

Draaiboek

TIBB 2 & 3

UITBESTEDING INTENSIEVE BEGELEIDING EN BEMIDDELING NAAR WERK



INVESTEERT IN
JOUW TOEKOMST
ESF

Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700

VDAB

samen sterk voor werk

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 intensieve begeleiding en bemiddeling werkzoekenden toe te leiden naar moeilijk invulbare vacatures.

Via de 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 Uitbesteding Intensieve Begeleiding en Bemiddeling naar werk 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

December 2013

Sabine Pardaens

Teamleider Regie/samenwerking



INHOUD

Voorwoord	2
DEEL I – UITVOERING TIBB	6
1. Opdrachtschrijving	6
1.1. Trajectbepaling	6
1.2. Toeleiding naar de dienstverlener	7
1.3. Definitieve aanmelding en ondertekening van de trajectovereenkomst	8
1.4. De intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk: trajectacties	11
1.4.1. Algemeen	11
1.4.2. Trajectacties registreren die in de opdracht vervat zitten	11
1.5. Trajectafsluiting	16
2. Registratie in mijn loopbaan voor partners (MLP)	18
2.1. Verbintenissen	18
2.2. Toeleiding	18
2.3. Klantendossier	19
2.4. Inzage verlenen	21
2.5. Rapportering	23
2.5.1. Monitoring	23
2.5.2. Rapporten voor de dienstverleners	23
2.5.3. Kwalitatieve monitoring	24
2.5.4. CTP (controle ter plaatse)	25
3. Correctie resultaatsvergoeding	27
4. Medewerking van de deelnemer	27
4.1. Transmissie	28
4.2. Procedure bij niet medewerking – aanvraag bemiddeling	29
4.2.1. Niet ingaan op een uitnodiging	30
4.2.2. Weigering van uitvoering van het traject	32
4.3. Procedure bij niet medewerking - na bemiddeling	34

4.4. Vrijstelling mantelzorg	35
4.5. Vrijwillig verzaken aan werkloosheidsuitkeringen.....	35
4.6. Vragen om informatie van de VDAB-Controledienst.....	36
5. Publicitaire verplichtingen	36
6. Klachtenprocedure voor de werkzoekende	37
6.1. Principes.....	37
6.2. Rapportering over ontvangen klachten.....	37
7. Betalingen	38
DEEL II – TRAJECTACTIES OP AANVRAAG	40
1. Trajectacties op aanvraag: registratie	40
1.1. Opleidingen.....	40
1.1.1. Competentieversterkende beroepsopleidingen	40
1.1.2. Opleiding bij een centrum voor volwassenenonderwijs (CVO)	41
1.1.3. Opleiding bij Syntra in het kader van een erkend traject naar werk.....	41
1.1.4. Leren en werken.....	41
1.1.5. Werkpleklers	42
1.1.6. Opleiding volgen buiten het Vlaamse Gewest, interregionale mobiliteit.....	42
1.2. Vrijstelling van beschikbaarheid tijdens opleiding, studie of stage (VOSS).....	42
1.2.1. Hoe aanvragen?.....	43
1.2.2. Opvolgen van de aanvraag.....	44
1.2.3. Opvolgen van de werkzoekende	44
1.3. Bijkomende trajectacties.....	44
1.3.1. Toeleiding naar een traject naar ondernemerschap.....	44
1.3.2. Werkzoekenden met een arbeidsbeperking (PmAB).....	49
1.3.3. Aanvraag Bijzondere TewerkstellingsOndersteunende Maatregelen (BTOM)	50
2. Communicatie na een opleiding	51



	5
3. Vacatures	51
4. Mobiliteitstegemoetkoming	52
4.1. De Lijnkaart	52
4.2. Treinticket aan verminderde kostprijs.....	52
5. Werkzoekenden met niet-Belgische nationaliteit	52
6. Privacy	52
6.1. Inleiding.....	52
6.2. Wat verstaan we onder privacy?	52
6.3. Verzamelen en noteren van persoonsgegevens	54
6.4. Meedelen van gegevens aan derden.....	56
6.5. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).....	58
7. Personeelsinzet	58
8. Radicalisering	59
Documenten en links	60
Bijlagen	61
BIJLAGE 1: Sjabloon eindverslag.....	61
BIJLAGE 2: Overzicht opbouw dossier en registraties	63
BIJLAGE 3: Vragenlijst 'Ondernemer worden'	77
BIJLAGE 4: Registraties traject naar ondernemerschap ('Maak werk van je zaak').....	80
BIJLAGE 5: PRIVACY-DOCUMENT: (indien gegevens worden meegedeeld aan derden)	84
BIJLAGE 6: Sjabloon aanvraag bemiddeling	85

DEEL I – UITVOERING TIBB

1. OPDRACHTOMSCHRIJVING¹

1.1. TRAJECTBEPALING²

De trajectbepaler van VDAB beslist of een klant wordt toegeleid naar een dienstverlener op basis van een *kwalificerende intake*. De dienstverlener verbindt zich ertoe om de toegeleide werkzoekenden intensieve bemiddeling en begeleiding naar duurzame tewerkstelling aan te bieden met inbegrip van jobhunting en nazorg, aangevuld met zo nodig sollicitatietraining en attitudetraining.

De doelgroep zijn werkzoekenden die:

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

¹ TIBB2 (3.2. t.e.m. 3.4. bestek), TIBB3 (3.4. bestek)

² TIBB2 & TIBB3 (3.4.1.1 bestek)



- voldoende Nederlands kennen om een begeleidingsgesprek te voeren en voor de uitoefening van hun voorkeurberoep(en),
- Specifiek voor TIBB3 zijn er afzonderlijke percelen voor deelnemers met een beperkte kennis Nederlands. Deze deelnemers worden toegeleid binnen de daarvoor voorziene percelen. Deze deelnemers hebben minimaal een niveau Nederlands 1.1. behaald in de laatste 6 maanden en zijn met de beperkte kennis Nederlands plaatsbaar in functie van de uitoefening van het voorkeurberoep(en) en/of de regionale arbeidsmarkt.
- Sinds 2014 kunnen ook 50-plussers worden toegeleid tot en met de leeftijd van 55 jaar.
- Vanaf november 2016 kunnen ook 55-plussers worden toegeleid. Er wordt geen bovengrens gesteld aan de leeftijd om toe te leiden. Toeleden van 50-plussers kan enkel indien passend in het traject en met akkoord op vraag van de klant.

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

Aansprakelijkheid:

De dienstverlener sluit voor de werkzoekenden die bij hem in begeleiding en/of opleiding zijn best een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid af. De verzekering tegen burgerlijke aansprakelijkheid kan dezelfde zijn als voor de eigen personeelsleden³.

1.2. TOELEIDING NAAR DE DIENSTVERLENER⁴

De toeleiding gebeurt doordat VDAB een trajectbepaling opmaakt en een afspraak maakt met de dienstverlener voor een eerste gesprek. VDAB beslist welke deelnemers met een beperkte kennis Nederlands in aanmerking komen voor de aangepaste begeleiding.

De klant wordt definitief door de trajectbegeleider aangemeld wanneer hij aanwezig is op het eerste gesprek.

Indien de klant afwezig is op zijn eerste contact met de dienstverlener en de dienstverlener kan de klant middels herhaaldelijke pogingen niet bereiken binnen een termijn van 7 dagen, meldt hij de toeleiding af en motiveert deze in MLP.

³ In Tibb2 werd er geadviseerd om deze verzekering af te sluiten. Bij Tibb3 is deze verzekering verplicht.

⁴ TIBB2 & TIBB3 (3.4.1.2 bestek)



In geval van problemen van andere aard, neemt de dienstverlener contact op met de projectopvolger.

VDAB leidt enkel werkzoekenden toe die, op het moment van de toeleiding, over geldige verblijfsdocumenten beschikken (deze groep is vrijgesteld van arbeidskaartverplichting).

De trajectbegeleider heeft de verantwoordelijkheid om op regelmatige basis gedurende het traject de geldigheid van verblijfsdocument na te zien (meer info is te vinden in het hoofdstuk over Werkzoekenden met niet-Belgische nationaliteit).

1.3. DEFINITIEVE AANMELDING EN ONDERTEKENING VAN DE TRAJECTOVEREENKOMST ⁵

Aangezien de doelgroep van de opdracht en het aanbod gericht is op niet werkende werkzoekenden, kunnen geen trajecten opgestart worden voor werkende werkzoekenden. Vanaf 1 januari 2016 zal voor de deelnemers die bij de definitieve opname of bij ondertekening van de TOK (B1) in het MLP-dossier als werkend staan geregistreerd, bekeken worden of er voldoende geargumenteed kan worden waarom betrokkene opgenomen blijft in het TIBB-project.

Op basis van de door VDAB aangereikte trajectbepaling leggen de trajectbegeleider en de werkzoekende **in onderling overleg** vast welke arbeidsmarktgerichte acties waar en wanneer nodig zijn om de werkzoekende te laten participeren aan de arbeidsmarkt. Dit wordt geformaliseerd in de trajectovereenkomst. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het opstellen van de trajectovereenkomst tussen hem en de werkzoekende. Na de registratie van de trajectovereenkomst in MLP én de effectieve ondertekening van de trajectovereenkomst dient het eerste trajectopvolgingsgesprek (B1) te worden geregistreerd. Zie ook de [handleiding voor trajectbegeleiders bij getenderde trajectbegeleiding](#).

In het bestek wordt gevraagd om het beknopt, chronologisch overzicht van het trajectverloop in de trajectlijn te noteren. In de trajectlijn dient minimaal de datum aangegeven te worden wanneer de competenties en de persoonsgebonden gegevens in het MLP-dossier werden bijgewerkt én de datum van het eindgesprek van het traject.

⁵ TIBB2 & TIBB3 (3.4.2. bestek)



Specifiek voor Tibb3:

Tijdens de voorbereiding van de overeenkomst worden aan de deelnemer modellen aangereikt voor zelfreflectie (Wie ben ik? Wat wil ik? Wat kan ik?). Daarbij zorgt de dienstverlener voor deskundige ondersteuning waarbij de diagnose gesteld wordt op basis van de trajectbepaling van VDAB, de persoonlijke en professionele zelfanalyse van de deelnemer en een gepersonaliseerde marktanalyse waarbij mogelijkheden en beperkingen van de deelnemer worden getoetst aan de verwachtingen van de arbeidsmarkt. De basisgegevens van de begeleide (zelf)analyse en de gepersonaliseerde marktanalyse zijn verifieerbaar in het klantendossier. Deze documenten kunnen in overleg met de klant aan zijn dossier in MLP worden toegevoegd.

Op basis van de diagnose van de deelnemer en de gepersonaliseerde marktanalyse wordt een actieplan opgemaakt door de trajectbegeleider in overleg met de deelnemer. Het actieplan bevat minimaal:

- De concrete jobdoelen.
- Een inventaris van de voornaamste drempels naar werk (attitudes en randvoorwaarden).
- Een plan van aanpak waarin de te ondernemen acties zijn beschreven (zowel voor begeleiding als voor bemiddeling) en
- Een bijhorend tijdsplan voor het verloop van de begeleiding.

De trajectbegeleider vat de jobdoelen, het plan van aanpak en de tijdslijn samen in de trajectovereenkomst in MLP. De deelnemer en de trajectbegeleider ondertekenen deze overeenkomst.

Trajectovereenkomst⁶

De trajectovereenkomst is een formele overeenkomst, een verbintenis tussen de werkzoekende en zijn begeleider. Het erin opgenomen actieplan is een overzicht van alle acties die **ondernomen zullen worden** in het kader van de begeleiding van deze specifieke werkzoekende. Dit is dus geen opsomming van acties die eventueel aan bod kunnen komen, maar een **concreet werkplan**. Voor elke geplande actie dient tevens de doelstelling en/of het vervolg aangegeven te worden.

⁶ TIBB2 (3.4.2.1. bestek), TIBB3 (3.4.2.2 bestek)



Volgende items dienen te worden opgenomen in de trajectovereenkomst:

a. Concrete jobdoelen

Vergeet niet de jobdoelen en/of de jobaspiraties expliciet te vermelden in de trajectovereenkomst. De jobaspiraties kan je terugvinden in het dossier van de werkzoekende onder “Gewenste job” en “Begeleiding / traject”. De begeleiding en de acties moeten steeds in functie staan van het bereiken van deze jobaspiraties. Je kan de voorkeurberoepen zelf aanpassen in MLP.

b. Actieplan (stappen en acties in functie van duurzame tewerkstelling)

Het opstellen van een dergelijk plan kan meer dan één gesprek vergen. Er is in het bestek dan ook een termijn van 15 dagen opgenomen tussen aanmelding en ondertekening van de trajectovereenkomst om dit plan op maat van de werkzoekende te kunnen opstellen. Indien bepaalde acties bij het ondertekenen van de trajectovereenkomst nog niet kunnen worden vastgelegd, dient er wel te worden vermeld dat beide dit verder, in de loop van de begeleiding zullen bespreken en bepalen. Bij concretisering van deze acties worden deze aan de trajectovereenkomst toegevoegd. Fundamentele wijzigingen of aanvullingen in de loop van het traject moeten eveneens opgenomen worden in een aangepaste trajectovereenkomst.

c. Tijdslijn (tijdsplanning voor de begeleiding en acties)

De tijdsplanning dient eveneens geconcretiseerd te worden. Welke actie wordt het eerst opgestart? Wat volgt? Uiteraard is het niet altijd mogelijk om deze volledig gedetailleerd vooraf uit te stippelen, maar ze dient wel aanwezig te zijn. Bij concretisering wordt eveneens de trajectovereenkomst aangevuld.

Belangrijke opmerkingen m.b.t. de trajectovereenkomst:

1. De trajectovereenkomst wordt ten laatste 15 kalenderdagen na de definitieve toeleiding opgemaakt en ondertekend. Indien deze termijn niet kan gerespecteerd worden brengt de dienstverlener de projectopvolger hiervan onmiddellijk op de hoogte met opgave van de reden. De projectopvolger beslist of er alsnog een trajectovereenkomst mag worden opgesteld en of de werkzoekende meetelt als toeleiding binnen het contingent.
2. Het actieplan wordt minstens 6 maandelijks in een face-to-face gesprek tussen de dienstverlener en de deelnemer geëvalueerd om het verder verloop te bespreken. Op basis van de reeds uitgevoerde en nog te ondernemen stappen beslissen deelnemer en begeleider samen over het verdere verloop van het traject:
 - Bij verderzetting van het traject wordt de trajectovereenkomst, ongeacht of de afspraken wijzigen, geactualiseerd, geregistreerd in MLP en door beide partijen ondertekend.
 - Indien het actieplan is uitgevoerd en er zijn geen bijkomende begeleidingsnoden wordt het traject afgesloten.



3. TIBB 3: Bij onvoorziene onbeschikbaarheid van de deelnemer aan het eind van de periode van 6 maanden (ziekte, vakantie, opleiding,...) wordt de overeenkomst geactualiseerd uiterlijk 15 dagen na het einde van de periode van onbeschikbaarheid.
4. Vanaf 18 november 2014 dient de 'controlelijst informatieverplichtingen' niet langer verplicht ingevuld te worden, mits op een andere manier kan aangetoond worden dat de deelnemer de vereiste informatie heeft ontvangen (cfr. infra: 2.3. klantendossier). Specifiek voor TIBB3: Men kan er voor kiezen om bij heropname van het traject na een periode van onbeschikbaarheid een getekend aanwezigheidsbewijs te vervangen door een hernieuwde, aangepaste, verplicht te ondertekenen TOK.

1.4. DE INTENSIEVE BEGELEIDING EN BEMIDDELING NAAR WERK: TRAJECTACTIES⁷

1.4.1. ALGEMEEN

De voorwaarden voor de registratie van trajectacties zijn opgenomen in het bestek bij de "Verbintenissen met betrekking tot de registraties in MLP"⁸. Deze strikte voorwaarden bieden zowel de werkzoekende als de dienstverlener een aantal waarborgen waarop beide partijen alsook de opdrachtgever ten allen tijde kunnen terugvallen. Omwille van nieuwe ontwikkelingen in de methodiek van trajectbegeleiding of op technisch gebied kunnen de registratierichtlijnen door VDAB in de loop van het project gewijzigd worden. Zie ook de [handleiding MLP voor getenderde trajectbegeleiding](#).

Wijzigingen die de dienstverlener niet zelf kan doorvoeren in MLP moeten aan VDAB doorgegeven worden met vraag om aanpassing. De trajectbegeleider dient erover te waken dat het dossier van de toegeleide deelnemers steeds up-to-date blijft. Voor de richtlijnen in verband met het registreren in het klantendossier kan je de [handleiding](#) op de VDAB-partnerwebsite raadplegen.

