

# **Algemene offerteaanvraag**

**Bestek nr. 06/1022**

## **TENDERING ACTIVERINGSBEGELEIDING VOOR LANGDURIG WERKZOEKENDEN IN KADER VAN MEERBANENPLAN**

**Opening van de offertes:  
Woensdag 10 januari 2007 om 10 uur**

Adres : V.D.A.B., Keizerslaan 11  
1<sup>de</sup> verdieping, zaal 106  
1000 Brussel

## Inhoudsopgave: tendering activeringsbegeleidingen

DEEL 1 :	Administratieve bepalingen.....	5
1.1	Toepasselijke wettelijke bepalingen.....	5
1.2	Administratieve bepalingen.....	5
1.2.1	Opdrachtgevend bestuur .....	6
1.2.2	Classificatie en voorwerp van de opdracht.....	6
1.2.3	Duur van de opdracht .....	6
1.2.4	Percelen.....	6
1.2.5	Plaats van de dienstverlening.....	7
1.2.6	Uitvoering van de opdracht en co-aanneming/onderaanneming.....	7
1.2.6.1	Uitvoering activeringsbegeleiding .....	7
1.2.6.2	Onderaanneming .....	8
1.2.7	Wijze van gunning van de opdracht .....	8
1.2.7.1	Selectiecriteria.....	9
1.2.7.2	Gunningscriteria .....	10
1.2.8	Opmaak van de inschrijving, bij te voegen bescheiden .....	10
1.2.8.1	Inhoudelijke vereisten .....	10
1.2.8.2	Vormvereisten .....	12
1.2.9	Wijze van prijsbepaling .....	13
1.2.10	Prijsherziening .....	13
1.2.11	Financiering .....	13
1.2.12	Borgtocht.....	15
1.2.13	Betaling .....	15
1.2.14	Inschrijving .....	16
1.2.15	Gestanddoeningstermijn.....	16
1.2.16	Uitvoeringstermijnen .....	16
1.2.17	Vragen en antwoorden .....	16
1.2.18	Taalgebruik .....	16
1.2.19	Bijzondere verbintenissen van de aanbieder.....	17
1.2.20	Toepasselijk recht en bevoegde instanties.....	17
DEEL 2 :	Technische bepalingen.....	18
2.1	Situering .....	18
2.2	Specifieke wetgeving van toepassing op de opdracht.....	18
2.3	Doel van de opdracht.....	19
2.4	Opdrachtschrijving .....	20
2.4.1	Beschrijving van de activiteiten van de VDAB.....	20
2.4.1.1	Screening en oriëntering door de VDAB.....	20
2.4.1.2	Kenmerken van de doelgroep/criteria om door te verwijzen naar activeringsbegeleiding .....	21

2.4.1.3	Toeleiding naar de aanbieder van activeringsbegeleidingen door de VDAB .....	21
2.4.2	Rol van de partners binnen het Activeringspartnerschap.....	23
2.4.2.1	Rol van de partners.....	23
2.4.2.2	Definitieve toeleiding en start van de activeringsbegeleiding bij de aanbieder .....	24
2.4.2.3	Minimale inhoud en stappen in een activeringsbegeleiding .....	25
2.4.2.4	Activeringsstages .....	26
2.4.2.5	Activeringsverslag .....	26
2.4.2.6	Aanvaarding van het verslag door de VDAB .....	27
2.4.2.7	Afsluiting activeringsbegeleiding.....	28
2.4.2.8	Belangrijk .....	28
2.5	Registratie in het Cliëntvolgsysteem (CVS).....	29
2.5.1	Verbintenissen .....	29
2.5.2	Toeleiding .....	29
2.5.3	Activeringsbegeleiding.....	30
2.5.4	Acties die in de activeringsovereenkomst voorzien zijn .....	30
2.5.5	Acties op initiatief van de klant of andere partijen .....	30
2.5.6	Rapportering .....	30
2.6	Medewerking van de werkzoekende.....	31
2.6.1	Rol VDAB.....	31
2.6.2	Rol aanbieder.....	31
2.7	Klachtenprocedure voor de werkzoekende .....	31
2.7.1	Wettelijke basis.....	31
2.7.2	Interne klachtenprocedure.....	32
2.7.2.1	Elke aanbieder heeft interne klachtenprocedure .....	32
2.7.2.2	Soort van klachten en klachtenbehandeling .....	32
2.7.3	Externe klachtenprocedure.....	32
2.7.4	Informatie aan de werkzoekende over interne en externe klachtenprocedures.....	33
2.7.5	Klachtenrapportering .....	33
2.8	Gedragscode t.o.v. de werkzoekende door de aanbieders toe te passen bij de activeringbegeleiding .....	34
2.8.1	Algemeen.....	34
2.8.2	Specifiek .....	34
DEEL 3 :	DEFINITIES .....	37
DEEL 4 :	BIJLAGEN.....	42
	BIJLAGE 1: INFORMATIE M.B.T. KWALIFICERENDE INTAKE, ALGEMENE EN GESPECIALISEERDE SCREENING .....	43
	BIJLAGE 2: Trajectovereenkomst .....	45
	BIJLAGE 3: ALGEMENE INFORMATIE BETREFFENDE DE RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE WERKZOEKENDE .....	47
	BIJLAGE 4: Activeringsovereenkomst tussen werkzoekende en activeringsbegeleider .....	49

BIJLAGE 5: Activeringsovereenkomst tussen werkzoekende en activeringsbegeleider bij heroriëntering .....	51
BIJLAGE 6: CONTRACT CLIENTVOLGSYSTEEM VOOR ERKENDE PROMOTOREN .....	53
BIJLAGE 7: OVERZICHT WERKZOEKENDENGEGEVENS WAARTOE DE CVS-GEBRUIKER TOEGANG HEEFT .....	57
BIJLAGE 8: INLICHTINGENBLAD VOOR DE WERKZOEKENDEN .....	58
BIJLAGE 9: ALGEMENE INFORMATIE M.B.T. DE KLACHTENPROCEDURE BIJ VDAB .....	62
BIJLAGE 10: Sjabloon ACTIVERINGSVERSLAG .....	67
DEEL 5 : inschrijvingsformulier organisatie penhouder ...voor perceel.....	78
5.1 Inhoudsopgave.....	78
5.2 IDENTIFICATIE VAN DE INSCHRIJVERS .....	79
5.2.1 De inschrijver(s) WERK: .....	79
5.2.2 De inschrijver(s) ZORG .....	80
5.2.3 De inschrijver(s) ARBEIDSZORG.....	81
5.2.4 De inschrijver ARBEIDSZORG die de coördinatie van de activeringsstages opneemt ..	82
5.2.5 De inschrijver die optreedt als penhouder .....	83
5.3 VERBINTENISSEN.....	84
5.4 Cv's .....	85
5.5 Bijlagen bij offerte.....	86
5.6 INHOUDELIJKE aanbod VAN (ORGANISATIE) _____ (penhouder) voor alle percelen .....	87
5.6.1 M.b.t. de selectiecriteria .....	87
5.6.2 M.b.t. de gunningscriteria: .....	87

# 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, en alle K.B.'s die een wijziging of een aanvulling op dit K.B. zijn.
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), en alle K.B.'s die een wijziging of een aanvulling op dit K.B. zijn.
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. het Algemeen Reglement voor Arbeidsbescherming en de Codex over het welzijn van de werknemers tijdens de uitvoering van hun werk.

## 1.2 ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN

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

De 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 afwijking van artikel 20 en 75 van de Algemene Aannemingsvoorwaarden volgende bepalingen voorzien:

- A. "Indien de aanbieder de overeenkomst niet uitvoert overeenkomstig de in het bestek gestelde voorwaarden, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de financiering van de betrokken activeringsbegeleidingen terug te vorderen en/of de opdracht onmiddellijk stop te zetten en dit onverminderd de overige sanctiemogelijkheden voorzien in de Algemene Aannemingsvoorwaarden"
- B. Vervanging van één van de opgegeven personeelsleden door een personeelslid dat, na beoordeling van curriculum vitae, minder scoort op deskundigheid en ervaring, kan leiden tot het onmiddellijke stop zetten van de opdracht (1.2.8.1 G.2).
- C. 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 tevens tot een eenzijdige stopzetting van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, van de opdracht wegens ernstige tekortkomingen (2.5.1.).
- D. De partner werk kan voor zijn opdracht geen beroep doen op onderaanneming (1.2.6.2.).

