbij wordt nagegaan of alle documenten aanwezig zijn en voldoen aan de vormvoorschriften conform het bestek, de offerte en de werkafspraken.

De bevindingen van de monitoring worden teruggekoppeld naar de dienstverlener en verder besproken. De dienstverlener ontvangt hiervan een schriftelijk rapport. Binnen de 3 maand na het afleveren van het rapport wordt nagegaan of de aanbevelingen die werden geformuleerd ook effectief door de dienstverlener werden opgevolgd.

#### **4.4.2. Periodieke controle van de registraties in MLP**

Maandelijks worden eventuele onregelmatigheden in de registraties gemeld aan de dienstverlener.

## **4.5. Audit**

Jaarlijks wordt een projectaudit georganiseerd door de kwaliteitsexperten van de centrale regie. Op basis van een steekproef wordt bepaald welke partners zullen geaudit worden

De penhouders uit de steekproef worden per aangetekende brief en per mail twee weken voor het bezoek op de hoogte gebracht van de audit. De brief geeft een opsomming van alle documenten, dossiers en registraties die op de dag(en) van het bezoek beschikbaar moeten zijn. Daarnaast zullen ook de gevolgen verbonden aan de audit opgenomen worden in de brief

Er wordt gevraagd aan de dienstverlener om een lokaal ter beschikking te stellen.

De audit gebeurt op de plaats die in de aankondiging werd opgegeven door de VDAB. Elk auditbezoek gebeurt door minimum twee auditoren.

Naast de audits die de VDAB zelf uitvoert of door een derde laat uitvoeren, kunnen ook audits uitgevoerd worden door de diverse controle instanties van het ESF-Agentchap, de Europese Commissie of andere betrokken overheden.

### **4.5.1. Onderwerp van de audit**

Op basis van de bepalingen in het bestek nummer 2011/10209 worden minstens volgende onderwerpen nagegaan:

- Publicitaire verplichtingen
- Aanwezigheid van:
  - Klachtenbehandelingsdossier
  - Schuldbevestigingsstaten (SBS)
  - Registratiesysteem van het ingezette personeel
- Klantenadministratie:
  - Individueel dossier
  - Getekende opleidingscontracten
  - Getekende stagecontracten
  - Origineel getekende en tegengetekende aanwezigheidslijsten voor opleiding en stage

### **4.5.2. Proces - verbaal**

Van elke audit wordt een proces – verbaal (PV) van de vaststellingen opgemaakt. Ten laatste vier weken na het bezoek ontvangt de dienstverlener per aangetekend schrijven het PV met de vaststellingen.

### **4.5.3. Sancties**

Inbreuken worden bestraft door inhouding van (een deel van) de financiering bij middel van terugvorderingen. Dit gebeurt zowel op de inspannings- als op de resultaatsvergoeding. Voor de terugvorderingen van niet bewezen prestaties krijgt de dienstverlener 15 dagen de tijd om schriftelijk verweer aan te tekenen. De VDAB zal dit verweer behandelen en de

beslissing schriftelijk overmaken aan de dienstverlener. Na het verstrijken van de 15 dagen beschouwt de VDAB de terugvordering als aanvaard.

## DEEL 5: Administratieve verplichtingen

### 5.1. *Personeelsinzet (4.1 bestek)*

Om na te gaan of de ingezette medewerkers voldoen aan de voorwaarden van het bestek dient bij vervanging van een lesgever of een taalcoach het CV van de vervanger per mail aan de projectopvolger bezorgd te worden uiterlijk een week vóór de inzet.

### 5.2. *Locatiescreening*

VDAB wil uiterlijk bij de start van de opleiding nagaan of de opgegeven locaties voldoen aan de voorwaarden van het bestek en de toepasselijke wettelijke bepalingen. Daarom moet uiterlijk 4 weken vóór de start van een opleiding de projectopvolger per mail ingelicht worden over de startdatum.

### 5.3. *Technisch Pedagogisch Dossier (TPD) en Technisch Pedagogisch Rapport (TPR) (4.6 bestek)*

#### 5.3.1. *Technisch pedagogisch dossier (TPD)*

De dienstverlener maakt een individueel dossier op per deelnemer waarin alle relevante informatie en documenten met betrekking tot de opleiding en de begeleiding van de deelnemer zijn opgenomen. De informatie in het dossier wordt besproken met de deelnemer.

Het TPD wordt op sleutelmomenten tijdens de opleiding en begeleiding door de deelnemer en de dienstverlener gedateerd en ondertekend.

<b>Minimale sleutelmomenten</b>	<b>Te dateren en ondertekenen</b>
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 begeleiding	TPR
Begeleidingsgesprekken na het einde van de opleiding of nazorggesprekken.	in het TPD

Het dossier bevat minstens:

- Alle administratieve stukken
  - Opleidingscontract
  - Stagecontract(en)
  - Controlelijst informatieverplichtingen
  - Bewijsstukken i.v.m. MLP (zie punt 4.2 Onderliggende registraties van de invoer in MLP)
  - Attesten
- Algemene info gerelateerd aan de beginsituatie
  - Identificatiegegevens van de deelnemer
  - Technisch pedagogisch rapport (zie punt 5.1.2 )
  - Rapport taalcoaching (zie punt 3.2.2)
  - Andere resultaten van vooronderzoek i.f.v. de opleiding
- Opleidingsplan

Op basis van de inventaris van de startsituatie wordt aangegeven hoe de onbrekende 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 de 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 / lesgever handtekent dit.
- Opleiding- en begeleidingsverslag

Bevat:

  - Verslag omtrent de vorderingen en de evaluatie van de opleiding, begeleiding, nazorg en taalcoaching
  - Afgesproken fundamentele wijzigingen in de afspraken
- Eindevaluatie

Bevat:

  - Voltooid TPR
  - Voltooid rapport taalcoaching
  - Afschrift van het opleidingsattest

Indien de deelnemer niet bereikbaar is voor een eindevaluatie toont de dienstverlener minstens aan:

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

### 5.3.2. Technisch pedagogisch rapport (TPR)

Het technisch pedagogisch rapport bevat 2 luiken:

- De startcompetenties

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

- De eindcompetenties  
Aan het einde van het opleidingstraject inventariseert de dienstverlener welke competenties werden verworven en op welk niveau, alsook de competenties die niet of onvoldoende werden bereikt en de reden hiervoor.

