

*Vlaamse overheid
Beleidsdomein Werk en Sociale Economie
Agentschap: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding*

Algemene offerteaanvraag

Bestek nr. 2010/10195.

TENDERING COLLECTIEVE REMEDIËRING ARMOEDE

Infovergadering

17 januari 2011 om 10.00 uur

Adres: Gasthuisstraat 31 1000 Brussel

Vergaderzaal 13_09

1000 Brussel

Opening van de offertes op

18 februari 2011

Adres: Keizerslaan 11

Zaal 406

1000 Brussel

Contactpersonen:

Administratief:

Ann Verboven

Tel.:02/506.29.09

GSM: 0497/51.91.38

e-mail: ann.verboven@vdab.be

Technisch:

Luc Van De Putte

Tel.:02-506.15.48

GSM:0497/51.90.49

e-mail: luc.vandeputte@vdab.be

INHOUDSTAFEL

DEEL 1 ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN

1.1.	Toepasselijke wettelijke bepalingen	4
1.2.	Administratieve bepalingen	5
1.2.1.	Voorrang	5
1.2.2.	Geen exclusiviteit	5
1.2.3.	Bijzondere bepalingen m.b.t. de algemene aannemingsvoorwaarden	5
1.2.4.	Opdrachtgevend bestuur	6
1.2.5.	Classificatie en voorwerp van opdracht	6
1.2.6.	Duur van de opdracht	7
1.2.7.	Plaats van de dienstverlening	7
1.2.8.	Uitvoering van de opdracht	7
1.2.9.	Wijze van gunning	8
1.2.9.1.	Kwalitatieve selectie	8
1.2.9.2.	Technische bekwaamheid	9
1.2.9.3.	Gunningscriteria	10
1.2.10	Opmaak van de inschrijving. Bij te voegen bescheiden	12
1.2.10.1	Opmaak van de inschrijving	12
1.2.10.2.	Bij te voegen bescheiden	14
1.2.10.3.	Vormvereiste van de offerte	
1.2.11	Prijs	15
1.2.11.1.	Wijze van prijsbepaling	15
1.2.11.2.	Prijsvaststelling en onderzoek	15
1.2.11.3.	Prijsherziening	15
1.2.11.4.	Kosteloosheid van de acties i.k.v.de collectieve remediëring	15
1.2.12.	Betaling	16
1.2.12.1.	Opdrachtprijs	16
1.2.12.2.	Facturatie en betaalopdracht	16
1.2.12.3.	Toeleiding	17
1.2.12.4.	Borgtocht	17
1.2.13	Inschrijving	17
1.2.13.1.	Opening van de offertes	
17		
1.2.13.2.	Gestanddoeningstermijn	18
1.2.14	Mogelijkheid tot vraagstelling – infovergadering	18
1.2.15	Communicatie	18
1.2.16	Toepasselijk recht en bevoegde instanties	19
1.2.17.	Wijziging en aanvullingen en/of verduidelijkingen	
19		

DEEL 2 TECHNISCHE BEPALINGEN

2.1.	Situering	20
2.2.	Doel van de opdracht	20
2.3.	Opdrachtomschrijving	21
2.3.1.	Beschrijving van de activiteiten van de VDAB	21
2.3.1.1	Screening door de VDAB	21

2.3.1.2. Trajectbegeleiding door de VDAB	22
2.3.1.3. Kenmerken van de doelgroep en de criteria om toe te leiden naar de collectieve remediëring	22
2.3.2. Beschrijving van de activiteiten van de dienstverlener	24
2.3.2.1. Graduele opbouw van het groepsgebeuren	
2.3.2..2 Empowerment	24
2.3.2.3. Verslag	24
2.3.2..4 Definitieve toeleiding en start van de collectieve remediëring bij de dienstverlener	25
2.3.2.5. Minimale inhoud van de collectieve remediëring	25
2.4. Aansprakelijkheid	26
2.5. Kwalitatieve opvolging, monitoring en controle van de collectieve remediëring.	26
2.6. Registratie	26
2.6.1. Verbintenissen	26
2.6.2. Registratie in de datasystemen van de VDAB	26
2.6.3 Verlenening van inzagerecht	27
2.6.4. Verplichte registratie	28
2.6.5. Acties op initiatief van de werkzoekende	28
2.7. Medewerking van de werkzoekende	29
2.7.1. Rol van de VDAB	29
2.7.1. Rol van de dienstverlener	29
2.8. Klachtenprocedure voor de werkzoekende	29
2.8.1. Interne klachtenprocedure	29
2.8.2.1. Elke dienstverlener heeft een interne klachtenprocedure	29
2.8.2.2. Soort klachten en klachtenbehandeling	30
2.8.2. Externe klachtenprocedure	30
2.8.3. Informatie aan de werkzoekende over interne en externe klachten	30
2.8.4. Klachtenrapportering	31
2.9. Gedragscode t.o.v. de werkzoekende door de dienstverleners toe te passen bij de uitvoering van de collectieve remediëring	31

DEEL 3 DEFINITIES

DEEL 4 INSCHRIJVINGSFORMULIER

DEEL 5 BIJLAGEN

BIJLAGE 1	ONDERAANNEMINGSVERKLARING
BIJLAGE 2	CONTRACT CLIENTVOLGSSYSTEEM
BIJLAGE 3	OVERZICHT VAN NIET WERKENDE WERKZOEKENDE
BIJLAGE 4	ALGEMENE INFORMATIE BETREFFENDE DE RECHTEN EN DE PLICHTEN VAN DE WERKZOEKENDE
BIJLAGE 5	INZAGERECHT WERKZOEKENDE
BIJLAGE 6	AANWEZIGHEIDSLIJSTEN CURSISTEN (
BIJLAGE 7	INLICHTINGENBLAD IN TE VULLEN VOOR DE START VAN DE OPLEIDING
BIJLAGE 8	ONKOSTENSTAAT KINDEROPVANG
BIJLAGE 9	VERSLAG: GEINTEGREERD WERK-WELZIJNSTRAJECT
BIJLAGE 10	MAANDVERSLAG
BIJLAGE 11	INFORMATEI KLACHTENPROCEDURE.

DEEL 1 : ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN

1.1. TOEPASSELIJKE WETTELIJKE BEPALINGEN.

Op onderhavige opdracht zijn volgende wetgeving en reglementeringen van toepassing:

1. de Wet van 24 december 1993 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten;
2. het Koninklijk Besluit van 8 januari 1996 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en de concessies voor openbare werken;
3. het Koninklijk Besluit van 26 september 1996 betreffende de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken, alsmede de algemene aannemingsvoorwaarden (bijlage bij K.B. dd 26.09.1996);
4. het Koninklijk Besluit van 29 januari 1997 tot bepaling van de datum van inwerkingtreding van sommige bepalingen van de wet van 24 december 1993 en de uitvoeringsmaatregelen;
5. de Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en de Codex over het welzijn van de werknemers;
6. het Algemeen Reglement voor Arbeidsbescherming;
7. Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.

Deze documenten zijn beschikbaar via internet op volgend adres:
http://www.cass.be/cgi_wet/wet.pl *(hiermee kom je op de zoekpagina van het Belgisch Staatsblad)*

1.2. ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN

1.2.1. Voorrang.

Door de indiening van zijn offerte aanvaardt de inschrijver uitdrukkelijk al de voorwaarden van het bestek en verzaakt hij aan alle andere voorwaarden, zoals zijn eigen verkoopsvoorwaarden, zelfs wanneer deze in de offerte of op een bijlage van de offerte voorkomen. Indien de offerte onduidelijkheden bevat, kan de VDAB schriftelijk aanvullende informatie opvragen bij de inschrijver. Deze informatie dient eveneens schriftelijk en ondertekend te worden verstrekt en zal deel uitmaken van de offerte.

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

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

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

1.2.2. Geen exclusiviteit.

Deze opdracht garandeert geen exclusiviteit. Het staat de VDAB vrij om op ieder moment buiten deze overeenkomst ook afzonderlijke opdrachten uit te schrijven en te sluiten met hetzelfde voorwerp.

1.2.3. Bijzondere bepalingen met betrekking tot de algemene aannemingsvoorwaarden.

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

Aangezien de VDAB de kwaliteit van de dienstverlening hoogst prioritair beschouwt, worden in aanvulling van artikel 20 en 75 van de Algemene Aannemingsvoorwaarden volgende bepalingen voorzien:

- “Indien de dienstverlener de overeenkomst niet uitvoert overeenkomstig de in het bestek gestelde voorwaarden, behoudt de VDAB zich het recht voor om de financiering van de betrokken groepsbegeleidingen terug te vorderen en/of de opdracht onmiddellijk stop te zetten en dit onverminderd de overige sanctiemogelijkheden voorzien in de Algemene Aannemingsvoorwaarden”
- De dienstverlener dient gedurende de hele duur van de opdracht te voldoen aan de kwalitatieve selectiecriteria. Het niet meer voldoen aan één van de kwalitatieve selectiecriteria kan dan ook de onmiddellijke stopzetting van de opdracht tot gevolg hebben.
- Indien voor de uitvoering van de opdracht beroep gedaan wordt op onderaannemers dienen deze onderaannemers eveneens te voldoen aan de administratieve vereisten en de selectiecriteria die gelden voor de dienstverlener, en dit voor de hele duur van de opdracht. Het niet meer voldoen aan één van de administratieve vereisten of aan de

selectiecriteria door een onderaannemer kan de onmiddellijke stopzetting van de opdracht tot gevolg hebben.

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

1.2.4. Opdrachtgevend bestuur

Deze opdracht wordt uitgeschreven door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid (EVA), Keizerslaan 11, te 1000 Brussel, hierna genoemd VDAB.

Leidend ambtenaar, Fons Leroy, gedelegeerd bestuurder

De leidende dienst voor onderhavige opdracht is: arbeidsmarktbeheer/arbeidsbemiddeling, Keizerslaan 11, 1000 Brussel, Luc Vandeputte

Alle briefwisseling m.b.t. deze opdracht moet naar de VDAB gestuurd worden t.a.v Ben Possemiers Keizerslaan 11, 1000 Brussel.

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

1.2.5. Classificatie en voorwerp van de opdracht

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

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

De opdracht omvat een collectieve krachtgerichte arbeidsmarktoriëntering en sollicitatieondersteuning voor werkzoekenden in de armoede in functie van het remediëren van de armoedeproblematiek die het traject naar werk kan verhinderen.

De VDAB streeft ernaar tussen de 300 en 450 werkzoekenden in de armoede te laten starten met een collectieve arbeidsmarktoriëntering en sollicitatieondersteuning (groepsgrootte 10 à 18 deelnemers).

De VDAB opteert ervoor om de collectieve remediëringen uit te besteden in 10 percelen. Er wordt een specifieke focus gelegd op bepaalde gebieden, overeenkomstig de lokale klantencentra waartoe ze behoren. In deze percelen worden de collectieve remediëringen gegund aan de meest voordelige regelmatige inschrijver. De totale uitbesteding betreft een collectieve remediëring voor 300 tot 450 werkzoekenden in de armoede.

Tabel 1: Beschrijving van de percelen op jaarbasis

Perceel	Gebiedsomschrijving	Perceelgrootte
Perceel 1	LKC Antwerpen met focus op Antwerpen-Stad	min 30 / max. 45
Perceel 2	LKC Mechelen	min 30 / max. 45
Perceel 3	LKC Gent met focus op Gent-Stad	min 30 / max. 45
Perceel 4	LKC Sint-Niklaas met focus Dender - Waas	min 30 / max. 45
Perceel 5	LKC Aalst met focus op Zuid-Oost Vlaanderen	min 30 / max. 45
Perceel 6	LKC Vilvoorde	min 30 / max. 45
Perceel 7	LKC Brugge met focus op Blankenberge	min 30 / max. 45
Perceel 8	LKC Oostende met focus op Bredene	min 30 / max. 45
Perceel 9	LKC Hasselt met focus op stad Hasselt	min 30 / max. 45
Perceel 10	LKC Hasselt met focus op stad Genk	min 30 / max. 45
TOTAAL		min 300 / max 450

1.2.6. Duur van de opdracht

De VDAB streeft ernaar om de opdracht te laten aanvangen op 1 april 2011 en loopt tot en met 28 februari 2012. De begeleiding van de eerste groep start op 1 april en eindigt op 30 november 2011 (niet tijdens de maanden juli en augustus) . De begeleiding van de tweede groep start op 1 september 2011 en loopt tot en met 28 februari 2012.

Het totaal aantal groepsuren voor 1 groep bedraagt 240 uren en zal gespreid worden over 6 maanden met een graduele opbouw zijnde 4 groepssessies de eerste maand, 8 groepssessies in de tweede maand, 8 groepssessies in de derde maand, 12 groepssessies in de vierde maand, alsook 12 groepssessies in de vijfde maand en in de zesde maand 16 groepssessies. Deze graduele opbouw van het groepsgebeuren wordt gerespecteerd.

Een halve dagdeel bedraagt 4 uur.

Met toepassing van artikel 17, § 2, 2°, b van de Wet van 24 december 1993 heeft de VDAB – binnen een periode van drie jaar vanaf de sluiting van de opdracht – het recht om deze opdracht te herhalen. Hiertoe richt de VDAB een aangetekende brief aan de dienstverlener uiterlijk drie maand vóór het verstrijken van de aan gang zijnde looptijd.

1.2.7. Plaats van de dienstverlening

De dienstverlener dient de collectieve remediëring te organiseren binnen de aangegeven gebiedsomschrijving. De locaties moeten centraal gelegen zijn, vlot bereikbaar met openbaar vervoer of eventueel alternatieve vervoersmogelijkheden; de verplaatsingstijd van woon- tot de plaats van de dienstverlening moet redelijk zijn; de locaties moeten vrij toegankelijk zijn, zonder fysische of culturele drempels voor de beoogde werkzoekende in armoede. De inschrijver moet dit aantonen in zijn offerte. De dienstverlening beperkt zich niet enkel tot de inwoners van een centrumstad, maar werkzoekenden in de armoede op het platteland moeten ook bereikt worden.

1.2.8. Uitvoering van de opdracht

Onderaanneming

De dienstverlener kan voor de uitvoering van de opdracht beroep doen op onderaannemers. De dienstverlener blijft evenwel aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht en is de enige gesprekspartner van de VDAB.

Een dienstverlener kan voor de uitvoering van de collectieve remediëring beroep doen op

onderaannemers waarvan de identiteit niet noodzakelijkerwijs in het kader van de kwalitatieve selectie van de dienstverlener dient te worden opgegeven. Voor start van de activiteiten in kader van onderhavige opdracht, dient de dienstverlener volgens het standaardjabloon (deel 5 bijlage 1) een overeenkomst af te sluiten met de onderaannemer waarin wordt verduidelijkt dat de dienstverlener over de kwalificaties van de onderaannemer zal kunnen beschikken voor de uitvoering van deze opdracht. Deze verklaring moet door de dienstverlener aan de VDAB bezorgd worden vooraleer de onderaannemer zijn activiteiten in kader van deze opdracht aanvangt.

De dienstverleners blijven aansprakelijk inzake de goede uitvoering van de diensten en zien erop toe dat ook de onderaannemer(s) voldoen aan de vereisten die gelden voor de dienstverlener, en dit voor de hele duur van de opdracht. De VDAB kan tijdens de looptijd van de opdracht controleren of de onderaannemers voldoen aan de gestelde vereisten.