### **1.2.1 Opdrachtgevend bestuur**

De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB),  
Keizerslaan 11, te 1000 Brussel, hierna genoemd opdrachtgever.

Leidend ambtenaar,

Fons Leroy, Gedelegeerd bestuurder

### **1.2.2 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.

Naar aanleiding van het Meerbanenplan, wordt met de middelen van de Vlaamse overheid een tendering (aanbesteding aan arbeidsmarktactoren) opgezet voor de begeleiding van langdurig werkzoekenden met een ernstige medische, mentale, psychische of psychiatrische problematiek (MMPP-problematiek).

Deze opdracht wordt geformuleerd vanuit de regie-opdracht van de VDAB, waarbij de organisatie zelf niet meedingt.

De opdrachtgever wil via deze offerte-aanvraag 632 activeringsbegeleidingen op jaarbasis aanbesteden.

Voor deze aanbesteding komen werkzoekenden in aanmerking die een ernstige problematiek hebben op MMPP-vlak die hun inschakeling in het normaal economisch en beschermd circuit en arbeidszorg verhindert. (specifieke omschrijving doelgroep: zie technische bepalingen punt 2.4.1.2.)

### **1.2.3 Duur van de opdracht**

De opdrachtgever streeft ernaar om de opdracht te laten aanvangen op 01-03-2007. De opdracht wordt gegund voor een toeleidingsperiode van 2 jaar, verlengbaar met 1 jaar.

Indien de middelen Meerbanenplan waarmee deze tendering gefinancierd wordt, gewijzigd worden, kan dit tot gevolg hebben dat de opdracht niet verlengd wordt.

De laatste activeringsbegeleidingen zullen toegeleid worden uiterlijk op 28/02/2009 en bij verlenging van de opdracht uiterlijk op 28/02/2010. De aanbieder is verantwoordelijk voor de volledige uitvoering van de activeringsbegeleidingen. De opdracht loopt definitief af op 30-09-2011.

### **1.2.4 Percelen**

De opdrachtgever opteert ervoor om de activeringsbegeleidingen uit te besteden in 5 percelen. De gebiedsomschrijving van deze percelen valt samen met de provinciegrenzen. In deze percelen worden de activeringsbegeleidingen gegund aan de meest voordelige regelmatige inschrijver.

Er is een capaciteitsgarantie per gunning.

De totale uitbesteding betreft 632 activeringsbegeleidingen op jaarbasis.

Perceel	Provincie	VDAB-regio	Perceelgrootte per jaar
Perceel 1	Antwerpen	Antwerpen, Mechelen en Turnhout	185
Perceel 2	Vlaams-Brabant	Leuven, Vilvoorde	67
Perceel 3	West-Vlaanderen	Brugge, Oostende, Kortrijk	105
Perceel 4	Oost-Vlaanderen	Aalst, Gent, Sint-Niklaas	155
Perceel 5	Limburg	Hasselt, Tongeren	120
TOTAAL			632

### **1.2.5 Plaats van de dienstverlening**

De aanbieder dient de activeringsbegeleiding te spreiden binnen het perceel (dus op lokaal niveau) teneinde ze zo dicht mogelijk bij de woonplaats van de werkzoekenden te verzorgen.

De partner werk moet minimaal activeringsbegeleiding voorzien in de volgende plaatsen:

Perceel 1 (Antwerpen): Antwerpen , Geel, Mechelen en Turnhout  
 Perceel 2: (Vlaams-Brabant):Leuven en Vilvoorde  
 Perceel 3: (West-Vlaanderen): Brugge, Ieper, Kortrijk en Oostende  
 Perceel 4: (Oost-Vlaanderen): Gent, Aalst en Sint-Niklaas  
 Perceel 5: (Limburg): Hasselt en Tongeren

De specifieke locaties in de hiervoor vermelde plaatsen zijn vrij voor zover ze centraal gelegen zijn en vlot (binnen het uur) bereikbaar zijn met het openbaar vervoer.

Ook voor het volgen van eventuele activeringsacties moet er naar gestreefd worden de werkzoekenden deze te laten volgen op een voor hen bereikbare locatie waarbij de verplaatsingstijd minimaal is.

### **1.2.6 Uitvoering van de opdracht en co-aanneming/onderaanneming**

#### **1.2.6.1 Uitvoering activeringsbegeleiding**

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

Voor de uitvoering van de activeringsbegeleiding wordt er gewerkt met een co-aanneming.

De co-aanneming dient te bestaan uit:

- minstens één partner die expertise kan aantonen in gespecialiseerde trajecten naar werk voor moeilijke doelgroepen (partner werk);
- minstens één partner met expertise in arbeidszorg die plaatsen arbeidszorg kan voorzien (partner arbeidszorg);
- minstens één partner met zorgexpertise die via netwerking met organisaties met expertise in gespecialiseerde trajecten naar werk en partnerschappen arbeidszorg, functioneert (partner zorg).

Aan de co-aanneming dienen minimaal 1 arts en 1 psycholoog contractueel verbonden te zijn. De arts dient geregistreerd te zijn bij de Orde van geneesheren (overeenkomstig het K.B. van 10 november 1967). De psycholoog dient geregistreerd te zijn bij de Psychologencommissie (overeenkomstig de Wet van 8 november 1993 tot bescherming van de titel van psycholoog).

Bij de inschrijving wordt opgegeven wie er als arts(en) en psycholo(o)g(en) contractueel verbonden is (zijn). Indien in de loop van deze opdracht één van de personen vervangen wordt, dient dit voorafgaandelijk aan de opdrachtgever gemeld te worden.

#### **Een co-aanneming is**

- een louter samenwerkingsverband van aanbieders, waarbij de aanbieders zich hoofdelijk verbinden jegens de opdrachtgever  
of
- een vereniging zonder rechtspersoonlijkheid die door de aanbieders wordt opgericht en waarbij alle aanbieders hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens de opdrachtgever

#### **Penhouder**

De co-aanneming wordt per perceel gecoördineerd. In het partnerschap zal een van de partners werk fungeren als penhouder. De penhouder is degene die de partners bij de opdrachtgever vertegenwoordigt en inzonderheid, doch zonder daartoe beperkt te zijn, de goede coördinatie van de uitvoering der diensten op zich neemt en als aanspreekpunt van de opdrachtgever fungeert voor wat facturatie betreft.

Vermits meerdere organisaties vanuit hun eigenheid, specificiteit en doelgroepenexpertise in het kader van partnerschap gezamenlijk activeringsbegeleiding uitvoeren, worden zij gezamenlijk als aanbieder beschouwd in de zin van huidige offerteaanvraag.

#### **1.2.6.2 Onderaanneming**

De penhouder is verantwoordelijk voor de algemene begeleiding en coördinatie van de werkzoekende tijdens de activeringsbegeleiding. Hij voert deze begeleiding zelf uit of verwijst voor de uitvoering rechtstreeks door naar een andere partner werk uit de co-aanneming.

Voor activeringsacties, die kaderen in de zorgbegeleiding of in de begeleiding van arbeidszorginitiatieven, mag het partnerschap wel beroep doen op onderaannemers. Deze onderaannemers hoeven vooraf niet door de opdrachtgever gekend te zijn, maar moeten wel voldoen aan alle voorwaarden opgelegd in de technische bepalingen in dit bestek. Uiteraard dienen deze onderaannemers enkel te voldoen aan die voorwaarden die betrekking hebben op hun activeringsacties.

#### **1.2.7 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 aanbieders zal de opdrachtgever de hiernavolgende criteria hanteren:



### 1.2.7.1 Selectiecriteria

De inschrijvende partners voldoen elk afzonderlijk aan volgende selectiecriteria:

- S.1 zich niet in een uitsluitingspositie bevinden;
- S.2 rechtspersoonlijkheid hebben.

Specifieke selectiecriteria per partner

#### Partner(s) Werk:

- S.3 ervaring op organisatieniveau hebben met de langdurig werkzoekenden en/of met werkzoekenden met een MMPP-problematiek en/of werkzoekende personen met een arbeidshandicap;
- S.4 in het bezit zijn van een erkenning in het kader van opleidings- en begeleidingscheques voor werknemers (Besluit van de Vlaamse Regering van 18 juli 2003)

of

als dienstverlener erkend zijn in de pijler opleiding in het kader van het besluit van de Vlaamse Regering van 16 december 2005 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschaps-bevorderende diensten

of

een op het ogenblik van de gunning geldende samenwerkingsovereenkomst met VDAB hebben

of

beschikken over een van de volgende kwaliteitscertificaten:

- 1° Q\*for-certificaat;
- 2° ISO-certificaat;
- 3° CEDEO-certificaat;
- 4° Recognised for Excellence;
- 5° K2b- of K2a-label voor opleiding of begeleiding;
- 6° ESF-label uitgereikt door het ESF-Agentenschap vzw;

of

een door de raad van bestuur van de VDAB aanvaard ander certificaat of erkenning.