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

Een model van een TPR vindt u terug bij

<http://partners.vdab.be/tendering/competentieversterking/documenten.shtml>

#### **5.4. Archivering van documenten**

Alle stukken die verband houden met deze opdracht en bijdragen tot de aantoonbaarheid van de correcte uitvoering ervan, worden bewaard tot en met 31.12.2021.

Te archiveren documenten zijn o.a.:

- interne klachten (alle documenten dienaangaande)
- klachtenprocedure
- bewijzen van aangetekende zending naar de werkzoekenden
- alle attesten afgeleverd door de werkzoekende
- opleidingsovereenkomsten zowel bij partners als bij de onderaannemer-uitvoerder
- voltooiingsstagecontracten zowel bij partners als bij de onderaannemer-uitvoerder
- alterneringsstagecontracten zowel bij partners als bij de onderaannemer-uitvoerder
- aanwezigheidslijsten zowel bij partners als bij de onderaannemer-uitvoerder
- document voor sociale prestaties zowel bij partners als bij de onderaannemer-uitvoerder
- documenten, verslagen, ... trajectbegeleiding en/of opleiding (indien een eigen registratiesysteem)
- financiële documenten (creditnota's, facturen, schuldbestatingsstaten...) tav de VDAB
- screeningsrapporten (psychologische onderzoeken,..)
- contract MLP voor erkende promotoren

#### **5.5. Discretieplicht en vertrouwelijkheid (2.16 bestek)**

De dienstverlener is gebonden door de discretieplicht m.b.t. de informatie die hij bij de uitvoering van deze opdracht verneemt.

De gegevens die de VDAB en ACTIRIS ter beschikking stellen van de dienstverlener voor de uitvoering van deze opdracht mogen niet voor andere doeleinden dan de uitvoering van deze opdracht gebruikt worden, noch meegedeeld worden aan derden.

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

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

## **5.6. Publicitaire verplichtingen (2.18 bestek)**

De dienstverlener moet in de publiciteit, brieven, website, cursusmateriaal en de eventuele certificaten of getuigschriften vermelden dat de opdracht georganiseerd worden met middelen van Vlaanderen, VDAB en Europa. Voor Brusselse percelen dient ook ACTIRIS vermeld te worden op eventuele certificaten of getuigschriften.

Hiertoe volstaat het de logo's van VDAB en de ESF-colofon op te nemen. De ESF-colofon geeft het Vlaamse ESF-logo weer en bevat bovendien het Europees en het Vlaams embleem en de nodige vermeldingen.

Beide logo's zijn downloadbaar op: <http://partners.vdab.be/esftendering/documenten.shtml> onder banner 1 of banner 2.

Voor de uitgebreide richtlijn, meer afbeeldingen en logo's kan je terug op de website van het ESF – agentschap Vlaanderen: <http://www.esf-agentschap.be> onder het luik "Voor ESF-promotoren".

De aanbieder brengt eveneens de werkzoekenden op de hoogte van de steun.

In alle locaties waar de opdracht uitgevoerd wordt of plaats vindt, hangt duidelijk zichtbaar de ESF-affiche die ter beschikking wordt gesteld door het ESF - agentschap Vlaanderen.

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

Op elke site of deel van een ruimere site die betrekking heeft op de opdracht geldt dat op de eerste pagina of op het gedeelte dat betrekking heeft op de opdracht (indien deel uitmakend van een ruimere site) de ESF-banner wordt opgenomen. Deze banner kan je downloaden op: <http://www.esf-agentschap.be> onder het luik "Voor ESF-promotoren".



## **DEEL 6: Betalingen (2.9 bestek)**

### **6.1. Berekening van de vergoedingen**

Alle berekeningen van de verschuldigde bedragen gebeuren op basis van de registraties in MLP. De dienstverlener kan dus geen vergoeding eisen voor opleidingen waarbij de vereiste registraties in MLP ontbreken of foutief zijn.

### **6.2. Facturatie en betaalopdracht**

Artikel 1.2.10.10. De facturatie en de betaalopdracht van het bestek 2011/10209 wordt als volgt in de praktijk gebracht:

Maandelijks bezorgt de VDAB een gedetailleerde schuldbevestigingsstaat samen met de monitoringtabellen zoals vermeld onder punt 4.3 onder de vorm van een verzamelstaat aan de dienstverlener. 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.

Deze verzamelstaat is een excelbestand samengesteld uit volgende werkbladen:

- de schuldbevestigingsstaat\_JJJJMM (afgekort SBS)
- detail\_SBS\_JJJJMM
- detail\_SBS\_cumul\_monitoring

In een aparte bijlage wordt een toelichting gegeven bij de verschillende tabellen. Deze helpt een duidelijker zicht te krijgen op de stand van zaken.