1.2.9. Wijze van gunning van de opdracht

De opdracht wordt gegund door middel van een algemene offerteaanvraag. Er wordt de aandacht op gevestigd dat deze procedure geen ruimte laat voor onderhandelingen. Voor de keuze van de dienstverleners zal de VDAB de hiernavolgende criteria hanteren.

De offertes zullen worden onderzocht op het vlak van hun regelmatigheid. Onregelmatige offertes zullen worden geweerd. Enkel regelmatige offertes komen in aanmerking om te worden getoetst aan de gunningcriteria.

De toewijzing gebeurt voor elk perceel afzonderlijk, op basis van de meest gunstige offerte voor het betreffende perceel, volgens beoordeling van de gunningcriteria. Niet alle percelen moeten aangeboden worden.

Het volgen van de procedure van offerteaanvraag houdt geen verplichting in tot het toewijzen van de opdracht. De VDAB kan zowel afzien van het gunnen van de opdracht als de procedure herbeginnen, desnoods op een andere wijze.

Wanneer de opdracht verschillende percelen betreft, heeft de VDAB het recht er slechts enkele toe te wijzen en eventueel te besluiten de andere op te nemen in één of meer nieuwe opdrachten die desnoods op een andere wijze zullen worden gegund.

1.2.9.1. Kwalitatieve selectie

De inschrijver draagt eveneens de verantwoordelijkheid dat ook zijn eventuele onderaannemers aan de voorwaarden voldoen.

Voorwaarden tot deelneming (uitsluitingscriteria)

De dienstverlener dient gedurende de hele duur van de opdracht te voldoen aan de voorwaarden tot deelneming. Het niet meer voldoen aan één van de voorwaarden kan dan ook de onmiddellijke stopzetting van de opdracht tot gevolg hebben.

Door in te schrijven op deze opdracht verklaart de inschrijver zich niet in een toestand van uitsluiting te bevinden, zoals bedoeld in artikel 69 van het K.B. van 8 januari 1996 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en de concessies voor openbare werken.

Voor de Belgische inschrijver vraagt de VDAB het RSZ-atteest via elektronische weg op conform art. 72, §5 van het K.B. van 8 januari 1996, op basis van het ondernemingsnummer van de

inschrijver in de Kruispuntenbank van Ondernemingen dat moet ingevuld worden op het inschrijvingsformulier.

De buitenlandse inschrijver voegt bij zijn offerte een attest of een verklaring volgens de bepalingen van art. 69bis, §2 van het K.B. van 8 januari 1996. Wanneer een document of getuigschrift niet uitgereikt wordt in het betrokken land, kan het vervangen worden door een verklaring onder ede of een plechtige verklaring van de betrokkene vóór een gerechtelijke of overheidsinstantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst.

1.2.9.2. Technische bekwaamheid

De inschrijver voegt bij zijn offerte een beschrijving van de structuur en de organisatie van zijn onderneming en de gespecialiseerde diensten die hij kan aanbieden al dan niet via onderaanneming.

De personeelsleden die worden ingeschakeld voor dit project beschikken over de nodige deskundigheid en moeten minimaal 2 jaar relevante ervaring hebben met het werken met groepen in het kader van arbeidsmarktactivering voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, in casu arme werkzoekenden.

1° Studie & beroepskwalificaties

Vermelding van de studie- en beroepskwalificaties van de personeelsleden die zullen worden ingeschakeld voor dit project alsook van alle sleutelpersoneel en projectcoaches.

De medewerkers die instaan voor de collectieve remediëring moeten voldoen aan volgende minimumvereisten:

- minstens een sociaal of pedagogisch diploma op bachelorniveau
- of 2 jaar recente ervaring in een gelijkaardige functie op vergelijkbaar niveau

De dienstverlener waakt erover dat aan de eigen personeelswaarborgen wordt voldaan voor de volledige duur van de opdracht, inclusief voor de personeelsinzet van eventuele onderaannemers.

2° Lijst van gelijkaardige gepresteerde diensten

Het opgeven van gelijkaardige referenties (qua aard en grootte) bij de overheid of bij privaatrechterlijke entiteiten uitgevoerd tijdens de laatste drie jaar, met vermelding van:

1. de benaming van de opdracht, de regio waar de opdracht werd uitgevoerd en de contactgegevens van de opdrachtgever,
2. de doelstellingen en de omschrijving van de referentieopdracht;
3. de looptijd van de opdracht;
4. de prijs van de opdracht;
5. een korte samenvatting van de opdrachten en de resultaten.

1.2.9.3. Gunningcriteria

Voor de keuze van de dienstverleners zal de VDAB de hiernavolgende criteria hanteren. De offertes zullen worden onderzocht op het vlak van hun regelmatigheid. Onregelmatige offertes zullen worden geweerd.

G.1.	De aanpak en methodiek	
	Aandacht voor graduele opbouw van het groepsgebeuren	10%
	Aandacht voor empowerment	10 %
	Activering in het algemeen, en meer specifiek: arbeidsmarktoriëntering en sollicitatie-ondersteuning	10 %
	Omgaan met welzijnsthema's	10 %
	De opbouw van het opleidingsplan	10%
G.2	Samenwerking met de trajectbegeleider van de VDAB	15 %
G.3.	Kwaliteit van de dienstverlening	15 %
G.4.	De prijs	20 %
Totaal		100 %

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

De volgende gunningcriteria zullen volgens bijgevoegde weging worden gehanteerd.

G1. De aanpak en de methodiek.

-Het criterium "aandacht voor graduele opbouw van het groepsgebeuren" wordt als volgt beoordeeld

Graduele opbouw van het groepsgebeuren	
De graduele opbouw is meer dan voldoende beschreven in het voorstel	/10 pt
De graduele opbouw is voldoende beschreven in het voorstel	/6 pt
De graduele opbouw is onvoldoende beschreven in het voorstel	/0 pt

-Het criterium “aandacht voor empowerment” wordt als volgt beoordeeld

Empowerment	
Het empowermentproces is meer dan voldoende ¹ beschreven en afgestemd op de doelgroep	/10 pt
Het empowermentproces is voldoende beschreven ² en is voldoende afgestemd op de doelgroep	/6 pt
Het empowermentproces is onvoldoende beschreven ³ en onvoldoende afgestemd op de doelgroep	/0 pt

-Het criterium “activering: oriëntatie en sollicitatie” wordt als volgt beoordeeld

Oriëntatie	
De verschillende fasen van het oriëntatiegebeuren zijn meer dan voldoende beschreven.	/5 pt
De verschillende fasen van het oriëntatiegebeuren zijn voldoende beschreven	/3 pt
De verschillende fasen van het oriëntatiegebeuren zijn onvoldoende beschreven.	/0 pt

Sollicitatie-gebeuren	
Het sollicitatiegebeuren is meer dan voldoende afgestemd op de doelgroep.	/5 pt
Het sollicitatiegebeuren is voldoende afgestemd op de doelgroep.	/3 pt
Het sollicitatiegebeuren is onvoldoende afgestemd op de doelgroep.	/0 pt

-Het criterium “omgaan met welzijnsthema’s” wordt als volgt beoordeeld

Welzijn	
De wijze waarop de welzijnsthema’s aangebracht worden in de groep zijn meer dan voldoende beschreven en sluiten meer dan voldoende aan bij de doelgroep.	/10 pt
De wijze waarop de welzijnsthema’s aangebracht worden in de groep zijn voldoende beschreven en sluiten voldoende aan bij de doelgroep	/6 pt
De wijze waarop de welzijnsthema’s aangebracht worden in de groep zijn onvoldoende beschreven en sluiten onvoldoende aan bij de doelgroep	/0 pt

¹ **Meer dan voldoende:** de aanbieder geeft een concrete omschrijving van principes en toont aan bij wijze van voorbeelden dat de dienstverlener dit feitelijk al heeft gedaan. De aanbieder geeft een omschrijving van methodiek met voorbeelden. De aanbieder geeft concreet aan hoe het in deze concrete VDAB-samenwerking zal aangepakt worden.

² **Voldoende uitgewerkt:** de aanbieder geeft een concrete omschrijving van principes en toont aan door middel van voorbeelden dat de dienstverlener dit feitelijk al heeft gedaan. De aanbieder geeft een concrete omschrijving van methodiek met voorbeelden.

³ **Onvoldoende uitgewerkt:** de aanbieder geeft een generieke omschrijving van principes maar toont dit niet aan bij wijze van voorbeelden dat de dienstverlener dit feitelijk al heeft gedaan. De aanbieder geeft geen omschrijving van aanpak en methodiek met voorbeelden.

-Het criterium "de opbouw van het opleidingsplan.

Het opleidingsplan is meer dan voldoende uitgeschreven	/10 pt
Het opleidingsplan is voldoende uitgeschreven	/6 pt
Het opleidingsplan is onvoldoende uitgeschreven	/0 pt

G2. Samenwerking met de trajectbegeleider van de VDAB

Samenwerking met de trajectbegeleider van de VDAB	
- De wijze van samenwerking is meer dan voldoende beschreven	/15 pt
- De wijze van samenwerking is voldoende beschreven	/7 pt
- De wijze van samenwerking is onvoldoende beschreven	/0 pt

G3. Kwaliteit

Kwaliteit	
De wijze waarop de voorgestelde aanpak en methodiek gecommuniceerd, geïmplementeerd, bewaakt, geëvalueerd en verbeterd wordt tijdens het groepsgebeuren is meer dan voldoende gemotiveerd.	/15 pt
De wijze waarop de voorgestelde aanpak en methodiek gecommuniceerd, geïmplementeerd, bewaakt, geëvalueerd en verbeterd wordt tijdens het groepsgebeuren is voldoende gemotiveerd.	/7 pt
De wijze waarop de voorgestelde aanpak en methodiek gecommuniceerd, geïmplementeerd, bewaakt, geëvalueerd en verbeterd wordt tijdens het groepsgebeuren is onvoldoende gemotiveerd.	/0 pt

G4. Prijs

De dienstverlener met de laagste prijs krijgt het maximum van de punten, voor de andere offertes worden de punten toegekend in verhouding tot de laagste prijs (20 punten) op basis van volgende formule:

$$\frac{\text{Laagste prijs} \times \text{maximum van de punten}}{\text{Aangeboden prijs}}$$

Wanneer er slechts een dienstverlener een offerte indient, wordt de prijs vergeleken met de door de VDAB intern vooropgestelde raming.

1.2.10. Opmaak van de inschrijving, bij te voegen bescheiden

1.2.10.1. Opmaak van de inschrijving

De volledige identificatie van de dienstverlener en de beschrijving van de totale offerte dient te

gebeuren aan de hand van het inschrijvingsformulier toegevoegd in deel 4 .De beschrijving is volledig wanneer dit formulier behoorlijk is ingevuld en ondertekend. Indien ingetekend wordt op meerdere percelen moet voor elk perceel een aparte offerte via een apart inschrijvingsformulier ingevuld worden.

1.2.10.2. Bij te voegen bescheiden

Hierna volgt een niet-limitatief overzicht van alle bij de offerte te voegen documenten:

1. Het bijgevoegde inschrijvingsformulier en inventaris (bijlage ...), behoorlijk ingevuld, ondertekend door een wettelijke vertegenwoordiger van de inschrijver en met de identificatie van de inschrijver (naam, rechtsvorm, nationaliteit, maatschappelijke zetel, rekeningnummer voor betalingen, ondernemingsnummer);

M.b.t. de kwalitatieve selectie

1. RSZ-attest

- voor binnenlandse inschrijvers

In toepassing van het KB van 20 juli 2005 dient de Belgische inschrijver het RSZ-attest niet bij zijn inschrijving te voegen. De VDAB zal deze informatie zelf opvragen op basis van het ondernemingsnummer van de inschrijver in de Kruispuntbank van Ondernemingen dat moet ingevuld worden op het inschrijvingsformulier.

- voor buitenlandse inschrijvers

Bij deze offerte wordt een attest (ev. attesten) gevoegd, overeenkomstig art. 69bis, §2 van het Belgisch KB van 8 januari 1996. Wanneer een document of getuigschrift niet uitgereikt wordt in het betrokken land, kan het vervangen worden door een verklaring onder ede of een plechtige verklaring van de betrokkene vóór een gerechtelijke of overheidsinstantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst.

2. de statuten of een ander document waaruit blijkt dat de offerte werd ondertekend door de wettelijke vertegenwoordiger van de inschrijver;;

3. lijst van gelijkaardige gepresteerde diensten.

M.b.t. de gunningscriteria:

G.1 Een beschrijving van de aanpak en methodiek

- de graduele opbouw van het groepsgebeuren
- de uitwerking van het groepsgebeuren vertrekkende vanuit een empowerment paradigma.
- de wijze waarop er gewerkt wordt aan activering in het algemeen en waarbij het oriënteringsvraagstuk en het sollicitatielook centrale werkthema's zijn enerzijds en anderzijds de manier waarop er aan een globale competentie-analyse, inclusief een jobdoelwit, gewerkt wordt
- de wijze waarop welzijnsthema's geïntegreerd worden in het groepsgebeuren.
- uitgewerkt opleidingsplan

G.2 De wijze waarop samengewerkt wordt met de trajectbegeleider van de VDAB

De beschrijving van de wijze waarop de dienstverlener zal samenwerken met de

trajectbegeleider.

G.3 de kwaliteit van de dienstverlening: de dienstverlener beschrijft hoe de voorgestelde aanpak en methodiek wordt

- gecommuniceerd,
- geïmplementeerd,
- bewaakt,
- geëvalueerd,
- verbeterd.

M.b.t. het selectie criterium technische bekwaamheid

S.1 technische bekwaamheid: deskundigheid en minimaal 2 jaar ervaring hebben met het werken met groepen in het kader van arbeidsmarktactivering voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, in casu arme werkzoekenden.

De dienstverlener toont dit aan door middel van een opgave van referentieopdrachten uitgevoerd in de laatste 3 jaar. Dit kunnen opdrachten zijn voor externe dienstverleners of interne acties of projecten. Deze beschrijving wordt opgegeven per referentieopdracht, en bevat minstens volgende gegevens:

- De benaming van de opdracht, de regio waar de opdracht werd uitgevoerd en de contactgegevens van de opdrachtgever,
- De doelstellingen en de omschrijving van de referentieopdracht:
 - Omschrijving van de doelstelling en inhoud van de opdracht, de vooropgestelde objectieven en de behaalde resultaten.
 - Grootte van de opdracht: de afbakening van het werkgebied en het aantal te bereiken werkzoekende in armoede.
 - De looptijd van opdracht (van mm/jj tot mm/jj)
- Een korte doelgroepbeschrijving van de referentieopdracht

De beoordeling van de offerte gebeurt enkel op basis van de informatie die in het inschrijvingsformulier is beschreven. Alle andere documenten die de dienstverlener nodig acht om zijn inschrijving te verduidelijken hebben een illustratieve functie.