#### Partner(s) arbeidszorg:

S. 5 Erkend zijn voor arbeidszorg, op basis van het Besluit van de Vlaamse Regering van 8 december 1998 tot uitvoering van het decreet inzake sociale werkplaatsen

of

een erkenning hebben in het kader van de oproep betreffende het experimenteel kader "erkenningen arbeidszorg" in kader van het meerbanenplan.

#### Partner(s) zorg:

S. 6 Erkend zijn als zorgverstrekker of voldoen aan het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.

### 1.2.7.2 Gunningscriteria

In het kader van het partnerschap, maakt de beoordeling of de partners voldoen aan de gunningscriteria een globale beoordeling uit van alle partners gezamenlijk.

De volgende gunningscriteria zullen volgens bijgevoegde weging worden gehanteerd:

- G.1 de aanpak en methodiek 40%
  - inzake remediëren van de problematieken
  - inzake activeringsbegeleiding i.f.v. van uitstroom naar minimaal arbeidszorg
  - inzake taakspecifieke deskundigheid, taakverdeling en onderlinge overdracht.
- G.2 de medewerkers die door de aanbieder worden ingezet 40%
- G.3 de prijs, inclusief BTW voor de BTW-plichtigen 20%

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opdracht niet, of gedeeltelijk, toe te wijzen.

### 1.2.8 Opmaak van de inschrijving, bij te voegen bescheiden

#### 1.2.8.1 Inhoudelijke vereisten

De volledige identificatie van de inschrijver en beschrijving van de totale opdracht dient te gebeuren aan de hand van het bijgevoegde inschrijvingsformulier. Indien ingetekend wordt op meerdere percelen moet voor elk perceel een aparte offerte via een apart inschrijvingsformulier ingevuld worden. Dit inschrijvingsformulier is toegevoegd onder deel 5 en bevat:

#### **M.b.t. de selectiecriteria:**

S.3 Een beschrijving van de vereiste kennis en ervaring waarover de partners werk beschikken met de doelgroep van langdurig werkzoekenden en/of werkzoekenden met een MMPP-problematiek en/of werkzoekende personen met een arbeidshandicap. Deze kennis en ervaring dienen aangetoond te worden door middel van een beschrijving van de huidige activiteiten of projecten in het verleden en een vermelding van referenties indien er gewerkt werd voor externe opdrachtgevers.

De inschrijver dient daarnaast volgende bescheiden toe te voegen als bijlage mbt de selectiecriteria:

#### Voor elke partner:

- S.1 Een attest van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van het voorlaatste trimester voorafgaand aan de datum van opening van de inschrijvingen, zijnde het 3<sup>e</sup> trimester van 2006.<sup>1</sup> Indien er een openstaande schuld vermeld staat die een door de RSZ erkende betwisting betreft, dient dit ook vermeld te zijn op dit attest  
De buitenlandse inschrijvers dienen de in artikel 90 § 4 van het KB van 8 januari 1996 bedoelde attesten toe te voegen.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Het gevraagde RSZ-atteest betreft het C450-atteest.

<sup>2</sup> Buitenlandse inschrijvers moeten, conform het Belgische RSZ-document, een soortgelijk document kunnen voorleggen waaruit blijkt dat ze in hun land voldoen aan de sociale verplichtingen t.o.v. hun werknemers. Voor Nederland is dat bijvoorbeeld het zogenaamde "UWV-GAK"-document (Uitvoering Werknemersverzekeringen).

#### Voor de partner(s) werk:

- S.4. Een bewijs van erkenning in het kader van opleidings- en begeleidingscheques of een bewijs van erkenning als dienstverlener in de pijler opleiding of één van de vereiste kwaliteitscertificaten of een op het ogenblik van de gunning geldende samenwerkingsovereenkomst met VDAB.

Indien de inschrijver niet beschikt over één van deze erkenningen of vereiste kwaliteitscertificaten, en de inschrijver via een ander certificaat of erkenning zijn kwaliteit wenst aan te tonen, dan dient de inschrijver dit voor te leggen aan de VDAB. De mogelijke gunning kan maar effectief worden als het voorgelegde certificaat of erkenning op het moment van de gunning door de Raad van Bestuur van de VDAB werd aanvaard.

#### Voor de partner(s) arbeidszorg:

- S.5. Een schriftelijk bewijs van erkenning als arbeidszorginitiatief op basis van het Besluit van de Vlaamse Regering van 14 december 2001  
**of** een bewijs van aanvraag tot erkenning hebben in het experimenteel kader “erkenningen arbeidszorg” in kader van het Meerbanenplan. De mogelijke gunning kan maar effectief worden als de inschrijver de erkenning ingeval van het experimenteel kader effectief heeft verkregen

#### Voor de partner(s) zorg:

- S.6 Bewijs van erkenning als zorgverstrekker of een bewijs van het voldoen aan het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.

#### **M.b.t. de gunningscriteria:**

- G.1 Een beschrijving van de aanpak
  - inzake remediëring van de problematieken
    - Het minimumpakket aan remediërende acties dat aan elke toegeleide werkzoekende zal aangeboden worden (zie 2.4.2.3).
    - De bijkomende acties en inhouden die aan bod kunnen komen tijdens de activeringsbegeleiding
  - inzake activeringsbegeleiding i.f.v. de voorbereiding van
    - het vervolgtraject naar tewerkstelling of
    - minimaal de toeleiding naar arbeidszorg.
      - Beschrijving van de methodiek van de activeringsbegeleiding van de werkzoekenden in functie hiervan
      - Qua resultaatgerichtheid:
        - op welke wijze wordt de kortst mogelijk duur van de activeringsbegeleiding verzekerd
        - op welke wijze worden crisismomenten behandeld,
        - hoe worden klanten na “mislukkingen” opgevangen.
  - inzake taakspecifieke deskundigheid, taakverdeling en onderlinge overdracht.
    - Taakspecifieke deskundigheden van de betrokken partners en de onderlinge taakverdeling.
    - Methodiek en afspraken rond wederzijdse doorverwijzing, opnamecapaciteit, wachttijden en (structureel) (cliënten)overleg of een protocol terzake.

- G.2 een beschrijving van de deskundigheid en ervaring van de medewerkers alsook het aantal medewerkers die door de aanbieder worden ingezet, op de voor deze opdracht relevante domeinen (gespecialiseerde trajectbegeleiding, zorgbegeleiding of arbeidszorg)
  - Dit wordt aangetoond aan de hand van een curriculum vitae van de werknemers die effectief zullen ingezet worden. De aanbieder duidt voor elke werknemer aan hoeveel tijd (in VTE) hij/zij per perceel ingezet wordt voor deze opdracht.
  - Eventuele personeelwissels tijdens de uitvoering van de opdracht kunnen, mits engagement van de inschrijver om het aantal werknemers en de beschikbare kwalificaties die beschreven werden bij inschrijving, te garanderen voor de volledige duur van de uitvoering van de opdracht.
- G.3 een prijsbepaling van de prijs per activeringsbegeleiding, rekening houdend met de vastgestelde richtprijs en conform de vormvereisten (punt 1.2.8.2)

De inschrijver dient daarnaast volgende bescheiden toe te voegen als bijlage mbt de gunningscriteria: alle andere documenten die de inschrijver nodig acht om zijn inschrijving te verduidelijken.

**Opmerking:** documentatie die bij de offerte gevoegd wordt, heeft een illustratieve functie. De hoofdinformatie omtrent de in dit bestek bepaalde voorwaarden moet in het inschrijvingsformulier zelf beschreven worden.