Indien de SBS niet aanvaardbaar is voor de dienstverlener dient hij zijn bemerkingen binnen de 14 dagen na ontvangst van de bevestigingsstaat over te maken aan de VDAB. Zonodig wordt een aangepaste bevestigingsstaat opgemaakt.

Indien de dienstverlener de bevestigingsstaat aanvaardt, dient hij binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de (aangepaste) SBS te factureren. De VDAB gaat, na vergelijking van de factuur met de overeenkomstige schuldbevestigingsstaat, binnen de 50 kalenderdagen na factuurdatum over tot betaling per overschrijving op het rekeningnummer van de dienstverlener.

Alle facturen dienen verstuurd te worden naar:

VDAB – CLA (Centrale leveranciersadministratie)  
Keizerslaan 11  
1000 Brussel

De dienstverlener kan in overleg met de VDAB ook gebruik maken van de elektronische procedure.

Op elke factuur moet minstens vermeld staan:

- Naam en adres van de dienstverlener
- 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
- Prestatieperiode
- Aantallen en eenheidsprijzen
- Inkoopordernummer
- Financieringsnummer

Indien zich problemen voordoen met de schuldbevestigingsstaten of betalingen kan u steeds terecht bij de projectopvolger.

## DEEL 7: Cursistenvoordelen

### 7.1. *Kosteloosheid van de opleiding (2.7.6 bestek)*

Het volgen van competentieversterkende acties is kosteloos voor de niet werkende werkzoekenden, d.w.z. dat onder geen enkele voorwaarde aan de werkzoekende enige financiële tussenkomst mag gevraagd worden. Dit houdt ook in dat de dienstverlener de nodige gereedschappen, materialen en hulpmiddelen ter beschikking stelt van de deelnemer.

### 7.2. *Cursistenvergoedingen*

De deelnemers hebben, voor zover zij voldoen aan de voorwaarden, recht op dezelfde tegemoetkomingen als VDAB cursisten. Deze vergoedingen zijn ten laste van de VDAB en worden bepaald op basis van de opleidingengegevens en de gegevens in het VDAB klantendossier. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de correcte en tijdige registratie van de competentieversterkende acties en het beheer van het VDAB kantendossier van de deelnemers.

De gedetailleerde informatie vindt u terug bij de handleiding cursistenvergoedingen: [http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding\\_cursistenvergoedingen.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding_cursistenvergoedingen.doc)

#### 7.2.1. Verplaatsingsvergoeding

De werkzoekende in opleiding kan kiezen tussen een gratis abonnement van De Lijn of een forfaitaire verplaatsingsvergoeding van 0,15 euro per kilometer, ongeacht het vervoermiddel, voor de verplaatsing tussen de verblijfsplaats en het opleidingscentrum of stagebedrijf. Voor Lijnabonnementen geldt dat er in eerste instantie een maandabonnement wordt toegekend. Dit maandabonnement kan naargelang de noodzaak verlengd worden met een abonnement van één, drie of twaalf maanden. De duur van het tweede abonnement wordt bepaald door de voorziene resterende duur van de opleiding.

Het Lijnabonnement kan volgens de gangbare procedure aangevraagd worden in MLP. Zie ook: <http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleidingDeLijn.doc>

#### 7.2.2. Kinderopvangvergoeding

De VDAB voorziet een tegemoetkoming voor de kosten van kinderopvang tijdens de periode dat er effectief opleiding of stage wordt gevolgd voor:

- alle kinderen in een voltijdse kinderopvang tot ze naar de kleuterschool kunnen gaan
- alle kinderen in een buitenschoolse kinderopvang in het kleuter- en basisonderwijs

De opvang moet gebeuren in:

- instellingen of opvangvoorzieningen die erkend, gesubsidieerd of gecontroleerd worden door Kind en Gezin

- instellingen of opvangvoorzieningen die erkend, gesubsidieerd of gecontroleerd worden door de lokale openbare besturen van de gemeenschappen of gewesten
- kinderdagverblijven of zelfstandige opvanggezinnen die onder toezicht staan van Kind en Gezin
- kleuter- of lagere scholen, instellingen of opvangvoorzieningen die verbonden zijn met de school of de inrichtende macht.

De kosten voor kinderopvang worden door de deelnemer zelf betaald. De VDAB betaalt terug op basis van de onkostennota voor kinderopvang (zie: [http://partners.vdab.be/cvs/documenten/Onkostennota\\_kinderopvang.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/Onkostennota_kinderopvang.doc)). De dienstverlener bewaart een kopie van de nota bij het dossier van de klant.

De reële kost van de kinderopvang wordt terugbetaald met een maximum van € 300 per maand en per kind.

### 7.2.3. Stimulanspremie

Met de stimulanspremie van 1 euro per uur wil de VDAB de meeste kwetsbare doelgroepen een extra vergoeding geven om ze te stimuleren deel te nemen aan een opleiding en zo hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.

Volgende werkzoekenden komen hiervoor in aanmerking:

1. uitkeringsgerechtigde werklozen die bij de start van de opleiding meer dan één jaar ingeschreven zijn als niet-werkende werkzoekende met personen ten laste;
2. leefloongerechtigden met personen ten laste;
3. rechthebbenden op steunverlening met personen ten laste;
4. niet werkende werkzoekenden met een arbeidshandicap die een inkomensvervangende tegemoetkoming ontvangen met personen ten laste;
5. niet werkende werkzoekenden met een arbeidshandicap die een invaliditeitsuitkering ontvangen met personen ten laste.