1.2.10.3. Vormvereisten van de offerte

1. Het inschrijvingsformulier, alsook de eventuele bijlagen en andere bescheiden, dienen in tweevoud opgemaakt in de Nederlandse taal. Van documenten die enkel in een andere taal beschikbaar zijn, kan de overheid een, desgevallend beëdigde, vertaling eisen.
2. Daarnaast dient de volledige offerte op cd-rom te worden aangeleverd als Microsoft Word bestand, met vermelding van de titel "remediëringarmoede@vdab.be, offerteaanvraag 2010/10195.waarbij wordt opgemerkt dat bij verschillen met de papieren versie, de papieren versie bepalend is.
3. De offerte wordt ingediend conform de structuur vooropgesteld in het inschrijvingsformulier (zie deel 4) en conform de bepalingen van het bestek
4. De voorgestelde nummering van het inschrijvingsformulier wordt gevolgd.
5. Er wordt een inhoudsopgave in opgenomen en een duidelijke en doorlopende paginanummering die alle documenten van de offerte en bijlagen beslaat.

6. Onderaan elke bladzijde wordt een paginanummer en de naam van de dienstverlener vermeld.
7. Indien ingetekend wordt op meerdere percelen moet voor elk perceel een aparte offerte ingediend worden, via een apart inschrijvingsformulier.
8. De offerte dient gedateerd en ondertekend te worden op elke daartoe aangeduide plaats in het inschrijvingsformulier.
9. De ondertekenaar(s) dienen de nodige documenten bij te voegen waaruit blijkt dat zij in naam van de organisatie die zij vertegenwoordigen gemachtigd zijn zich contractueel te verbinden voor deze opdracht.
10. Het voorstellen van afzonderlijke offertes met vrije varianten is verboden.

1.2.11. Prijs

1.2.11.1. Wijze van prijsbepaling

Deze opdracht is een opdracht volgens prijslijst. De prijsbepaling is gebaseerd op eenheidsprijzen, prijs per halve dag (= 4 uur), inclusief alle kosten en voorbereidingstijd. Er kunnen in het kader van deze opdracht geen bijkomende kosten gefactureerd worden.

De richtprijs voor de collectieve remediering armoede voor twee groepen van in totaal tussen de 30 en 45 deelnemers bedraagt 43.200,00 euro inclusief BTW.

1.2.11.2. Prijsvaststelling en prijsonderzoek

De offerteprijzen van de dienstverleners worden onderling vergeleken (gunningcriterium G.4). De dienstverlener is verplicht bij zijn inschrijving alle inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de tot stand koming van de prijs.

De inschrijver maakt een **gedetailleerde** inventaris (afzonderlijk vermelden van personeelskost, werkingskost, voorbereidingstijd,) op als bijlage bij zijn offerte. De aangeboden prijzen zijn inclusief BTW. De inschrijver is wel verplicht in de inventaris de aanslagvoet van de belasting op de toegevoegde waarde te vermelden (indien van toepassing).

De prijzen worden in de inventaris in Euro opgegeven. Het totale bedrag van de offerte en de eenheidsprijzen worden voluit geschreven.

De inschrijver wordt geacht in zijn eenheidsprijzen alle kosten en heffingen die op de diensten wegen te hebben inbegrepen, met uitzondering van de belasting op de toegevoegde waarde.

Dubbelfinanciering is niet toegestaan.

Op verzoek van de VDAB verstrekt de dienstverlener alle nodige inlichtingen om het prijsonderzoek van zijn offerte mogelijk te maken.

De VDAB kan ofwel zelf overgaan tot ofwel een persoon aanduiden voor het uitvoeren van alle verificaties van de boekhoudkundige stukken en alle onderzoeken ter plaatse, teneinde de juistheid na te gaan van de gegevens die de dienstverlener in het raam van het prijsonderzoek heeft verstrekt.

1.2.11.3. Prijsherziening (art.13 AAV KB 26.09.96)

Er is geen prijsherziening mogelijk.

1.2.11.4. Kosteloosheid van de acties i.k.v. de collectieve remediëring

Het volgen van de collectieve remediëring op zich is kosteloos voor de werkzoekenden, d.w.z. dat onder geen enkele voorwaarde aan de werkzoekende enige financiële tussenkomst mag gevraagd worden.

1.2.12 Betalingen

1.2.12.1 Opdrachtprijs

Er dient door de dienstverlener gefactureerd te worden aan de hand van het aantal gepresteerde halve dagdelen per maand en dit na de goedkeuring van de schuldbestigingsstaat door de VDAB. Er zal gefactureerd worden voor de begeleiding van één groepsgebeuren met graduele opbouw gedurende 6 maanden, zijnde vanaf 1 april 2011 tot met 30 november 2011 (geen facturatie voor de maanden juli en augustus) en het tweede groepsgebeuren van 1 september 2011 tot en met 28 februari 2012.

1.2.12.2. De facturatie en betaalopdracht

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

Voor de verschuldigde bedragen per opgestarte collectieve remediëring en de rapporteringsfinanciering bezorgt de dienstverlener maandelijks een gedetailleerde schuldbestigingsstaat aan de VDAB, waarop duidelijk het aantal gepresteerde halve dagdelen per maand vermeld staat.

Deze staat bevat een gedetailleerd overzicht van het aantal gepresteerde halve dagdelen per maand met vermelding van alle verschuldigde bedragen voor de maand waarop de schuldbestiging van toepassing is.

De VDAB keurt de schuldbestigingsstaat, goed. Pas na goedkeuring kan er een factuur ingediend worden. Binnen de 14 dagen na ontvangst van de schuldbestiging dient er gefactureerd te worden. De VDAB gaat, na vergelijking van de factuur met de overeenkomstige schuldbestigingsstaat, binnen de 50 kalenderdagen na factuurdatum over tot betaling per overschrijving op het rekeningnummer van de dienstverlener.

Op elke factuur moet minstens vermeld staan:

- Naam en adres en het ondernemingsnummer van de dienstverlener
- Factuurdatum
- Uniek factuurnummer
- het bankrekeningnummer waarop dient gestort te worden (voor buitenlandse facturen ook BIC en IBAN)
- Bedrag (netto, bruto en BTW)
- Valuta
- Betaalmededeling
- Betaaltermijn
- Prestatieperiode
- Inkoopordernummer
- Uitbestedingsnummer
- Een kopie van de door de VDAB goedgekeurde schuldbestigingsstaat dient toegevoegd.

De dienstverlener moet de BTW-regelgeving strikt naleven.

Er mag alleen gefactureerd worden conform de afgesproken eenheden en eenheidsprijzen, zijnde halve dagdelen (zie het inkooporder)

Alle facturen dienen verstuurd te worden naar: VDAB-CLA (Centrale Leveranciersadministratie)
Keizerslaan 11
1000 Brussel

1.2.12.3. Toeleiding

De VDAB zorgt voor de toeleiding naar het groepsgebeuren.

1.2.12.4 Borgtocht

De dienstverlener zal aan de VDAB een borgtocht verstrekken voor de gegunde opdracht zijnde 5% van de oorspronkelijke aannemingsom voor 12 maanden⁴. Het bewijs hiervan moet binnen de 30 kalenderdagen volgend op de dag van de sluiting aan de VDAB voorgelegd worden. Dit gebeurt t.a.v. VDAB, Facility management, T.a.v. Dhr. Ben Possemiers, Keizerslaan 11, 1000 Brussel.

Deze borgtocht wordt vrijgegeven na het beëindigen van de opdracht.

1.2.13. Inschrijving

1.2.13.1 Opening offertes

De opening van de offertes is **voorzien op vrijdag 18/02/2011 om 11.00 stipt, Keizerslaan 11 te 1000 Brussel**, 4^{de} verdiep vergaderzaal 406.

De offertes kunnen afgegeven worden vóór de opening van de zitting tav VDAB, Facility Management, lokaal 010, tav Marc Detiège onder gesloten omslag, met vermelding

"NIET OPENEN"

"OFFERTEAANVRAAG 2010/10195.

Bij verzending via de post, dient deze gesloten omslag, zoals hierboven vermeld, in een tweede gesloten omslag gestoken te worden, waarop vermeld staat:

VDAB – Facility Management,
Dienst aankopen, tav Marc Detiège, lokaal 010
Keizerslaan 11
1000 Brussel
België

Niet openen

Offerte - Dossiernummer: 2010/10195.

Opening van de offertes op vrijdag 18/02/2011 om 11.00 stipt, Keizerslaan 11 te 1000 Brussel, 4^{de} verdiep vergaderzaal 406. Iedere offerte moet bij de VDAB toekomen voor 11.00 uur op 18/02/2011. Een offerte die later toekomt, wordt enkel nog in aanmerking genomen voor zover:

1° de VDAB nog geen kennis heeft gegeven van haar beslissing én

2° de offerte ten laatste vier kalenderdagen vóór de dag vastgesteld voor de ontvangst van de offertes bij de post als aangetekende zending is afgegeven. (art. 104 Koninklijk besluit van 8 januari 1996).

⁴ De borgtocht kan o.a. worden gesteld via een waarborg toegestaan door een kredietinstelling.

Indien de offerte per aangetekende zending verstuurd werd, is het aangewezen om de VDAB hiervan met een bericht via elektronische weg op de hoogte te stellen, gericht aan marc.detiege@vdab.be.

1.2.13.2 Gestanddoeningstermijn

De dienstverleners blijven gehouden door hun inschrijving gedurende een termijn van 120 kalenderdagen, ingaande op de dag na de zitting voor opening van de offertes.

1.2.14. Mogelijkheid tot vraagstelling - infovergadering

Op 17/01/2011 om **10.00** zal er een infovergadering doorgaan in de **Gasthuisstraat 31 1000 Brussel 13^{de} verdiep zaal 13-09** waarbij vragen van de belangstellenden over verduidelijking met betrekking tot het bestek en de toekomstige opdracht zullen beantwoord worden.

Teneinde de dienst de mogelijkheid te geven om de nodige specialisten te raadplegen is het noodzakelijk dat de vragen ons vooraf schriftelijk toegestuurd worden. Gelieve ons ten laatste op 16 januari 2011 per mail via het e-mailadres remediëringarmoede@vdab.be uw vragen door te geven, met duidelijke vermelding van het besteknummer in het onderwerp van de mail. Gelieve per vraag aan te geven over welk bestekonderdeel er verduidelijking gevraagd wordt.

Na de infovergadering worden de behandelde vragen en antwoorden en het verslag van de infovergadering gepubliceerd op de website <http://www.vdab.be>

De op de website gepubliceerde vragen en antwoorden maken integraal deel uit van het bestek.

Vragen die ons bereiken na de infovergadering worden niet meer beantwoord.

Taalgebruik

Alle mondelinge en schriftelijke communicatie tussen de VDAB en de inschrijver/dienstverlener gebeurt in het Nederlands. De dienstverlener verbindt zich er toe in al zijn activiteiten in uitvoering van deze opdracht het Nederlands te gebruiken.

Vertrouwelijkheid

1. De gegevens die de VDAB ter beschikking stelt van de dienstverlener met het oog op het uitvoeren van onderhavige opdracht mogen niet voor andere doeleinden worden aangewend, noch meegegeeld aan derden.
2. Onverminderd de bepalingen van artikel 17 van de wet van 3 juli 1978 met betrekking tot de arbeidsovereenkomst, verbindt de dienstverlener zich ertoe alle maatregelen te treffen, vereist om het geheime karakter van de gegevens en resultaten aangaande uitvoering van de opdracht te doen eerbiedigen door het door hem tewerkgesteld personeel en door elke andere persoon die hier toegang toe heeft.
3. De dienstverlener zal alle informatie welke hij bij het contacteren, of bij de uitvoering van de werkzaamheden verwierf, geheim houden.

1.2.15 Communicatie

Van de dienstverleners wordt geëist dat zij zich professioneel integer gedragen en zich onthouden van alle lobbyactiviteiten, het weze bij de VDAB, de overheid of andere mogelijk betrokken instanties.

Alle communicatie met betrekking tot de opdracht loopt via de VDAB. Dienstverleners dienen

zich te onthouden van directe communicatie met andere partijen dan de VDAB met inbegrip van administraties en de media.

Uitgezonderd formeel overleg, zullen vertegenwoordigers van de dienstverlener en de VDAB, met elkaar geen contacten onderhouden en/of informatie uitwisselen.

1.2.16. Toepasselijk recht en bevoegde instanties

Op onderhavige opdracht is het Belgisch recht van toepassing.

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

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

In laatste instantie zijn uitsluitend de rechtbanken van Brussel bevoegd.

1.2.17. Wijziging en/of aanvullingen en/of verduidelijkingen op het bestek.

Het bestek vormt de grondslag voor het indienen van de offertes en zal vooraf niet het voorwerp uitmaken van onderhandelingen met de dienstverleners. De VDAB behoudt zich evenwel het recht voor om, waar nodig of wenselijk (vb. wegens fouten of wanneer het anderszins nodig of wenselijk zou blijken), het bestek te wijzigen, aan te vullen of nader te preciseren. Eventuele wijzigingen en/of aanvullingen en/of preciseringen van het bestek worden op grond van een aangetekend schrijven (met ontvangstbewijs) of via e-mail met bevestiging van ontvangst, door de VDAB aan de dienstverleners meegedeeld.

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

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

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

De VDAB stelt met het bestek alle bij hem beschikbare en bekende informatie ter beschikking van de dienstverleners; de dienstverleners zijn verantwoordelijk voor het vergaren van alle door hen bijkomend benodigde informatie teneinde een offerte te kunnen indienen.

DEEL 2. TECHNISCHE BEPALINGEN.

2.1 SITUERING.

Onderzoek heeft aangetoond dat de reguliere trajectwerking vaak te kort schiet voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, in casu arme werkzoekenden. De problemen van mensen in armoede strekken zich uit over de verschillende levensdomeinen. (Loon)arbeid zorgt voor een inkomen, maar heeft tevens een tal van andere betekenissen zoals erbij horen, het structureren van de tijd, sociale contacten, de mogelijkheid om competenties te tonen en verder te ontwikkelen enz.. We gaan ervan uit dat het hebben van een duurzame job aan een waardig loon, effectief meer mogelijkheden biedt om uit de armoede te geraken.

Daarom heeft VDAB beslist om minstens 300 en maximum 450 werk-welzijnstrajecten op te starten voor werkzoekenden in de armoede. Deze werk-welzijnstrajecten bestaan uit een individueel begeleidingsluik, dat door VDAB wordt opgenomen en een remediërend groepsgebeuren dat uitbesteed wordt.

Elk werk-welzijnstraject start met een individuele trajectbegeleiding, uitgevoerd door de VDAB. Twee maanden na de start van het individueel luik wordt het groepsgebeuren gradueel opgebouwd. Dit groepsgebeuren vertrekt vanuit de ervaringswereld van mensen in armoede met een krachtige empowerment inslag en integreert hierbij tevens het aspect oriëntering (jobdoelwitbepaling) en sollicitatietraining in één gebeuren.

2.2 DOEL VAN DE OPDRACHT

Met de werk-welzijnstrajecten wensen we de armoede-drempels weg te werken die een traject naar tewerkstelling verhinderen.

Met de collectieve remediëring willen we een krachtgerichte arbeidsmarktorientering en sollicitatie-ondersteuning aanbieden aan werkzoekenden in de armoede met als eindresultaat een duidelijk traject met perspectief naar werk. Dit perspectief is een verloonde tewerkstelling in het normaal of het aangepast economisch circuit of een (finaliteits)opleiding.

De werk-welzijnstrajecten kaderen binnen het Werk Investeringsplan van Vlaanderen en draagt bij tot het verhogen van de werkzaamheidsgraad van kansengroepen. De activering van deze werkzoekenden omvat de collectieve remediëring én een aangepaste trajectbegeleiding. De trajectbegeleiding zal voor al deze werkzoekenden opgenomen worden door de VDAB. De VDAB trajectbegeleider is de ankerfiguur, de persoon die het werk-welzijnstraject verder vorm geeft en het welzijnsluik ontsluit in functie van het uitgetekende opleidings- en/of tewerkstellingstraject.