1.4.2. TRAJECTACTIES REGISTREREN DIE IN DE OPDRACHT VERVAT ZITTEN

De intensieve begeleiding en bemiddeling omvat een aantal stappen en acties die noodzakelijk zijn voor de professionele inschakeling van de werkzoekende. Het basisaanbod van de dienstverlening wordt in de loop van de begeleiding afgestemd op maat van elke deelnemer.

⁷ TIBB2 (3.4.2. bestek), TIBB3(3.4.3. bestek)

⁸ TIBB2 (4.3.1. bestek), TIBB3 (4.3.1. bestek)



Voor werkzoekenden met een beperkte kennis Nederlands wordt er een aangepast aanbod voorzien conform de offerte. Aanvullingen en afwijkingen op het basisaanbod zijn gemotiveerd en traceerbaar in het klantendossier.

Volgende acties vallen buiten het traject en hebben geen invloed op de afsluit van het traject:

- webleren: De werkzoekende kan zich vrij inschrijven via de gangbare kanalen van de VDAB-dienstverlening (VDAB-website, Servicelijn of Werkwinkel) omdat dit een service van de basisdienstverlening is;
- sectorale screening door VDAB (waarbij de beroepsaspiraties worden getoetst en geactualiseerd);
- Nederlands voor anderstaligen.

Een aantal acties die in de intensieve begeleiding en bemiddeling kaderen, moet geregistreerd worden onder een aparte lijn ‘begeleiding solliciteren en arbeidsmarktcompetenties’, ook als ze plaatsvinden na de 4^e maand van de begeleiding. De lijn moet volgende gegevens over de actie bevatten:

- naam
- uitvoerder
- data
- eventueel: reden van stopzetting

De workshops en de datum waarop ze zijn ingepland dienen in deze lijn omschreven te worden.

De acties binnen het traject (bvb. opleiding) dienen geregistreerd te worden vóór de aanvang. Voor alle acties uitgevoerd door derden moet inzage verleend worden⁹.

Indien na de traject-acties competenties in het dossier worden aangepast, dan wordt in de trajectlijn aangegeven wanneer dit gebeurde en om welke competenties het gaat.

Om te voorkomen dat trajectacties nodeloos lang op bezig blijven staan zorgt VDAB voor een snellere opvolging van openstaande trajectacties. Je vindt hierover meer informatie bij de [MLP \(CVS\) handleidingen](#).

1.4.2.1. VOORBEREIDING VAN HET WERKZOEKGEDRAG

⁹ TIBB2 & TIBB3 (4.3.2. bestek)



Het werkzoekgedrag wordt voorbereid door middel van begeleiding en/of training. Daarbij verwerft en verwerkt de werkzoekende arbeidsmarktinformatie en wordt onder meer de actieradius gemaximaliseerd en vastgelegd. De verwachtingen van de deelnemer worden getoetst aan de verwachtingen van de arbeidsmarkt. Daarnaast begeleidt de trajectbegeleider (al dan niet collectief) de deelnemer bij het verwerven van sollicitatievaardigheden en wordt er een sollicitatiestrategie uitgetekend, op maat van de deelnemer en in functie van de gekozen jobdoelen.

Tijdens de voorbereidingsfase worden drempels (randvoorwaarden en attitudes) weggewerkt.

Na de voorbereidende fase omvat het klantendossier:

- Een functioneel CV en een chronologisch CV opgesteld door of samen met de deelnemer
- Minstens één model-motivatiefbrief, opgesteld door of samen met en op maat van de deelnemer
- Een uitgebreid model van een sollicitatieformulier, correct en volledig ingevuld door of samen met de deelnemer
- De dienstverlener noteert de afspraken en vorderingen in het klantendossier

Noot: bovenstaande documenten worden bij voorkeur in overleg met de klant aan zijn dossier in MLP toegevoegd en staan minimaal in het klantendossier.

Indien het CV aan het klantendossier in MLP wordt toegevoegd dient dit te gebeuren op twee plaatsen:

- Om de kans op werk te maximaliseren wordt de klant aangemoedigd om het aangepaste CV op te laden in de flap CV's. Meer informatie hierover is terug te vinden in de handleiding MLP.
- In functie van begeleiding naar werk op een later tijdstip is het aangewezen om het CV op te laden bij de documenten horende in de map 'traject'.

Indien 1 of meerdere van deze documenten niet aangemaakt werden, is dit een afwijking op het bestek. Deze afwijking dient in de trajectlijn gemotiveerd te worden.

Bijkomend voor TIBB3:

- Uit het klantendossier blijkt de sollicitatiestrategie, inclusief een afbouwplan voor eventuele drempels.

1.4.2.2. EMPOWERMENT EN DESKUNDIGE ONDERSTEUNING VAN DE DEELNEMER.

Dit luik van de opdracht behelst het zelfredzaam maken van deelnemers om de aangeleerde vaardigheden toe te passen en tot zelfevaluatie en zelfcorrectie te komen.



Deelnemers worden deskundig begeleid bij sollicitaties (voorbereiding, bespreking resultaten, bijsturen van sollicitatiestrategie, aanmoedigen, aanvullende training). Ook jobmatching en jobhunting vinden plaats op maat van de deelnemer.

De output resulteert in:

- De dienstverlener houdt in het klantendossier een overzicht van de behandelde en besproken vacatures bij. Sinds maart 2015 kan hiervoor gebruik gemaakt worden van de sollicitatiewerkmap. Het gebruik hiervan staat beschreven in de Handleiding Mijn Loopbaan voor partners

<http://partners.vdab.be/cvs/documenten/Handleiding%20Mijn%20loopbaan%20voor%20partners.pdf>

('Waar vind ik geschikte vacatures voor de burger? Hoe geef ik een sollicitatie-opdracht').

- Acties en vorderingen worden genoteerd in het klantendossier

Noot: bovenstaande documenten worden bij voorkeur in overleg met de klant aan zijn dossier in MLP toegevoegd en staan minimaal in het klantendossier.

Specifiek voor TIBB3:

- Modellen van CV, motivatiebrief en sollicitatieformulier worden geactualiseerd

- De sollicitatiestrategie, inclusief een afbouwplan voor eventuele drempels, wordt geactualiseerd en aangepast op basis van bijstellingen

1.4.2.3. NAZORG TIJDENS TEWERKSTELLING.

De dienstverlener noteert vorderingen en besprekingen van de burger in het dossier voor wat betreft de ondersteuning naar randvoorwaarden en (werk)attitudes. Waar mogelijk begeleidt de dienstverlener de werkgever en de werkomgeving.

De dienstverlener dient de nodige opvolging en begeleiding aan te bieden aan de werkzoekende/werknemer tijdens de tewerkstelling. Het gaat om ondersteuning naar randvoorwaarden en (werk)attitudes. Waar mogelijk begeleidt de dienstverlener de werkgever en de werkomgeving (team, teamchef,...) tijdens de tewerkstelling. De dienstverlener noteert de besprekingen en vorderingen in het klantendossier.

Het verloop van de nazorg wordt eveneens omschreven in het eindverslag.

Elke vorm van nazorg zit vervat in de opdracht en kan bijgevolg niet met andere middelen gefinancierd worden.

a. Nazorg en interim

Over nazorg tijdens een interimcontract wordt (in het klantendossier en eindverslag) een neerslag gemaakt onder volgende voorwaarden:



1. Het moet gaan om een contract van minstens 3 maanden.
 2. Er moet 'uitzicht' zijn op een contract van onbepaalde duur.
- b. Nazorg en contracten van bepaalde duur (niet interim)
Ook bij andere contracten van bepaalde duur moet er een verslag (in het klantendossier en eindverslag) beschikbaar zijn van de nazorg, indien de tewerkstellingstermijn lang genoeg is om zinvolle nazorg te bieden en er 'kans' is op duurzame tewerkstelling.

1.4.2.4. TERUGNAMEPLICHT

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

De trajectbegeleider wordt automatisch via mail op de hoogte gebracht wanneer een klant zich terug inschrijft als werkzoekende. De begeleider nodigt de klant terug uit.

Specifiek voor Tibb3: Bij het eerstvolgende gesprek wordt door de begeleider en deelnemer een aanwezigheidsbewijs getekend dat aan het klantendossier wordt toegevoegd (zie overzicht sleutelmomenten). Men kan er ook voor opteren om de afspraken te vernieuwen in een TOK. De getekende TOK geldt dan als aanwezigheidsbewijs.



INVESTEERT IN
JOUW TOEKOMST
ESF

Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700

VDAB

samen sterk voor werk

1.5. TRAJECTAFSLUITING¹⁰

De trajectbegeleider bepaalt in samenspraak met de deelnemer wanneer een traject wordt afgesloten. Met het oog op een goede dienstverlening aan de werkzoekende is de minimumduur van een traject 6 maanden. Indien het actieplan is uitgevoerd en er zijn geen bijkomende begeleidingsnoden wordt het traject afgesloten.

Gedetailleerde informatie over de [procedure](#) vind je op de partnerwebsite van VDAB.

Om te voorkomen dat trajectacties nodeloos lang op bezig blijven staan zorgt VDAB voor een snellere opvolging van openstaande trajectacties. Je vindt hierover meer informatie bij de [MLP handleidingen](#).

Een trajectactie in aanvraag wordt beschouwd als actieve trajectactie en verhindert dus de afsluiting van het traject. Een degelijke opvolging van de aangevraagde trajectacties is dan ook nodig.

Trajectacties die geannuleerd worden (AN) of opleidingen die beëindigd worden (ST of UV) zonder registratie van opleidingsuren, worden niet beschouwd als trajectactie. Ook de webleercursussen van VDAB worden niet beschouwd als trajectacties en zullen bijgevolg de trajectafsluiting niet tegenhouden.

Indien VDAB, op vraag van de dienstverlener, bemiddelend optreedt, heeft dit geen invloed op het moment waarop het traject wordt afgesloten.

EINDVERSLAG:

OM TOEKOMSTIGE BEGELEIDERS ALLE RELEVANTE INFORMATIE TE VERSTREKKEN, MOET DE TRAJECTBEGELEIDER EEN EINDVERSLAG OPMAKEN MET EEN OVERZICHT VAN DE COMPETENTIES, MOGELIJKHEDEN EN BEPERKINGEN VAN DE WERKZOEKENDE IN RELATIE TOT DE ONDERNOMEN ACTIES. DE TRAJECTBEGELEIDER WORDT DAAROM UITGENODIGD OM GEBRUIK TE MAKEN VAN HET SJABLOON VAN EEN EINDVERSLAG EN DEZE GEGEVENS VÓÓR DE AFSLUIT VAN HET TRAJECT OVER TE NEMEN IN DE SAMENVATTING VAN DE TRAJECTLIJN OF EEN EIGEN DOCUMENT TOEVOEGEN AAN HET DOSSIER (ZIE BIJLAGE 1).

¹⁰ TIBB2 (3.4.3. bestek), TIBB3 (3.4.5 bestek)



Indien de deelnemer niet bereikbaar is voor een eindevaluatie:

- wordt het eindverslag opgemaakt en ondertekend door de trajectbegeleider,
- toont de dienstverlener minstens aan welke inspanningen worden geleverd om de deelnemer te bereiken.

Indien een klant weigert om het eindverslag te ondertekenen, wordt dit vermeld op het eindverslag.

Bij een gerechtelijke procedure naar aanleiding van een stopzetting van een trajectbegeleiding of een trajectactie blijft de dienstverlener aan VDAB alle nodige informatie verstrekken met betrekking tot die trajectactie.

De datum van het eindgesprek dient in de trajectlijn in MLP genoteerd te worden.

2. REGISTRATIE IN MIJN LOOPBAAN VOOR PARTNERS (MLP)¹¹

2.1. VERBINTENISSEN¹²

De dienstverlener voegt de gegevens in verband met de begeleiding toe aan het klantendossier met behulp van Mijn Loopbaan voor Partners (MLP). De dienstverlener is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens.

Gerechtigde gegevens mogen niet verwerkt worden. Voor de verwerking van medische gegevens moet de klant toestemming verlenen.

De wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens van 8 december 1992 is van toepassing op de registraties in MLP maar ook op alle persoonsgegevens, onder welke vorm dan ook, die door de dienstverleners worden verzameld en bijgehouden. De dienstverlener dient de werkzoekende te informeren indien deze persoonlijke gegevens registreert in eigen databestanden of op een andere manier bijhoudt¹³.

2.2. TOELEIDING¹⁴

Aan de richtlijn over de afmelding zoals vermeld in de handleiding MLP dient het volgende te worden toegevoegd:

De dienstverlener dient alles te ondernemen om de klant te bereiken als deze zich niet aanbiedt op het afgesproken tijdstip vermeld op de uitnodiging. Als de dienstverlener er niet in slaagt de werkzoekende binnen de 7 kalenderdagen te bereiken of tot een nieuwe afspraak te komen, dient de toeleiding **afgemeld** te worden (registratie in MLP mét vermelding van de reden bij het aanvinken van de derde optie op het scherm "Bevestiging toeleiding").

Vóór de definitieve toeleiding:

Indien een klant, voor of tijdens het eerste gesprek aangeeft dat hij voor langere duur onbeschikbaar is (bijvoorbeeld door ziekte of werk), meld je de klant af. Op het ogenblik dat hij

¹¹ TIBB2 & TIBB3 (4.3. bestek)

¹² TIBB2 & TIBB3 (4.3.1. bestek)

¹³ Zie deel II draaiboek voor meer info mbt privacy

¹⁴ TIBB2 & TIBB3 (4.3.4.1 bestek)



terug beschikbaar is voor de arbeidsmarkt, kan VDAB de klant opnieuw toeleiden.

Wanneer de klant op het eerste gesprek al aan het werk is, kan hij toch worden aangemeld op voorwaarde dat:

- klant en begeleider overeenkomen dat een begeleiding nuttig is om de duurzaamheid van de tewerkstelling te verhogen of
 - de klant werkt of in een preciaire werksituatie zit en aangeeft dat een meer duurzame tewerkstelling gewenst is
- én er een trajectovereenkomst wordt opgemaakt met daarin ondermeer een actieplan (+ tijndindicatie) om de duurzaamheid van de tewerkstelling te bevorderen.

2.3. KLANTENDOSSIER¹⁵

Het klantendossier is een individueel dossier per deelnemer dat alle gegevens bevat met betrekking tot de begeleiding en bemiddeling van de deelnemer. In concreto betekent dit dat het dossier bewijsstukken moet bevatten die aantonen dat de deelnemers de acties effectief hebben bijgewoond en dat de lesgevers/begeleiders effectief aan de in MLP geregistreerde deelnemers of cursisten begeleiding en/of opleiding hebben verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener (en diens co- of onderaannemers) om een afdoend registratiesysteem uit te werken en te implementeren.

Het staat de dienstverlener vrij om het klantendossier op papier of deels digitaal samen te stellen, maar de dienstverlener zorgt er voor dat de deelnemer zijn integrale dossier steeds kan raadplegen en dat ook de VDAB op eenvoudig verzoek toegang wordt verleend tot alle gegevens in het klantendossier.

Het klantendossier is samengesteld uit minimaal:

1. Alle administratieve stukken
 - De ondertekende trajectovereenkomsten
 - De bewijsstukken ivm de MLP-registraties
 - De bewijsstukken ivm de opvolging van deelnemers die niet meewerken
 - Een bewijs van aanwezigheid op sleutelmomenten, getekend door deelnemer en begeleider. Vanaf 18 november 2014 geldt de getekende TOK als bewijs van

¹⁵ TIBB2 (4.4 bestek), TIBB3 (4.3.5. bestek)



aanwezigheid. Er dient dus niet langer een afzonderlijke aanwezigheidslijst bijgehouden te worden.