De personen vermeld in punt 2, 3, 4 en 5 moeten aan de hand van een attest van het OCMW, de FOD Sociale Zekerheid of de instelling die instaat voor de betaling van de invaliditeitsuitkering bewijzen dat zij tot één van deze categorieën behoren. De dienstverlener dient deze attesten te bewaren in het dossier van de deelnemer. Blanco attesten zijn terug te vinden onder "Cursistenvergoedingen" bij [http://partners.vdab.be/cvs/cvs\\_handleiding.shtml](http://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml)

Voor uitkeringsgerechtigde werklozen wordt het vereiste RVA attest automatisch in het klantendossier geregistreerd.

De stimulanspremie wordt toegekend voor opleidingen:

- die minstens 24 uren per week bedragen
- EN
- waarvan de totale opleidingsduur minstens 150 uur bedraagt.

Uitzondering: personen met een arbeidshandicap

Deelnemers met een indicatie arbeidshandicap die voldoen aan alle voorwaarden maar die wegens de aard en de ernst van hun handicap geen 24 uur per week opleiding kunnen volgen, voor een opleiding die normaal wel georganiseerd wordt gedurende minstens 24 uur per week, krijgen toch de stimulanspremie. Het beperkt zijn in het aantal uren te volgen

opleiding dient gestaafd te worden door een medisch attest van een arts – specialist.  
Een voorbeeld van het attest vindt u hierbij:

[http://partners.vdab.be/cvs/documenten/model\\_medischattest.doc](http://partners.vdab.be/cvs/documenten/model_medischattest.doc)

#### **7.2.4. Treinticket aan verminderde prijs**

De werkzoekende kan een reductieattest krijgen voor:

- verplaatsing naar een sollicitatie
- een occasionele verplaatsing

Attesten kunnen niet langer dan 5 kalenderdagen vóór de reisdatum afgeleverd worden.

##### **7.2.4.1. Verplaatsing naar een sollicitatie**

Werkzoekenden kunnen reductie op een treinticket bekomen wanneer zij voldoen aan volgende voorwaarden:

- Met de trein op een sollicitatiegesprek gaan bij een werkgever  
OF  
met de trein naar SELOR of een openbaar bestuur gaan om er een examen af te leggen  
OF  
met de trein naar een uitzendkantoor of wervings – en selectiekantoor gaan. In dit geval moet het gaan om een schriftelijke uitnodiging voor een specifieke vacature of werkgever.
- Voltijds of halftijds werkzoekend zijn
- ingeschreven zijn bij de VDAB als werkzoekende

De werkzoekende dient het reductieattest af te halen bij de VDAB. Hiervoor legt hij zijn uitnodiging voor het sollicitatiegesprek of examen voor. Op basis van dit attest koopt de werkzoekende bij de NMBS een treinticket aan verminderde prijs. De werkzoekende betaalt 1 euro voor een enkele reis en 2 euro voor een heen – en terug reis 2<sup>de</sup> klas.

##### **7.2.4.2. Occasionele verplaatsing**

Werkzoekenden met een mobiliteitsprobleem kunnen voor het maken van hun occasionele verplaatsing die kadert in een opleidingsaanvraag gebruik maken van treinticket aan verminderde prijs.

Onder occasionele verplaatsingen worden verplaatsingen i.h.k.v. volgende acties verstaan:

- infosessie voor een VDAB beroepsopleiding
- technische testing
- psychologisch onderzoek (i.h.k.v. opleiding of begeleiding)
- medisch onderzoek (i.h.k.v. opleiding of begeleiding)

## DEEL 8: Klachtenprocedure voor de werkzoekende (4.7 bestek)

### 8.1. Principes

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

- de interne klachtenprocedure van de dienstverlener
- de klachtenprocedure bij de VDAB
- de procedure over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag

De dienstverlener moet kunnen aantonen dat de klachtenprocedure aan de deelnemer werd toegelicht. Hiertoe dient de controlelijst i.v.m. de informatieverplichtingen gebruikt te worden (zie: <http://partners.vdab.be/tendering/competentieversterking/documenten.shtml>).

De werkzoekende is vrij om te kiezen waar hij klacht indient.

### 8.2. Klachtenrapportering

Om zicht te houden op het verloop van de opleidingen wordt aan de dienstverlener gevraagd een aantal gegevens rond de interne klachten bij te houden en minstens eenmaal per jaar over te maken aan de VDAB. Deze gegevens zijn:

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

Meer informatie over de klachtenprocedure bij de VDAB vindt u terug in bijlage 3.

## **DEEL 9: Medewerking van de werkzoekende (4.8 bestek)**

### **9.1. Algemeen**

De dienstverlener betreft bij problemen of als preventieve actie tijdig de trajectbegeleider.

Een bemiddellingsgesprek kan enkel aangevraagd worden via de projectopvolger.

Langdurige ziekte of afwezigheid wegens een andere reden wordt gemeld aan de projectopvolger.

### **9.2. Communicatie met RVA**

#### **9.2.1. Vragen door RVA**

Bij vragen naar informatie door de RVA is de volgende werkwijze afgesproken:

RVA heeft één contactpersoon transmissie binnen de VDAB, per provincie, aan wie deze vragen – enkel via e-mail – kunnen bezorgd worden.

Deze VDAB contactpersoon stuurt de concrete vraag door naar de projectopvolger die op zijn beurt info zal inwinnen bij de betrokken dienstverlener.

Het antwoord gaat opnieuw via de projectopvolger en de contactpersoon VDAB naar de RVA

#### **9.2.2. Vragen voor RVA**

Enkel en alleen de VDAB kan in het kader van transmissie de gegevens van de werkzoekende doorgeven aan de RVA. De dienstverlener heeft wel de plicht de VDAB op de hoogte te brengen van het niet meewerken van de klant.