#### **1.2.8.2 Vormvereisten**

- Elk inschrijvingsformulier, alsook de bijlagen, dienen in viervoud opgemaakt in de Nederlandse taal.
- Daarnaast dient de volledige offerte op cd-rom te worden aangeleverd als Microsoft Word bestand, met vermelding van de titel "Tendering activeringsbegeleiding voor langdurig werkzoekenden in het kader van het meerbanenplan; offerteaanvraag 06/1022, waarbij wordt opgemerkt dat bij verschillen met de papieren versie, de papieren versie bepalend is.
- De offerte wordt ingediend conform de structuur vooropgesteld in het inschrijvingsformulier. De voorgestelde nummering wordt daarbij gevolgd. Er wordt een inhoudsopgave in opgenomen en een duidelijke en doorlopende paginanummering die alle documenten van de offerte en bijlagen beslaat. Onderaan elke bladzijde wordt een paginanummer en de naam van de aanbieder (penhouder) vermeld.
- Indien ingetekend wordt op meerdere percelen moet voor elk perceel een aparte offerte ingediend worden; via een apart inschrijvingsformulier.
- Alle bijlagen die bij de offerte worden gevoegd, moeten worden gedagtekend en ondertekend door alle partners van de co-aanneming onder de vermelding: "Opgemaakt door ondergetekenden om gevoegd te worden bij hun offerte van heden."
- Het voorstellen van afzonderlijke offertes met vrije varianten is verboden.
- Indien de offerte onduidelijkheden bevat, kan de opdrachtgever schriftelijk aanvullende informatie opvragen bij de inschrijvers. Deze informatie dient eveneens schriftelijk te worden verstrekt en zal deel uitmaken van de offerte.
- Alle prijzen worden voluit geschreven in euro's en zijn exclusief BTW (de BTW wordt apart vermeld). De schommelingen in de wisselkoersen zijn voor rekening van de aanbieder.

### **1.2.9 Wijze van prijsbepaling**

De opdracht wordt gegund tegen een globale prijs per activeringsbegeleiding. De richtprijs per activeringsbegeleiding bedraagt 1.652,89 euro exclusief BTW . De aanbieder beschrijft in het inschrijvingsformulier welke elementen en acties in de activeringsbegeleiding in de door hen opgegeven prijs vervat zijn.

De prijzen van de inschrijvers worden onderling vergeleken (gunningscriterium) en zo nodig kan de opdrachtgever, bij abnormale afwijkingen t.o.v. het gemiddelde, bijkomende inlichtingen vragen met betrekking tot de totstandkoming van de prijs.

### **1.2.10 Prijsherziening**

Jaarlijks in de loop van de maand maart kan op voorafgaande schriftelijke vraag van één van beide partijen, de prijs herzien worden volgens de volgende formule

Nieuwe prijs = gunningsprijs \* (0,2 + 0,8\*nieuwe index/basisindex geldig bij de gunning van de opdracht)

Het aangewende indexcijfer is het referentie-maandloon categorie 1 op 25 jaar van loonschaal II van toepassing voor het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden. De basisindex is deze van de maand februari 2007. De nieuwe index is deze van de maand voorafgaand aan de maand van herziening.

De nieuwe prijs wordt geldig voor alle nieuw gestarte activeringbegeleidingen vanaf de maand van de prijsherziening.

Andere prijsherzieningen zijn niet mogelijk

### **1.2.11 Financiering**

#### **a) Opdrachtprijs**

De prijs per gegunde activeringsbegeleiding bevat twee vaste gedeelten: een gedeelte voor de activeringsbegeleiding en gedeelte voor de rapportering. Er wordt een verhouding van 70/30 (activeringsbegeleiding/rapportering) gehanteerd voor alle gegunde activeringsbegeleidingen per aanbieder

Het eerste gedeelte, 70% van de opgegeven prijs, wordt betaald per opgestarte activeringsbegeleiding mits ondertekening van een activeringsovereenkomst en registratie daarvan in CVS.

De resterende 30 % wordt uitbetaald na registratie van alle stappen van de activeringsbegeleiding in CVS en aanvaarding van het eindrapport per individuele activeringsbegeleiding door de opdrachtgever.

#### **b) Toeleidingsgarantie**

De opdrachtgever engageert zich tot het volledig toeleiden van de gegunde activeringsbegeleidingen per aanbieder.

Indien de opdrachtgever er niet in slaagt het aantal overeengekomen activeringsbegeleidingen toe te leiden, wordt een compensatievergoeding van € 826 exclusief BTW voorzien voor elke ontbrekende activeringsbegeleiding.

### **c) Jaarlijkse herziening van het aantal activeringsbegeleidingen**

De opdrachtgever kan binnen elke schijf van 12 maanden het aantal activeringsbegeleidingen verhogen met niet meer dan 15% van het oorspronkelijke aantal toegekende activeringsbegeleidingen op jaarbasis. In voorkomend geval is de aanbieder gehouden aan dezelfde voorwaarden en dezelfde prijs per activeringsbegeleiding.

Hiertoe wordt de globale prijs evenredig verhoogd per bijkomende activeringsbegeleiding. De gemiddelde prijs per activeringsbegeleiding blijft ongewijzigd.

### **d) Engagement t.o.v. andere financieringsmiddelen**

Door in te tekenen verbindt de aanbieder zich er toe geen dubbelfinanciering op te zetten. Dit houdt in dat acties welke in het kader van deze opdracht worden gefinancierd, niet bijkomend met andere inkomsten mogen worden vergoed.

In voorkomend geval engageert de aanbieder zich dat de vrij gekomen andere middelen worden aangewend voor het verwezenlijken van bijkomende acties voor werkzoekenden.

Door in te tekenen verbindt de aanbieder zich er toe om geen verdringing te bewerkstellingen van acties die normaliter worden gefinancierd met andere Vlaamse of Europese middelen (ESF).

Volgens artikel 5 van de Beschikking van de Europese Commissie betreffende de toepassing van artikel 86 van het Verdrag op staatssteun in de vorm van compensaties voor de openbare dienst die wordt toegekend aan bepaalde met het beheer van diensten van algemeen economisch belang belaste ondernemingen, is er sprake van overfinanciering als deze hoger is dan wat nodig is om de kosten van de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen geheel of gedeeltelijk te dekken, rekening houdend met de opbrengsten alsmede met een redelijke winst uit de uitvoering van die verplichtingen.

Met betrekking tot de transparantie vermeldt artikel 6 van dezelfde beschikking: "Wanneer de ondernemingen die compensaties voor de openbare dienst ontvangen, ook buiten de openbare dienst actief zijn, moeten in hun boekhouding de aan de openbare-dienstactiviteiten verbonden kosten en inkomsten, en de kosten en inkomsten van de overige activiteiten apart zijn opgenomen.

Onder dubbelfinanciering verstaat men de situatie waarbij de aanbieder of de onderaannemer voor de zelfde specifieke activiteiten en de daardoor veroorzaakte kosten meer dan éénmaal gefinancierd worden. Dergelijke praktijk is strijdig met artikel 55<sup>3</sup> van de gecoördineerde wetten op de Rijkscomptabiliteit vermits één of meerdere financieringen dan aangewend worden voor activiteiten waarvoor ze niet bedoeld waren.

Indien er tijdens de looptijd van de opdracht zware vermoedens van overfinanciering zijn, kan de opdrachtgever de nodige monitoring uitvoeren en kan dit aanleiding geven tot inhouding van de financiering en/of terugvordering van reeds betaalde prestaties. De aanbieder verbindt zich ertoe in voorkomend geval deze monitoring mogelijk te maken door volledige transparantie van de kostenstructuur.

---

<sup>3</sup> Artikel 55: Iedere toelage verleend door het Rijk of door een rechtspersoon, die rechtstreeks of onrechtstreeks door het Rijk gesubsidieerd wordt, daarin begrepen ieder door hen zonder interest verleend terugvorderbaar voorschot, moet aangewend worden voor de doeleinden, waarvoor zij verleend werd.

Iedere toelagetrekker is ertoe gehouden verantwoording te verstrekken over de aanwending van de ontvangen bedragen, tenzij de wet hem daarvan vrijstelling verleent.

Behalve wanneer een wets- of verordeningsbepaling daarin voorziet, worden in iedere beslissing houdende toekenning van een toelage nauwkeurig de aard en de omvang van en de nadere regels omtrent de door de toelagetrekker te verstrekken verantwoording vermeld.

### **1.2.12 Borgtocht**

De aanbieder zal aan de opdrachtgever een borgtocht verstrekken voor de gegunde opdracht zijnde 5% van de oorspronkelijke aannemingsom voor 12 maanden<sup>4</sup>. Het bewijs hiervan moet binnen de 30 kalenderdagen volgend op de dag van de gunning 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 Betaling**

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

Elke berekening van verschuldigde bedragen geschiedt op basis van de registraties in het Clientvolgsysteem (CVS). Bijgevolg kan er geen vergoeding geëist worden voor de activeringsbegeleidingen waarbij de vereiste en dus essentiële registraties in CVS ontbreken.