Vanaf 18 november 2014 dient de 'controlelijst informatieverplichtingen' niet langer verplicht ingevuld te worden, mits op een andere manier kan aangetoond worden dat de deelnemer de vereiste informatie heeft ontvangen. Dit kan door de controlelijst informatie-verplichtingen te vervangen door:

- In de TOK dient expliciet vermeld te worden dat de informatie over de klachtenprocedure, het huishoudelijk reglement, het noodplan, etc. met de klant doorgenomen werden. De informatie dient wel nog op papier met de klant meegeven te worden.
- In de trajectlijn de datum waarop competenties en persoonsgebonden gegevens in het klantendossier (MLP) aangepast werden en de datum van het eindgesprek te noteren.
- De aanwezigheid op sleutelmomenten moet verplicht bewezen worden door een handtekening van de deelnemer. In het bestek werden volgende sleutelmomenten vastgelegd:

Sleutelmoment	Bewijs
Start van de begeleiding	Trajectovereenkomst
6 maandelijkse evaluatie	Trajectovereenkomst
Belangrijke wijzigingen in de overeenkomst	Trajectovereenkomst
Wijziging van de trajectbegeleider	Trajectovereenkomst
TIBB3: Heropname van het traject na een periode van onbeschikbaarheid o.w.v. werk, ziekte, opleiding of andere reden	Getekend aanwezigheidsbewijs in het klantendossier of vernieuwen van de afspraken via een TOK
Afsluitgesprek en eindverslag	Ondertekend eindverslag (conform sjabloon in bijlage 7 van het bestek)

In de meeste gevallen dienen de getekende trajectovereenkomsten als bewijs van aanwezigheid.



TIBB3: Bij heropname van het traject na een periode van onbeschikbaarheid omwille van werk, ziekte, opleiding of andere reden, kan men ervoor kiezen om een getekend aanwezigheidsbewijs te vervangen door de hernieuwde afspraken te verwerken in een aangepaste, verplicht te ondertekenen TOK.

2. Verslaggeving van het verloop van de begeleiding en bemiddeling

- Alle documenten, bewijsvoering, en de output
- Deze verslaggeving moet ook de intensiteit van de contacten weergeven (aard en frequentie)

3. Het eindverslag

Een door de dienstverlener en deelnemer ondertekend eindverslag, conform het sjabloon in bijlage 1.

Indien de deelnemer niet bereikbaar is voor een eindevaluatie:

- wordt het eindverslag opgemaakt en ondertekend door de trajectbegeleider;
- toont de dienstverlener minstens aan welke inspanningen werden geleverd om de deelnemer te bereiken.

2.4. INZAGE VERLENEN

De klant moet steeds zijn akkoord geven vooraleer VDAB aan een derde inzage in zijn dossier zal verlenen.

- Inzage voor de dienstverlener: naar aanleiding van de toeleiding wordt automatisch inzagerecht verleend bij ondertekening van de trajectbepaling.
Indien de werkzoekende weigert inzagerecht te verlenen kan hij niet toegeleid worden.
- Inzage voor meerdere partners: hier zijn twee mogelijkheden.
 - Het traject wordt integraal overgedragen aan een co-aannemer.
 - Zowel dienstverlener als co-aannemer hebben inzagerecht nodig om verschillende acties te registreren (vb. trajectbegeleiding, jobhunting, attitude- of sollicitatietraining).

In beide gevallen dient het inlichtingenblad "Begeleidingen" door de klant ondertekend te worden. De dienstverlener, die inzagerecht wil bekomen, bezorgt het originele inlichtingenblad ingevuld en ondertekend aan de projectopvolger. Om de verwerking te bespoedigen kan het inlichtingenblad bijkomend ook per fax of e-mail aan deze projectopvolger doorgestuurd worden.

Zie Inlichtingenblad "Begeleidingen"

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

De projectopvolger zorgt zowel voor de registratie van de doorverwijzing als voor de toekenning van het inzagerecht. Ofwel wordt er een inzagerecht toegevoegd in het geval meerdere partners in éénzelfde dossier moeten registreren, ofwel wordt het inzagerecht



gewijzigd van de ene naar de andere dienstverlener. In het laatste geval kan pas tot registreren van acties overgegaan worden, indien de nieuwe trajectbegeleider een nieuwe trajectovereenkomst met de klant heeft afgesloten.

Beide begeleidingspartners worden steeds per mail (of telefonisch) op de hoogte gehouden van de overdracht.

- c. Inzage voor een opleidingsverstrekker: naar aanleiding van een opleiding of andere actie die de werkzoekende volgt bij een derde opleidingsverstrekker/MLP-partner.

In dit geval dient het inlichtingenblad "Opleidingen" ingevuld en ondertekend te worden door de werkzoekende.

De klant tekent op 2 plaatsen:

1x voor het verlenen van het inzagerecht.

1x voor de gegevens in functie van vergoedingen.

Dit inlichtingenblad dient vóór de start van de opleiding te worden ingevuld en aan VDAB te worden bezorgd volgens de lokale afspraken. Zo heeft de uitvoerder van bij de start van de actie inzage in het dossier.

Het [inlichtingenblad voor opleidingen](#) vind je terug op de partnerwebsite van VDAB.

- d. Het inzagerecht wordt stopgezet na het afsluiten van het traject.



2.5. RAPPORTERING¹⁶

2.5.1. MONITORING

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

De MLP invoer geeft aan VDAB enerzijds voldoende informatie betreffende de werkzoekende zelf en anderzijds een zicht op het verloop van de trajectbegeleiding, de uit te voeren en uitgevoerde acties.

Er is m.b.t. deze gegevens geen eigen noch ander registratiesysteem vereist of nodig. De MLP registratie laat VDAB toe eenduidig te rapporteren over het aantal werkzoekenden dat gevat wordt door deze uitbesteding en over de bereikte resultaten.

Via MLP kan ook de trajectbegeleider van de dienstverlener/begeleidingspartner het volledige verloop opvolgen.

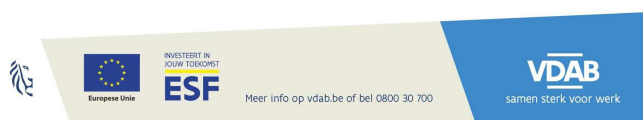
De VDAB stelt op regelmatige (maandelijkse) basis deze MLP gegevens ter beschikking van de dienstverlener of begeleidingspartner.

Per klant moet een individueel dossier worden bijgehouden dat bewijst dat de acties effectief werden uitgevoerd. Dit zijn onder andere de ondertekende trajectovereenkomst en eventueel ondertekende opleidingscontracten. Verder moeten alle bewijsstukken bijgehouden worden die belangrijk kunnen zijn in het kader van transmissie (uitnodigingen, aangetekende zendingen, uitnodigingen, werkweigeringen,...)

2.5.2. RAPPORTEN VOOR DE DIENSTVERLENERS

De dienstverlener (penhouder) krijgt maandelijks een tabel die de toestand weergeeft van de toeleiding en de trajectbegeleiding op het einde van de gerapporteerde maand voor de definitief toegeleide werkzoekenden binnen het gegunde perceel. Deze tabel bevat ook de resultaatsmeting.

¹⁶ TIBB2 & TIBB3 (4.3.3. bestek)



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

2.5.3. KWALITATIEVE MONITORING

2.5.3.1. WERKWIJZE

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 MLP registratie. 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.

2.5.3.2. INHOUD

De kwalitatieve monitoring bevat twee grote clusters:

1) Een bevraging

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 toe om de partners te coachen en de werkingsafspraken aan te passen of te verfijnen, teneinde een kwaliteitsvolle 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.

Onder andere volgende items kunnen nagegaan worden:

- Zijn alle verplichte documenten aanwezig en ondertekend, (trajectovereenkomsten, opleidingscontracten,...) en komen zij overeen met de gegevens in MLP?
- Zijn alle toegangsrechten aanwezig en ondertekend?
- Voldoen de trajectovereenkomsten aan de vormvoorwaarden?
- Wordt de beschreven methodiek ook effectief toegepast?
- Welke inspanningen worden geleverd naar doorstroom en / of uitstroom naar werk (stages, vacatureverwijzingen, jobhunting, ...)

2) Maandelijks controle van de MLP-registraties

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



2.5.3.3. RAPPORTERING

De bevindingen van de monitoring worden teruggekoppeld naar de dienstverlener en verder besproken.

2.5.4. CTP (CONTROLE TER PLAATSE)

2.5.4.1. WERKWIJZE

Jaarlijks wordt een controle ter plaatse georganiseerd door de centrale experts kwaliteit van Regie Samenwerking. De penhouders die onderwerp zijn van de controle worden minimaal 2 weken voor het bezoek per aangetekende brief, en per mail op de hoogte gebracht van de controle. De brief geeft een opsomming van alle documenten, dossiers en registraties die op de dag(en) van het bezoek beschikbaar moeten zijn. Daarnaast zal ook de gevolggeving verbonden aan de controle opgenomen worden in de brief.

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

Elk controlebezoek gebeurt door minimum twee experts. Er wordt op toegezien dat geen controles uitgevoerd werden bij percelen/dienstverleners die een kwaliteitsexpert zelf in beheer heeft. Dit waarborgt de neutraliteit. De experts zijn door de VDAB gemandateerd om ter plaatse bij de dienstverlener de controles uit te voeren volgens het voorwerp van de controle.

2.5.4.2. ONDERWERP VAN DE CONTROLE TER PLAATSE

Op basis van de bepalingen in het bestek nummers 2012/50001 en 2013/50011 worden minstens volgende onderwerpen nagegaan:

- Publicitaire verplichtingen
- Aanwezigheid van:
 - Klachtenbehandelingdossier
 - Schuldbestimmingsstaten (SBS)
 - Registratiesysteem van het ingezette personeel
- Klantenadministratie:
 - Individueel dossier
 - Ondertekende trajectovereenkomsten
 - Ondertekende aanwezigheidslijsten
 - Registratie van nazorg
 - Registratie van afsluitend verslag



2.5.4.3. GEVOLGGEVING

Van elke controle wordt een rapport van de vaststellingen opgemaakt. De vaststellingen worden gemotiveerd. Per onderwerp wordt kwantitatief en kwalitatief beschreven wat vastgesteld werd.

2.5.4.4. MOGELIJKE 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.

3. CORRECTIE RESULTAATSVERGOEDING

Om ervoor te zorgen dat de aanvragen tot correctie van de resultaatsvergoeding voor alle partners en over de verschillende provincies heen op dezelfde wijze gebeurt, werd een handleiding opgemaakt die door alle projectopvolgers gebruikt zal worden.

De grote lijnen zijn als volgt:

1. Er zal steeds gecorrigeerd worden als bij de meting de categorie werkzoekende foutief staat omwille van een fout in het systeem of laattijdige DIMONA-aangifte (78, 80, 89, ...)
2. Er zullen steeds uitzonderlijke gevallen en cases mogelijk blijven die de projectopvolgers ter discussie kunnen stellen op de interne overlegmomenten.

Ten gevolge hiervan wordt het des te belangrijker de categorie werkzoekende in de dossiers goed up-to-date te houden.

Wijziging van de categorie werkzoekende kan door de dienstverlener gebeuren onder volgende voorwaarden:

- Klant moet akkoord zijn met de wijziging van de categorie werkzoekende in het dossier en moet op de hoogte zijn van de eventuele gevolgen hiervan
- Het aanpassen van de categorie werkzoekende kan enkel obv concrete bewijzen (bijv. kopie van een contract)
- Bij twijfel kan de VDAB toeleider of projectopvolger gecontacteerd worden.

In geval van ziekte van de deelnemer kan betrokkene pas ten vroegste na 28 dagen ziekte afgeschreven te worden (categorie 76). De nodige bewijsstukken dienen bijgehouden te worden in het klantendossier.

Correcties kunnen worden aangevraagd ten laatste aan het einde van de maand volgend op de maand waarin de SBS per mail werd verstuurd. De bewijslast blijft zoals voorheen ten laste van de dienstverlener.

4. MEDEWERKING VAN DE DEELNEMER¹⁷

¹⁷ TIBB2 (4.5. bestek), TIBB3 (4.4. bestek)



Sinds 1 januari 2016 is VDAB bevoegd voor de activering en controle van het werkzoekgedrag van de werkzoekende, inclusief het uitspreken van eventuele sancties.

- Het is de VDAB-Controledienst (en niet langer RVA) die de beslissing neemt of een werkzoekende al dan niet geschorst wordt naar aanleiding van een transmissie van VDAB.
- De Dispo-procedures zoals die door RVA werden uitgevoerd, bestaan niet meer, maar werden geïntegreerd in het bemiddelingsproces

4.1. TRANSMISSIE

Het toepassingsgebied voor transmissie betreft alle verplicht ingeschreven werkzoekenden die onderworpen zijn aan de bepalingen uit het werkloosheidsbesluit (recht op werkloosheids- of inschakelingsuitkering, in beroepsinschakelingsstijd, ingeschreven in tewerkstellingscel of verplichtingen tot outplacementbegeleiding) en de werkzoekenden die onderworpen zijn aan de OCMW-reglementering:

- categorie 00 met uitzondering van werkzoekenden die in beroep zijn tegen de mutualiteit
- categorie 02
- categorie 03 énkél voor werkzoekenden die ingeschreven zijn in een tewerkstellingscel KB 2006
- categorie 05
- categorieën 14, 55, 80, 82, 85, 89

De dienstverlener kan zelf geen informatie over zijn klant aan de VDAB-Controledienst overmaken. Hij kan wel vragen aan een VDAB-bemiddelaar om een klant uit te nodigen met het oog op mogelijke transmissie.

Indien VDAB op vraag van de dienstverlener bemiddelend optreedt, heeft dit geen invloed op het moment waarop het traject wordt afgesloten.

Het wettelijke kader bepaalt volgende redenen waarvoor de VDAB-Controledienst een werkzoekende kan sanctioneren:

- a. niet ingaan op een uitnodiging
- b. weigeren van een werkaanbod of passende dienstbetrekking (werkweigering)



- c. weigering ondertekenen van de trajectovereenkomst
- d. weigering uitvoering trajectovereenkomst
- e. weigering beroepsopleiding
- f. stopzetting beroepsopleiding

Als de trajectbegeleider vindt dat zijn klant zich in een van deze bovenstaande situaties bevindt, vraagt hij aan de VDAB om de klant uit te nodigen voor een bemiddelingsgesprek.

Bij iedere transmissie moet door VDAB vermeld worden waarom de VDAB-Controledienst 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 ingeval de transmissieprocedure opgestart wordt.

4.2. PROCEDURE BIJ NIET MEDEWERKING – AANVRAAG BEMIDDELING

Als de deelnemer de trajectovereenkomst niet of slechts beperkt wil uitvoeren, stelt de trajectbegeleider alles in het werk om de deelnemer te activeren en te ondersteunen. De trajectbegeleider herhaalt ook het verhaal van rechten en plichten. Zodra de trajectbegeleider oordeelt dat een goede samenwerking zonder tussenkomst van de VDAB niet langer mogelijk is, wordt een bemiddelingsgesprek aangevraagd bij de daartoe aangeduide contactpersoon van de VDAB. De aanvraag voor het bemiddelingsgesprek gebeurt per e-mail en is gemotiveerd. Er dient tevens een kopie van de ondertekende trajectovereenkomst toegevoegd te worden.

Om de aanvragen te standaardiseren werd een **sjabloon** opgemaakt dat gebruikt dient te worden bij de aanvraag van een bemiddelingsgesprek. Zie bijlage 6.

4.2.1. 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 u bent een schoolverlater in beroepsinschakelingstijd, 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 (via het nakijken van 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.

Indien de uitnodiging mondeling werd overeengekomen kan de dienstverlener een aantal acties ondernemen om deelnemer alsnog te bereiken, maar indien dit niet lukt stuurt de dienstverlener uiterlijk 8 dagen na de initiële afspraak een schriftelijke uitnodiging naar de deelnemer met een verwijzing naar de oorspronkelijke afspraak met

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

Indien de uitnodiging schriftelijk werd overeengekomen kan de dienstverlener opnieuw een aantal acties ondernemen om deelnemer alsnog te bereiken. Indien dit niet lukt of niet wenselijk is, stuurt de dienstverlener uiterlijk 8 dagen na de schriftelijke afspraak een uitnodiging per aangetekende zending naar de deelnemer met een verwijzing naar de oorspronkelijke afspraken met

- een nieuwe afspraak en



- de uitdrukkelijke vraag om vóór de datum van de afspraak de dienstverlener te contacteren indien ook de nieuwe afspraak niet kan nagekomen worden.

De datum van de uitnodiging mag ten vroegste 14 dagen na het versturen van de aangetekende zending ingepland worden.

Indien de deelnemer niet opdaagt of reageert vraagt de trajectbegeleider, bij voorkeur onmiddellijk en maximum 8 dagen na de in de aangetekende zending voorziene datum, een bemiddelingsgesprek aan bij de daartoe aangeduide contactpersoon van de VDAB en bezorgt de bewijsstukken van bovenstaande uitnodigingen aan de VDAB.

Indien de uitnodiging of aangetekende brief terugkomt (retourpost) wegens verkeerd adres moet dit gemeld worden aan VDAB, die kan beslissen om transmissie te doen. De omslag en de brief die terugkeerde worden doorgegeven aan de VDAB-bemiddelaar.