De mate waarin collectieve groepsgebeuren lukt, is afhankelijk van enerzijds de samenwerking tussen de dienstverlener en de samenwerking met de VDAB. In de LKC's waar er een ervaringsdeskundige in de armoede aanwezig is kunnen zij ingeschakeld worden, op vraag, in het kader van het groepsgebeuren.

De dienstverlener verbindt zich ertoe collectieve remediëringen aan te bieden binnen het perceel waarop hij intekent. Deze dienstverlener moet niet werkende werkzoekenden uit de onder 2.3.1.3. beschreven doelgroep begeleiden, empoweren, oriënteren, voorbereiden en trainen naar/op een vervolstraject naar duurzame plaatsing in het "Normaal Economisch Circuit

(NEC), het beschermde tewerkstellingscircuit of minstens een toeleiding naar een (finaliteits)opleiding.

Tijdens de collectieve begeleiding wordt gewerkt rond arbeidsmarktoriëntering (jobdoelwitbepaling) en sollicitatietraining waarbij de nadruk op een krachtgerichte aanpak ligt, zodat een traject naar werk mogelijk wordt. De dienstverlener engageert er zich toe om een collectieve remediëring die zo efficiënt mogelijk is, aan te bieden.

Het is onontbeerlijk dat er **lokale stuurgroepen** gecreëerd worden met vertegenwoordiging vanuit VDAB, OCMW, stad/gemeente, dienstverlener, empowermentorganisaties, welzijnsorganisaties en RVA.

Deze stuurgroepen staan in voor het bundelen van informatie en knelpunten. De stuurgroepen rapporteren 3-maandelijks aan de Centrale Dienst aan Ann Verboven met Els Vandecasteele in CC. Het LKC neemt het initiatief tot het oprichten van deze stuurgroepen. Op die manier wordt een permanente link tussen arbeid, en welzijn gecreëerd en krijgt de werkzoekende een integrale begeleiding waarin deze aspecten op maat aangepakt worden in voorbereiding van een verdere begeleiding naar tewerkstelling in het NEC, het beschermde circuit of (finaliteits)opleiding.

2.3 OPDRACHTOMSCHRIJVING

2.3.1. Beschrijving van de activiteiten van VDAB

2.3.1.1. Screening door de VDAB

A) Screening

De VDAB labelt de werkzoekenden volgens de afspraken gemaakt in het kader van het sluitend maatpak . Er zal een eerste screening gebeuren door de VDAB op basis van het werkloosheidsstatuut van de werkzoekende. In het project zullen vooral uitkeringsgerechtigde gezinshoofden (CAT A volgens de werkloosheidswetgeving) toegeleid worden. Deze gegevens krijgt de VDAB via de elektronische gegevensuitwisseling met de RVA. Vervolgens kunnen leefloners, zijnde categorie 05 en/of werkzoekenden in budgetbegeleiding toegeleid worden. Ook werkzoekenden uit de Verenigingen waar Armen het Woord Nemen of Homelescup zijn welkom op voorwaarde dat ze ingeschreven zijn (worden) bij de VDAB. Een tweede meer fundamentele screening gebeurt aan de hand van de knipperlichtenlijst.

Na de knipperlichtenlijst armoede te hebben gebruikt als toetsingsinstrument kan betrokken werkzoekende doorverwezen worden naar een geïntegreerd werk-welzijnstraject.

De trajectbegeleider, die instaat voor de uitvoering van de geïntegreerde werk-welzijnstrajcten vormt zich een zo volledig mogelijk beeld over de wensen, mogelijkheden en belemmeringen van de werkzoekende. Dit gebeurt minstens op basis van een brede exploratie van de welzijnsthema's en mogelijk jobdoelwit. Waar nodig of noodzakelijk voor betrokken werkzoekende, wordt dit aangevuld met een gespecialiseerde screening (bvb. een medisch of een psychologisch onderzoek bij de VDAB, een gespecialiseerd onderzoek bij externe organisaties,...)

De screening heeft als doel een zicht te krijgen op de welzijnsthema's en de potentiële mogelijkheden van de werkzoekende

B) Trajectbepalingsproces

Op basis van de verzamelde info tijdens de screening stippelt de trajectbegeleider in overleg met de werkzoekende de kortste weg naar duurzame tewerkstelling (in het NEC of het beschermd circuit) uit en wordt in overleg met de werkzoekende het meest efficiënte traject bepaald. Hierbij heeft de trajectbegeleider oog en inzicht in de verschillende welzijnsthema's, die het traject naar werk/of opleiding kunnen belemmeren.

C) Contractualisering

Het uitgestippelde traject wordt in een VDAB-trajectovereenkomst tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider gegoten voordat het groepsgebeuren start.

2.3.1.2. Trajectbegeleiding door VDAB

De VDAB trajectbegeleider steunt hierbij op de elementen die zijn opgenomen in het huidige ESF-project naar een integrale, krachtgerichte aanpak voor mensen in armoede. De VDAB trajectbegeleider is de ankerfiguur, de persoon die het werk-welzijnstraject verder vorm geeft en het welzijnsluik ontsluit in functie van het uitgetekende opleidings- en/of tewerkstellingstraject. De trajectbegeleider werkt vanuit de situatie van de werkzoekende in armoede samen met de welzijnsactoren uit het werkveld. In de regio's waar er ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting zijn, maakt de trajectbegeleider gebruik van deze expertise. Zij kunnen een belangrijk rol spelen naar het vertalen van hun inzichten naar de trajectbegeleider in de processen die er leven bij mensen in de armoede.

2.3.1.3. Kenmerken van de doelgroep en criteria om toe te leiden naar een collectieve remediëring

Voor de toeleiding naar de dienstverlener in kader van de collectieve remediëring komen werkzoekenden in aanmerking:

- die ingeschreven zijn bij de VDAB als niet werkende werkzoekende en kampen met een armoedeproblematiek (zie deel 5 bijlage 3)
- een VDAB-trajectovereenkomst afgesloten hebben waarin ze zich bovendien engageren om door actieve medewerking aan een werk-welzijnstraject, inclusief collectieve remediëring, de armoede-problematieken aan te pakken in functie van tewerkstelling;
- waarvan ingeschat wordt dat zij mits de minimale stappen voorzien in een werk-welzijnstraject in een periode van 1 tot maximaal 18 maanden kunnen doorstromen naar een traject naar een duurzame tewerkstelling in het NEC, het beschermde circuit of minimaal naar een (finaliteits)opleiding.
- **geen** MMPP-problematiek hebben (medisch, mentaal, psychisch, psychologisch)

Willen de werk-welzijnstrajecten binnen het kader van een activeringsbeleid succesvol zijn, dan moet de invulling (begeleiding, oriëntering, empowerment, training, ondersteuning, ...) arbeidsmarktgericht zijn. De werk-welzijnstrajecten, inclusief het collectief remediëringsluik moeten met andere woorden focussen op die specifieke behoeften die een belangrijke impact hebben op de arbeidsmarktgeschiktheid van de werkzoekende.

De VDAB neemt tijdens de activering, inclusief de collectieve remediëring, de trajectbegeleiding van de werkzoekenden op zich en garandeert een goede aansluiting met de toeleiding en het vervolgetraject. Omwille van de centrale rol van VDAB bij het opstarten en het afronden van de geïntegreerde werk-welzijnsbegeleiding, besteedt de VDAB ook de nodige aandacht aan case management en coördinatie. Daarom zal de VDAB trajectbegeleider minstens één maal per maand participeren in het groepsgebeuren.

De VDAB zal met elke dienstverlener de nodige regionale afspraken maken omtrent de praktische kant van de toeleiding naar de het groepsgebeuren, en deelname aan de stuurgroep.

- Algemene diagnose

Identificeren van armoede-drempels naar werk die moeten aangepakt worden i.k.v. de trajectbegeleiding.

De werkzoekende wordt geïnformeerd over het aanbod binnen de werk-welzijnstrajecten en welke acties dienaangaande kunnen overwogen worden. De VDAB trajectbegeleider informeert de werkzoekende over de privacywetgeving, meldt de werkzoekende dat het collectief remediëringssluik wordt verzorgd door de dienstverlener en vraagt toestemming om de dienstverlener toegangsrecht tot het CVS-dossier te geven.

Indien de werkzoekende zou weigeren bij een dienstverlener in begeleiding te gaan, schat de VDAB de beweegredenen ervan in en geeft er een passend gevolg aan.

De werkzoekende krijgt van de trajectbegeleider bovendien ook informatie aangaande de rechten en plichten (zie deel 5 bijlage 4): informatie over rechten en plichten van de werkzoekende).

- Toeleiding naar de collectieve remediëring

De trajectbegeleider van VDAB leidt in functie van een krachtgerichte arbeidsmarktorientatie en sollicitatie-ondersteuning de werkzoekende in de armoede toe naar de collectieve remediëring. De trajectbegeleider maakt afspraken m.b.t. duurtijd, evaluatie, terugkoppeling. VDAB houdt hierbij zoveel als mogelijk rekening met regionale afspraken over de toeleiding en de verdeling van het contingent.

- Coördinatie en case management

VDAB volgt de voortgang en de kwaliteit van het geheel aan dienstverlening op via volgende formules van overleg:

- **Over/met de werkzoekende**

Individuele opvolging met de betrokken dienstverleners en met aanwezigheid van de werkzoekende in armoede op sleutelmomenten. De VDAB trajectbegeleider participeert minstens 1 maal per maand aan het groepsgebeuren. Individueel overleg met de werkzoekende in armoede bij problematisch verloop van uitvoering van de afgesproken acties vb niet opdagen, langdurige ziekte of opname, problematisch gedrag ... (op vraag van werkzoekende in armoede en/of begeleider)

- **Deelname of organisatie van de lokale stuurgroep**

Dossierbespreking, indien noodzakelijk. Detecteren van knelpunten in uitvoering. Leemtes in het aanbod detecteren, melden en bespreken. Registratie van de stappen binnen de werk-welzijnstrajecten. Mogelijkheid tot opstarten intervisie tussen medewerkers v/d verschillende partners Coördinatie tussen de verschillende welzijns, tewerkstellings- en empowermentorganisaties

- **Op managementniveau**

VDAB coördineert de samenwerking tussen partners, zoekt oplossingen voor leemtes in het aanbod of in de uitvoering. VDAB monitort het bereik van de objectieven.

2.3.2. Beschrijving van de activiteiten van de dienstverlener

2.3.2.1. Graduele opbouw van het groepsgebeuren

Werkzoekenden in armoede moeten stapsgewijs zich kunnen invoegen op de arbeidsmarkt. Een te snelle activering met de weinig oog voor de drempels, geeft vaak mislukkingen. Daarom is de VDAB in overleg met haar stakeholders van mening dat ook het groepsgebeuren stapsgewijs opgebouwd moet worden.

2.3.2.2. Empowerment

Ombuigen van sociaal-economische en/of sociale drempels op weg naar werk.

Een collectieve remediëring kan alleen maar slagen indien ook de sociaal- economische en/of sociale drempels op weg naar werk aangepakt worden. Aan de partner wordt gevraagd om hierbij minimaal te werken rond volgende thema's, een aantal thema's zullen aangepakt worden in overleg met de trajectbegeleider van de VDAB.

- motivatie voor de begeleiding
- relationele en emotionele problemen
- realistisch beeld van de arbeidsmarkt
- communicatieve vaardigheden
- budgetbegeleiding
- doorverwijzing naar organisaties ivm huisvesting, vrije tijdsinvulling,...
- mobiliteit, kinderopvang
- programma's rond assertiviteit, conflictbeheersing, attitudetraining...
- verhogen van de weerbaarheid en zelfredzaamheid

Het is belangrijk dat de werkzoekende in de armoede, die dikwijls al een lang hulp- en dienstverleningsverleden heeft, een positieve ervaring krijgt en opnieuw een aanknopingspunt vindt binnen het doolhof van begeleidingsdiensten.

Het oriëntatiegebeuren en het sollicitatiegebeuren bouwt aan een versterkend proces in overleg met de werkzoekende in armoede.

2.3.2.3. Verslag

Er wordt door de dienstverlener een verslag gemaakt op het einde van het groepsgebeuren met advies voor het vervolgtraject ook indien blijkt dat een tewerkstelling en/of opleiding niet haalbaar zou zijn in de nabije toekomst. Het opmaken van geïntegreerd werk-welzijnsverslag gebeurt aan de hand van een specifiek Word-sjabloon (*zie deel 5 bijlage 9*) Dit verslag moet inhoudelijk met de werkzoekende doorgenomen worden tijdens een individueel gesprek met de werkzoekende. De trajectbegeleider zal hierbij aanwezig zijn.

In het geïntegreerd werk-welzijnsverslag moet aangegeven worden wat in het persoonlijk dossier van de werkzoekende in armoede moet opgenomen worden.

Het geïntegreerd werk-welzijnsverslag moet op het einde van het groepsgebeuren voorgelegd worden aan de trajectbegeleider. Dit verslag bevat volgende items:

- een welomschreven jobdoelwit, waarbij de competenties helder in kaart gebracht zijn;
- thema's, waarin de werkzoekenden een aantal inzichten verworven heeft en/of mogelijks gegroeid is;
- uitdagingen die de werkzoekende wil aangaan in de toekomst. Dit kan heel ruim zijn;

- globaal stappenplan naar werk (NEC/SEC) en/of een finaliteitsopleiding;
- indien een tewerkstellings-en/of opleidingstraject niet haalbaar zou zijn in de nabije toekomst, wordt er aangegeven welke minimale stappen er dan wel gezet kunnen worden door de werkzoekende.

De dienstverlener maakt een maandverslag dat aan de trajectbegeleider/stuurgroep gegeven wordt. Het verslag heeft tot doel het groepsproces op te evalueren, op te volgen en vervolgens bij te sturen. (zie deel 5 bijlage 10)

2.3.2.4. Definitieve toeleiding en start van de collectieve remediëring bij de dienstverlener

Indien de werkzoekende niet komt opdagen, krijgt de dienstverlener 2 werkdagen de tijd om meerdere pogingen te ondernemen om de werkzoekende in armoede bij zich te krijgen. De dienstverlener levert daartoe maximale inspanningen. Als dit niet lukt, meldt de dienstverlener dit aan VDAB met opgave van alle acties die ondernomen zijn, alsook de eventuele redenen die de werkzoekende in armoede zelf aanhaalt om zijn afwezigheid te motiveren.

2.3.2.5. Minimale inhoud in een collectieve remediëring

In functie van de vertrouwensrelatie en het risico op uitval, is een graduele opbouw van het groepsgebeuren aangewezen, zowel qua tijd als qua vorm en inhoud.