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

Maandelijks bezorgt de opdrachtgever een gedetailleerde schuldbevestigingsstaat aan de aanbieder. Deze staat bevat een gedetailleerd overzicht van registraties per activeringsbegeleiding met vermelding van alle verschuldigde bedragen voor de maand waarop de schuldbevestiging van toepassing is. Binnen de 14 dagen na ontvangst van de schuldbevestiging dient er gefactureerd te worden. De opdrachtgever gaat, na vergelijking van de factuur met de overeenkomstige schuldbevestigingsstaat, binnen de 50 kalenderdagen na factuurdatum over tot betaling per overschrijving op het rekeningnummer van de aanbieder.

Op elke factuur moet minstens vermeld staan:

- de factuurdatum
- een uniek factuurnummer
- “Deugdelijk en onvergolden verklaard voor de som van .... EURO” (voluit geschreven)
- het bankrekeningnummer waarop dient gestort te worden (voor buitenlandse facturen ook BIC en IBAN),
- de referentienummers zoals vermeld op de schuldbevestigingsstaat.

De aanbieder moet de BTW-regelgeving strikt naleven.

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

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

---

<sup>4</sup> De borgtocht kan o.a. worden gesteld via een waarborg toegestaan door een kredietinstelling.  
VDAB/Offerteaanvraag Tendering activeringsbegeleidingen eindversie 04/12/2006

### **1.2.14 Inschrijving**

De opening van de inschrijvingen is **voorzien op woensdag 10 januari 2007 om 10u00 stipt, Keizerslaan 11 te 1000 Brussel, zaal 106.**

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 06/1022.

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

VDAB – Facility Management,  
Dienst aankopen, tav Marc Detiège, lokaal 010  
Keizerslaan 11  
1000 Brussel  
Dossiernummer: 06/1022

### **1.2.15 Gestanddoeningstermijn**

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

### **1.2.16 Uitvoeringstermijnen**

30/06/2010 is de uiterste indieningsdatum voor facturen betreffende klanten die werden toegeleid in de periode 1/3/2007-28/02/2009

30/06/2011 is de uiterste indieningsdatum voor facturen betreffende klanten die werden toegeleid in de periode 1/3/2009-28/02/2010

De eindafrekening van de toegekende percelen is voorzien uiterlijk:  
op 30/09/2010 voor klanten die werden toegeleid in de periode 01/03/2007-28/02/2009  
op 30/09/2011 voor klanten die werden toegeleid in de periode 01/03/2009-28/02/2010

### **1.2.17 Vragen en antwoorden**

Belangstellenden kunnen per mail vragen stellen over verduidelijking met betrekking tot het bestek en de toekomstige opdracht. Deze vragen kunnen uitsluitend gesteld worden via het e-mail adres [tenderingactivering@vdab.be](mailto:tenderingactivering@vdab.be) met duidelijke vermelding van het besteknummer in het onderwerp van de mail.

Vragen die ons bereiken na maandag 18 december 2006 worden niet meer beantwoord.

De vragen en antwoorden zullen ten laatste op woensdag 3 januari 2007 verstuurd worden naar alle aanvragers van het bestek, en tevens gepubliceerd worden op de website [www.vdab.be/tenderingactivering](http://www.vdab.be/tenderingactivering). Deze vragen en antwoorden maken integraal deel uit van het bestek.

Contactpersonen: Hans Verhoeven en Luc Van De Putte

### **1.2.18 Taalgebruik**

Alle mondelinge en schriftelijke communicatie tussen de opdrachtgever en de inschrijver/aanbieder gebeurt in het Nederlands.



### **1.2.19 Bijzondere verbintenissen van de aanbieder**

1. De gegevens die de opdrachtgever ter beschikking stelt van de aanbieder met het oog op het uitvoeren van onderhavige opdracht mogen niet voor andere doeleinden worden aangewend, noch meegedeeld aan derden.
2. Onverminderd de bepalingen van artikel 17 van de wet van 3 juli 1978 met betrekking tot de arbeidsovereenkomst, verbindt de aanbieder 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 aanbieder zal alle informatie welke hij bij het contacteren, of bij de uitvoering van de werkzaamheden verwierf, geheim houden.

### **1.2.20 Toepasselijk recht en bevoegde instanties**

De geschillen betreffende verplichtingen die voortvloeien uit de bepalingen die de opdracht regelen, kunnen in gemeenschappelijk overleg geregeld worden. Bij ontstentenis 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.

## DEEL 2 : TECHNISCHE BEPALINGEN

### 2.1 SITUERING

Na enkele jaren sluitende curatieve aanpak heeft de VDAB een duidelijker beeld gekregen van het profiel van de langdurige werkzoekenden met zogenaamde niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen. Het gaat om problemen allerhande die op zich niets met de arbeidsmarkt of met de positie van deze werkzoekenden op de arbeidsmarkt te maken hebben maar die de inschakeling van deze werkzoekenden bemoeilijkt of zelfs verhindert.

Een relatief grote subgroep van deze werkzoekenden met niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen kampt met ernstige medische, mentale, psychische en/of psychiatrische problemen (verder MMPP-problemen), al dan niet in combinatie met sociale problemen.

Naar aanleiding van de bovenstaande vaststellingen wordt een tendering (aanbesteding) voorzien voor activeringsbegeleidingen van de door de VDAB-trajectwerking gelabelde werkzoekenden:

1. die verplicht ingeschreven zijn bij de VDAB in het kader van de werkloosheidsreglementering en dus genieten van werkloosheidsuitkeringen of zijn daarvan (voorlopig) uitgesloten of vertoeven in wachttijd na het beëindigen van studies;
2. met *acute of chronische ernstige medische, mentale, psychische of psychiatrische (MMPP) problemen* (al dan niet gecombineerd met sociale problemen<sup>5</sup>);
3. die voldoen aan de doelgroepcriteria zoals verder omschreven onder 2.4.1.2.

### 2.2 SPECIFIEKE WETGEVING VAN TOEPASSING OP DE OPDRACHT

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

In verband met de selectiecriteria

1. Het besluit van de Vlaamse Regering van 21 december 1988 houdende de organisatie van de arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding
2. Besluit van de Vlaamse Regering van 18 juli 2003 betreffende de opleidings- en begeleidingscheques voor werknemers
3. Besluit van de Vlaamse Regering van 16 december 2005 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschaps-bevorderende diensten
4. Besluit van de Vlaamse Regering van 8 december 1998 tot uitvoering van het decreet inzake sociale werkplaatsen
5. Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen

---

<sup>5</sup> Enkel sociale problemen vormen op zich geen voldoende voorwaarde om de werkzoekende door te verwijzen naar een activeringsbegeleiding.

Betreffende de rechten en plichten werkzoekende en de klachtenprocedure:

6. Het decreet van 30 april 2004 houdende het Handvest van de Werkzoekende
7. De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens
8. De Samenwerkingsovereenkomst van 20 april 2004 tussen de Staat, de Gewesten en de gemeenschappen betreffende de actieve begeleiding en opvolging van werklozen.
9. De wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding
10. De wet van 11 juni 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk
11. De wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en de uitvoeringsbesluiten
12. Het Decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt
13. Het Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen
14. 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".

## **2.3 DOEL VAN DE OPDRACHT**

De aanbieder verbindt zich ertoe intensieve activeringsbegeleidingen aan te bieden binnen het perceel waarop hij intekent. Deze activeringsbegeleidingen moeten werkzoekenden uit de onder 2.4.1.2. beschreven doelgroep, oriënteren naar en voorbereiden op een vervolgtraject naar duurzame plaatsing in het "Normaal Economisch Circuit (NEC), het beschermde tewerkstellingscircuit of minstens een toeleiding naar arbeidszorg.

Tijdens de activeringsbegeleiding wordt de medische, mentale, psychische of psychiatrische problematiek aangepakt om de voornaamste drempels en knelpunten die het vervolgtraject kunnen verhinderen, weg te werken. De aanbieder engageert er zich toe om de kortst mogelijke activeringsbegeleiding aan te bieden.

Het is de bedoeling om de lokale netwerken tussen organisaties die werken op vlak van arbeid en zorg te stimuleren of -waar deze al bestaan- te versterken. Op die manier wordt een permanente link tussen arbeid en zorg gecreëerd en krijgt de werkzoekende een integrale begeleiding waarin beide aspecten op maat aangepakt worden in voorbereiding van een verdere begeleiding naar tewerkstelling in het NEC, het beschermde circuit of minimaal arbeidszorg.