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

A. Geldige reden met attest¹⁸

- ziekte;¹⁹
- de redenen van het zogenaamd “klein verlet” (huwelijk, geboorte, overlijden binnen de familie);
- verlof op datum van uitnodiging;
- redenen zoals 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 (bijv. vrijstelling studeren -categorie 97, vrijstelling mantelzorg categorie 96);
- tewerkstelling in de toekomst: getekend arbeidscontract voorleggen.

¹⁸ De controlekaart (RVA) mag onder geen enkele voorwaarde worden opgevraagd bij de werkzoekende. De controle van de afwezigheid dient te gebeuren aan de hand van andere bewijsstukken.

B. Geldige redenen zonder attest

- 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);
- indien er een tijdsverloop van 2 dagen of minder is tussen de datum van verzending en het initiatief;
- verschillende uitnodigingen op dezelfde dag;
- werkt deeltijds en voorgesteld afspraakmoment past niet ingevolge werkschema.

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

4.2.2. WEIGERING VAN UITVOERING VAN HET TRAJECT

4.2.2.1. WEIGEREN VAN EEN WERKAANBOD OF PASSENDE DIENSTBETREKKING²⁰

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

- Weigering bij de trajectbegeleider:
De werkzoekende weigert tijdens een gesprek een passende werkaanbieding en de trajectbegeleider oordeelt dat de aangehaalde reden niet geldig is;
- Niet aangeboden bij de werkgever:
De werkzoekende krijgt tijdens een gesprek een werkaanbieding die hij aanvaardt maar hij biedt zich niet aan bij de werkgever. De trajectbegeleider nodigt de klant opnieuw uit om te praten over zijn niet aanmelding. Indien de trajectbegeleider oordeelt dat de werkzoekende geen geldige reden heeft, kan hij VDAB daarvan in kennis stellen.
- Weigering bij werkgever:

²⁰Op <http://www.rva.fgov.be/> staan de criteria passende dienstbetrekking (M.B. van 26.11.1991, hoofdstuk IV, artikel II) beschreven. De criteria van de passende dienstbetrekking verschillen naar gelang de doelgroep (bvb. al dan niet 50-plus)

De werkzoekende krijgt tijdens een gesprek 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 trajectbegeleider nodigt de klant opnieuw uit om te praten over de reden van niet aanvaarding. Indien de trajectbegeleider oordeelt dat de werkzoekende geen geldige reden heeft, kan hij VDAB daarvan in kennis stellen.

4.2.2.2. WEIGERING ONDERTEKENEN VAN EEN TRAJECTOVEREENKOMST

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 VDAB overgemaakt worden.

4.2.2.3. 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.

Voorafgaand aan de aanvraag voor een bemiddelingsgesprek wordt de deelnemer in een face-to-face gesprek op de hoogte gebracht dat hij in gebreke wordt gesteld voor de uitvoering van de overeenkomst, de doorverwijzing naar de VDAB en de mogelijke gevolgen daarvan. Dit wordt ook formeel beschreven in een verslag dat men de klant laten tekenen (al dan niet 'gelezen en goedgekeurd'). Dit verslag wordt opgenomen bij de bemiddelingsaanvraag voor VDAB.

In bovenvermeld verslag is de gebruikte terminologie van belang. Er wordt aangegeven dat de klant de trajectovereenkomst 'niet' of 'slechts beperkt' uitvoert. De gevolgen voor de deelnemer mogen niet beschreven worden als ware het de uitvoerder die beslist om een transmissieprocedure te voeren, laat staan een beslissing met betrekking tot de sanctie uit te spreken. Het gevolg van dit verslag leidt tot een uitnodiging door een consulent van de VDAB ter verantwoording.

De trajectbegeleider kan op eigen verzoek aanwezig zijn bij het bemiddelingsgesprek.

4.2.2.4. 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.

Geldige redenen bij weigering aanvatten opleiding

- werkt deeltijds
- is verhuisd en de opleidingsplaats is moeilijk bereikbaar. In dit geval wordt een andere opleidingsplaats gezocht.

4.2.2.5. STOPZETTING BEROEPSOPLEIDING

Als de klant de opleiding stopzet wegens ongeldige reden of als de opleidingsverstrekker de opleiding wegens orde en tucht (na 2 verwittigingen) stopzet. Het betreft zowel beroepsgerichte opleidingen als persoonsgerichte vorming en sollicitatietraining.

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 aangevuld op de C91.

Geldige redenen bij stopzetting opleiding

- de cursist heeft werk gevonden.
- tewerkstelling: de cursist mag pas met de opleiding stoppen als hij een ondertekend contract kan voorleggen.
- de cursist heeft tijdelijk werk gevonden: in samenspraak met de opleidingsverantwoordelijke wordt beslist of deze baan 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 zich 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 een onderbreking verder kan afgemaakt worden.
- in geval van verhuis en de opleidingsplaats is voor hem niet/moeilijk bereikbaar. In dit geval wordt een andere opleidingsplaats gezocht.

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

4.3. PROCEDURE BIJ NIET MEDEWERKING - NA BEMIDDELING



Na de bemiddeling zijn er verschillende opties: het traject wordt verder gezet zonder dat een transmissie wordt overgemaakt of er wordt een transmissie overgemaakt naar de controledienst die al dan niet over een periode van schorsing zal beslissen.

De bemiddelaar geeft feedback over de bemiddeling aan de dienstverlener. Vervolgens wordt de werkzoekende opnieuw uitgenodigd onder de normaal voorziene frequentie van het traject. Indien er geen reactie zou komen op de gewone uitnodiging wordt de werkzoekende aangetekend uitgenodigd. Indien de werkzoekende afwezig is op een aangetekende uitnodiging, kan dit leiden tot een nieuwe transmissie.

Indien de werkzoekende de begeleiding niet wenst verder te zetten, dient hij zich uit te schrijven als werkzoekende.

Voor vrij ingeschreven werkzoekenden (categorie 03) wordt slechts één bemiddelingsgesprek gevoerd. De dienstverlener dient de werkzoekende nog eens te motiveren en te wijzen op het engagement dat hij is aangegaan door de TOK te ondertekenen. Voor verdere begeleidingsstappen wordt het initiatief aan de werkzoekende gelaten.

4.4. VRIJSTELLING MANTELZORG

De vrijstelling om familiale of sociale redenen is sinds 1 januari 2015 opgeheven. Als alternatief heeft RVA de vrijstelling mantelzorg voorzien. Deze vrijstelling kan aangevraagd worden bij palliatieve zorg, zorg voor een zwaar ziek gezinslid of een zwaar zieke bloed- of aanverwant t.e.m. de tweede graad of zorg voor een gehandicapt kind jonger dan 21 jaar. Gedurende de periode van vrijstelling moet de klant niet ingaan op een aanbod. De trajectbegeleider informeert de klant over de mogelijkheid om deze vrijstelling aan te vragen en de mogelijke gevolgen hiervan.

De dienstverlener bezorgt aan de projectopvolger de nodige gegevens zodat de werkzoekende wordt uitgeschreven op het moment van akkoord van vrijstelling. Dit gebeurt via de gegevensuitwisseling tussen RVA en VDAB.

4.5. VRIJWILLIG VERZAKEN AAN WERKLOOSHEIDSUITKERINGEN

Als de deelnemer aangeeft vrijwillig afstand te willen doen van de werkloosheidsuitkering gedurende minstens 12 maanden moet de trajectbegeleider de deelnemer op de hoogte brengen van de gevolgen. Hij neemt de aanvraag tot afstand van uitkering op in de TOK.

De dienstverlener bewaart de goedkeuring van de afstand van uitkering in het klantendossier en communiceert naar de toeleider zodat de werkzoekende kan uitgeschreven worden als werkzoekende.



4.6. VRAGEN OM INFORMATIE VAN DE VDAB-CONTROLEDIENST

Wanneer de VDAB-Controledienst bijkomende vragen heeft, kan de dienst contact opnemen met de bemiddelaar en met de dienstverlener.

5. PUBLICITAIRE VERPLICHTINGEN

De dienstverlener moet in de publiciteit, brieven, e-mails, website, cursusmateriaal en de eventuele certificaten vermelden dat de opdracht georganiseerd wordt met middelen van Vlaanderen, VDAB en Europa.

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 terecht op de website van het ESF – agentschap Vlaanderen: <http://esf-agentschap.be/nl/node/25305>

De dienstverlener 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.

Documenten die betrekking hebben op de uitvoering van de opdracht dienen gearchiveerd te worden tot 2025.



6. KLACHTENPROCEDURE VOOR DE WERKZOEKENDE²¹

6.1. PRINCIPES

- De werkzoekende heeft keuzevrijheid waar hij klacht indient.
- Bij toeleiding wordt de klachtenprocedure toegelicht. Dit zowel bij VDAB als bij de dienstverlener. De klant krijgt de klachtenprocedure schriftelijk mee van de dienstverlener. Het volstaat niet om de klachtenbehandeling op een zichtbare plaats in het kantoor op te hangen. De klant dient een schriftelijke kopie te ontvangen.
- Klachtenbehandeling bij VDAB gebeurt door de centrale regie. VDAB beslist binnen de 7 werkdagen wie de klacht zal behandelen en brengt de klager hiervan op de hoogte. De klachtenbehandelaar hoort de betrokken partijen en doet een bemiddelingsvoorstel binnen de 20 werkdagen en brengt de klager hiervan op de hoogte. VDAB richt een formeel schrijven naar de klager waarin de bemiddelingsacties en het voorstel opgenomen zijn.

6.2. RAPPORTERING OVER ONTVANGEN KLACHTEN

Teneinde de evaluatie en de eraan gekoppelde rapportering te kunnen baseren op objectieve data, bezorgt de dienstverlener aan VDAB minstens jaarlijks een overzicht dat minimaal onderstaande aspecten bevat:

- het aantal ontvangen klachten in de betreffende rapporteringsperiode, aantal per maand, verdeeld volgens:
 - meldingsmedium (fax, telefoon, online, schriftelijk, contact, andere)
 - kanaal (via vakbond of mutualiteit, via Vlaamse ombudsdienst, via een ander kanaal, rechtstreeks)
 - ontvankelijk/niet ontvankelijk (redenen van niet-ontvankelijkheid kunnen zijn: een rechtzaak lopende, transmissie, reeds behandeld, regelgeving, niet bevoegd...)
- het aantal (unieke) personen die klacht indienden
- de duurtijd van de ontvangstmelding (hoeveel ontvangstmeldingen zijn binnen de wettelijke termijn van 7 dagen verstuurd, hoeveel later?)
- de aard van de ontvankelijke klachten

²¹ TIBB2 (4.6 bestek), TIBB3 (4.5 bestek)



- het aantal openstaande (ontvankelijke) klachten op het einde van de rapporteringperiode
- de duurtijd van de oplossingsmelding (duurtijd tussen het ontvangen van de klacht en het versturen van de uiteindelijke antwoordbrief na afronding van de klachtenbehandeling)
- het aantal afgeronde (ontvankelijke) klachten in betreffende periode
 - overzicht mate van oplossing/type oplossing
 - duur van behandeling (hoe lang staan klachten open)

7. BETALINGEN²²

De facturatie en de betaalopdracht van het bestekken 2012/50001 en 2013/50011 wordt als volgt in de praktijk gebracht:

Maandelijks bezorgt de opdrachtgever een gedetailleerde schuldbevestigingsstaat samen met de monitoringtabellen zoals vermeld onder punt 2.9.2. van het bestek 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

Binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de schuldbevestiging dient er gefactureerd te worden. De opdrachtgever gaat, na vergelijking van de factuur met de overeenkomstige schuldbevestigingsstaat, binnen de 30 kalenderdagen na factuurdatum over tot betaling per overschrijving op het rekeningnummer van de dienstverlener.

De factuur bevat o.a. :

²² TIBB2 & TIBB3 (2.9 bestek)



1. een uniek factuurnummer
2. naam, adres en het ondernemingsnummer van de dienstverlener
3. het IBAN-rekeningnummer en BIC waarop moet gestort worden
4. het inkoopordernummer
5. overzicht van de geleverde diensten (periode, locatie, onderdeel, bedrag) uitgesplitst per VDAB – vestiging

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

Er mag alleen gefactureerd worden conform de afgesproken aantallen en eenheidsprijzen. De VDAB wenst bij voorkeur zijn facturen elektronisch (PDF via mail) te ontvangen. Het specifieke email-adres daartoe is: CLAVDAB@vdab.be (geen papieren facturen meer nasturen). Indien zich problemen voordoen met de schuldbevestigingsstaten of betalingen kan u steeds terecht bij de projectopvolger.

Naast PDF wenst VDAB ook zoveel mogelijk via e-invoicing te werken, bij voorkeur wordt daarom ook een elektronische file (TXT of XML) doorgestuurd. Voor inlichtingen en afspraken omtrent e-invoicing kan de VDAB-verantwoordelijke CLA Financiën gecontacteerd worden (toon.vandamme@vdab.be).



DEEL II – TRAJECTACTIES OP AANVRAAG

1. TRAJECTACTIES OP AANVRAAG: REGISTRATIE

1.1. OPLEIDINGEN

1.1.1. COMPETENTIEVERSTERKENDE BEROEPSOPLEIDINGEN

Werkzoekenden die op het moment van de trajectbepaling nood hebben aan een competentieversterkende beroepsopleiding worden niet toegeleid. Indien in de loop van het traject zou blijken dat er toch een competentieversterkende beroepsopleiding nodig is, kan de dienstverlener beroep doen op het aanbod van VDAB of erkende derden.

De trajectbegeleider dient in MLP een **aanvraag** te registreren voor deze acties omdat binnen een uitbesteed traject andere partners geen nieuwe actie kunnen invoeren (ook al hebben ze inzagerecht). Ze kunnen enkel verder werken op een actie die door de trajectbegeleider werd geregistreerd.

Indien een werkzoekende die door uw organisatie begeleid wordt een uitnodiging krijgt van VDAB-CC voor een info over één van hun opleidingen dient de werkzoekende dit steeds met zijn trajectbegeleider te bespreken. De werkzoekende mag niet starten met een opleiding zonder toestemming van de trajectbegeleider.

Er kunnen zich 4 situaties voordoen:

- Situatie 1: Als de opleiding volgens de trajectbegeleider binnen het traject past en een belangrijke meerwaarde betekent in zijn/haar zoektocht naar werk mag de werkzoekende de info volgen en kan de trajectbegeleider de opleiding uiteraard aanvragen in MLP.
- Situatie 2: Als de werkzoekende niet geïnteresseerd is in de opleiding waarvoor hij/zij wordt uitgenodigd dient de trajectbegeleider contact op te nemen met VDAB-CC om te melden dat de werkzoekende na onderling overleg niet wenst in te gaan op het opleidingsaanbod.
- Situatie 3: Als de werkzoekende wel geïnteresseerd is in de opleiding maar deze volgens de trajectbegeleider niet in het trajectplan past dient de trajectbegeleider contact op te nemen met VDAB-CC om te melden dat de werkzoekende na onderling overleg niet aanwezig zal zijn op het infomoment.
- Situatie 4: Indien blijkt dat de werkzoekende in praktijk reeds gestart is met de opleiding maar dit nog niet geregistreerd werd in MLP en de trajectbegeleider oordeelt dat de opleiding niet in het trajectplan past, neemt de trajectbegeleider best onmiddellijk contact op met de projectopvolger van de VDAB-regie.



Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700



samen sterk voor werk

Ook indien er zich hierbij problemen voordoen in de communicatie of situaties die hier niet voorzien werden kan de trajectbegeleider uiteraard steeds contact opnemen met de projectopvolger.

1.1.2. OPLEIDING BIJ EEN CENTRUM VOOR VOLWASSENENONDERWIJS (CVO)

Meer informatie kan je terugvinden op <https://www.vdab.be/opleidingen/vrijstellingcvo>

1.1.3. OPLEIDING BIJ SYNTRA IN HET KADER VAN EEN ERKEND TRAJECT NAAR WERK

Vanaf 2014 worden de afspraken met de Syntra provinciaal gemaakt, hetzij via een erkenningsovereenkomst (zelfde werkwijze als voor onderwijs), hetzij via provinciale aanbestedingen (voor zover Syntra gegund wordt uiteraard).

In beide gevallen vormt een analyse van de provinciaal /regionale knelpunten op de arbeidsmarkt de basis voor de beslissing om een opleiding te erkennen dan wel uit te besteden.

Specifieke info mbt de erkenning van Syntraopleidingen

Een niet-werkende werkzoekende cursist die een door VDAB erkende opleiding volgt bij Syntra heeft in het kader van de kosteloosheid van zijn opleiding recht op de terugbetaling van het betaalde inschrijvingsgeld en van de kosten voor het individueel leermateriaal.