(zie ook 9.3. Transmissie)

### **9.3. Transmissie**

Zoals aangegeven in het bestek dient de VDAB ingevolge de samenwerkingsovereenkomst van 30/04/2004 uitwisseling van gegevens (= transmissie) te doen naar de RVA. Het toepassingsgebied betreft alle verplicht ingeschreven werkzoekenden:

- categorie 00 met uitzondering van werkzoekenden die in beroep zijn tegen de mutualiteit
- categorie 02
- categorieën 14, 80, 82, 85 en 89

Het wettelijke kader van de RVA bepaalt volgende redenen waarvoor de RVA een werkzoekende kan sanctioneren:

1. niet ingaan op een uitnodiging
2. weigeren van een werkaanbod of passende dienstbetrekking (werkweigering)
3. weigering ondertekenen van de trajectovereenkomst
4. weigering uitvoering trajectovereenkomst
5. weigering beroepsopleiding
6. stopzetting beroepsopleiding

Bij iedere transmissie moet door de VDAB vermeld worden waarom de RVA zou moeten sanctioneren en naar aanleiding van welke actie. Het is daarom belangrijk dat de dienstverlener de nodige documenten bijhoudt om eventueel aan de VDAB te bezorgen in geval de transmissieprocedure opgestart wordt.

### 9.3.1. Niet ingaan op een uitnodiging

Hiermee wordt bedoeld iedere afspraak die als doel heeft de werkzoekende te helpen bij zijn (her)inschakeling op de arbeidsmarkt of voor verbetering van zijn beroepskwalificatie door opleiding.

Als de werkzoekende per brief wordt uitgenodigd dient deze volgende clausule te bevatten: *“Als u een uitkering ontvangt of in wachttijd bent, dan bent u verplicht op deze uitnodiging in te gaan. Zoniet kan uw recht op een uitkering in het gedrang komen”*.

Indien de werkzoekende geen gevolg geeft aan een uitnodiging moet eerst worden nagegaan:

- of betrokkene nog werkloos was (na te kijken in het dossier) op de dag van de afspraak
- of het adres van de werkzoekende intussen niet gewijzigd is (na te vragen bij VDAB)

Er wordt via telefonisch contact gepeild naar de reden voor het niet opdagen en er wordt indien mogelijk een nieuwe afspraak gemaakt.

Als de werkzoekende niet reageert, kan een verwittiging gestuurd worden i.v.m. zijn afwezigheid. Deze “Kennisgeving van afwezigheid” gebeurt aangetekend en ondertekend door de dienstverlener. Bij een aangetekende brief krijgt de werkzoekende 18 kalenderdagen de tijd om te reageren.

Indien de werkzoekende geen gevolg geeft aan de aangetekende verwittiging of een ongeldige reden aanhaalt voor zijn afwezigheid of laattijdige verwittiging kan aan de VDAB gevraagd worden om de transmissieprocedure op te starten.

Indien de uitnodiging of aangetekende brief terugkomt (retourpost) wegens verkeerd adres moet dit gemeld worden aan de VDAB die in “Stappen naar werk” een lijn “A9 retourpost” registreert en de klant uitschrijft met cat. 79. De A9 Retourpost wordt via elektronische gegevensuitwisseling doorgegeven aan de RVA. Het is dus belangrijk dat de aanbieder de retouromslag bijhoudt en aan de VDAB bezorgt.

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de geldige redenen voor niet aanmelding bij een uitnodiging:

#### Geldige redenen met attest

- ziekte
- de redenen van het zogenaamd “klein verlet” (huwelijk, geboorte, overlijden binnen de familie)
- verlof op datum van de uitnodiging (na te gaan op de controlekaart)
- redenen omschreven in de CAO nr. 45 van 19.12.1989 houdende de invoering van een verlof om dwingende reden (ziekte, ongeval of hospitalisatie van echtgenoot, ascendant of descendant, ernstige materiële beschadiging van de bezittingen door brand of natuurramp, bevel tot verschijning als partij in een rechtzitting)
- RVA vrijstelling van inschrijving als werkzoekende aangevraagd bv. studeren (cat. 97), leeftijd (cat. 95), vrijstelling sociale of familiale redenen (cat. 96)
- Tewerkstelling in de toekomst: getekend arbeidscontract voorleggen

#### Geldige reden zonder attest

Voor deze redenen moet de werkzoekende geen attest voorleggen:



- andere sollicitatie(s) naar aanleiding van een verwijzing op de afspraakdag
- indien er een tijdsverloop is van minder dan 2 dagen tussen de ontvangst van de uitnodiging en het initiatief (om regeling kinderopvang e.d. mogelijk te maken)
- verschillende uitnodigingen op dezelfde dag
- deeltijdse tewerkstelling en voorgesteld afspraakmoment past niet ingevolge het werkschema

**Alle redenen die een werkzoekende aanhaalt en die niet in deze lijst opgenomen zijn, worden als ongeldig beschouwd!**

### 9.3.2. Weigeren van een werkaanbod of passende dienstbetrekking

Op <http://www.rva.fgov.be/> staat beschreven hoe de RVA een "Passende dienstbetrekking" definieert en toepast.

Elke werkzoekende is verplicht in te gaan op een passend jobaanbod. Een passende dienstbetrekking is niet beperkt tot de vacatures die de VDAB zelf beheert maar omvat alle gepubliceerde vacatures in de VDAB databank.