### **Uitgangspunten bij deze opdracht**

De VDAB staat in voor de toeleiding van werkzoekenden die behoren tot de doelgroep.

De aanbieder staat in voor de begeleiding tijdens de activeringsbegeleiding, voor de arbeidsattitude- en arbeidsvaardigheden bevorderende modules (inclusief trainingen van het arbeidstempo, cursussen voor het wegwerken van ongeletterdheid, rekenen, sociale vaardigheden,...) en voor de noodzakelijke zorgbegeleiding van de aanwezige MMPP-problematiek(en) en van eventuele andere sociale randproblemen.(zie 2.4.4.1) De aanbieder staat ook in voor de opvolging tijdens de activeringsacties en voor de opmaak van een gemotiveerd eindverslag.

De VDAB komt niet tussen in de eigenlijke processen, methodieken, inhoud... tenzij deze strijdig zouden zijn met de aanbestedingsvoorwaarden, en/of op aangeven van de werkzoekende.

## 2.4 OPDRACHTOMSCHRIJVING

### 2.4.1 Beschrijving van de activiteiten van de VDAB

#### 2.4.1.1 Screening en oriëntering door de VDAB

##### 1. Screening (zie bijlage 1)

De VDAB labelt de werkzoekenden volgens de afspraken gemaakt in het kader van de sluitende aanpak. De VDAB-trajectbepaler roept elke gelabelde werkzoekende op voor een kwalificerende intake (KI).

In eerste instantie moet de trajectbepaler zich een zo volledig mogelijk beeld vormen over de wensen, mogelijkheden en belemmeringen van de werkzoekende in functie van het door de klant aangegeven voorkeursberoep. Dit gebeurt minstens op basis van een algemene screening aan de hand van de intakeleidraad. Waar nodig of voorzien in het trajectmodel wordt dit aangevuld met een gespecialiseerde screening. ( bvb. een oriëntatiecentrum voor curatieve werkzoekenden, een medisch of een psychologisch onderzoek bij de VDAB, gespecialiseerde organisaties,...)

De screening geeft een zicht op de potentiële arbeidscapaciteiten en de ondersteuningsbehoeften van de werkzoekende en deelt de gescreende werkzoekenden in, in één van deze vijf categorieën in aflopende volgorde:

1. werkzoekenden die in een traject naar werk in het normaal economisch circuit kunnen stappen. Finaliteit is een job op de reguliere arbeidsmarkt;
2. werkzoekenden die rechtstreeks of via een trajectbegeleiding tewerkstelling in de sociale economie aankunnen, hetzij in een beschutte werkplaats of een sociale werkplaats;
3. werkzoekenden die rechtstreeks of via een trajectbegeleiding naar Arbeidszorg toegeleid kunnen worden;
4. werkzoekenden die een activeringsbegeleiding nodig hebben als eerste fase van één van de hiervoor vermelde trajecten.
5. werkzoekenden die als gevolg van zijn/haar ernstig MMPP probleem (zelfs op langere termijn of na een activeringsbegeleiding) over onvoldoende arbeidscapaciteiten beschikken om in arbeidszorg, de sociale economie of het NEC terecht te kunnen.

##### 2. Trajectbepalingsproces

Op basis van de verzamelde info tijdens de screening stippelt de trajectbepaler 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. Als op basis van de screening blijkt dat noch traject naar een duurzame tewerkstelling, noch arbeidszorg direct haalbaar is en dat betrokkene voldoet aan de criteria uit 2.4.1.2. dan wordt de klant toegeleid naar een activeringsbegeleiding.

##### 3. Contractualisering

Het uitgestippelde traject wordt in een VDAB-trajectovereenkomst tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider gegoten. (zie verder onder 2.4.1.3)

#### **2.4.1.2 Kenmerken van de doelgroep/criteria om door te verwijzen naar activeringsbegeleiding**

Voor de doorverwijzing naar het activeringspartnerschap komen werkzoekenden in aanmerking:

1. die verplicht ingeschreven zijn bij de VDAB in het kader van de werkloosheidsreglementering en dus genieten van werkloosheidsuitkeringen of daarvan (voorlopig) uitgesloten zijn of in wachttijd zijn na het beëindigen van studies;
2. die na labeling door de VDAB een kwalificerende intake gehad hebben;
3. die kampen met één of meerdere acute of chronische zware medische, mentale, psychische en/of psychiatrische (MMPP) problemen (al dan niet gecombineerd met sociale problemen<sup>6</sup>) die nog prominent aanwezig zijn en onvoldoende onder controle zijn;
4. die een VDAB-trajectovereenkomst afgesloten hebben waarin ze zich bovendien engageren om door actieve medewerking aan een activeringsbegeleiding de MMPP-problematieken aan te pakken in functie van tewerkstelling.
5. en waarvan de VDAB, op basis van een advies van een gespecialiseerde screening, bepaalt dat deze (op dit ogenblik) niet toeleidbaar zijn naar betaalde arbeid in het NEC of het beschermde circuit (SW/BW) en zelfs niet het 'minimale arbeidszorgniveau' aankunnen:
6. maar waarvan ingeschat wordt dat deze werkzoekenden mits de minimale stappen voorzien in een activeringsbegeleiding in een periode van 1 tot maximaal 15 maanden kunnen doorstromen naar een traject naar een duurzame tewerkstelling in het NEC, het beschermde circuit of minimaal naar arbeidszorg.

#### **2.4.1.3 Toeleiding naar de aanbieder van activeringsbegeleidingen door de VDAB**

De VDAB beslist over de toeleiding naar de aanbieder.

De VDAB zal met elke aanbieder de nodige regionale afspraken maken omtrent de praktische kant van de toeleiding:

- De aanbieders dienen zich zo te organiseren dat ze een regelmatige (minimaal maandelijks) instroom van werkzoekenden kunnen verwerken.
- De penhouder stelt minimaal één contactpersoon aan die de VDAB de nodige informatie kan geven voor het maken van een eerste afspraak met de werkzoekende. De penhouder engageert er zich toe om de werkzoekenden zo rechtstreeks mogelijk door te verwijzen naar een begeleider van de partner werk-die het best geplaatst is om de algemene begeleiding en de coördinatie van de activeringsbegeleiding van de werkzoekende op te nemen. De toeleiding vanuit VDAB naar deze begeleider moet zonder tussenstappen kunnen gebeuren en binnen de 10 werkdagen na de contactname met de penhouder moet een eerste gesprek plaatsvinden tussen de werkzoekende en de geschikte partner werk van de aanbieder. De VDAB en de aanbieder zullen daartoe sluitende en bindende afspraken maken bij de opstart van de opdracht.
- De penhouder geeft aan de VDAB de naam van de psycholoog door aan wie de psychische en/of medische gegevens doorgegeven mogen worden.
- De aanbieder kan een toegeleide werkzoekende niet terug verwijzen (geen weigering van werkzoekenden mogelijk).

---

<sup>6</sup> Enkel sociale problemen vormen op zich geen voldoende voorwaarde om de werkzoekende door te verwijzen naar een activeringsbegeleiding.

De VDAB maakt een eerste afspraak tussen de werkzoekende en een geschikte partner werk van de aanbieder.

- De werkzoekende krijgt een uitnodiging van de VDAB met datum, uur, plaats en naam van de activeringsbegeleider bij wie deze zich kan aanmelden.
- Deze activeringsbegeleider wordt op de hoogte gebracht van de toeleiding en krijgt van de VDAB een kopie van de uitgeschreven trajectovereenkomst en inzagerecht in het CVS-dossier van de betrokkene. Het CVS-dossier bevat ondermeer het screeningsadvies.
- De psycholoog van de aanbieder ontvangt een kopie van het screeningsverslag. Deze informatie moet opgenomen worden in het psychologisch dossier en moet met respect voor de wet op de privacy behandeld worden.

De toeleiding naar de aanbieder wordt vastgelegd in de trajectovereenkomst tussen de VDAB en de klant. (*zie bijlage 2: voorbeeld trajectovereenkomst*)

Deze trajectovereenkomst bevat volgende elementen:

- Doorverwijzing naar de aanbieder
- Informatie aan de werkzoekende

#### **a) Doorverwijzing naar de aanbieder**

In de trajectovereenkomst engageert de werkzoekende zich om actief mee te werken aan de activeringsbegeleiding bij de aanbieder in zijn regio. Deze afspraak is bindend voor de werkzoekende.