Concrete afspraken over welke kosten voor het individueel leermateriaal VDAB betaalt, worden in de erkenningsovereenkomst met Syntra vastgelegd.

De Syntra-opleidingen die in aanmerking komen voor erkenning door de regionale VDAB, dienen te voldoen aan volgende kenmerken. Het gaat om opleidingen die

- gericht zijn op de uitoefening van een knelpuntberoep
- erkend zijn en in aanmerking komen voor subsidiëring door Syntra Vlaanderen
- inspelen op een provinciale/regionale arbeidsmarktbehoeften

De lijst met door de VDAB erkende opleidingen bij Syntra vindt u terug in de opleidingengids.

1.1.4. LEREN EN WERKEN

Met vragen kan u terecht bij regie@vdab.be



1.1.5. WERKPLEKLEREN

Meer informatie kan je terugvinden op <https://www.vdab.be/opleidingen/lerenopmaat>

1.1.6. OPLEIDING VOLGEN BUITEN HET VLAAMSE GEWEST, INTERREGIONALE MOBILITEIT

Indien een deelnemer een opleiding wenst te volgen buiten het Vlaamse Gewest (Waals gewest, Duitstalige gemeenschap, Franstalige opleidingen in het Brusselse Gewest) moet dit steeds met de goedkeuring van de instelling van zijn woonplaats. De procedure rond interregionale mobiliteit gevolgd te worden.

De trajectbegeleider gebruikt hiervoor het [overdrachtsdocument](#) (= *navette*). De opleidingsaanvraag moet door de trajectbegeleider goedgekeurd worden voor dat de opleiding start. De reeds gestarte opleiding (zonder goedkeuring) wordt niet retro-actief goedgekeurd.

De trajectbegeleider evalueert of aan volgende voorwaarden voldaan is om in een ander gewest opleiding te volgen:

1. De aangevraagde opleiding wordt niet door de VDAB aangeboden
2. De aangevraagde opleiding wordt wel door de VDAB aangeboden, maar heeft lange wachttijden. De aangevraagde opleiding kan sneller opgestart worden.
3. De aangevraagde opleiding biedt meer kansen aan de werkzoekende om sneller aan het werk te geraken.
4. De opleiding is erkend door Forem of Bruxelles Formation (bij twijfel neemt de trajectbegeleider contact op met Forem of Bruxelles Formation: zie contactpersonen op intranet).

Indien de opleiding door de trajectbegeleider wordt geweigerd op basis van deze criteria dan wordt de motivatie hiervoor weggeschreven in de BGLTOP_WG. Het ingevulde document navette (zowel de positieve als negatieve geadviseerde aanvragen) worden gestuurd naar de provinciale expert-coach cursistenadministratie.

Indien de opleiding door de trajectbegeleider wordt goedgekeurd, neemt hij deze op in de trajectovereenkomst. Hij maakt een opleidingslijn aan. Hij stuurt het originele ingevulde document navette en het ingevulde inlichtingenblad naar de provinciale expert-coach Cursistenadministratie. Deze stuurt de positieve aanvragen door naar de contactpersoon van de ontvangende instelling die een opleidingscontract met de cursist zal aangaan.

1.2. VRIJSTELLING VAN BESCHIKBAARHEID TIJDENS OPLEIDING, STUDIE OF STAGE (VOSS)



Als de opleiding erkend is door VDAB gebeurt de aanvraag tot vrijstelling automatisch bij de opmaak van de opleidingsovereenkomst. Bij de start van de opleiding wordt de vrijstelling automatisch toegekend aan de werkzoekende. De erkende opleidingen staan in de opleidingengids.

Wanneer de werkzoekende een niet-erkende opleiding wil volgen, is wel een aanvraag voor vrijstelling van beschikbaarheid nodig.

1.2.1. HOE AANVRAGEN?

Er zijn 2 mogelijkheden.

1. Een klant in jouw portefeuille heeft zelf een aanvraag voor vrijstelling ingediend. In dat geval zal VDAB je contacteren om in te schatten of de opleiding, studie of stage de tewerkstellingskansen aanzienlijk verhoogt .

BELANGRIJK: De doorlooptijd voor de behandeling van een vrijstellingsaanvraag is 30 dagen (inhoudelijke inschatting door een bemiddelaar, formele inschatting door de administratie vrijstellingen en verzending van de brief naar de klant). Dit betekent dat je als bemiddelaar onmiddellijk in actie moet schieten.

Na de start van de opleiding, studie of stage kan je nog een VOSS aanvragen. De vrijstelling kan echter niet met terugwerkende kracht lopen en begint pas te lopen vanaf de aanvraag.

- o Contacteer de werkzoekende onmiddellijk en schat in of de opleiding, studie of stage de tewerkstellingskansen van de werkzoekende aanzienlijk verhoogt. Dit kan telefonisch of via een face-to-face gesprek.
- o Ga naar de tab 'extra' in het dossier van de klant. In de subtab 'vrijstellingen' noteer je je oordeel bij 'Beslissing van de bemiddelaar'. Indien de opleiding, studie of stage zinvol is om de kansen op werk aanzienlijk te verhogen, geef je een positieve beslissing. Indien de opleiding, studie of stage weinig zal bijdragen tot de kansen op werk, registreer je een negatieve beslissing. Motiveer goed waarom je dit beslist.

Bij een positieve beslissing:

- o Maak een nieuwe trajectovereenkomst op waarin je vermeldt dat de werkzoekende een studie, opleiding of stage met vrijstelling gaat volgen en dat je dit minimaal 2-maandelijks zal opvolgen.
 - o Laat de burger de trajectovereenkomst ondertekenen en volg verder op.
2. Jij vraagt een vrijstelling aan voor jouw klant. De procedure is dezelfde als hierboven: jij hebt samen met de klant ingeschat of de opleiding, studie of stage de tewerkstellingskansen aanzienlijk verhoogt. Als dit toch de beste optie is voor de werkzoekende, ga je naar de subtab 'vrijstellingen' onder de tab 'extra' om de aanvraag te initiëren. Je maakt een nieuwe trajectovereenkomst op waarin je vermeldt dat de werkzoekende een studie, opleiding of stage met vrijstelling gaat volgen en je dit minimaal 2-maandelijks zal opvolgen. Je laat de



trajectovereenkomst (onder voorbehoud van de opschortende voorwaarde) ondertekenen en volgt verder op.

- Zorg ervoor dat je het opleidingsattest reeds ingescand hebt om op te laden. Zonder opleidingsattest kan je geen aanvraag doen. Je moet dit opleidingsattest dus verplicht toevoegen. Andere documenten zoals een lessenrooster of leerprogramma zijn niet voldoende en kunnen enkel dienen ter aanvulling van de aanvraag.
- Duid aan 'past in het traject naar werk'.

Heb je een opleiding, studie of stage met de werkzoekende besproken en is jouw inschatting negatief, kan je dit ook registreren onder de subtab 'Vrijstellingen'. Je duidt dan 'nog geen beslissing' aan. De motivatie voor jouw negatieve inschatting kan je nadien met de nodige zorg formuleren in het detailscherm van de aanvraag.

1.2.2.OPVOLGEN VAN DE AANVRAAG

De status van een aanvraag voor vrijstelling bij een niet-erkende opleiding kan je volgen via de subtab 'vrijstellingen' onder de tab 'extra'. De klant krijgt een brief met de beslissing -de kans bestaat dat jij een positieve inschatting hebt gemaakt, maar dat de vrijstelling wordt geweigerd omdat de opleiding niet voldoet aan de formele voorwaarden voor een vrijstelling van beschikbaarheid. Bij goedkeuring plan je een volgend contact in om de opleiding, studie of stage op te volgen. Bij weigering schat je in welke verdere stappen zinvol zijn en bespreek je deze met de klant.

1.2.3.OPVOLGEN VAN DE WERKZOEKENDE

Als bemiddelaar volg je het verloop van de opleiding, studie of stage op.

- Dat er opvolging zal gebeuren, staat vermeld op de trajectovereenkomst.
- Je contacteert de werkzoekende minimaal 2-maandelijks.
- Je vraagt naar de voortgang van de opleiding, studie of stage (resultaten, aanwezigheidsattesten indien beschikbaar,...). Het is aan de werkzoekende om jou te informeren over het verloop en de voortgang van de opleiding, studie of stage – de opleidingsverstrekker mag omwille van de privacy geen gegevens rechtstreeks aan jou doorgeven.
- Een meer intensieve opvolging is aangewezen als je twijfelt aan het goed verloop van de opleiding, studie of stage.

1.3. BIJKOMENDE TRAJECTACTIES

1.3.1. TOELEIDING NAAR EEN TRAJECT NAAR ONDERNEMERSCHAP

Een werkzoekende die aangeeft interesse te hebben om zelfstandige te worden, wordt door de consulent ondernemerschap uitgenodigd voor een screeningsgesprek. Deze consulent kan de



werkzoekende doorverwijzen naar de startersadviseur van Syntra voor deelname aan het traject ondernemerschap “Maak werk van je zaak” (ESF project sinds 1/10/2013).

De startersadviseur van Syntra is de centrale figuur die de werkzoekende op maat begeleidt en coacht, van intake tot en met een eventuele opstart als zelfstandige.

Hiervoor maakt de startersadviseur gebruik van een menukaart die bestaat uit een zo ruim mogelijk aanbod aan bestaande activiteiten (begeleiding/opleiding) waarop de kandidaat ondernemer een beroep kan doen. Het project wordt in fasen opgesplitst:

- Fase 1: Sensibiliseren & informeren
- Fase 2: Screening door de consulent ondernemerschap
- Fase 3: Intake door de startersadviseur van Syntra
- Fase 4: Oriëntatie naar ondernemerschap
- Fase 5: Begeleiding naar ondernemerschap
- Fase 6: Nazorg

Fase 1: sensibiliseren & informeren

Als de werkzoekende bij de inschrijving aangeeft dat hij als zelfstandige wil werken wordt vanuit de VDAB een communicatie gedaan: ze krijgen een brief of mail (met flyer) met informatie over het traject naar ondernemerschap met de vraag om contact op te nemen met de servicelijn voor meer informatie.

De servicelijn vraagt voor de geïnteresseerde kandidaten een gesprek aan met de consulent ondernemerschap. Consulenten kunnen ook rechtstreeks een gesprek aanvragen voor werkzoekenden die tijdens een contact (i.p.v. via dossier) te kennen geven dat ze interesse hebben om als zelfstandige te starten.

Fase 2: screening door de consulent ondernemerschap

Tijdens het screeningsgesprek wordt door de consulent ondernemerschap nagegaan of de werkzoekende in aanmerking komt voor doorverwijzing naar de startersadviseur van Syntra. Om in aanmerking te komen voor de gratis begeleiding, moet je aan deze voorwaarden beantwoorden:

Je woont in **Vlaanderen** en:

- je bent niet-werkende werkzoekende, of
- je werkt deeltijds (met inkomensgarantie), of
- je wordt bedreigd door een collectief ontslag of sluiting van de onderneming, of



- je bent individueel ontslagen omwille van economische redenen.
- Je hebt een concreet **idee** voor een eigen zaak.
- Je wil zelfstandige worden in **hoofdberoep** en bent bereid om binnen **1 à 1,5 jaar** te starten met je bedrijf.
- Je hebt de vereiste **beroepskennis**. Sommige beroepen zijn gereguleerd: om ze te mogen uitoefenen, moet je het juiste diploma hebben.
- Je hebt voldoende kennis van het **Nederlands**.

Wie komt niet in aanmerking?

- Werkzoekenden die 'ooit' wel eens als zelfstandige willen werken maar nog geen concrete plannen hebben,
- Werkzoekenden die het attest bedrijfsbeheer willen behalen als extra competentietroef bij de zoektocht naar werk (deze mensen kan je doorverwijzen naar het betalend opleidingsaanbod van Syntra, CVO)
- Werkzoekenden die nog nood hebben aan beroepsopleidingen vooraleer ze als zelfstandige aan de slag kunnen gaan;
- Deeltijdse werknemers zonder inkomensgarantie-uitkering van de RVA kan je voor advies en ondersteuning verwijzen naar het Agentschap Ondernemen.

Bij twijfel, kan je best contact opnemen met de consulent ondernemerschap van jouw regio. Zij bespreken met de kandidaat welke de mogelijkheden zijn. Voor hun gegevens kan je terecht bij de Servicelijn op 0800 30 700.

Voor de screening ondernemerschap zijn een methodiek & instrumenten uitgewerkt: de vragenlijst "Ondernemer worden" voor de werkzoekende en de "gespreksleidraad "ondernemer worden" voor de consulent.

Het is belangrijk om ter voorbereiding van het gesprek met de consulent ondernemerschap aan de kandidaat de vragenlijst "Ondernemer worden" te bezorgen (zie bijlage 3). De kandidaat brengt deze ingevuld mee bij het screeningsgesprek met de consulent ondernemerschap.

De consulent ondernemerschap zal aan de hand van de gespreksleidraad "Ondernemer Worden" concluderen of de kandidaat zal doorverwezen worden naar de startersadviseur van Syntra of een verdere bemiddeling door de VDAB aangewezen is. Bij doorverwijzing naar de startersadviseur zal de door de kandidaat ingevulde vragenlijst ook dienen als voorbereiding van het gesprek met de startersadviseur.

De consulent ondernemerschap brengt de trajectbegeleider op de hoogte van het resultaat van de screening.



- Bij een positieve screening doet de trajectbegeleider de nodige registraties (zie bijlage 4), de consulent ondernemerschap zorgt voor de inschrijving van de kandidaat op de collectieve intake van Syntra.
- Bij een negatief resultaat begeleidt de trajectbegeleider de werkzoekende verder in zijn zoektocht naar werk.

Fase 3: intake door de startersadviseur van Syntra

De intake bestaat uit een collectief infomoment en een individueel intakegesprek maximaal 10 dagen na het infomoment. De afspraak wordt meteen vastgelegd op het moment van de infosessie. Zo heeft de kandidaat-ondernemer voldoende kennis en tijd om zich grondig voor te bereiden op het intakegesprek. Syntra bezorgt de nodige documenten ifv de intake rechtstreeks aan de kandidaat-ondernemer. Na een positief intakegesprek wordt de kandidaat-ondernemer opgenomen in Maak Werk van je Zaak of doorverwezen naar Starterslabo.

De adviseur koppelt per mail de resultaten terug aan de bemiddelaar zelfstandig ondernemen of neemt dit op in MLP.

Indien de kandidaat na het intakegesprek niet geschikt bevonden wordt, dan koppelt de adviseur dit via mail terug aan de consulent ondernemerschap die de kandidaat heeft doorverwezen.

Fase 4: oriëntatie naar ondernemerschap

Na een positieve intake komt de werkzoekende terecht in de fase 'oriëntatie naar ondernemerschap'.

Deze fase wordt beschouwd als een voorbereiding waarbij de werkzoekende -indien nog nodig- het attest bedrijfsbeheer behaalt en een haalbaarheidsstudie/businessplan opmaakt.

Tijdens de oriëntatie onderzoekt de kandidaat zijn idee aan de hand van het afgesproken actieplan. De adviseur volgt dit op.

Op het einde van de oriëntatie zijn de volgende conclusies mogelijk:

- De oriëntatie wordt stopgezet na bespreking met de consulent ondernemerschap, de reden van stopzetting wordt vermeld in de samenvatting, de werkzoekende wordt door VDAB verder bemiddeld naar werk OF
- De kandidaat is geschikt voor de verdere begeleiding door de adviseur

De adviseur brengt via mail de VDAB consulent ondernemerschap op de hoogte en bezorgt hem de conclusie van de oriëntatiefase & het actieplan van de begeleidingsfase.



In tegenstelling tot in de eerste projectperiode is er in principe geen overgang van de oriëntatiefase naar Starterslabo meer mogelijk. Enkel mits grondige motivatie kan iemand nog in de loop van de begeleiding overstappen naar Starterslabo. Daarom is het ook belangrijk om hier al bij de screening en intake voldoende aandacht aan te besteden.

De adviseur koppelt via mail terug naar de bemiddelaar zelfstandig ondernemen.

Fase 5: begeleiding naar ondernemerschap

De adviseur begeleidt en coacht de kandidaat naar de opstart als zelfstandige.

Ook in deze fase kan de adviseur gebruik maken van activiteiten uit de menukaart, de afgesproken acties zijn opgenomen in een actieplan.

Op het einde van de begeleiding brengt de adviseur via mail de consulent ondernemerschap op de hoogte.