Volgende stappen zijn hiertoe van belang:

- Exploratie van noden en behoeften van de doelgroep, ruimte voor de verhalen en de stiltes. Het kaderen van de welzijnsproblematiek
- Inwerken op empowerment (eigen leven in handen nemen, verantwoordelijkheid,...) en randvoorwaarden (zowel praktisch, zoals mobiliteit als sociaal, bvb. huisvesting, hygiëne, familiaal,...). Het creëren van (voldoende) zelfinzicht, zelfaanvaarding en zelfvertrouwen.
- Groeien naar methoden, technieken,... die handvaten of kapstokken kunnen zijn om te beantwoorden aan de zowel algemene als specifieke behoeften en noden, met als doel (voldoende) stabilisatie, neutralisatie en controle van de belemmeringen die volgen uit deze armoede-problematiek
- Aandacht voor de 9 (attitudes) + 3 (vaardigheden) sleutelcompetenties om de zelfredzaamheid in het algemeen, en op de arbeidsmarkt in het bijzonder, te verhogen.

Het inbouwen van arbeidsmarktorientatie en daaraan gekoppeld de zoektocht naar een realistisch jobdoelwit is een doelstelling van dit groepsgebeuren.

Aan het eind van het collectieve gedeelte, dient een basis aan sollicitatievaardigheden aangebracht te worden (CV, brief, tips gesprek,...).

Bij het groepsgebeuren is de vertrouwensrelatie en dus vertrouwenspersoon van essentieel belang. Wissels in de begeleiding dienen vermeden te worden. Het is aangewezen dat, indien er toch meerdere personen het groepsgebeuren zouden begeleiden, die minstens tijdens week 1 samen aanwezig zijn in de groep.

In de loop van de collectieve remediëring dienen flash-back momenten voorzien te worden. Enerzijds met de bedoeling dat de begeleiding naar de groep toe een samenvatting kan geven, anderzijds biedt dit ook de mogelijkheid aan de groepsleden om terug te blikken op het afgelegde parcours, welke stappen er reeds gezet zijn, welke veranderingen ze bij zichzelf

ervaren, maar ook om uit te spreken waar ze zich eventueel niet goed bij voelen of wat ze nog verwachten. Door de begeleiding wordt ook een overzicht gegeven van wat er nog verder te gebeuren staat.

Belangrijk is, om met deze doelgroep te kunnen werken, dat de begeleiding of de voorziening waarvoor deze werkt, op voorhand een ruime kennis heeft van de lokale sociale kaart en hierbinnen reeds een eigen netwerk heeft opgebouwd!

De collectieve remediëring dient op gezinsvriendelijke momenten georganiseerd te worden (bvb. niet op woensdagnamiddag).

2.4. AANSPRAKELIJKHEID.

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

2.5. KWALITATIEVE OPVOLGING, MONITORING EN CONTROLE VAN DE COLLECTIEVE REMEDIËRING.

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

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

Deze bezoeken ter plaatse hebben tot doel na te gaan in welke mate de effectieve realisatie van het project beantwoordt aan de voorwaarden van het bestek en de engagementen opgenomen in de offerte en de informatieverstrekking m.b.t. de registratie gebaseerd zijn op de beschikbare documenten en stukken in het klantendossier bij de dienstverlener.

De dienstverlener laat te allen tijde de VDAB of de door de VDAB aangestelde persoon of organisatie toe de kwalitatieve opvolging en/of controle te verrichten. Dit zowel bij de dienstverlener zelf, als bij de co- of onderaannemers, en in alle locaties die gebruikt worden of werden in kader van onderhavige opdracht.

De dienstverlener verbindt zich ertoe alle nodige medewerking te verlenen opdat de VDAB of de daartoe aangestelde persoon of organisatie hun opdracht kunnen vervullen. Van de dienstverlener wordt o.a. verwacht dat hij alle informatie en controlestukken met betrekking tot de gegunde projecten ter beschikking stelt.

Alle stukken die verband houden met deze opdracht en bijdragen tot de aantoonbaarheid van de correcte uitvoering ervan, worden bewaard tot 10 jaar na de afsluiting van de opdracht.

2.6. REGISTRATIE.

2.6.1 Verbintenissen

De dienstverlener verbindt zich ertoe om in het kader van deze opdracht de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens na te leven. Dit geldt zowel voor de persoonsgegevens van de werkzoekende ter beschikking gesteld door de VDAB alsook voor de persoonsgegevens die hij inwint bij de werkzoekende zelf.

2.6.2. Registratie in de datasystemen van VDAB (Cliëntvolgysteem – CVS)

Het CVS is een systeem dat het Vlaamse beleid in staat stelt een permanente monitoring uit te voeren van de activiteiten van de werkzoekenden op de arbeidsmarkt. De dienstverlener is ertoe verplicht om de nodige informatie in het CVS te registreren. Het CVS is geen projectvolg- of projectmonitoringsysteem.

De dienstverlener is verplicht alle relevante gegevens en acties in het Cliëntvolgsysteem (CVS) te registreren volgens de hieronder beschreven modaliteiten. De dienstverlener draagt in deze de volle verantwoordelijkheid voor de juistheid en correctheid van de ingevoerde gegevens in het CVS. Medische en gerechtelijke gegevens mogen niet in het CVS werkzoekendendossier vermeld worden.

De dienstverleners verbinden zich ertoe de trajectacties onmiddellijk in het CVS te registreren. De dienstverlener is er bovendien verantwoordelijk voor dat ook de co- en onderaannemers deze acties onmiddellijk in het CVS registreren. Voor het gebruik van het CVS verbinden dienstverlener en co- of onderaannemers zich er toe het CVS-contract met de VDAB te ondertekenen en strikt na te leven (zie deel 5 bijlage 2).

Een miskennis van de contractuele regels betreffende de toepassing van het Cliëntvolgsysteem zal niet enkel leiden tot de sancties bedoeld in het desbetreffende contract, maar kan tevens leiden tot een opschorting of stopzetting van de opdracht wegens ernstige tekortkomingen, en dit onverminderd de overige sanctiemogelijkheden voorzien in de Algemene Aannemingsvoorwaarden.

De registratie in CVS gebeurt volgens de richtlijnen van de VDAB. Deze worden hieronder beperkt omschreven. Omwille van nieuwe ontwikkelingen in de methodiek of op technisch gebied kunnen deze richtlijnen door de VDAB in de loop van het project gewijzigd worden.

Het verloop van de collectieve remediëring dient geregistreerd in CVS in het veld 'Stappen naar Werk.' De dienstverlener kan geen andere gegevens van het werkzoekendendossier in CVS beheren.

Het is van belang dat na acties waarbij de werkzoekende zijn competenties versterkt heeft of nieuwe competenties verworven heeft, de dienstverlener ervoor instaat dat de nodige wijzigingen en aanvullingen in het CVS-dossier van de werkzoekende in armoede worden genoteerd.

De trajectbegeleider en de werkzoekende in armoede zorgen er samen voor dat het dossier van de werkzoekende in armoede steeds geactualiseerd en vervolledigd wordt. Wijzigingen die de dienstverlener niet zelf kan doorvoeren in CVS moeten aan de VDAB doorgegeven worden met vraag om aanpassing.

Om toegang te krijgen tot het CVS dient aan volgend voorwaarde te worden voldaan:

- De dienstverlener ondertekent het contract Cliëntvolgsysteem voor erkende promotoren.
- Elke CVS-gebruiker ondertekent een "verklaring van de gebruiker Cliëntvolgsysteem".
- Iedere gebruiker moet een opleiding volgen bij Spoor 21. Deze opleiding duurt maximum 2 dag. Er worden voor deze opleiding door de VDAB geen kosten aangerekend aan de dienstverlener.

2.6.3. Verlening inzagerechten

Bij de toeleiding naar de dienstverleners zorgt de VDAB ervoor dat de werkzoekende inzagerecht verleend heeft aan de dienstverlener. Dit inzagerecht wordt door de werkzoekende verleend bij het opmaken van de trajectovereenkomst door de trajectbegeleider. Op die manier krijgt de dienstverlener inzage in de nodige persoonlijke gegevens van de werkzoekende en een zicht op de begeleiding van de werkzoekende tot dan toe (zie deel 5 bijlage 5). Het inzagerecht eindigt bij het beëindigen van de collectieve remediëring.

De trajectbegeleider verleent de uitvoerder van acties inzagerecht in het dossier van de werkzoekende in armoede door samen met de werkzoekende een inlichtingenblad (zie bijlage 7) in te vullen en over te

maken aan de VDAB.

2.6.4. Verplichte registraties

De dienstverlener registreert in CVS aan de hand van een CVSTOP-lijn met een unieke code.(format E012345) waardoor de opleiding per partner kan opgevolgd worden.

De partner maakt een speciale cursus aan volgens de aangegeven richtlijnen voor het cliëntvolgsysteem zodat er opleidingscontracten kunnen worden aangeboden aan de cursist.

Er wordt een opleidingscontract aangeboden aan de cursist en de hierbij horende formaliteiten (www.vdab.be/opleidingen/CSV onder de rubriek handleidingen, attesten en formulieren - handleiding opleidingen)

De dienstverlener zorgt er tevens voor dat:

- de vervoerskosten en
- de kinderopvangkosten correct geregistreerd worden in CVS zodat deze tijdig kunnen uitbetaald worden aan de werkzoekenden. De dienstverlener volgt hierbij de richtlijnen van de VDAB.

Om deze onkosten te kunnen registeren, maakt de dienstverlener vooraf gebruik van het inlichtingenblad.

De nodige documenten kan de partner terugvinden op de vdab-website:

www.vdab.be/opleidingen/CSV onder de rubriek handleidingen, attesten en formulieren:

- handleiding curistenvergoeding
 - Inlichtingenblad voor opleidingen wordt ingevuld en samen overlopen met de werkzoekende (zie deel 5 bijlage 7)
 - Onkostenstaat kinderopvang (zie deel 5 bijlage 8)
- handleiding voor registratie van acties.
 - Handleiding opleiding
 - Handleiding prestaties
 - Handleiding aanwezigheidslijsten cursisten

De dienstverlener zorgt er vervolgens voor dat de aanwezigheidslijsten correct zijn gehandtekend door de aanwezig werkzoekende. Maandelijks wordt hiervan een kopie bezorgd aan de trajectbegeleider.

Er is tevens een specifieke informatie voor cursisten in schuldbemiddeling

Werkzoekenden komen niet in aanmerking voor de stimulanspremie omdat het aantal opleidingsuren per week niet toereikend is.

2.6.5. Acties op initiatief van de werkzoekende in armoede of andere partijen

Indien de werkzoekende naast de collectieve remediëring, zelf het initiatief neemt om acties aan te vragen of hiertoe een aanbod krijgt van andere partijen, dan moet de werkzoekende zijn trajectbegeleider hiervan op de hoogte brengen. De trajectbegeleider bespreekt deze aanvraag met de werkzoekende in armoede en de verstrekker/aanvrager van deze trajectactie.

De monitoring van deze opdracht geschiedt onder meer op basis van de CVS-registratie.

2.7. MEDEWERKING VAN DE WERKZOEKENDE

2.7.1. Rol VDAB

Ingevolge de samenwerkingsovereenkomst van 30 april 2004 tussen de Staat en de Gewesten dient de VDAB uitwisseling van gegevens te doen naar de RVA (transmissie).

Het betreft objectief vastgestelde weigeringen van passende dienstbetrekking, onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, weigering van (beroeps)opleiding en weigering van positieve medewerking.

In voorkomend geval geeft de dienstverlener bovenstaande weigeringen door aan de VDAB. Op die manier kan de VDAB aan haar verplichtingen voortvloeiende uit bovenvermelde samenwerkingsovereenkomst voldoen.

Bij de opmaak van de trajectovereenkomst en bij de toeleiding naar de dienstverlener wordt de werkzoekende geïnformeerd over het belang van positief mee te werken en de consequenties ervan indien dat niet gebeurt.

2.7.2. Rol dienstverlener

In het kader van de transmissie zal de dienstverlener in opdracht van de VDAB de nodige gegevens registreren en bijhouden in het klantendossier en ter inzage houden zodat VDAB de samenwerkingsovereenkomst met de RVA van 30 april 2004 kan toepassen. Zo wordt de gelijke behandeling van alle werkzoekenden in het Vlaams Gewest gerespecteerd. Met de nodige gegevens worden acties van de werkzoekenden bedoeld die aantonen dat hij ofwel goed meewerkt ofwel niet goed meewerkt.

De dienstverlener mag zelf geen informatie over zijn werkzoekende in armoede aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening of aan het OCMW overmaken.

2.8 KLACHTENPROCEDURE VOOR DE WERKZOEKENDE

2.8.1. Interne klachtenprocedure

2.8.1.1.Elke dienstverlener heeft interne klachtenprocedure

Elke organisatie die niet onderworpen is aan de verplichting een klachtenvoorziening in te stellen krachtens *het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen* of die niet onderworpen is aan een klachtenprocedure, ingesteld krachtens *artikel 17 van het decreet van 13 april 1999 met betrekking tot de private arbeidsbemiddeling in het Vlaams Gewest*, is verplicht een procedure in te stellen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking.

Deze procedure voldoet minstens aan de bepalingen *van artikel 5, eerste lid, en artikelen 6 tot 11 van het decreet van 1 juni 2001*. Zij bepaalt op welke wijze gevolg wordt gegeven aan een klacht die gegrond wordt bevonden.

Voor de start van de opdrachtuitvoering 'tendering collectieve remediëring wordt met elke dienstverlener bekeken of de interne klachtenprocedure voldoet aan de wettelijke

bepalingen.

2.8.1.2. Soort van klachten en klachtenbehandeling

Deze klachten kunnen onder meer betrekking hebben op het niet naleven van de gedragscode of over een concrete al dan niet verrichte handeling van de dienstverlener of over de werking van het zorgpartnerschap.

De klacht wordt in ieder geval behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim, en alle beschikkingen in het kader van deze opdracht te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. De dienstverlener stelt de werkzoekende in armoede bij de aanvang van de dienstverlening schriftelijk op de hoogte van deze interne klachtenbehandeling.

2.8.2. Externe klachtenprocedure

Werkzoekenden die een collectieve remediëring bij de dienstverlener volgen, kunnen en mogen gebruik maken van de klachtenprocedure van de VDAB. (zie *bijlage 9: algemene informatie betreffende de klachtenprocedure bij VDAB*)

De klachtenprocedure van VDAB kadert in:

- het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- De omzendbrief van de Vlaamse Regering van 18 maart 2005: "*leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001*⁵".

VDAB licht de werkzoekende bij het ondertekenen van de trajectovereenkomst in over de bestaande klachtenprocedure.

2.8.3. Informatie aan de werkzoekende over interne en externe klachtenprocedures

De dienstverlener moet de werkzoekende bij het eerste gesprek inlichten over de bestaande klachtenprocedures (intern en extern) en hem de informatie over de klachtenprocedure op papier meegeven. In het kader van deze opdracht gebeurt dit ten laatste bij de opmaak van de afsprakennota.

Daarbij moet de dienstverlener melding maken van

- de interne klachtenprocedure.
- de klachtenprocedures bij VDAB.
- ontevreden is over de klachtenbehandeling, dan kan de werkzoekende doorverwezen worden naar de Vlaamse Ombudsdienst.
- de procedure bij klachten over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.

⁵ Omzendbrief d.d. 18.03.2005 (1.4) Klachten over de handelingen en de werking van een bestuursinstelling kunnen niet alleen geformuleerd worden wanneer het handelingen betreft van personen die zich in een rechtstreekse arbeidsverhouding met de bestuursinstelling bevinden. Klachten kunnen ook betrekking hebben op personen die werken voor derden en die, in opdracht van een bestuursinstelling, onder de vorm van een contract diensten voor de bestuursinstelling verrichten of bepaalde werkzaamheden uitvoeren (bv. catering, schoonmaak, aannemers).