#### Weigering bij de dienstverlener:

De werkzoekende weigert een passende werkaanbieding en de dienstverlener oordeelt dat de aangehaalde reden niet geldig is.

#### Niet aangeboden bij de werkgever:

De werkzoekende krijgt tijdens een bemiddelingsgesprek een werkaanbieding die hij aanvaardt maar biedt zich niet aan bij de werkgever. De dienstverlener nodigt de klant opnieuw uit om te praten over zijn niet aanmelding. Indien de dienstverlener oordeelt dat de werkzoekende geen geldige reden heeft, kan hij VDAB daarvan in kennis stellen.

#### Weigering bij de werkgever:

De werkzoekende krijgt tijdens een bemiddelingsgesprek een werkaanbieding die hij aanvaardt. Hij biedt zich aan bij de werkgever en wordt niet aanvaard om redenen die te wijten zijn aan de werkzoekende. De dienstverlener nodigt de klant opnieuw uit om te praten over de niet aanvaarding. Indien de dienstverlener oordeelt dat de werkzoekende geen geldige reden heeft, kan hij VDAB daarvan in kennis stellen.

### **9.3.3. ~~De werkzoekende weigert de voorgelegde trajectovereenkomst te ondertekenen~~**

~~In de trajectovereenkomst moeten alle verschillende acties en stappen vermeld zijn die belangrijk zijn voor de activering van de werkzoekende. Alle gewenste acties (zowel arbeidsmarkt gerelateerd als niet arbeidsmarkt gerelateerd) moeten opgenomen worden en gemotiveerd zijn.~~

~~Een kopie van de trajectovereenkomst moet aan de VDAB overgemaakt worden.~~

### **9.3.4. ~~Weigering uitvoering van de trajectovereenkomst~~**

~~De werkzoekende wil één of meerdere stappen uit de trajectovereenkomst niet uitvoeren.~~

~~Alle gewenste acties moeten opgenomen worden en gemotiveerd zijn waarom die actie belangrijk is voor de werkzoekende. Objectieve feiten over de niet uitvoering moeten opgesomd worden. Geef een duidelijk overzicht van de stappen die reeds uitgevoerd werden en welke stappen de werkzoekende nog moet of weigert uit te voeren.~~

~~Alleen de stappen die opgenomen zijn in de trajectovereenkomst en niet uitgevoerd kunnen worden, geven aanleiding tot transmissie. Als er nieuwe acties moeten worden toegevoegd, wordt er een nieuwe trajectovereenkomst opgemaakt.~~

### 9.3.5. Weigering beroepsopleiding

Als een werkzoekende zich engageert voor het volgen van een opleiding en bereid is de selectieprocedure te doorlopen maar alsnog afzegt met een ongeldige reden of niet reageert op een brief, kan transmissie ontstaan.

De dienstverlener contacteert de trajectbegeleider, indien deze niet gekend is geeft hij de informatie door aan de projectopvolger die dit verder dispatcht.

#### Geldige redenen bij weigering aanvatten opleiding

- deeltijdse tewerkstelling
- verhuis en de opleidingsplaats is moeilijk bereikbaar.  
In dit geval wordt een andere opleidingsplaats gezocht

### 9.3.6. Stopzetting beroepsopleiding

Wanneer de klant de opleiding stopzet wegens ongeldige redenen of als de dienstverlener de opleiding wegens orde en tucht (na 2 schriftelijke verwittigingen) stopzet. Voor de registratie van de stopzetting moet de dienstverlener overleggen met de trajectbegeleider.

Het is belangrijk dat de registratie van de opleidingslijn in MLP correct gebeurt:

Stopzetting door de klant wegens ongeldige reden: de reden wordt ook ingevuld op de C91

Stopzetting wegens orde en tucht: de reden wordt ook ingevuld op de C91

#### Geldige redenen voor stopzetting opleiding

- de cursist heeft werk gevonden: getekend arbeidscontract voorleggen
- de cursist heeft tijdelijk werk gevonden: in samenspraak met de opleidingsverantwoordelijke wordt beslist of deze tewerkstelling combineerbaar is met het opleidingsregime
- de cursist begint daadwerkelijk met een zelfstandige activiteit
- medische ongeschiktheid: de cursist moet onmiddellijk een medisch attest opsturen en bereid zijn zicht te laten onderzoeken door een door VDAB aangeduide dokter. De opleidingsverantwoordelijke bepaalt o.a. op basis van de duurtijd van de medische ongeschiktheid of de opleiding definitief moet gestopt worden of na onderbreking verder kan afgemaakt worden.
- In geval van verhuis en de opleidingsplaats is voor de cursist niet / moeilijk bereikbaar. In dit geval wordt een andere opleidingsplaats gezocht.
- tijdelijk: doet mee aan staking op dag van opleiding (controleerbaar aan A - 'andere situatie zonder recht op uitkering' op stempelkaart)

**Alle redenen die een werkzoekende aanhaalt en die niet in deze lijst opgenomen zijn, worden als ongeldig beschouwd!**

## Bijlage 1: overzicht niet werkende werkzoekenden

Behoren tot de niet werkende werkzoekenden:

- **Categorie 00: Uitkeringsgerechtigde volledig werklozen**  
Werkzoekenden die voorheen tewerkgesteld waren en die voldoen aan de voorwaarden om werkloosheidsuitkeringen te genieten. Ook schoolverlaters voor wie de verplichte wachttijd verstreken is.
- **Categorie 02: Werkzoekenden ingeschreven tijdens hun wachttijd**  
Jongeren die hun studies beëindigd hebben en die de verplichte wachttijd doorlopen alvorens recht te hebben op een wacht – of werkloosheidsuitkering.
- **Categorie 03: Niet-werkende vrij ingeschreven werkzoekenden**  
Werklozen die geen recht op uitkering hebben maar die zicht als werkzoekende laten inschrijven. Ook werknemers in vooropzeg die niet meer moeten presteren en volledig uitbetaald zijn.
- **Categorie 05: Werkzoekenden ten laste van het OCMW**  
Werkzoekenden die een vergoeding ten laste van het OCMW ontvangen en die op vraag van het OCMW als werkzoekende ingeschreven moeten blijven.
- **Categorie 06: Persoon met een arbeidshandicap**  
Jongeren met een arbeidshandicap die maximaal het getuigschrift BUSO OV2 hebben. Zij worden in deze categorie ingeschreven i.f.v. begeleiding naar een tewerkstelling in de beschermde werkplaatsen. Deze jongeren hebben geen recht op een wachtuitkering of een uitkering van het OCMW.
- **Categorie 14: Van het recht op uitkering uitgesloten werkzoekenden**  
Werkzoekenden die uitgesloten zijn van het genot van werkloosheidsuitkering en die ofwel:
  - ingeschreven moeten blijven omdat zij in beroep zijn tegen hun uitsluiting
  - ingeschreven moeten blijven om hun recht op kinderbijslag te behouden
  - i.f.v. hun ziekteverzekering de bijdragebonds van de RVA willen blijven ontvangen
- **Categorie 32: Personen ten laste van het R.I.Z.I.V. in voorbereiding op tewerkstelling**  
Personen die een uitkering krijgen van het ziekenfonds. Zij kunnen enkel ingeschreven worden met de bedoeling zich voor te bereiden op een tewerkstelling in een nieuwe job. Voorafgaande goedkeuring door de adviserende geneesheer is steeds nodig.
- **Categorie 89: werkt regelmatig met interim.**  
Werkzoekenden die in de laatste 28 dagen minstens 10 dagen via interim gewerkt hebben.

## **Bijlage 2: privacy**

### **1. Inleiding**

#### **Voor wie is deze onderrichting?**

Deze onderrichting over privacy en het noteren van persoonsgegevens in het dossier van de klant is bedoeld voor iedereen die werkt met dossiers en informatie over klanten uitwisselt met anderen.

Met klanten bedoelen we hier werkzoekenden, onafhankelijk van de categorie, en werknemers.

### **2. Wat verstaan we onder privacy?**

#### **Wat bedoelen we met privacy?**

Als we het hebben over privacy spreken we over twee dingen:

1. de bescherming van de privacy;
2. de verwerking van persoonsgegevens.

#### **Bescherming van de privacy**

Bescherming van de privacy gaat over het recht op eerbiediging en bescherming van het privéleven. Alle mensenrechtenverdragen waarborgen dit recht.

Om het privéleven van klanten te beschermen, begint alles met respect voor de klant en eerbied voor zijn persoonlijke levenssfeer.

#### **Verwerking van persoonsgegevens**

Verwerking van persoonsgegevens omvat:

1. het verzamelen van de gegevens;
2. het noteren van die gegevens op een systematische manier, zowel in het dossier van de klant als in een mailbericht of op papier;
3. het doorgeven van die gegevens aan anderen.

#### **Wat zijn persoonsgegevens?**

Persoonsgegevens zijn alle gegevens waarmee we een persoon kunnen herkennen.

Dit gaat niet alleen over het individueel klantnummer en rijksregisternummer of naam en adresgegevens, maar ook over alle andere elementen die kenmerkend zijn voor iemands fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit. En daarmee bedoelen we letterlijk alle kenmerken: uiterlijk, familiebanden, plaatsen waar iemand gewerkt heeft, activiteiten in de vrije tijd, raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging e.d.

#### **Bescherming van de klant**

Om de klant te beschermen bepaalt de wetgever dat persoonsgegevens slechts mogen genoteerd worden wanneer aan de drie volgende voorwaarden is voldaan:

1. je hebt die gegevens nodig om een kwaliteitsvolle arbeidsbemiddeling, begeleiding en of opleiding te kunnen aanbieden

EN

2. de klant heeft zijn toestemming gegeven dat je gegevens noteert

EN

3. de klant weet wat je noteert (maar hoeft niet noodzakelijk akkoord te zijn met wat je noteert)

### **3. Verzamelen en noteren van persoonsgegevens**

#### **Noodzakelijk voor bemiddeling, begeleiding en / of opleiding**

Het is evident dat je de klant enkel bevraagt over de onderwerpen die je nodig hebt voor het uitvoeren van je opdracht.

We kunnen geen lijst geven van wat je wel en niet mag vragen, omdat zo'n lijst nooit volledig kan zijn. Wat je nodig hebt is afhankelijk van de klant zelf en van de beroepen waarin hij wil werken of opleiding wil krijgen.

We kunnen je wel volgende tips geven:

- Stel jezelf steeds de volgende drie vragen:
  - Waarom zou ik dit noteren?
  - Wat is het doel van de informatie?
  - Heeft deze informatie een meerwaarde voor de dienstverlening?
- Leg de klant duidelijk uit waarom je bepaalde informatie nodig hebt. Gebruik geen vage termen ("om je beter te helpen") maar wees zo concreet mogelijk.

#### **Toestemming van de klant**

Wanneer een klant een opleiding volgt bij een door VDAB erkende promotor wordt het inzagerecht verleend op basis van het ingevuld en ondertekend inlichtingenblad. Indien naast MLP een ander registratiesysteem of klassement wordt gebruikt, moet de klant hiervoor zijn toestemming geven.