Fase 6: nazorg

Als de kandidaat beslist om op te starten, verwijst de adviseur door naar een ondernemersloket. Syntra werkt een nazorgaanbod uit voor de starters, mogelijk in de vorm van collectieve sessie(s).

Ter info:

Begeleiding via een [Starterslabo](#):

Dit omvat de intensieve begeleiding in een veilige testomgeving naar de eigenlijke opstart van de zelfstandige activiteit. De mogelijkheid om de zelfstandige activiteit voor te bereiden is in dit geval toegelaten tot maximum 18 maanden na opstart van de begeleidingslijn.

De kandidaten die met een **Starterslabo** een overeenkomst sluiten en een [vrijstelling C94.5 "Aanvraag om vrijstelling in het kader van een overeenkomst als kandidaat-ondernemer met een activiteitencoöperatie"](#) van de RVA krijgen, zijn vrijgesteld van beschikbaarheid van de arbeidsmarkt, aanvaarding van een passende dienstbetrekking en inschrijving als werkzoekende.

Aangezien deze vrijstelling door RVA (nog) niet via de automatische gegevensstroom in het VDAB-dossier van de klant komt, wordt dit dossier manueel (na check document) op categorie 97 (passieve categorie) gezet.

Indien de werkzoekende na 18 maanden nog niet gestart is als zelfstandige, neemt de activiteitencoöperatie contact op met de consulent ondernemerschap en zet de begeleiding stop.

Voor een overzicht van de registraties in het kader van 'zelfstandig ondernemen': zie bijlage 4.



1.3.2. WERKZOEKENDEN MET EEN ARBEIDSBEPERKING (PMAB)

Iedere werkzoekende of werknemer kan een vermoeden van een arbeidsbeperking aangeven. VDAB of de dienstverlener moet nagaan of dit vermoeden leidt tot een indicatie van arbeidsbeperking, hetzij via attesten hetzij via een gespecialiseerde screening. Indien een indicatie aanwezig is, kan de bemiddelaar op vraag van de klant verder het recht op BTOM, advies sociale werkplaats of LDE aanvragen. Voor elk van deze rechten gelden specifieke voorwaarden. Werkzoekenden of werkenden die aan de criteria van indicatie voldoen, moeten ook nog voldoen aan specifieke voorwaarden om gerechtigd te zijn op een BTOM, advies sociale werkplaats of LDE.

De routing om (gespecialiseerde screening) aan te vragen verloopt als volgt:

Stap 1: Vermoeden van ernstige problemen. Nood aan ondersteuning.

Indien er tijdens een bemiddeling aanwijzingen (of eventueel attesten) boven komen die er op wijzen dat een werkzoekende kampt met een arbeidsbeperking, kan er een gespecialiseerd onderzoek aangevraagd worden bij de Dienst Arbeidsbeperking (DABP). Hiervoor maken we gebruik van '[het aanmeldingsformulier voor werkgevers en partners in functie van ICF-indicering](#)'. Dit aanmeldingsformulier vervangt de vroegere inschattingslijst.

Het aanmeldingsformulier bevat vragen m.b.t. de loopbaan en drempels tot de arbeidsmarkt. Het is belangrijk dat alles volledig en kwalitatief wordt ingevuld en resulteert in een concrete onderzoeksvraag. Het is de DABP die fungeert als "tragepunt" en de onderzoeksvraag zelf behandelt of aan de passende dienst dispatcht.

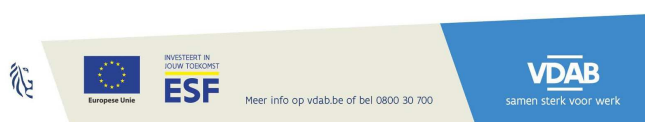
Wanneer een tewerkstelling in het NEC haalbaar is, kan op deze manier het recht op Bijzondere TewerkstellingsOndersteunende Maatregelen (BTOM), meer bepaald de VOP (Vlaamse ondersteuningspremie) aangevraagd worden (indien er geen automatisch recht is). Maar ook een screening ikv het recht op beschutte werkplaats, advies sociale werkplaats of LDE kan op deze manier aangevraagd worden.

Concrete werkwijze voor aanvraag screening bij het triagepunt van DABP:

1) Het aanmeldingsformulier dient opgeladen te worden in het vertrouwelijk luik van het dossier van de klant. 2) Er dient een doorverwijslijn aangemaakt te worden naar het triagepunt van DABP.

Deze aanvraagprocedure staat beschreven in de handleiding die je kan terugvinden op https://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml#algemeen.

Ook de concrete werkwijze voor het invoeren van indicatie arbeidshandicap of het effectief aanvragen van rechten (na screening), vind je terug in deze handleiding.



Vervolgens worden de volgende stappen verdergezet

Stap 2 & 3: Indicering en bepaling van het recht.

Het DABP triagepunt zal bekijken welke screening het meest wenselijk is voor de klant: intern bij VDAB of een doorverwijzing naar GTB (voor een consult bij arts/ergotherapeut of een werkvloertoets). Het advies dat uit de screening komt, wordt teruggekoppeld naar de aanvrager. Indien de projectopvolger meer informatie nodig heeft, kan hij bij het triagepunt DABP toegang vragen tot het vertrouwelijk luik van het dossier.

De projectopvolger regie van VDAB zal de screeningsaanvraag dus niet op voorhand beoordelen. De aanvraag wordt rechtstreeks gericht aan het DABP triagepunt. Enkel bij twijfelgevallen zal het DABP triagepunt contact opnemen met de projectopvolger om de screeningsaanvraag te bespreken.

Het toekennen van de rechten gebeurt door de dienst arbeidsbeperking (DABP) van VDAB, op basis van een lijst criteria die recht geven op BTOM/LDE of een multi-elementen advies (ICF Verslag) van de bemiddelaar of de onderzoekers van de DABP.

Een [overzicht van de DABP's](#) van VDAB vind je op de partnerwebsite van VDAB.

Hier kan je terecht met verdere vragen rond personen met een arbeidsbeperking.

De DABP plaatst de toegekende rechten in het dossier van de werkzoekende. Indien de klant akkoord gaat met het recht, verbindt hij zich ertoe om in een actieplan naar werk deze te gebruiken. Het staat de klant wel vrij al dan niet een BTOM/LDE recht aan te vragen.

Een overzicht met de belangrijkste indicaties en de bijzondere tewerkstellings-ondersteunende maatregelen vindt u in bijlage 2.

Indien de projectopvolger meer informatie nodig heeft, kan hij bij het triagepunt DABP toegang vragen tot het vertrouwelijk luik van het dossier.

1.3.3.AANVRAAG BIJZONDERE TEWERKSTELLINGSONDERSTEUNENDE MAATREGELEN (BTOM)

Indien een indicatie aanwezig is, kan de bemiddelaar op vraag van de klant verder het recht op BTOM aanvragen. Voor elke BTOM gelden specifieke voorwaarden. Werkzoekenden of werkenden die aan de criteria van indicatie voldoen, moeten ook nog voldoen aan specifieke voorwaarden om gerechtigd te zijn op een BTOM.

Een overzicht van de criteria die een [automatisch recht geven op een BTOM](#) vind je op de partnerwebsite van VDAB.



Opgelet! Sinds 9 februari 2016 is de maatregel 'Tewerkstelling in een maatwerkbedrijf of maatwerkafdeling' opgeschort. Dit betekent dat het recht om aan de slag te gaan in een maatwerkbedrijf of maatwerkafdeling niet meer kan aangevraagd worden. Indien de werkzoekende aan de nodige voorwaarden voldoet, dan kan hij wel terecht in een beschutte of sociale werkplaats.

2. COMMUNICATIE NA EEN OPLEIDING

Na een opleiding dient een werkzoekendendossier correct weer te geven welke competenties, talenkennis, bureautica kennis of rijbewijs de klant verworven heeft tijdens de opleiding.

Zo kan de wekelijkse automatische matching, verwijzingen op vacatures en de trajectbegeleiding beter afgestemd worden op de capaciteiten van de klant.

Aan het eind van een opleiding dienen de competenties zo snel mogelijk en ten laatste binnen de maand na het beëindigen van de opleiding aangepast te worden in het werkzoekendendossier

De competenties kunnen door de trajectbegeleider zelf aangepast worden in het dossier. Indien competenties of persoonsgebonden gegevens worden aangepast wordt dit in de trajectlijn genoteerd. Indien de aanpassing van de competenties gebeurt door de opleidingsverstrekker, ziet de trajectbegeleider hier op toe.

De "Handleiding aanpassing van competenties na opleiding / screening" is terug te vinden op: <http://partners.vdab.be/cvs/documenten/Werkenmetcompetenties.pdf>

3. VACATURES

Getenderde werkzoekenden worden zonder uitzondering meegenomen voor alle vacatureselecties, automatische matching en selecties voor specifieke acties. Dit geldt voor alle vacatures, zowel uit het NEC als uit de sociale tewerkstelling.

De getenderde werkzoekende kan van VDAB zowel een vrijblijvende vacaturemededeling als een sollicitatie-opdracht ontvangen.

Indien een sollicitatie-opdracht aanleiding zou geven tot transmissie wordt dit door VDAB gemeld aan de trajectbegeleider en wordt zijn advies hieromtrent gevraagd. Het is evenwel VDAB die beslist over het al dan niet overgaan tot transmissie.



4. MOBILITEITSTEGEMOETKOMING

VDAB voorziet in een aantal tegemoetkomingen voor vervoersonkosten ten voordele van werkzoekenden met mobiliteitsproblemen. Zo is er de Lijnkaart die geldig is voor maximaal 10 ritten met De Lijn (afhankelijk van de afstand) en zijn er de treintickets aan verminderde prijs.

4.1. DE LIJNKAART

Meer informatie omtrent de lijnkaart en het aanvraagformulier vindt u terug op https://www.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml onder 'Abonnement De Lijn bij opleidingen en stages'.

4.2. TREINTICKET AAN VERMINDERDE KOSTPRIJS

Meer informatie omtrent treintickets vindt u op <https://www.vdab.be/mobiliteit>

5. WERKZOEKENDEN MET NIET-BELGISCHE NATIONALITEIT

Wordt aangevuld

6. PRIVACY

6.1. INLEIDING

Als je persoonsgegevens verwerkt, moet je voldoen aan de voorwaarden in de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van 1992 (of de Privacywet). Concreet geldt dit voor de verwerking van persoonsgegevens in elektronische systemen zoals Mijn Loopbaan, maar ook voor verwerking van persoonsgegevens in de vorm van elektronische bestanden (bijvoorbeeld Word of Excel) en voor papieren dossiers.

6.2. WAT VERSTAAN WE ONDER PRIVACY?

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

- de bescherming van de privacy;
- 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:

- het verzamelen van de gegevens;
- het noteren van die gegevens, zowel in een elektronisch dossier van de klant (bv. MLP) als in het papieren klantendossier
- het doorgeven van die gegevens aan anderen.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens waarmee een persoon kan herkend worden. Dit kan bijvoorbeeld gaan om het individueel klantnummer, e-mailadres, naam, adresgegevens, ...

Er is ook een speciale categorie van persoonsgegevens, die noemen we gevoelige gegevens.

Wat zijn gevoelige persoonsgegevens?

We onderscheiden drie vormen van gevoelige gegevens:

- afkomst, opvattingen, godsdienst of levensbeschouwelijke overtuigingen, lidmaatschap, seksuele beleving;
- gezondheidsgegevens;
- gerechtelijke gegevens.

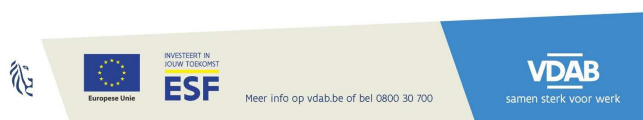
De Privacywet regelt de registratie en het gebruik van die gevoelige persoonsgegevens heel strikt. Zo is het in beginsel verboden deze gegevens te bevragen, te verzamelen of te registreren. Gevoelige gegevens mogen, met uitzondering van gerechtelijke gegevens, wel verwerkt worden wanneer de klant hiervoor schriftelijke toestemming geeft. Bij zijn inschrijving als werkzoekende geeft de klant aan VDAB zijn toestemming om zijn gegevens te verwerken. Wanneer een klant akkoord is met doorverwijzing naar één van onze partners geldt de toestemming ook voor de partner.

Vuistregels: bescherming van de klant

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

1. je hebt die gegevens nodig om een kwaliteitsvolle arbeidsbemiddeling, begeleiding of opleiding aan te bieden

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)

6.3. VERZAMELEN EN NOTEREN VAN PERSOONSgegevens

Noodzakelijk voor bemiddeling, begeleiding en / of opleiding

Het is evident dat je de klant enkel bevaart 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 concreet.

Toestemming van de klant

De klant geeft aan de dienstverlener i.f.v. de begeleiding en bemiddeling zijn akkoord voor de verwerking van zijn persoonsgegevens in Mijn Loopbaan voor Partners d.m.v. het afsprakenblad dat hij ondertekent op het moment van de toeleiding. Wanneer een klant een opleiding volgt bij een door VDAB erkende dienstverlener 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.

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”.

Gezondheidsgegevens

Gezondheidsgegevens mogen, met toestemming van de klant en mits het volgen van de vuistregels, verwerkt worden volgens de Privacywet. Het Handvest van de Werkzoekende beperkt deze mogelijkheid door te bepalen dat deze informatie enkel mag ingewonnen worden in de mate dat dit noodzakelijk is om te bepalen of een klant in staat is een bepaalde functie uit te oefenen of te voldoen aan de eisen van gezondheid en veiligheid. Dit heeft als gevolg dat er geen ziektebeelden of diagnoses, of informatie die direct of indirect terug te brengen is tot een diagnose, mogen verwerkt worden. Concreet betekent dit dat je i.f.v. het doel, nl. arbeidsbemiddeling, de vertaalslag maakt naar de impact op het de jobaspiratie. Dit kan voor iedere klant verschillend zijn.

Voorbeelden:

- Rugproblemen: “betrokkene kan belastend werk aan maar een volledige dag constant gewichten heffen is een probleem”.
- ASS (autisme spectrumstoornis): “betrokkene heeft nood aan een werkomgeving met weinig prikkels, dus geen openlandschapsbureau, en afgebakende communicatiekanalen. Hij heeft oog voor detail, is loyaal en werkt zeer nauwkeurig”.

Gerechtigde gegevens

Gerechtigde gegevens mag je nooit noteren (ook niet als de klant zelf aangeeft dat deze informatie in zijn dossier mag komen). Dit houdt onder andere in: geschillen voor de rechtbank, misdrijven waarvan de persoon wordt 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), internering,...

Je mag ook nooit gegevens noteren die indirect verwijzen naar gerechtigde informatie.

Voorbeelden:

- Naast het adres van de burger tussen haakjes (gevangenis) schrijven.



- “Klant heeft tijdelijk geen rijbewijs”

Uitzondering

De aanstelling van een voorlopig bewindvoerder en een faillissement worden in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. Deze gegevens zijn op die manier al openbaar en daarom mogen we ze wel noteren.

Bewijs van goed gedrag en zeden

De correcte benaming voor wat we het bewijs van goed gedrag en zeden noemen is uittreksel uit het centraal strafregister.

Je mag aan de klant geen uittreksel uit het centraal strafregister vragen en je mag hierover geen informatie verwerken. Indien een jobaspiratie een uittreksel uit het centraal strafregister vereist dan kan je de klant hierover informeren. Het nodig hebben van het bewijs kan besproken worden met de werkzoekende om de toelatingskansen tot de job in te schatten. Het opvragen van het bewijs zelf dient te gebeuren door de werkgever.

Inzagerecht

De klant heeft steeds het recht zijn dossier in te kijken. Hij heeft ook recht op een afschrift als hij er om vraagt. Het belangrijkste is dat je de klant goed informeert over wat je noteert. Zorg ervoor dat je de burger gerust stelt en maak hem duidelijk dat hij altijd mag meekijken in zijn dossier.

Let er wel dan op dat je persoonsgegevens van anderen, die eventueel in het dossier genoteerd staan, moet verbergen.

Uitzondering

De persoonlijke nota's van de psychologen en de dokters zijn wettelijk beschermd en vallen onder het beroepsgeheim. De klant heeft niet het recht die in te kijken.

6.4. MEEDLEN VAN GEGEVENS AAN DERDEN

Garantie op vertrouwelijkheid

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

Meedelen van gegevens aan derden

Principe: je mag persoonsgegevens nooit meedelen aan anderen.