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

2.8.4. Klachtenrapportering

Om een zicht te houden op het aantal klachten bij de zorgbegeleidingen van de dienstverleners wordt aan de dienstverlener jaarlijks gevraagd volgende zaken rond interne klachten bij te houden en over te maken aan de VDAB:

aantal ontvangen klachten in de betreffende rapporteringsperiode:

- a. totaal aantal
- b. aantal per maand
- c. verdeeld volgens:
 - i. schriftelijk/mondeling
 - ii. kanaal
 - iii. ontvankelijk/niet ontvankelijk

aantal (unieke) personen die klacht indienden duurtijd van de ontvangstmelding

aard van de ontvankelijke klachten

aantal openstaande (ontvankelijke) klachten op het einde van de rapporteringsperiode duurtijd van de oplossingsmelding

aantal afgeronde (ontvankelijke) klachten in betreffende periode

- a. overzicht mate van oplossing/type oplossing
- b. duur van behandeling (hoe lang staan klachten open)

2.9. GEDRAGSCODE T.O.V. DE WERKZOEKENDE DOOR DE DIENSTVERLENERS TOE TE PASSEN BIJ DE UITVOERING VAN DE OPDRACHT “COLLECTIEVE BEGELEIDING”

1. De dienstverlener handelt uitsluitend in functie van de opdracht zoals overeengekomen met de VDAB. Hij engageert zich om alles in het werk te stellen om een goede collectieve remediëring te realiseren die de werkzoekende in armoede moet oriënteren naar en voorbereiden op een traject naar duurzame plaatsing in het NEC, het beschermde circuit of minimaal een toeleiding naar een (finaliteits)opleiding).
2. De dienstverlener verbindt er zich toe de grootst mogelijke beroepsbekwaamheid, integriteit en vakkennis aan te bieden en te allen tijde de hoogst mogelijke ethische normen in acht te nemen bij de uitvoering van zijn opdrachten.
3. De dienstverlener vermengt geen professionele en niet-professionele activiteiten om te garanderen dat hij in staat is een professionele afstand tot de werkzoekende te bewaren. Dit om te vermijden dat de belangen van de werkzoekende zouden kunnen geschaad worden.
4. De dienstverlener zet slechts personeel in dat voldoende gekwalificeerd en opgeleid is in functie van de opdracht.
5. De dienstverlener draagt er zorg voor dat de begeleider van zijn organisatie zich op geen enkele wijze laat leiden door de belangen of behoeften van de eigen organisatie of van andere organisaties.
6. De dienstverlener zal de werkzoekende op voorhand zowel inlichten over de klachtenprocedures als hem in kennis stellen van de gedragscode.

7. De dienstverlener engageert zich om tijdige, correcte, volledige en objectieve informatie te geven aan de werkzoekende wat betreft aard, duurtijd, wachttijden e.d. omtrent de mogelijke acties.
8. De dienstverlener beslist steeds in overleg met de werkzoekende en dringt geen keuzes op.
9. Hij helpt hem wel bij het maken van de keuzes in functie van de doelstelling. De dienstverlener zorgt voor een zorgbegeleiding op maat van de werkzoekende. De dienstverlener laat de dienstverlening niet langer of korter duren dan nodig is voor de werkzoekende in armoede.
10. De dienstverlener zal de werkzoekende met respect benaderen tijdens de begeleiding. Zijn houding dient gebaseerd te zijn op eerbied van de persoon en zijn levensbeschouwelijke overtuiging. Hij past het recht toe op gelijke behandeling en non-discriminatie op gebied van geslacht, seksuele geaardheid, nationale of etnische afkomst, geloof of levensbeschouwing, burgerlijke stand, fortuin, geboorte, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap of fysieke eigenschap, zogenaamd ras, afstamming en huidskleur.
11. De dienstverlener verbindt er zich toe geen werkzoekenden bloot te stellen aan onaanvaardbare risico's en gevaren of aan misbruiken en discriminerende behandelingen.
12. De dienstverlener garandeert geen rechtstreekse overdracht van gegevens of communicatie te voeren met de RVA
13. De dienstverlener dient ervoor te zorgen dat alle personeelsleden de vertrouwelijkheid van de persoonlijke gegevens respecteren. Er mogen geen persoonlijke gegevens worden ingewonnen en opgeslagen die niet noodzakelijk zijn voor de opdracht. De persoonlijke gegevens dienen te worden bewaard op een wijze die de werkzoekende kan begrijpen en die hem geen enkel kenmerk toedichten met een mogelijk discriminerend effect tot gevolg.
14. De werkzoekende heeft ten allen tijd inzagerecht in de gegevens die tijdens de begeleiding door de dienstverlener over hem werden verzameld.
15. De dienstverlener zal de gegevens verkregen door de begeleiding van de werkzoekenden
16. niet gebruiken voor andere doeleinden dan die omschreven in de opdracht. De dienstverlener verbindt er zich toe eigen dossiers met persoonsgegevens slechts bij te houden zolang dit nodig is voor deze concrete overeengekomen opdracht. Na afloop van dit project blijft de geheimhoudingsplicht van de dienstverlener bestaan.
17. De dienstverlener legt een zekere terughoudendheid aan de dag. Hij dringt niet verder door in de persoonlijke levenssfeer van de werkzoekende in armoede dan noodzakelijk is voor het slagen van de collectieve remediëring.
18. De dienstverlener zal geen contacten leggen met derden zonder de uitdrukkelijke toestemming van de werkzoekende. De werkzoekende kan deze toestemming immers pas geven nadat het voor hem duidelijk is waarom dat contact met derden wordt gelegd en wat ervan wordt verwacht.

19. De dienstverlener staat garant dat een werkzoekende tijdens de collectieve mediëring dezelfde rechten en plichten geniet als een werkzoekende die door VDAB begeleid wordt.
20. De dienstverlener zal geen enkele vergoeding vragen aan de werkzoekende voor de zorgbegeleiding of andere acties in kader van dit project.
21. De dienstverlener zal een werkzoekende die zich aanmeldt beschouwen als effectief toegeleid en zal deze niet meer terug verwijzen naar de VDAB. Hij kan met andere woorden geen doorverwezen werkzoekenden weigeren.
22. Wanneer de collectieve mediëring zou eindigen vóór het voorziene einde, dan kan de VDAB de dienstverlener verplichten de betrokken werkzoekende terug in begeleiding te nemen (terugnameplicht).
23. De dienstverlener verbindt er zich toe in al zijn activiteiten het Nederlands te gebruiken conform de bepalingen van de taalwetgeving.
24. De dienstverleners engageren er zich toe constructief deel te nemen aan het overleg op werkzoekende in armoede, begeleiders en partnerschapsniveau.

DEEL 3 : DEFINITIES

Armoede

Armen zijn personen, gezinnen die zich in een maatschappelijke toestand van armoede bevinden. Armoede is een speciale vorm van sociale uitsluiting. Armoede is altijd multi-aspectueel, verschillende vormen van sociale uitsluiting interageren en versterken elkaar. Armoede is een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individueel en collectief bestaan (inkomen, gezondheid, huisvesting,...) Deze kloof kunnen ze niet op eigen krachten overbruggen. (definitie Prof. Jan Vranken)

Attitudetraining

Alle begeleidings- en opleidingsacties die tot doel hebben de werkzoekende de attitudes en persoonlijke vorming te bieden die ze nodig hebben om in een werkomgeving te functioneren of de drempels die een tewerkstelling verhinderen te overstijgen.

Beschermde tewerkstellingscircuit

Betaalde arbeid als doelgroepwerknemer in een beschutte of sociale werkplaats.

Cliëntvolgsysteem (CVS)

Een 'online' systeem voor registratie en consultatie van gegevens die van belang zijn voor de arbeidsbemiddeling, begeleiding en/of opleiding van een werkzoekende door externe partners van de VDAB.

Dienstverlener

Kandidaat die geselecteerd wordt door de VDAB voor de collectieve remediëring (dit kunnen één of meerdere organisaties zijn. Deze dienstverlener biedt de door de VDAB toegeleide werkzoekenden een arbeidsmarkoriëntering en een sollicitatietraining aan, met als doel een traject naar een duurzame tewerkstelling te realiseren, tegen een forfaitaire prijs. Dienstverleners zijn zowel openbare als private, commerciële als niet commerciële organisaties die bemiddeling en begeleiding van werkzoekenden tot doel hebben.

Empowerment

Een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerpen van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en stimuleren van participatie" (definitie van Zimmerman)

Ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluitingen

Ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting hebben via een 4 jarige opleiding, de eigen armoede-ervaring verruimd en verbreed en kunnen op deze manier een adviserende, sensibiliserende en drempelverlagende rol opnemen binnen de dienstverlening.

Gradueel.

Trapsgewijze, bij opklimming;

Homeless Cup.

Homeless Cup is een ondersteunende en faciliterende organisatie voor alle initiatieven die het voetbal gebruiken voor de verbetering van de situatie van dak- en thuislozen in België. Het voetbal is een populaire sport die als integratie- en emancipatiemiddel fungeert, waarbij de voetbalclubs krachtige versterkers zijn. Homeless Cup doet dat in het kader van het

internationaal project 'Homeless World Cup'. De persoonlijke groei van de spelers binnen een groepsdynamisch proces staat daarbij voorop.

Inzagerecht

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

Kansengroep

In het kader van onderhavige opdracht bepaalt de VDAB welke werkzoekende aan de definitie kansengroep allochtoon en kortgeschoold voldoet. Enkel de labeling door de VDAB geldt als doelgroeplabeling. Eens gestart met een trajectbegeleiding kan deze labeling niet meer gewijzigd worden.

Klacht

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden werkzoekende in armoede (persoonlijk of via een tussenpersoon) bij de dienst klaagt over een door de dienst (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

MMPP

Medische (verslaving, fysieke problemen, ...) Mentale (concentratiestoornissen, laag IQ, dyslectie,...) Psychisch/Psychiatrische (psychologische problemen en alle ziektebeelden uit de DSM-IV) problemen. Het gaat om een subgroep van de niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen.

Niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek

Dit zijn problemen allerhande die op zich niets met de arbeidsmarkt of met de positie van deze werkzoekenden op de arbeidsmarkt te maken hebben maar deze wel beïnvloeden omdat ze de inschakeling van deze werkzoekenden bemoeilijken of zelfs verhinderen: voorbeelden hiervan zijn armoede, laaggeletterdheid, medische of psychische problemen, mobiliteitsproblemen, problemen met kinderopvang,...

Normaal Economisch Circuit (NEC)

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

Onderaanneming

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

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

Oriëntatiecentrum

In het oriëntatiecentrum werken normaal gezien twee VDAB-consulenten samen met een 10-tal werkzoekenden gedurende één week. De bedoeling is om de werkzoekenden op basis van hun mogelijkheden en beperkingen en de mogelijkheden op de arbeidsmarkt te oriënteren naar een realistisch jobdoelwit. Het oriëntatiecentrum wordt afgerond met individuele gesprekken, waarin de consulent samen met elke werkzoekende, door middel van een kwalificerende intake, een actieplan voor verdere begeleiding naar tewerkstelling uitwerkt.

Trajectactie

Trajectacties zijn begeleidingen, opleidingen, werkervaring e.d. die kaderen in de zoektocht naar werk, ingebed zijn in een traject en die competentieversterking of –verwerving inhouden. Indien de bijkomende trajectacties gericht zijn op hulpverlening, welzijnsthema's maken ze deel uit van de opdracht en zijn ze ten laste van de dienstverlener. De beroepsgerichte opleidingen zijn niet ten laste van de dienstverlener.

Alle erkende acties dienen in CVS geregistreerd te worden. Een trajectactie is actief zo lang

ze niet is afgesloten in CVS. Deze acties worden geregistreerd door de partner.

Trajectbepaling

Na de screening en oriëntering maakt de VDAB samen met de werkzoekende een voorstel tot actieplan op. Dit plan is op maat gemaakt, realistisch en arbeidsmarktgericht en heeft in het kader van dit project voldoende oog voor welzijnsgerelateerde problematieken.

Trajectovereenkomst

De trajectovereenkomst is de formele afspraak tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider op basis van de trajectbepaling betreffende de trajectbegeleiding van de werkzoekende. In deze context wordt de werkzoekende doorverwezen naar de partner en engageert de werkzoekende zich om actief mee te werken aan een collectieve remediëring.

Transmissie

Ingevolge de samenwerkingsovereenkomst van 22/09/1992 tussen de Staat en de Gewesten dient de VDAB bepaalde gegevens uit te wisselen met de RVA. Het betreft objectief vastgestelde weigeringen van passende dienstbetrekking, onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, weigering of stopzetting van beroepsopleiding en weigering van positieve medewerking aan acties voorgesteld door de VDAB. Niet actief en positief meewerken aan de activeringsbegeleiding is een voorbeeld van de laatste situatie. De dienstverlener mag zelf geen informatie over zijn werkzoekende in armoede aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening overmaken. Bij weigering van een werkzoekende in armoede - na doorverwijzing naar de dienstverlener - om mee te werken aan de activeringsbegeleiding, brengt de dienstverlener de VDAB hiervan per mail op de hoogte. De VDAB schat de beweegredenen van de weigering in en geeft er een passend gevolg aan.

Tendering

De uitvoering van publieke opdrachten beschikbaar stellen van de markt.

Vlaams Netwerk van Vereniging waar Armen het Woord nemen.

In het Vlaams Netwerk werken 44 verenigingen samen met het uiteindelijke doel armoede en sociale uitsluiting uit te bannen. In de verenigingen staan mensen die in armoede leven centraal. Zij nemen er op alle niveaus het woord. De verenigingen kunnen voor ondersteuning van hun werking beroep doen op het team van het Vlaams Netwerk. Ook de onderlinge uitwisseling van ervaringen, visies, succesverhalen en leerprocessen tussen de verenigingen onderling is een belangrijke opdracht voor het Vlaams Netwerk. Op basis van de ervaringen en de meningen van de mensen maken de verenigingen en het Netwerk dossiers op en stappen daarmee naar overheid en betrokken diensten, in de hoop dat dit leidt tot een beter beleid dat armoede voorkomt en bestrijdt. Het Vlaams Netwerk wil ook de beeldvorming rond mensen in armoede verbeteren en vooroordelen wegwerken.

Voorkeursberoep

Meest gewenste beroep, het beroep waar de werkzoekende in de eerste plaats wil gaan werken. synoniem: hoofdberoep.

Werkzoekende

Werkzoekende" wordt in deze offerte steeds als "hij" benoemd omwille van grammaticale redenen ("werkzoekende" is mannelijk). Uiteraard bedoelen we met "werkzoekende" (of "hij") zowel mannen als vrouwen.

DEEL 4. INSCHRIJVINGSFORMULIER

Tendering collectieve remediëring
Bestelnummer 2010/10195

Op te vragen bij marc.detiege@vdab.be

ONDERAANNEMINGSVERKLARING

→ De onderaannemingsverklaring vindt u terug als bijlage 1 van het bestek

→ Deze verklaring dient ingevuld te worden voor elke onderaannemer die opgenomen wordt in de offerte.

DEEL 5: BIJLAGEN

BIJLAGE 1: ONDERAANEMINGSVERKLARING.