#### **b) Informatie aan de werkzoekende**

De VDAB informeert de werkzoekende over de privacy-wetgeving en vraagt toestemming van de klant om de aanbieder toegangsrecht tot het CVS-dossier te geven, alsook om het verslag van het eventuele psychologisch onderzoek tijdens de screening, door te geven aan de psycholoog van de aanbieder.

De werkzoekende krijgt informatie aangaande de rechten en plichten (zie bijlage 3: informatie over rechten en plichten van de werkzoekende). Hierbij wordt de werkzoekende eraan herinnerd dat indien er niet meegewerkt wordt met de aanbieder er via de VDAB transmissie naar de RVA wordt opgestart (zie 2.6). Ondermeer het zonder gegronde reden afwezig blijven op afgesproken begeleidings- en/of opleidingsmomenten wordt beschouwd als niet meewerken.

Bij weigering van een klant - na doorverwijzing naar de aanbieder - om mee te werken aan de activeringsbegeleiding, brengt de aanbieder de VDAB hiervan per mail op de hoogte. De VDAB schat de beweegredenen van de weigering in en geeft er een passend gevolg aan.

De toegeleide activeringsbegeleidingen kunnen - op vraag van de aanbieder - worden besproken tijdens een overleg tussen de VDAB en de activeringsbegeleider van de aanbieder.

## **2.4.2 Rol van de partners binnen het Activeringspartnerschap**

### **2.4.2.1 Rol van de partners**

De **partner(s) werk** staat(n) in voor de coördinatie van de activeringsbegeleiding en voor algemene begeleiding van de individuele werkzoekende over al zijn activeringsacties heen. De begeleider van deze partner bepaalt, begeleidt en coördineert de stappen uit de activeringsbegeleiding van de werkzoekende en de uitvoerende partners in samenspraak met alle betrokken partijen en legt deze vast in de activeringsovereenkomst met de werkzoekende. De partner werk die penhouder is staat in voor de vlotte dispatching van de individuele werkzoekende naar de partner werk die het best geplaatst is om de begeleiding van deze werkzoekende op te nemen (zie 2.4.1.3.)

De aanbieder bepaalt zelf wie instaat voor de uitvoering van een of meerdere activeringsacties kaderend in de arbeidsattitude- of vaardigheden bevorderende modules. Zowel de partner(s) werk, als de partner(s) arbeidszorg uit de co-aanneming kunnen deze acties uitvoeren, maar kunnen hiervoor evengoed onderaannemers inschakelen.

De **partner(s) zorg** uit de co-aanneming staan in voor de zorgbegeleiding (inclusief therapie, psychologische of psychotherapeutische begeleiding). Ook hier kan achteraf nog een beroep gedaan worden op andere onderaannemers.

Voor de uitvoering van de opdrachten op het gebied van de activeringsstages binnen arbeidszorg kan de aanbieder een beroep doen op alle arbeidszorginitiatieven, die volgend uit de 'call' voor extra arbeidszorgplaatsen in het laatste kwartaal van 2006, zullen beschikken over een contingent van arbeidszorgplaatsen of uren die ingezet kunnen worden voor activeringsstages.

De aanbieder duidt de **coördinerende partner arbeidszorg** aan die instaat voor de coördinatie van deze activeringsstages binnen arbeidszorg en zorgt meerbepaald voor een duidelijk afsprakenkader met al deze arbeidszorginitiatieven. De coördinerende partner arbeidszorg sluit hiertoe een samenwerkingsovereenkomst af met al de arbeidszorginitiatieven die voor de aanbieder activeringsstages binnen arbeidszorg zullen organiseren. In deze samenwerkingsovereenkomst worden minimaal de afspraken rond toeleiding, de opnamecapaciteit, de methodiek van begeleiding, observatie en rapportage tijdens de activeringsstages binnen arbeidszorg opgenomen.

De begeleiding, observatie en rapportage over het arbeidsmatig functioneren tijdens deze activeringsstages gebeurt door het arbeidszorginitiatief bij wie deze stages doorgaan. Dit kan de coördinerende partner arbeidszorg zijn of één van de arbeidszorginitiatieven waarmee deze een samenwerkingsovereenkomst heeft.

Het is de bedoeling dat de werkzoekenden wat hun activeringsstage betreft zo rechtstreeks mogelijk doorverwezen worden naar het arbeidszorginitiatief dat de eigenlijke begeleiding tijdens de activeringsstage zal doen.

Een werkzoekende kan maximaal 160 uren stage als activeringsstage arbeidszorg volgen. De 160 uur kunnen aaneensluitend in één stage of onder de vorm van meerdere activeringsstages opgenomen worden.

#### **2.4.2.2 Definitieve toeleiding en start van de activeringsbegeleiding bij de aanbieder**

Vanaf het ogenblik dat de werkzoekende zich voor de eerste keer effectief aanmeldt bij de aanbieder start de activeringsbegeleiding. De toeleiding wordt pas definitief en dus een eenheid van de op te starten activeringsbegeleidingen in het totale aantal gegunde activeringsbegeleidingen voor de aanbieder, na het afsluiten van een activeringsovereenkomst en registratie daarvan in CVS. Vanaf de datum van de activeringsovereenkomst begint de duurtijd van een activeringsbegeleiding te lopen. De aanbieder bevestigt de toeleiding in het CVS-dossier van de werkzoekende bij de aanmelding.

Indien de werkzoekende niet komt opdagen, krijgt de aanbieder 10 werkdagen de tijd om meerdere pogingen te ondernemen om de klant voor een eerste gesprek bij zich te krijgen. De aanbieder levert daartoe maximale inspanningen. Als dit niet lukt, meldt de aanbieder de toeleiding af in het CVS-dossier en waarschuwt deze onmiddellijk per mail de VDAB. In het CVS-dossier noteert de aanbieder een beschrijving van alle acties die ondernomen zijn om de klant gedurende die 10 werkdagen op gesprek te krijgen, alsook van de eventuele redenen die de klant zelf aanhaalt om zijn afwezigheid te motiveren.

De aanbieder bepaalt op basis van het onthaalgesprek met de werkzoekende en de eventuele binnen het partnerschap verder ondernomen oriëntatieacties, en de via de VDAB verkregen informatie, de inhoud en de stappen van de activeringsbegeleiding. Een activeringsbegeleiding bevat minimaal de stappen die beschreven staan onder punt 2.4.2.3.

De geplande acties uit de activeringsbegeleiding worden geformaliseerd in de activeringsovereenkomst tussen de aanbieder en de werkzoekende. De aanbieder is verantwoordelijk voor het opstellen van deze overeenkomst.

In de activeringsovereenkomst wordt opgenomen uit welke acties de activeringsbegeleiding bestaat en bevat de volgende elementen:

- welke acties noodzakelijk zijn om essentiële persoonlijke belemmeringen van de werkzoekende die een inschakeling op de arbeidsmarkt via een traject naar het NEC, het beschermde circuit of minimaal arbeidszorg in de weg staan (voldoende) te verhelpen of te neutraliseren;
- alsook waar, wanneer, en bij wie de acties doorgaan.
- informatie over rechten en plichten van de werkzoekende

Elke actie met de werkzoekende moet kaderen binnen de activeringsovereenkomst. Uiteraard kan de aanbieder, indien gefundeerd en onderbouwd, bijsturen in samenspraak met de werkzoekende en de andere activeringspartners. Dit wordt telkens vastgelegd in de activeringsovereenkomst met de werkzoekende.

De aanbieder is gehouden de activeringsovereenkomst in CVS te gebruiken (zie bijlagen 4 en 5)

De aanbieder en de werkzoekende dagtekenen de activeringsovereenkomst en ontvangen elk een exemplaar. De activeringsovereenkomst wordt ten laatste 21 werkdagen na de toeleiding door de VDAB (=na de effectieve aanmelding van de klant bij de aanbieder) afgesloten.