Uitzondering: je mag wel persoonsgegevens meedelen aan anderen als



1. dit is opgelegd door een wettelijke bepaling;
OF
2. als de burger hiervoor zijn (schriftelijke) toestemming heeft gegeven.

Aan wie mag je informatie meedelen?

Je mag persoonsgegevens meedelen aan:

- je collega's, maar enkel in functie van de dienstverlening;
- de instellingen en partners waarmee de VDAB een overeenkomst heeft. Deze partners mogen de gegevens enkel gebruiken voor hun opdracht met betrekking tot de arbeidsbemiddeling, begeleiding en/of opleiding,
- tenzij de burger hiertegen bezwaar heeft aangetekend;
- personen of instellingen die over een wettelijke basis beschikken, voorbeelden:
 - de RVA;
 - arbeidsauditeurs;
 - voorlopige bewindvoerders;
 - het kinderbijslagfonds;
 - de officiële inspectiediensten, bijvoorbeeld de sociale inspectie werk en sociale economie;
 - de dienst voor alimentatievorderingen (DAVO);
- personen die over een bevel van de rechtbank beschikken, voorbeelden:
 - een officier van gerechtelijke politie met een gemotiveerd bevelschrift van een onderzoeksrechter;
 - een schuldbemiddelaar;
 - opmerking: enkel op vertoon van het bevelschrift (mag ook per mail of fax) en enkel gegevens van de burger die vernoemd wordt.
- personen met een schriftelijk mandaat van de klant, met de vermelding om welke gegevens het exact gaat.

! OCMW's hebben toegang tot de MLP dossiers van de werkzoekenden binnen hun zorggebied, die bij hen in begeleiding zijn. Op die manier hebben zij toegang tot alle informatie die zij nodig hebben om deze begeleiding uit te voeren. Indien er bijkomende informatie nodig zou zijn, moet de klant hiervoor zijn toestemming geven.

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.

Indien tijdens de begeleiding gegevens van een deelnemer aan bv. werkgevers worden meegedeeld kan dit enkel in functie van de doelstelling van de uitbesteding, namelijk in functie van de tewerkstelling van betrokkene. De deelnemer dient hiervoor uitdrukkelijk zijn toestemming te geven en dient op de hoogte te zijn welke gegevens precies zullen worden meegedeeld. Een voorbeeld van een document dat hiervoor kan gehanteerd worden is te vinden in bijlage 5 van het draaiboek.

De deelnemer moet ook de mogelijkheid hebben om het doorgeven van zijn gegevens te beperken en aan te geven welke werkgever/organisatie deze gegevens niet mogen ontvangen.

Met de deelnemer dient maandelijks besproken te worden welke werkgevers of organisaties zijn gegevens in functie van de bemiddeling hebben ontvangen.

6.5. ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is op 24 mei 2016 in werking getreden, maar er wordt een overgangperiode van 2 jaar voorzien. Organisaties en bedrijven hebben tot 25 mei 2018 de tijd om zich aan de nieuwe eisen van de AVG aan te passen. De Privacycommissie heeft hierover brochure opgesteld.

VDAB zal de opdrachtnemer op de hoogte houden van de implicaties op de uitvoering van de opdracht.

7. PERSONEELSINZET

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

- minstens een diploma op bachelor niveau/ graduaat HBO5
- of minstens 2 jaar voltijds ervaring met begeleiden of bemiddelen van werkzoekenden

Ook het ervaringsbewijs 'arbeidsconsulent' komt in aanmerking. Dit staat niet in het bestek maar geldt ook. Indien dit van toepassing is, moet dit zeer duidelijk meegegeven worden door de partner.

De dienstverlener dient vóór de effectieve inzet van een medewerker aan te tonen dat de medewerker voldoet aan deze minimumvereisten. VDAB kan afwijkingen toestaan op bovenvermelde voorwaarden na een gemotiveerde vraag van de dienstverlener. Prestaties geleverd door een medewerker die niet voldoet, zijn niet vergoedbaar.



De vervanging van één van de opgegeven medewerkers kan enkel gebeuren mits voorafgaand akkoord van VDAB.

! Sinds 22.08.2017 is het niet langer toegestaan IBO of C-IBO in te zetten binnen opdrachten in samenwerking met VDAB.

8. RADICALISERING

Bij vermoeden van radicaliserend gedrag bij een deelnemer neem je contact op met de politie. In een aantal steden is een Lokale Integrale Veiligheidscel (LIVC) opgericht.

Signalen die kunnen wijzen op een proces van radicalisering:

- Ideologische uitspraken: gewapende strijd (Jihad) als oplossing waarbij alles geoorloofd is (bv. goedkeuren van aanslagen, propageren IS)
- Plotse afwijkingen in het gedrag
- Terugtrekkende beweging uit de samenleving en het directe netwerk
- Isolement
- Mogelijk gebruik Jihadische symbolen (bv. IS-vlag). Baardgroei is niet noodzakelijk een indicatie!
- Ontwikkeling van een beperkt eenzijdig vijandig wereldbeeld (wij - zij denken)
- In het taalgebruik de vijand dehumaniseren (dierlijke kenmerken toegeven)
- Ontbreken van beschermingsfactoren zoals een goede thuissituatie en een sociaal netwerk
- Vinden van solidariteit in een nieuwe groep van extremisten

Het is zorgwekkend wanneer diverse signalen tegelijk spelen en dit door meerdere personen wordt vastgesteld.

Voor vragen i.v.m. de Islam kan je terecht bij de Infolijn Islam op het gratis nummer 0800/200 98 elke weekday van 9u30 tot 12u. Je kan ook mailen naar infolijn.islam@embnet.be

Op de site van de Vlaamse Overheid is een [brochure](#) beschikbaar over radicalisering.



DOCUMENTEN EN LINKS

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

Zie volgende links:

A. Tender intensieve bemiddeling en begeleiding naar werk

<http://partners.vdab.be/bemiddelingstender2/>

<http://partners.vdab.be/bemiddelingstender3/>

⇒ De offerteaanvraag (of het bestek)

TIBB2

http://partners.vdab.be/bemiddelingstender2/2012_50001_VDAB_bestek_tender_intensieve_trajectbegeleiding_en_bemiddeling_naar_werk_rectificatie_zonder_inschrijvingsformulier.pdf

TIBB3

http://partners.vdab.be/bemiddelingstender3/2013_50011_bestek_TIBB3.pdf

B. De toegang tot en werking van Mijn Loopbaan voor Partners (MLP) en basisdienstverlening:

http://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml

C. Tewerkstellingsmaatregelen

www.aandeslag.be



INVESTEERT IN
JOUW TOEKOMST
ESF

Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700

VDAB

samen sterk voor werk

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: SJABLOON EINDVERSLAG

Eindverslag trajectbegeleiding uitbesteding intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk.

Bestek nr 2013/50011	Perceel nr:	Datum:
 ESF investeert in jouw toekomst.   		
Financieringsnummer		
Naam van de dienstverlener		
Naam van de deelnemer		
Klantnummer VDAB of rnr		

Jobdoelen	Bij aanvang	
	Bijsturingen	
Te behandelen drempels naar werk	Bij aanvang	
	Bijsturingen	

Stappenplan en tijdsplan	Bij aanvang	
	Bijsturingen	
Verloop van de	Begeleiding en	



begeleiding	sollicitatiegedrag	
	Randvoorwaarden	
	Geboden attitudetraining en –begeleiding	
	Geboden sollicitatietraining en –begeleiding	
Verloop van de bemiddeling	Jobmatching	
	Jobhunting	
	Nazorg tijdens tewerkstelling	
Andere acties	Competentieontwikkeling	
	Andere	
Conclusies	Behaalde resultaten	
	Sterke punten van de deelnemer	
	Resterende belemmeringen	
	Werkpunten	

Naam en handtekening deelnemer

Naam en handtekening begeleider



BIJLAGE 2: OVERZICHT OPBOUW DOSSIER EN REGISTRATIES

Onderstaand overzicht omvat de meeste en belangrijkste verplichte registraties ikv de begeleiding.

Voor meer informatie omtrent specifieke acties dient het draaiboek te worden geconsulteerd.

OVERZICHT VANUIT DE OPBOUW VAN HET DOSSIER
VERPLICHT IN MLP
Toeleiding – aanmelding
Trajectovereenkomst
Verloop van de begeleiding: ‘chronologisch verloop traject’ (zie verder), registreren van acties van het begeleidingsaanbod (in de aangewezen lijn in MLP)
Eindverslag
Opleidingsacties voorzien in de TOK (door VDAB georganiseerd of erkend): <ul style="list-style-type: none"> - Aanvraag in MLP, inzagerechten voorzien, na afloop competenties aanpassen in MLP



- Indien niet erkende opleiding: aanvraagprocedure voor erkenning
Acties op eigen initiatief van de deelnemer:
- Bespreken van extra aanvraag met deelnemer en verstrekker van de actie. Formaliseren in de TOK en nodige aanvragen doen in MLP
<i>Indien er opgeladen wordt in MLP is het belangrijk dat het gaat om de meest actuele versie van het document.</i>
<i>Indien het niet opportuun is om één van de verplichte documenten voor een bepaalde klant op te maken, motiveert men in de trajectlijn waarom.</i>
KLANTENDOSSIER (individueel dossier per deelnemer, is raadpleegbaar voor deelnemer en VDAB)
Bewijsstukken voor acties geregistreerd in MLP
Alle ondertekende trajectovereenkomsten
<p>Controlelijst op informatieverplichtingen: De controlelijst informatieverplichtingen dient niet langer verplicht ingevuld te worden, mits op een andere manier kan aangetoond worden dat de deelnemer de vereiste informatie heeft ontvangen. Dit kan door de controlelijst informatieverplichtingen te vervangen door:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ In de TOK dient expliciet vermeld te worden dat de informatie over de klachtenprocedure, het huishoudelijk reglement, het noodplan, etc. met de klant doorgenomen werden. in de trajectlijn de datum waarop competenties en persoonsgebonden gegevens in het klantendossier (MLP) aangepast werden en datum van het eindgesprek te noteren. ○ de aanwezigheid op sleutelmomenten moet verplicht bewezen worden door een handtekening van de deelnemer. In het bestek werden volgende sleutelmomenten vastgelegd:



Sleutelmoment	Bewijs
Start van de begeleiding	Trajectovereenkomst
6 maandelijks evaluatie	Trajectovereenkomst
Belangrijke wijzigingen in de overeenkomst	Trajectovereenkomst
Wijziging van de trajectbegeleider	Trajectovereenkomst
TIBB3: Heropname van het traject na een periode van onbeschikbaarheid o.w.v. werk, ziekte, opleiding of andere reden	Getekend aanwezigheidsbewijs in het klantendossier of hernieuwde, getekende TOK
Afsluitgesprek en eindverslag	Ondertekend eindverslag (conform sjabloon in bijlage 7 van het bestek)

In de meeste gevallen dienen de getekende trajectovereenkomsten als bewijs van aanwezigheid.

Bij heropname van het traject na een periode van onbeschikbaarheid omwille van werk, ziekte, opleiding of andere reden, kan men ervoor kiezen om een getekend aanwezigheidsbewijs te vervangen door de hernieuwde afspraken te verwerken in een aangepaste, verplicht te ondertekenen TOK (TIBB3).



Bewijsstukken ivm opvolging van deelnemers die niet meewerken

Bewijs van aanwezigheid op sleutelmomenten. De sleutelmomenten zijn:

- Trajectovereenkomsten (bij de start van de begeleiding, 6 maandelijks evaluatie, wijzigingen in de overeenkomst, wijziging van trajectbegeleider)
- Heropname van het traject na een periode van onbeschikbaarheid (hernieuwde TOK of getekend aanwezigheidsbewijs in het klantendossier-> specifiek voor TIBB3)
- Eindverslag (ondertekend bij afsluitgesprek)

Chronologische weergave van de uitvoering van de opdracht op klantniveau (alle documenten, bewijsvoering en output (bvb. CV's, sollicitatieformulier). Ook de intensiteit van het traject blijkt hieruit (aard en frequentie van de contacten).

Eindverslag en de aangetoonde inspanningen om de deelnemer te bereiken.

OVERZICHT VANUIT DE CHRONOLOGIE VAN DE BEGELEIDING



TOELEIDING en AANMELDING				
Document/actie/ registratie	MLP	Klantendossier	Document	Bijzonderheden
Aanmelding van de klant	Bevestiging aanwezigheid deelnemer op eerste afspraak MLP			Bij het eerste gesprek (fysiek contact) met de klant.
Afmelding van de klant	Bevestiging afwezigheid deelnemer op eerste afspraak MLP+ motivatie afwezigheid (4.3.4.1)			Als de deelnemer niet binnen de 7 dagen bereikt kan worden voor een nieuwe afspraak of als de klant tijdens het eerste gesprek aangeeft dat hij voor langere duur onbeschikbaar is (vb. door ziekte of werk). Afmelden gebeurt in MLP (met motivatie).
Overlopen informatie-verplichtingen: cfr. supra klantendossier				

START VAN DE BEGELEIDING: OPMAAK VAN DE TOK



Document/actie/ Registratie	MLP	Klantendossier	Document	Bijzonderheden
Intake en voorbereiding van de trajectovereenkomst (TOK)	Optioneel: De documenten kunnen in samenspraak de deelnemer worden als bijlage worden toegevoegd in MLP	<ul style="list-style-type: none"> - Basisgegevens van de begeleide (zelf)analyse - De gepersonaliseerde marktanalyse - Actieplan met concrete jobdoelen, inventaris voornaamste drempels naar werk, plan van aanpak voor de te ondernemen acties, tijdsplan 	Conform offerte	
TOK				<ul style="list-style-type: none"> - Ondertekend door beide partijen; - Alle TOK's dienen een jobdoelwit, tijds- en actieplan te omvatten; - Er kan gedeeltelijk gebruik gemaakt worden van een standaardtekst, maar deze dient in elk geval geïndividualiseerd te



				<p>worden en de nodige aandacht te besteden aan de noden van de klant (op maat werken);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indien bepaalde acties nog niet kunnen worden vast gelegd, dient vermeld te worden dat beide dit verder, in de loop van de begeleiding, zullen bespreken en bepalen (bij concretisering: acties aan de TOK toevoegen) - Verplichte aanmaak van een (nieuwe, actuele) TOK: <ul style="list-style-type: none"> • Binnen de 15 dagen na aanmelding • Na 6 maanden (evaluatie) • Nieuwe acties gedurende het traject (of bvb. ikv nazorg) • Nieuwe begeleider • Specifiek voor TIBB3: Bij heropname van de klant (nieuwe TOK, tenzij aanwezigheidsbewijs afzonderlijk wordt voorzien)
--	--	--	--	--



				<ul style="list-style-type: none"> - De TOK moet gebruikt worden als een dynamisch werkinstrument (oude afspraken verwijderen, nieuwe er in, up-to-date houden!) - Specifiek voor Tibb3: In de TOK is een inventaris voorzien van de voornaamste drempels naar werk (attitudes en randvoorwaarden) en wordt aangegeven op welke manier geredieerd zal worden.
Registratie eerste opvolgesprek (B1)	Na ondertekening van de TOK door beide partijen.			Voorwaarde om een B1 te registreren is dat de TOK besproken en ondertekend werd.