De onderaannemer,

Naam of handelsnaam:

Rechtsvorm:

vertegenwoordigd door de ondergetekende(n),

Naam :

Voornaam: e-

mailadres:

Telefoonnummer:

in de hoedanigheid van <functie binnen de organisatie>

.....

verbindt er zich toe om, voor de VDAB-opdracht 10/10195 zijn middelen die voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn ter beschikking te stellen aan

.....

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

Aldus opgemaakt te <plaats>..... Op
<datum>.....


In 3 exemplaren (waarvan één bestemd voor VDAB),

Datum en handtekening

De ONDERAANNEMER

De DIENSTVERLENER

BIJLAGE 2: CONTRACT CLIENTVOLGSYSTEEM
--

	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding	CONTRACT CLIENTVOLGSYSTEEM voor erkende promotoren Bedrijfsidentificatienr ⁶ : OEnr :
---	---	---

Tussen de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, waarvan de zetel gevestigd is te 1000 BRUSSEL, Keizerslaan 11, vertegenwoordigd door Jan Van Depoele, Algemeen directeur van de VDAB hierna aangeduid als de VDAB;

en , gevestigd te en vertegenwoordigd door , hierna aangeduid als de medecontractant; wordt overeengekomen wat volgt:

Artikel 1.

Dit contract wordt afgesloten met ingang van 1 januari 2011. Dit contract wordt niet verlengd na 2011 als de financiële middelen in het kader van het werkinvesteringsplan niet verlengd worden.

Artikel 2.

Het voorwerp van deze overeenkomst is :

Ten eerste:

- de modaliteiten te bepalen waaronder het individuele klantdossier (IKL-dossier), uit het Arbeidsmarkt Informatiesysteem (AMI), via Dossiermanager ter beschikking wordt gesteld aan de medecontractant.

Ten tweede:

- het toevoegen en wijzigen in Dossiermanager van gegevens in verband met de basisdienstverlening en de begeleiding die door de medecontractant wordt uitgevoerd in functie van de reïntegratie van de werkzoekende op de arbeidsmarkt.
- het registreren in Dossiermanager van het aantal gevolgde uren actie.

Ten derde:

het gebruik van de Opleidingenmanager waarbij de opleidingen van de medecontractant openbaar gesteld kunnen worden via de website van de VDAB en de WIS-palen.

Artikel 3.

De medecontractant mag enkel de gegevens raadplegen, toevoegen en wijzigen van die werkzoekenden, die hiervoor (voorafgaand) hun uitdrukkelijke schriftelijke toestemming hebben gegeven aan de VDAB en van die werkzoekenden die de VDAB heeft doorverwezen in het kader van de trajectwerking. De gegevens kunnen geraadpleegd worden vanaf de start van de actie tot het einde van het traject.

⁶ Wordt door VDAB toegekend

Artikel 4.

De medecontractant verbindt er zich toe de actie en de gegevens van de werkzoekenden correct te registreren in Dossiermanager overeenkomstig de VDAB-reglementering betreffende de registratie van aanwezigheden en de uitbetaling van vergoedingen.

De medecontractant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens. Gevoelige, medische en gerechtelijke persoonsgegevens mogen niet verwerkt worden. Medische gegevens mogen slechts genoteerd worden mits uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de werkzoekende.

De medecontractant dient, op eenvoudig verzoek van de VDAB, aan te tonen dat de geregistreerde actie werd uitgevoerd en de vergoedingen correct werden ingegeven (o.a. door aanwezigheidslijsten, attesten, ...).

Artikel 5.

De medecontractant krijgt toegang tot Dossiermanager via Internet. Elke gebruiker heeft zijn persoonlijke toegangscode en een persoonlijk wachtwoord. De toegangscode en het wachtwoord mogen niet kenbaar gemaakt worden aan derden⁷. Met derden in de zin van onderhavige overeenkomst wordt bedoeld, alle andere personen (natuurlijke en rechtspersonen) dan de medewerkers van de medecontractant die uit hoofde van hun taak over de persoonsgegevens dienen te beschikken.

Het persoonlijk wachtwoord wordt aan de medewerker toegekend na ontvangst van een ingevulde en ondertekende "Verklaring van de gebruiker Cliëntvolgsysteem" en het volgen van een opleiding Cliëntvolgsysteem .

Artikel 6.

De medecontractant verbindt er zich toe de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens strikt na te leven, zowel tijdens de uitvoering als na het beëindigen van de opdracht. Dit betekent ondermeer dat hij de strikte vertrouwelijkheid waarborgt van de persoonsgegevens opgenomen in het IKL-dossier. De persoonsgegevens van het IKL-dossier mogen enkel gebruikt worden ter bevordering van de (re)integratie op de arbeidsmarkt van de betreffende werkzoekende. Deze gegevens mogen onder geen enkele voorwaarde meegedeeld worden aan derden.

Artikel 7.

De medecontractant verbindt er zich toe de bemerkingen in verband met de werkzoekenden en de resultaten van de begeleiding en opleiding enkel te bespreken met de VDAB-medewerkers en onder geen enkele voorwaarde informatie mee te delen aan derden, behalve aan Actiris voor Brusselse werkzoekenden.

Artikel 8.

De medecontractant verbindt er zich toe al zijn projectmedewerkers dezelfde verplichtingen op te leggen als vermeld in artikel 2, ten tweede tot en met artikel 7.

Artikel 9.

De medecontractant houdt een actuele lijst van de medewerkers bij die toegang hebben tot Dossiermanager en stelt deze lijst ter beschikking van de VDAB. Elke wijziging wordt onmiddellijk meegedeeld aan de VDAB. Hij laat elke nieuwe gebruiker een opleiding volgen.

Artikel 10.

De VDAB verbindt zich ertoe:

- informatie omtrent de ingevoerde opleidingen van de medecontractant op te nemen in de publieke informatiesystemen van de VDAB. Het gepubliceerde aanbod van opleidingen wordt evenwel beperkt tot het arbeidsmarktgericht opleidingsaanbod bestemd voor volwassenen (werkzoekenden, werknemers en deeltijds leerplichtigen) en dat de (weder)inschakeling in de arbeidsmarkt of het behouden van een arbeidsplaats tot doel heeft.

De publicatie houdt in dat deze opleidingen gedurende een periode van 6 maanden na datum van ingave of wijziging raadpleegbaar zijn

- de Opleidingenmanager gratis ter beschikking te stellen van de medecontractant.

De medecontractant krijgt toegang tot de Opleidingenmanager via internet en een door de VDAB opgegeven toegangscode.

De medecontractant verbindt zich ertoe:

- de informatie omtrent de aangeboden opleidingen uitsluitend in de Nederlandse taal ter beschikking te stellen;

- enkel een reëel en op korte termijn beschikbaar opleidingsaanbod voor publicatie aan te bieden;

- de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens strikt na te leven;

- de Opleidingenmanager te gebruiken zoals beschreven in de technische handleiding die raadpleegbaar is op de site van de VDAB <http://partners.vdab.be/cvs/> in de rubriek handleidingen.

De medecontractant erkent het recht van de VDAB om de publicatie van een bepaald opleidingsaanbod te verbreken als niet aan alle wettelijke en deontologische regels van niet-discriminatie, privacy en taalgebruik is voldaan of indien andere misbruiken vastgesteld worden.

Artikel 11.

- De VDAB kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade, voortvloeiend uit het gebruik van de Opleidingenmanager of voor foutieve informatie die via de Opleidingenmanager is ingegeven.

- De VDAB kan niet aansprakelijk gesteld worden voor onderbreking van publicatie die te wijten is aan technische storingen.

Artikel 12.

- Het niet naleven van de bepalingen van deze overeenkomst door de medecontractant, zoals elke foutieve registratie of elk oneigenlijk gebruik van de persoonsgegevens uit het IKL-dossier, leidt tot onmiddellijke uitsluiting uit het systeem, en dit zonder voorafgaande ingebrekestelling.

- De medecontractant vrijwaart de VDAB tegen elke vordering die voortvloeit uit deze overeenkomst.

- Tevens geeft elk oneigenlijk gebruik van de persoonsgegevens uit het IKL-dossier aanleiding tot het betalen van een forfaitaire schadevergoeding ten belope van €1.250 per geraadpleegd dossier in de periode van 2 maanden voorafgaand aan de vaststelling van het misbruik.

Artikel 13.

Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. In geval van betwistingen zijn de rechtbanken van Brussel bevoegd.

Opgemaakt te Brussel op _____, in 2 exemplaren. Elke partij erkent het voor haar bestemde exemplaar te hebben ontvangen.

Voor de medecontractant

Voor de VDAB

Algemeen Directeur
Jan Van Depoele

Stempel organisatie

BIJLAGE 3: OVERZICHT NIET WERKENDE WERKZOEKENDEN (NWWZ)

Kunnen voor onderhavige opdracht beschouwd als behorend tot de doelgroep niet werkende werkzoekende:

CAT 00

Uitkeringsgerechtigde volledig werklozen

Werklozen die eerder gewerkt hebben en die voldoen aan de regelgeving om werkloosheidsuitkeringen te genieten. Ook schoolverlaters voor wie de verplichte wachttijd verstreken is.

Met categorie A wordt bedoeld uitkeringsgerechtigde werkzoekenden die gezinshoofd zijn.

CAT 02

Werkzoekenden ingeschreven tijdens hun wachttijd

Het zijn de jongeren die hun studies beëindigd hebben en die een wachttijd doorlopen alvorens recht te hebben op wachttuitkeringen of op werkloosheidsuitkeringen.

CAT 03

Niet-werkende vrij ingeschreven werkzoekenden

Dit zijn werklozen die geen recht op uitkeringen hebben, maar die zich als werkzoekende laten inschrijven. Ook de werknemers in vooropzeg die niet meer moeten presteren en volledig uitbetaald zijn.

CAT 05

Werkzoekenden ten laste van het OCMW

Werkzoekenden die OCMW-steun genieten en die op vraag van het OCMW als werkzoekende ingeschreven moeten blijven.

Cat 14

Van het recht op uitkering uitgesloten werkzoekenden

De werkloze die uitgesloten is van het genot van werkloosheidsuitkeringen en die ofwel:

- ingeschreven moet blijven omdat er beroep loopt tegen deze uitsluiting
- ingeschreven moet blijven om het recht op kinderbijslag te behouden
- i.f.v. de ziekteverzekering bijdragebons van de RVA willen blijven ontvangen.

BIJLAGE 4: ALGEMENE INFORMATIE BETREFFENDE DE RECHTEN EN Plichten VAN DE WERKZOEKENDE.

Recht op begeleiding:

Zodra de werkzoekende is ingeschreven, kan hij genieten van de uitgebreide dienstverlening van de VDAB. Als de werkzoekende dit wenst, begeleidt de VDAB hem actief. Samen wordt er dan een stappenplan of trajectbepaling uitgestippeld, de kortste weg naar een passende job. De begeleiding kan door de VDAB zelf gebeuren of de door de VDAB daartoe erkende private of publieke arbeidsmarktactoren.

De trajectbegeleider houdt steeds rekening met de mogelijkheden, competenties en wensen van de werkzoekende.

De integrale begeleiding is steeds kosteloos voor elke werkzoekende.

Volgt de werkzoekende tijdens zijn begeleiding een erkende opleiding dan heeft hij hetzelfde statuut als een VDAB-cursist. Dit betekent dat hij van dezelfde faciliteiten geniet als deze waar VDAB-cursisten recht op hebben.

Recht op service:

De werkzoekende die niet tevreden is over een dienst van de VDAB mag niet nalaten de VDAB te contacteren op het nummer 0800 30 700 elke werkdag van 8 tot 20 uur. De medewerkers van de VDAB zoeken samen naar een oplossing. Bij begeleiding door een andere erkende arbeidsmarktactor wordt dezelfde service voor de werkzoekende gegarandeerd.

Recht op gelijke behandeling en non-discriminatie:

Man of vrouw, blank of zwart, arm of rijk, jong of oud, Belg of buitenlander, gelovig of niet, personen met een handicap of niet: de VDAB is er voor iedereen. Dit recht wordt evengoed gegarandeerd door de andere erkende arbeidsmarktactoren.

Recht op informatie:

De werkzoekende die ingeschreven is bij de VDAB, krijgt van bij het begin en doorheen gans zijn begeleiding de nodige informatie over zijn rechten, plichten en mogelijkheden.

Ook de dienstverlener brengt hem ten gepaste tijde op de hoogte van zijn rechten en plichten en wijst de werkzoekende op de mogelijkheid van de klachtenprocedures waar hij zich kan op beroepen indien hij meent dat zijn rechten geschonden werden.

Recht op privacy:

De werkzoekende heeft recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Dit wordt hem gewaarborgd zowel door de VDAB als private arbeidsmarktactor.

Van de werkzoekende die zich inschrijft in de VDAB worden de persoonsgegevens opgenomen in het Arbeidsmarkt-Informatie-Systeem (Cliëntvolgsysteem of CVS). Om de werkzoekende zo goed mogelijk te helpen bij zijn zoektocht naar werk, is het belangrijk dat ook de partners in de lokale werkwinkel zoals het PWA (Plaatselijk werkgelegenheidsagentschap), het OCMW en de Gespecialiseerde Trajectbepaling- en – Begeleidingsdienst (GTB) toegang hebben tot het dossier van de werkzoekende.

Voor de werkzoekende die begeleid wordt door een andere erkende arbeidsmarktactor geldt eveneens het belang van toegang tot het dossier van de werkzoekende via het CVS en wordt de werkzoekende expliciet gevraagd zijn toestemming hiervoor te verlenen.

De werkzoekende die liever niet wenst dat zijn dossier kan ingekeken worden door de partners van de VDAB kan dit op elk ogenblik laten weten op het nummer 0800 30 700 of aan de VDAB en zal hiervan geen enkel nadeel of sanctie ondervinden. De werkzoekende kan achteraf nog altijd terugkomen op deze beslissing.

De werkzoekende die meer informatie wenst over de wet op de privacy kan terecht bij de

Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer, Waterloolaan 115, 1000 Brussel of op de website www.privacy.fgov.be.

Een werkzoekende heeft ook plichten, zeker als de werkzoekende in de wachttijd zit of werkloosheidsuitkeringen ontvangt.

De werkzoekende heeft de plicht zich beschikbaar te houden voor de arbeidsmarkt, in te gaan op een jobaanbod en positief mee te werken aan de begeleiding.

De werkzoekende heeft ook de plicht om actief naar werk te zoeken.

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

BIJLAGE 5: INZAGERECHT WERKZOEKENDE

Inlichtingenblad voor de werkzoekenden



INLICHTINGENBLAD VOOR DE KLANT (voor opleidingen)

Vak I wordt ingevuld door de promotor
 Vak II wordt ingevuld door de werkzoekende
 Vak III wordt ingevuld door de werkzoekende,
Indien hij een opleiding, sollicitatietraining of persoonsgerichte vorming volgt.