#### **Medische gegevens**

Wanneer een klant zich inschrijft bij VDAB wordt hem een infodocument voorgelegd waarin o.a. staat dat VDAB gezondheidsgegevens kan noteren indien dit belangrijk is i.f.v. tewerkstelling. Gezien de klant dit infodocument ondertekent, geldt dit als toestemming om medische gegevens te noteren. Deze toestemming geldt ook voor de tenderpartners.

#### **Gerechtelijke gegevens**

Gerechtelijke gegevens mogen we nooit noteren. Dit houdt o.a. in: geschillen voor de rechtbank, misdrijven waarvan personen worden verdacht, misdrijven waarvoor de persoon is veroordeeld, straffen die tegen hem zijn uitgesproken, voorlopige hechtenis, het al dan niet beschikken over een blanco uittreksel uit het centraal strafregister (= bewijs van goed gedrag en zeden), ...

We mogen ook nooit gegevens noteren die indirect verwijzen naar gerechtelijke gegevens. Bv. Bij "klant heeft geen rijbewijs" *tijdelijk* schrijven.

#### **De klant weet wat je noteert**

Een belangrijke voorwaarde om persoonsgegevens te mogen noteren is dat de klant weet wat je noteert. Dit betekent niet noodzakelijk dat hij moet akkoord zijn met wat je noteert. Probeer gezamenlijk tot een gepaste formulering te komen. Lukt dat niet of gaat de klant niet akkoord, schrijf dan je eigen visie op en noteer ook dat de klant hiermee niet akkoord gaat. De enige uitzondering hierop is agressief gedrag van een klant.

Het gaat hier om een uitzonderlijke situatie die dan ook een uitzonderlijke regel verantwoordt.

Het is toegelaten dit te noteren in het dossier op voorwaarde dat er expliciet bij wordt vermeld dat de werkzoekende niet op de hoogte is van het feit dat dit genoteerd wordt.

Noteer steeds in neutrale bewoordingen, geef geen waardeoordeel.

Je mag enkel observaties noteren die je in je werk zelf hebt waargenomen of gegevens die uit het gesprek met de klant naar voor komen. Je noteert dus niet wat je weet "van horen zeggen".

#### **Inzagerecht**

De klant heeft steeds het recht zijn volledige dossier in te kijken en indien gewenst correcties aan te vragen. Hij heeft ook recht op een afschrift als hij er om vraagt. Let er dan wel op dat

je persoonsgegevens van anderen, die eventueel in het dossier genoteerd staan, moet verbergen.

#### **4. Meedelen van gegevens aan anderen**

##### **Garantie op vertrouwelijkheid**

Alle informatie die de klant meedeelt moet op vertrouwelijke wijze behandeld worden

##### **Meedelen van gegevens aan derden**

Het principe is dat je persoonsgegevens nooit mag meedelen aan anderen.

De uitzondering hierop is dat je wel persoonsgegevens mag meedelen aan anderen als dit is opgelegd door een wettelijke bepaling of als de klant hiervoor zijn schriftelijke toestemming heeft gegeven.

##### **Aan wie mag je informatie meedelen?**

Je mag persoonsgegevens meedelen aan:

- collega's, maar enkel in functie van de dienstverlening
- personen of instellingen die over een wettelijke basis beschikken  
bv. arbeidsauditeurs, een officier van de gerechtelijke politie met een bevelschrift van een onderzoeksrechter, officiële inspectiediensten (bv. sociale inspectie werk en sociale economie), kinderbijslagfondsen
- voorlopige bewindvoerders
- personen met een schriftelijk mandaat van de klant met de vermelding om welke gegevens het exact gaat

##### **Hoe mag je informatie meedelen?**

In principe delen we via de telefoon geen informatie mee.

We doen dit ofwel schriftelijk of mondeling ter plaatse.

Zorg ervoor dat je zeker bent over de identiteit van de vrager.

Personen die over een wettelijke machtiging beschikken moeten die voorleggen. Dat hoeft niet noodzakelijk ter plaatse maar mag ook per mail, brief of fax.

# **Bijlage 3: algemene informatie betreffende de klachtenprocedure bij de VDAB**

## **1. 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;
- Ze hebben betrekking op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het klachtendecreet;
- Ze hebben betrekking op feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- Ze hebben betrekking op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is;
- De klachten die kennelijk ongegrond zijn;
- Indien de klager geen belang kan aantonen;
- Anonieme klachten;

### **Klachtenprocedure**

Conform het decreet van 1 juni 2001 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 hiervoor voorzien is tien dagen.

Indien de VDAB de klacht verder afhandelt, krijgt de klager binnen de twintig werkdagen een brief met het antwoord op de klacht, indien de klachtenbehandelaar meer tijd nodig heeft, zal hij de klager hiervan op de hoogte brengen. De wettelijke termijn op het behandelen van een klacht is vastgesteld op vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht. Cfr. decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.

Is de klager niet tevreden met het voorstel, kan de klager 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 voor klacht over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.**

De werkzoekenden worden in het kader van de welzijnswet van 4 augustus 1996 Hoofdstuk 1 art.2 § 1 gelijkgesteld met werknemers.

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



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

De formele klacht wordt ingediend bij de externe preventieadviseur, de informele klacht kan de klager neerleggen bij de VDAB waar ofwel de interne klachtenprocedure zal gevolgd worden of de hulp zal ingeroepen worden van de externe preventieadviseur om voor de klager te bemiddelen.

#### *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. 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.

## **1. 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.