UITVOERING VAN DE BEGELEIDING				
Document/actie/ Registratie	MLP	Klantendossier	Waar	Bijzonderheden
Het verloop van de				<ul style="list-style-type: none"> • Het verloop van de begeleiding kan geschetst worden in het



begeleiding en bemiddeling				<p>eindverslag;</p> <ul style="list-style-type: none"> In de trajectlijn dient minimaal de datum aangegeven te worden waarop de competenties en de persoonsgebonden gegevens in het MLP-dossier werden bijgewerkt én de datum van het eindgesprek van het traject.
Voorbereiding werkzoekgedrag	<p>Optioneel: Documenten kunnen in samenspraak met de deelnemer aan MLP toegevoegd worden</p> <p>Indien in MLP:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bij CV van de klant (enkel klant kan hier aan); Gerelateerde documenten in trajectlijn (enkel zichtbaar voor begeleider) 	<ul style="list-style-type: none"> Opmaak van functioneel en chronologisch CV Minstens 1 model-motivatiefbrief Uitgebreid model van sollicitatieformulier Specifiek voor Tibb3: Sollicitatiestrategie (inclusief afbouwplan voor drempels) <p>Afspraken en vorderingen noteren in klantendossier</p>		<p>Indien er opgeladen wordt in MLP is het belangrijk dat het gaat om de meest actuele versie van het document</p> <p>Indien het niet opportuun is om één van de verplichte documenten voor een bepaalde klant op te maken, motiveert men in de trajectlijn waarom.</p>



Empowerment en ondersteuning van de deelnemer	Optioneel: Documenten kunnen in samenspraak met de klant aan MLP toegevoegd worden	<ul style="list-style-type: none"> - Overzicht van de behandelde en besproken vacatures - Reeds opgemaakte documenten worden geactualiseerd - Overzicht acties, besprekingen en vorderingen 		
Collectieve acties ikv begeleiding en bemiddeling die integraal deel uitmaken van het begeleidingsaanbod	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie van lijn "begeleiding solliciteren en arbeidsmarktcompetenties" (ook na 4^e maand van de begeleiding) • Na afloop dienen de competenties in MLP aangepast te worden. 			<ul style="list-style-type: none"> • De inhoud is op maat van de klant en omvat een beschrijving en resultaat van de ondernomen acties (bvb. sollicitatie-training, collectieve modules,...). • De workshops en de datum waarop ze zijn ingepland dienen in de lijn 'begeleiding solliciteren en arbeidsmarktcompetenties' te staan
Acties op maat van de	De trajectbegeleider			Er kan enkel gebruik gemaakt worden van



klant en voorzien in de TOK	registreert de aanvraag van de actie. De verstrekker registreert het verdere verloop van de actie. Na afloop: competenties aanpassen in MLP			het aanbod van door VDAB georganiseerde of erkende opleidingen
Opleidingsacties op initiatief van de deelnemer of andere partijen	Indien akkoord van de trajectbegeleider: formaliseren van afspraken in de TOK en aanvraag in MLP registreren			<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemer brengt trajectbegeleider op de hoogte • Begeleider bespreekt elke 'extra' aanvraag met de deelnemer en de verstrekker van de actie

NAZORG				
Nazorg	Registratie nazorglijn -> In tegenstelling tot wat het bestek vraagt, dient de nazorg niet langer in een nazorglijn te staan.	Een beschrijving van de manier waarop de nazorg zal gebeuren (afpraak met de klant) en evolutie in opvolging (bespreking en vorderingen) komt in het		Uit het klantendossier en eindverslag moet blijken dat nazorg en de opvolging gebeurd zijn



		klantendossier.		
--	--	-----------------	--	--

AFSLUIT VAN HET TRAJECT				
Registratie einde traject	Registratie van 'volledige stopzetting'			De deelnemer wordt geïnformeerd over het einde van het traject. De datum van het eindgesprek dient in het chronologisch verloop vermeld te zijn.
Eindverslag	Verplicht: Document wordt als bijlage in MLP opgeladen.	Het ondertekende eindverslag wordt opgenomen in het klantendossier.	Het eindverslag wordt opgemaakt conform het sjabloon het uit bestek.	Inhoud bestaat uit een overzicht van de competenties, mogelijkheden en beperkingen van de werkzoekende in relatie tot de acties. Het eindverslag dient door TB en deelnemer ondertekend te worden. Als de deelnemer niet bereikt kan worden, toont de dienstverlener aan welke inspanningen er gebeurden om de deelnemer te bereiken.



ANDERE				
Bewijsstukken van klanten die niet meewerken		Worden opgenomen in het klantendossier.		Betreft: <ul style="list-style-type: none"> - Aangetekend schrijven ikv niet opdagen; - Verslaggeving ikv bemiddelingsgesprekken.
Bewijs van aanwezigheid op sleutelmomenten, getekend door deelnemer en begeleider				De getekende TOK geldt als bewijs van aanwezigheid (cfr. supra)
Privacy	Van toepassing op MLP	Van toepassing op klantendossier		Geen gerechtelijke gegevens opnemen in het dossier. Medische gegevens kunnen wel, mits expliciete toestemming van de klant (+ cfr. andere bepalingen in het bestek en draaiboek).
Inzage: inlichtingenblad 'begeleidingen'				Inlichtingenblad wordt bezorgd aan de projectopvolger regie Dit is van toepassing als het traject



				overgedragen wordt aan een co-aannemer of de begeleider inzagerecht nodig heeft ifv begeleidingsacties.
Inzage: inlichtingenblad 'opleiding'				Naar aanleiding van een opleiding of andere actie die de deelnemer volgt bij een derde opleidingsverstrekker/MLP-partner



BIJLAGE 3: VRAGENLIJST 'ONDERNEMER WORDEN'

Je hebt een afspraak met een VDAB-bemiddelaar om de mogelijke start van een eigen zaak en een verdere ondersteuning door een *startersadviseur* te bespreken.

De vraagjes hieronder helpen je jouw project kort toe te lichten. Beantwoord de vragen en neem dit documentje mee naar het gesprek.

De vragenlijst op de volgende pagina helpt jou na te gaan hoe ver je staat met de voorbereiding van jouw project.

De vragenlijst wordt enkel gebruikt als voorbereiding op het gesprek met de consulent. Jouw antwoorden worden niet geregistreerd en bewaard. Je hebt er dus niets bij te verliezen de vragen eerlijk te beantwoorden.

MIJN PROJECT

Wat wil ik doen?

Wie zijn mijn klanten?

Welke ervaring heb ik daarin?



INVESTEERT IN
JOUW TOEKOMST
ESF

Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700

VDAB





samen sterk voor werk

Op welke mensen kan ik beroep doen bij de realisatie van mijn project?

Hoe ga ik dit financieren?

MIJN PROJECT

Zet een kruisje onder het cijfer dat op jou van toepassing is: 0 = helemaal niet, 5 = helemaal wel.

Ik kan mijn project concreet toelichten.	<p>0 1 2 3 4 5</p>  <p>Helemaal niet Helemaal wel</p>
Ik ken de concurrenten en heb nagedacht over hoe klanten aan te trekken.	<p>0 1 2 3 4 5</p>  <p>Helemaal niet Helemaal wel</p>
Ik heb nagedacht over de financiële aspecten van mijn project.	<p>0 1 2 3 4 5</p>  <p>Helemaal niet Helemaal wel</p>
Ik heb een zicht op wat ik nog moet doen om als zelfstandige te kunnen starten.	<p>0 1 2 3 4 5</p> 









INVESTEERT IN
JOUW TOEKOMST
ESF

Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700

VDAB

samen sterk voor werk

	Helemaal niet wel	Helemaal wel
Ik weet of ik voldoe aan de voorwaarden om het gekozen beroep als zelfstandige uit te kunnen oefenen.	0 1 2 3 4 5 	Helemaal niet wel
Ik kan beroep doen op een kring van familie, vrienden en/of kennissen om mijn project te ondersteunen.	0 1 2 3 4 5 	Helemaal niet wel
Ik ben ervan overtuigd dat mijn project gaat slagen.	0 1 2 3 4 5 	Helemaal niet wel

MIJN WERK	
<i>Zet een kruisje onder het cijfer dat op jou van toepassing is: 0 = helemaal niet, 5 = helemaal wel.</i>	
Ik heb ervaring met dit soort werk en dus een goed zicht op de concrete taken en werkomstandigheden.	0 1 2 3 4 5  Helemaal niet Helemaal wel
Ik kan dit werk fysiek aan.	0 1 2 3 4 5  Helemaal niet Helemaal wel
Ik heb de nodige beroepskennis en vaardigheden.	0 1 2 3 4 5  Helemaal niet Helemaal wel
Ik weet of ik ga starten in hoofd- of bijberoep.	0 1 2 3 4 5






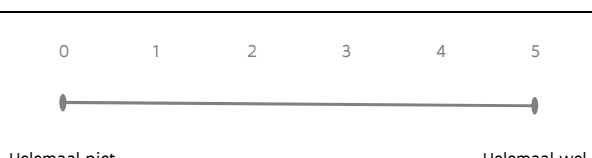
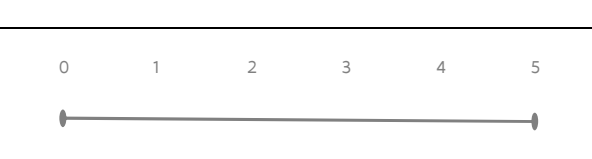

INVESTEERT IN
JOUW TOEKOMST
ESF

Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700

VDAB

samen sterk voor werk

	
Ik kan dit werk combineren met mijn privé-leven.	<p>0 1 2 3 4 5</p> 

MIJN ONDERNEMERSCOMPETENTIES	
<i>Zet een kruisje onder het cijfer dat op jou van toepassing is: 0 = helemaal niet, 5 = helemaal wel.</i>	
Ik ben een doorzetter.	<p>0 1 2 3 4 5</p> 
Ik kan zelfstandig werken.	<p>0 1 2 3 4 5</p> 
Ik heb overtuigingskracht	<p>0 1 2 3 4 5</p> 
Ik ben besluitvaardig	<p>0 1 2 3 4 5</p> 

BIJLAGE 4: REGISTRATIES TRAJECT NAAR ONDERNEMERSCHAP ('MAAK WERK VAN JE ZAAK')

1. Screening ondernemerschap:

- **Aanvragen:**



Om de screening ondernemerschap aan te vragen moet je volgende stappen zetten:

Stap	Handeling
1.	Zoek het dossier van de werkzoekende op in Mijn loopbaan voor partners (MLP)
2.	Ga naar de tab Begeleiding en de subtab Stappen naar werk
3.	Voeg de actie 'Screening ondernemerschap' toe en vul bij "Uitvoerder" de naam en OE in van de consulent ondernemerschap (VDAB)
	De gegevens van de VDAB-consulenten ondernemerschap bekom je via de projectopvolger

Ter voorbereiding van het gesprek met de consulent ondernemerschap bezorg je aan de kandidaat de vragenlijst 'ondernemer worden' (zie bijlage 3) met de vraag om deze vooraf in te vullen en door te mailen of mee te brengen naar het gesprek.

- ***Uitvoeren***

Per regio zijn er VDAB-consulenten ondernemerschap opgeleid die deze screening uitvoeren en de nodige registraties in deze actie doen om het resultaat te noteren.

- 1. Doorverwijzen naar startersadviseur Syntra:**

- De consulent ondernemerschap registreert een doorverwijzing naar Syntra.

- 2. Intake door de startersadviseur:**

- Bij een negatief intakegesprek registreert de adviseur in de doorverwijzingslijn de toestand 'niet geaccepteerd, weigering partner/klant'.
- Bij een positief intakegesprek accepteert de adviseur de doorverwijzing. Je krijgt hiervan als trajectbegeleider een signaal en voegt de stap 'oriëntatie naar ondernemerschap' toe op de OE van Syntra:
 - Syntra Limburg – 10009184
 - Syntra West – 10007108
 - Syntra Midden-Vlaanderen – 10009650



- o Syntra Antwerpen – Vlaams Brabant – 10011291

Je zet deze op aanvraag met uitvoerder 'startersadviseur Syntra' en Syntra vult het financieringsnummer in.

3. Oriëntatie naar ondernemerschap:

De adviseur zet deze actie op bezig en noteert de voortgang van de acties in de samenvatting van de lijn 'oriëntatie naar ondernemerschap'.

Op het einde van de oriëntatie registreert de adviseur de toestand 'uitgevoerd' of 'stopgezet' en het resultaat van de uitgevoerde oriëntatie: negatief of positief.

Ingeval van een begeleiding door een Starterslabo krijg je als trajectbegeleider een signaal van de startersadviseur. De startersadviseur registreert tevens een doorverwijslijn en bezorgt de ondertekende doorverwijskaart aan de consulent ondernemerschap van VDAB.

4. Begeleiding naar ondernemerschap:

Als de kandidaat door de adviseur geschikt is bevonden voor de verdere begeleiding, zijn 2 pistes mogelijk:

- a. Ofwel wordt de kandidaat verder begeleid door de **adviseur van Syntra**:
Je voegt als trajectbegeleider de de stap 'coach/ondersteun ondernemersvorming' toe op OE van Syntra
 - a. Syntra Limburg – 10009184
 - b. Syntra West – 10007108
 - c. Syntra Midden-Vlaanderen – 10009650
 - d. Syntra Antwerpen – Vlaams Brabant – 10011291

Je zet deze op aanvraag met uitvoerder 'startersadviseur Syntra' en Syntra vult het financieringsnummer in.

De adviseur zet deze op bezig.

In het samenvattingsveld worden zoals afgesproken de acties genoteerd.

Op het einde van de begeleiding registreert de adviseur de toestand 'uitgevoerd' of 'stopgezet'.

In de samenvatting noteert de adviseur de conclusie van de begeleiding of de reden van stopzetting.

De adviseur actualiseert het dossier in MLP (oa. gewenste jobs, competenties, attesten, ...)



b. Ofwel wordt de kandidaat begeleid door een **Starterslabo**:

Na melding van inzage door VDAB 'accepteert' Starterslabo de doorverwijzing bij een positieve intake.

Je registreert als trajectbegeleider de actie "Begeleiding activiteitencoöperaties" op aanvraag met als uitvoerder het Starterslabo:

- Startpunt (Oost – Vlaanderen) OE 10009715
- Co-Actief (Antwerpen): OE 10009705
- Co&Go (Vlaams Brabant): OE 10009716
- Ondernemersatelier (Limburg): OE 10009706
- Gusto (West Vlaanderen): OE 10009887

Starterslabo zoekt de actie 'begeleiding activiteitencoöperatie' op, zet op ' bezig ' en vult het financieringsnummer in.

Op het einde van de begeleiding registreert Starterslabo de toestand 'uitgevoerd' of 'stopgezet'. In de samenvatting wordt de conclusie van de begeleiding of de reden van stopzetting genoteerd.

Het starterslabo actualiseert het dossier in MLP (oa. gewenste jobs, competenties, attesten, ...).

Tijdens de begeleiding door Syntra of Starterslabo blijft de trajectbegeleiding in het beheer van de dienstverlener.



BIJLAGE 5: PRIVACY-DOCUMENT: (INDIEN GEGEVENS WORDEN MEEGEDEELD AAN DERDEN)

<Naam>

geeft <naam organisatie> de uitdrukkelijke toestemming om zijn/haar dossier in hun bestand op te nemen.

De Privacywet van 8 december 1992 reglementeert het verwerken van persoonlijke gegevens. Alle door de kandidaten verstrekte informatie en alle andere persoonlijke gegevens die in de loop van de Tender Intensieve Bemiddeling en Begeleiding worden verzameld, kunnen worden geregistreerd in één of meerdere bestanden.

De houder van deze bestanden is <naam organisatie>.

De gegevens zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de begeleiding van de werkzoekende. De deelnemers hebben een recht van toegang, verbetering en verwijdering m.b.t. de door hen verstrekte gegevens, onder de voorwaarden zoals voorzien door de Privacywet. U kunt elk verzoek hieromtrent richten per e-mail aan <Mailadres organisatie> of per brief naar <adres organisatie>.

Om de kans op tewerkstelling te vergroten kan <naam organisatie> de persoonsgegevens doorgeven aan werkgevers. Met de ondertekening van dit document wordt hiertoe toestemming gegeven. Tijdens de begeleiding heeft u het recht om deze goedkeuring in te trekken. Dit kan per e-mail aan <mailadres> of per brief naar <adres>. U kan eveneens laten weten aan welke werkgevers uw persoonsgegevens niet mogen worden doorgegeven.

Maandelijks wordt door uw begeleider overlopen aan welke werkgevers uw persoonsgegevens werden doorgegeven.

U kunt meer vernemen over uw recht van toegang, verbetering en verwijdering op de website van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

www.privacy.fgov.be

Mijn gegevens mogen niet doorgegeven worden aan volgende werkgevers:

.....

Handtekening (*laten voorafgaan door "Gelezen en goedgekeurd"*)

.....



BIJLAGE 6: SJABLOON AANVRAAG BEMIDDELING.

Aanvraag tot bemiddeling TIBB2 en TIBB3

Projectopvolger Regie: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Datum aanvraag: Klik hier als u een datum wilt invoeren.

Naam bemiddelaar + organisatie: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Naam VDAB-bemiddelaar: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Naam klant: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Klantnummer: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Reden aanvraag bemiddeling:

- de werkzoekende weigert (eerste) trajectovereenkomst te tekenen
- de werkzoekende daagt niet meer op bij de afspraken
- de werkzoekende voert de afspraken uit de trajectovereenkomst niet uit
- Andere reden nl: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Motivatie (eventueel verslag toe te voegen):

(zorg voor een duidelijke, samenhangende en op feiten gebaseerde motivatie – eventueel verwijst je naar een verslag dat je meestuurt)

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Verplichte bijlage(n): zie draaiboek (luik medewerking van de werkzoekende)

Datum aanvraag bemiddelingsgesprek bij VDAB: Klik hier als u een datum wilt invoeren.

Resultaat:

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