VAK I: Gegevens van de promotor

I.a. Identificatie van de promotor

Naam promotor:

Bedrijfsidentificatienummer:

OE-nr van de promotor:

E-mail adres:

Uitbestedingsnummer:

I.b. Identificatie van de opleiding *In te vullen indien een opleiding, sollicitatietraining of persoonsgerichte vorming gevolgd wordt*

Benaming opleiding:

Opleidingscode:

Startdatum opleiding:

VAK II: Gegevens van de werkzoekende persoonlijk en vertrouwelijk (in te vullen door de werkzoekende)

Naam van de werkzoekende (in drukletters)

Naam: Voornaam:

(zie achterzijde identiteitskaart)

Rijksregisternummer: □□□□□□ - □□□ - □□

Verblijfsadres van de werkzoekende

Straat: nr:
 bus:

Postcode:Gemeente:

Geef een telefoonnummer waar we je kunnen bereiken:

Telefoonnummer: of GSM:

(vermeld een nummer waar wij u kunnen bereiken)

Officieel adres van de werkzoekende (volgens identiteitskaart)

Straat: nr:
 bus:

Postcode:Gemeente:

VAK III: Toestand van de cursist bij de aanvang van de opleiding

- Ik ontvang momenteel een vervangingsinkomen, namelijk:
 werkloosheidsuitkering (=stempelgeld)
 OCMW-uitkering
 andere uitkering van:(vb.: in opzeg, mutualiteit, VAPH, Fonds beroepsziekten)
- Ik heb momenteel geen inkomen, want ik ben:
 schoolverlater in wachttijd
 vrije werkzoekende, zonder uitkering
- Ik ben momenteel deeltijds werkende
- andere:

HIERBIJ GEEF IK, ALS WERKZOEKENDE, HET RECHT AAN:

Naam van de instelling of promotor:

OM IN FUNCTIE VAN DIT PROJECT MIJN VDAB-DOSSIER TE BEHEREN VIA HET CLIËNTVOLGSYSTEEM (DOSSIERMANAGER).

De hier verzamelde persoonsgegevens worden door deze promotor en de VDAB gebruikt om uw tewerkstellingsmogelijkheden te bevorderen. Met het oog op een zo snel en correct mogelijke dienstverlening worden deze gegevens verwerkt en bewaard in gegevensbanken (AMI/CVS) die eigendom zijn van de VDAB, Keizerslaan 11, 1000 Brussel.

U heeft het recht om kennis te krijgen van die gegevens en om zo nodig de verbetering ervan aan te vragen overeenkomstig de wet van 8 december 1992. Elke bijkomende inlichting kan bekomen worden bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Verdere toelichting kan u bekomen bij de promotor en de plaatselijke VDAB-kantoren.

Datum: Handtekening:

BIJLAGE 6: AANWEZIGHEIDSLIJSTEN : CURSISTEN



Opleidingsinstelling:
OE-nummer:
Opleiding:
Opleidingscode:
Uitbestedingsnummer:



Aanwezigheidslijst cursisten – Maand:

NR	Klantnr.	Naam	Voornaam	DAG DEEL	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag
					Dag/maand/jaar handtekening	Dag/maand/jaar handtekening	Dag/maand/jaar handtekening	Dag/maand/jaar handtekening	Dag/maand/jaar handtekening	Dag/maand/jaar handtekening
1				VM						
				NM						
2				VM						
				NM						
3				VM						
				NM						
4				VM						
				NM						
5				VM						
				NM						
6				VM						
				NM						
7				VM						
				NM						
8				VM						
				NM						
9				VM						
				NM						
10				VM						
				NM						
11				VM						
				NM						
12				VM						
				NM						
13				VM						
				NM						
14				VM						
				NM						
15				VM						
				NM						
INSTRUCTEUR/LESGEVER (voornaam naam):				VM						
				NM						

TA = te laat geldige reden + vermelding uur binnenkomen – TO = te laat ongeldige reden + vermelding uur binnenkomen

VA = te vroeg vertrek geldige reden + vermelding uur vertrek – VO = te vroeg vertrek ongeldige reden + vermelding uur vertrek

Afwezigheden: A = gewettigd afwezig – O = ongewettigde afwezig – V = vakantie cursist – Z = ziekte cursist – X = arbeidsongeval – S = sluiting centrum – I = afwezigheid instructeur

BIJLAGE 7: INLICHTINGENBLAD in te vullen VOOR de start van de opleiding.



INLICHTINGENBLAD VOOR DE KLANT

bestemd voor de promotor ter voorbereiding van het opleidingscontract

Kijk de reeds ingevulde gegevens na! Verbeter indien nodig.

Kruis het vakje aan waar nodig.

Vak 1: Gegevens van de cursist (persoonlijk en vertrouwelijk in te vullen door de cursist)

Naam van de cursist (in drukletters)

Naam: Voornaam:
.....

Rijksregisternummer: - -

(zie achterzijde identiteitskaart)

Verblijfsadres van de cursist

Straat: nr: bus:

Postcode: Gemeente:

Geef een telefoonnummer waar we je kunnen bereiken:

Telefoonnummer: of GSM:

E-mail adres:.....

Officieel adres van de cursist (volgens identiteitskaart)

Straat: nr: bus:

Postcode: Gemeente:

Wie kan men op de hoogte brengen in geval van nood?

Naam en voornaam:

Telefoonnummer: of GSM:

Betalingsgegevens:

bank- of postrekeningnummer: □□□ - □□□□□□□□ - □□

Op naam van:

circulaire cheque (voor wie geen bank- of postrekening heeft)

Vak 2: Toestand van de cursist bij de aanvang van de opleiding (in te vullen door de cursist)

Ik ontvang momenteel een vervangingsinkomen, namelijk:

werkloosheidsuitkering (=stempelgeld)

OCMW-uitkering

andere uitkering van: (vb.: in opzeg, mutualiteit, VAPH, Fonds beroepziekten)

Ik heb momenteel geen inkomen, want ik ben:

schoolverlater in wachttijd

vrije werkzoekende, zonder uitkering

Ik ben momenteel deeltijds werkende

andere:

Vak 3: Cursistenvergoedingen (in te vullen door de promotor i.s.m. de cursist)

Verplaatsingsvergoeding:

Ik kan mij naar de opleidingsplaats verplaatsen met de vervoersmaatschappij De Lijn zonder andere transportmiddelen (fiets, auto, trein, metro, tram of brommer).

- ja
- neen, omdat:
-
-

Stimulanspremie:

Ik krijg:

- een leefloon en heb personen ten laste.
Ik zal hiervoor het nodige OCMW-atteest voorleggen.
- een werkloosheidsuitkering (= stempelgeld) als gezinshoofd én ben bij de start van de opleiding minstens één jaar ingeschreven als niet-werkende werkzoekende.
- een invaliditeitsuitkering en heb personen ten laste.
Ik zal hiervoor het nodige atteste invaliditeit voorleggen.
- een inkomensvervangende tegemoetkoming met gezinscategorie A of C.
Ik zal hiervoor het nodige IVT-atteest voorleggen.

Vak 4: Kinderopvang (dit is enkel geldig als je kinderen hebt die naar een betalende opvang gaan)

Ik bevestig dat ik kinderen ten laste heb en dat ik de factuur van de kinderopvang **zelf** betaal. Om de kosten

van de opvang terugbetaald te krijgen zal ik de nodige bewijzen van de uitgaven meebrengen.

- Ik heb kinderen die naar een voltijdse kinderopvang gaan, terwijl ik opleiding volg.
De opvang wordt erkend, gesubsidieerd of gecontroleerd door 'Kind en Gezin', door de lokale openbare besturen of besturen van de gemeenschappen of gewesten.
- Ik heb kinderen die naar een buitenschoolse (voor- en/of naschoolse) kinderopvang gaan.
De opvang is verbonden aan de school of inrichtende macht.

Ik verklaar dat deze gegevens correct zijn ingevuld.

Voornaam en naam:

Datum:

Handtekening:

BIJLAGE 8: ONKOSTENSTAAT KINDEROPVANG
--



ONKOSTENNOTA KINDEROPVANG

ATTEST INZAKE UITGAVEN VOOR DE OPVANG VAN ALLE KINDEREN ofwel:

- IN EEN VOLTijdSE KINDEROPVANG TOT ZE NAAR DE KLEUTERSCHOOL KUNNEN GAAN
- IN EEN BUITENSCHOOLSE KINDEROPVANG IN HET KLEUTER- EN BASISONDERWIJS

VAK I: *Gegevens van de werkzoekende (in te vullen door de werkzoekende)*
persoonlijk en vertrouwelijk

D. Identificatie van de werkzoekende (in drukletters)

Rijksregisternummer of VDAB-klantnummer:

.....

Naam: Voornaam:

Straat: nr: bus:

Postcode: Gemeente:

E. Officieel adres van de kinderen (in drukletters)

Naam: Voornaam:

.....

.....

.....

Straat: nr: bus:

Postcode: Gemeente:

Vak II: Gegevens van de organisatie voor kinderopvang

(in te vullen door de instelling, de opvangvoorziening, het kinderdagverblijf, het onthaalgezin, de kleuter- of lagere school, de inrichtende macht van de kleuter- of lagere school, het lokale openbare bestuur, het openbare bestuur van de gemeenschap of het gewest)

Naam:

Straat: nr: bus:

Postcode: Gemeente:

Periode waarin de kinderen zijn opgevangen: van/...../20..... tot/...../20.....

- aantal opvangdagen: voor de opgegeven periode
 aantal opvanguren: voor de opgegeven periode

Totaal te betalen bedrag door de ouders (incl. BTW): EUR

- Zal een factuur toevoegen als bijlage
 Zal geen factuur toevoegen als bijlage

Ondergetekende bevestigt dat deze gegevens correct zijn ingevuld.

Voornaam en naam:

Datum: Handtekening

BIJLAGE 9: VERSLAG-GEINTGEREERD WERK-/WELZIJNSTRAJECT

Vak I. Inlichtingen.

Persoonlijke gegevens van de werkzoekende.

Naam en voornaam

Rijksregisternummer

Uitvoerder van het groepsgebeuren

Naam van de dienstverlener

Naam van de consulent

Evaluatiemaand:

Vak II. Verwerven van inzichten (kan heel breed zijn)

-Persoonlijke groei

-Welzijn

-Arbeid/tewerkstelling

-Andere thema's

Vak III. Competenties

Welke sleutelcompetenties kan de werkzoekenden voor zichzelf benoemen?

Welke sleutelcompetenties zijn er verworven?

Rond welke sleutelcompetenties kan er nog gewerkt worden? En hoe ga je dit doen?

Over welke (verworven)technische competenties beschikt de werkzoekende?

Kan je deze competenties bundelen in een realistisch jobdoelwit?

Zo ja? Welk?

Zo neen? Geef de redenen?

Vak IV. Netwerk

Beschikt de werkzoekende over een netwerk?

Zo ja, welk?

Zo niet, hoe kan hieraan gewerkt worden?

Dienen er nog extra stappen gezet te worden naar bepaalde welzijnsorganisaties?

Zo ja, welke?

Vak V. Sleutelfiguren en steunbronnen.

Heeft de werkzoekende een zicht op de sleutelfiguren en de mogelijke steunbronnen?

Zo ja, benoem deze?

Welke betekenis (positief/negatief) hebben deze steunbronnen voor de arme werkzoekende?

Kunnen deze op een of andere manier ingeschakeld worden in de zoektocht naar werk en/of ondersteuning bij opleiding?

Vak VI. De weg naar werk en/of opleiding.

- Welke wijze worden de sociaal/economische drempels weggewerkt

- Is er een realistisch jobdoelwit?

- Is er een technische opleiding nodig?

Vak VII. Welke thema's verdienen in de toekomst nog verdere aandacht?

- Persoonlijke groei

- Welzijn

- Tewerkstellingen

- Competentieversterkende opleiding.

VIII Sollicitatiegebeuren.

Heeft de werkzoekende minimale inzichten verworven rond het sollicitatiegebeuren (normaal economisch circuit/beschermd economisch circuit?)

Zo ja, welke inzichten?

Heeft de werkzoekende inzicht in het aanbod van vacatures, die aansluiten op het jobdoelwit.

Zo ja, welke vacatures?

Zo neen, waarom niet?

BIJLAGE 10: MAANDVERSLAG**Vak I. Inlichtingen.**

Uitvoerder van het groepsgebeuren:

Naam van de dienstverlener:

Naam van de consulent:

Trajectbegeleider bij de VDAB:

Evaluatiemaand:

Vak II. Doelstellingen.

Werden de vooropgestelde maandoelstellingen per thema (oriëntatie, sollicitatie, empowerment) gehaald?

Waarom werden de vooropgestelde doelstellingen niet gehaald?

Hoe ga je de doelstellingen bij sturen in functie van het groepsproces?

Vak III. Overleg.

Is er overleg geweest met de trajectbegeleider van de VDAB in het kader van het groepsproces?

Zo ja, rond welke thema's

Zo niet, waarom niet?

Bijlage 11 : Algemene informatie m.b.t. de klachtenprocedure bij VDAB

A) ALGEMEEN

Wie kan klacht indienen?

- Werkgevers
- Werknemers
- Werkzoekenden
- Overheden / andere instanties

Inhoud klacht

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

Niet ontvankelijke klachten

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

Klachtenprocedure

Conform het decreet van 1 juni 2001 is de klachtenprocedure laagdrempelig en kwaliteitsvol.

Indien men een klacht indient, registreert VDAB deze via een computerprogramma. In het kader van de tendering "collectieve remediëring armoede" worden alle klachten naar de centrale klachtendienst doorgestuurd.

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

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

Is de klager niet tevreden met het voorstel, kan de klager nog in hoger beroep gaan. Indien VDAB de klacht niet verder afhandelt, kan de klager zich wenden tot de instantie die de klager terugvindt op de brief van de klachtendienst.

Wanneer de klager niet tevreden is met de wijze waarop de klacht werd behandeld, kan de klager hiertegen schriftelijk klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsman⁸

Klachtenprocedure voor klacht over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.

De werkzoekenden die via de tendering: collectieve remediëring een groepsgebeuren aangeboden krijgen, worden in het kader van de welzijnswet van 4 augustus 1996 Hoofdstuk 1 art.2 § 1 gelijkgesteld met werknemers.

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

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

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

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

Informele klacht

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

Formele klacht

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

De VDAB werkt samen met Arista⁹.

⁸ Vlaamse ombudsman: M. Bernard Hubeau, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel. Telefoon 0800 240 50 of 02 552 98 98, fax: 02 552 98 50, e-mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be

B) CONTACTADRESSEN VDAB EN VLAAMSE OMBUDSDIENST

Contactgegevens VDAB

Een klacht indienen bij de VDAB kan:

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

Contactgegevens Vlaamse ombudsdienst

Hoe?

- via mail
klachten@vlaamseombudsdienst.be
nog makkelijker is als u daarvoor ons [klachtenformulier](#) gebruikt.
- telefonisch of per fax
 - tel.: 02 552 48 48
 - gratis nummer: **0800 240 50**
 - fax: 02 552 48 00
- per brief
Vlaamse Ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 Brussel
- De Vlaamse Ombudsdienst is elke werkdag bereikbaar van 9 tot 18 uur en op vrijdag tot 17 uur.

C) VOORBEELD MELDING KLACHT

Voornaam en naam

Adres:(straat) (nr)

..... (postcode) (gemeente of stad)

telefoon of gsm nr:

e-mail adres:@.....

⁹ Arista, mevrouw Ariane Haelterman (externe preventiadviseur) H. Jasparlaan 125 1060 Brussel, tel.: 02 533 74 88, e-mail: psy@arista.be

Omschrijf zo duidelijk mogelijk je klacht: wie, wat, waar, wanneer?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Je klacht wordt discreet behandeld. Je [privacy](#) wordt hierbij gerespecteerd.

Datum

Handtekening