### **2.4.2.3 Minimale inhoud en stappen in een activeringsbegeleiding**

De minimale stappen in een activeringsbegeleiding zijn de volgende:

1. Wegwerken van de belemmeringen en stimuleren van probleemoplossende handelingen bij de klant (verhogen van de zelfredzaamheid) op het vlak van:

#### A. ZORG: via

- o Een medische en/of psychologische en/of psychotherapeutische behandeling van de MMPP-problematiek die zich bijvoorbeeld kan richten op:
  - Het kaderen van de problematiek;
  - Het creëren van (voldoende) zelfinzicht, zelfaanvaarding en zelfvertrouwen;
  - (voldoende) stabilisatie, neutralisatie en controle van de belemmeringen die volgen uit deze MMPP-problematiekzodat minimaal een instap in arbeidszorg haalbaar wordt voor de werkzoekende.
- o De rehabilitatie en resocialisatie in het kader van eventuele andere sociale randproblemen (financiële, familiale, sociale problemen, huisvesting, relatievorming,...) zodat minimaal een instap in arbeidszorg haalbaar wordt voor de werkzoekende. Bijvoorbeeld: informatie over de verschillende diensten inzake huisvesting, budgetbegeleiding, tijdsinvulling voor nuttige dagbesteding,..

Het gaat om het toeleiden, opvolgen en zo nodig zelf opnemen of via onderaanneming op laten nemen van de begeleiding op deze terreinen.

De uitvoering van deze stappen gebeurt door de partner zorg en in nauw overleg met de partner werk.

#### B. 'ARBEID': via

- o Oriënterende acties in functie van een realistisch voorkeursberoep of jobdoelwit (inclusief een functie binnen arbeidszorg), bijvoorbeeld een activeringsstage als oriëntatie om mogelijkheden en interesses van de klant waar nodig verder uit te klaren.
- o Arbeidsattitude- en arbeidsvaardigheden bevorderende modules

2. Een activeringsstage als eindvoorbereiding op een traject naar het NEC, het beschermde tewerkstellingscircuit of minimaal arbeidszorg (al naargelang de mogelijkheden van de klant).

Elke werkzoekende moet minimaal een activeringsstage krijgen om de inschakeling in het gekozen arbeidscircuit, via een traject, geleidelijk op te bouwen in functie van het noodzakelijke arbeidstempo, het vereiste aantal uren, het aanpassen aan de arbeidscontext.

De stages dienen als extra hefboom voor de activeringsbegeleidingen en zorgen voor een steeds aanwezige link met arbeid, ongeacht of de focus van het overige deel van de activeringsbegeleiding ook vooral op werk of eerder op zorg ligt.

De aanbieder is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze minimale stappen en de daarbinnen uitgevoerde acties.

De begeleiding over al deze acties heen gebeurt standaard door de partner werk. Deze bepaalt, begeleidt en coördineert de stappen uit de activeringsbegeleiding van de werkzoekende en de uitvoerende partners in samenspraak met alle betrokken partijen en in overleg met de werkzoekende en legt deze vast in de activeringsovereenkomst met de werkzoekende.

Indien de activeringsbegeleiding van een werkzoekende afwijkt van de hierboven opgesomde minimale stappen, moet grondig gemotiveerd worden in het activeringsverslag van de aanbieder waarom voor deze werkzoekende welbepaalde minimale activeringsstappen niet zijn uitgevoerd.

#### **2.4.2.4 Activeringsstages**

Zowel in het NEC, het beschermde circuit of in arbeidszorg kan onder toezicht en begeleiding, een activeringsstage georganiseerd worden de werkvloer.

#### **2.4.2.5 Activeringsverslag**

De output van de activeringsbegeleiding is het activeringsverslag.

Het activeringsverslag moet binnen de 20 werkdagen na het beëindigen van de activeringsbegeleiding per aangetekend schrijven toegestuurd worden aan de VDAB. Bij overschrijding van deze termijn vervalt het recht op vergoeding voor de activeringsbegeleiding waarop het activeringsverslag betrekking heeft en kan de eerste schijf van 70% (zie 1.2.11.) teruggevorderd worden.

Het opmaken van het activeringsverslag gebeurt aan de hand van een specifiek Word-sjabloon (zie *bijlage 10*).

Het activeringsverslag bevat vier onderdelen:

1. Een globale rapportage van de activeringsbegeleiding.
2. Een beschrijving van alle ondernomen acties gericht op arbeid enerzijds en in het kader van zorg anderzijds.

Voor elke actie worden volgende punten beschreven:

- a. Motivatie van de ondernomen actie: Als welbepaalde minimale stappen uit de activeringsbegeleiding niet uigevoerd werden, moet hier ook gemotiveerd worden waarom.
- b. Verloop van de actie
- c. Resultaat van de actie bij de werkzoekende
- d. Bijkomende relevante informatie

- Bij de beschrijving van deze 4 punten voor de acties inzake zorg wordt nuttige medische of psychologische informatie (ziektebeelden, testresultaten,...) in het sjabloon weggeschreven in daarvoor apart voorziene velden. De informatie uit deze velden zal enkel aan de VDAB-psycholoog doorgegeven worden.
- In de andere velden van het Word-sjabloon mag enkel in arbeidsmatige termen gerapporteerd worden en moeten beschrijvingen beperkt blijven tot objectieve waarnemingen zonder gebruik van medische termen.

3. Een advies inzake de verdere begeleiding van de werkzoekende, waarbij de keuze bestaat tussen vier pistes:
  - a. Toeleiding naar een trajectbegeleiding gericht op het NEC.  
Inclusief een voorkeursberoep, een voorstel van te ondernemen acties voor deze toeleiding (bvb. sollicitatietraining, beroepsopleiding,... ) en motivatie hiervan;
  - b. Toeleiding naar een trajectbegeleiding gericht op de beschermde tewerkstelling in een Beschutte en/of Sociale werkplaats.  
Inclusief een voorkeursberoep, een voorstel van te ondernemen acties voor deze toeleiding en motivatie hiervan;
  - c. Toeleiding naar arbeidszorg.  
Inclusief een voorkeursberoep binnen arbeidszorg, zo mogelijk een plaats van tewerkstelling en motivatie hiervan;
  - d. Niet toeleidbaar naar minimaal arbeidszorg.

Voor pistes "a." tot "c." moet de motivatie ingaan op:

- de redenen waarom het gekozen voorkeursberoep geschikt is voor deze werkzoekende
- waarom de gekozen piste de meest geschikte en haalbare piste is voor de klant

Voor de piste "d." moet de motivatie ingaan waarom voor deze klant het minimale arbeidszorgniveau niet gehaald kan worden.

Ook bij de motivatie van het advies voor verdere begeleiding wordt voor de argumentatie noodzakelijke medische of psychologische informatie (ziektebeelden, testresultaten,...) in het sjabloon weggeschreven in daarvoor apart voorziene velden. De informatie uit deze velden zal enkel aan de VDAB-psycholoog en de arbeidsgeneesheer van de VDAB doorgegeven worden.

4. Een functioneringsprofiel van de werkzoekende met de sterke en zwakke punten van de werkzoekende op gebied van het arbeidsmatig functioneren.

#### **2.4.2.6 Aanvaarding van het verslag door de VDAB**

De VDAB beslist binnen de 20 werkdagen of dit verslag al dan niet wordt aanvaard.

De beslissing tot aanvaarding wordt via CVS kenbaar gemaakt aan de aangeduide psycholoog van de aanbieder. Bij niet aanvaarding wordt een motivatie voor deze beslissing per aangetekend schrijven aan de penhouder gericht. Dit aangetekend schrijven moet uiterlijk de 20<sup>ste</sup> werkdag na ontvangst van activeringsverslag van de aanbieder verstuurd worden.

Indien de VDAB het verslag niet binnen de 20 werkdagen goed (in CVS) of afkeurt (in CVS + via aangetekend schrijven) is het verslag automatisch aanvaard.

De VDAB evalueert het activeringsverslag aan de hand van volgende criteria:

- Logisch verloop van de acties
- Volledigheid en inhoudelijke consistentie van de motivatie en argumentatie voor de ondernomen stappen en/of, bij afwezigheid van één of meerdere minimale stappen, van het niet uitvoeren van deze minimale stap(pen).
- Volledigheid en inhoudelijke consistentie van het advies inzake verdere begeleiding
- Volledigheid en inhoudelijke consistentie van de motivatie van het advies inzake verdere begeleiding

Bij afkeuring van het verslag vraagt de VDAB de aanbieder om het activeringsverslag aan te vullen op die punten waarop het tekort schiet. Deze aanvulling moet binnen de 20 werkdagen na ontvangst van het aangetekend schrijven met beslissing tot afkeuring en de vraag tot aanvulling van dat activeringsverslag gebeuren.

De aanbieder verbindt er zich toe om op eenvoudig verzoek van de opdrachtgever bijkomende inlichtingen te verschaffen, mondeling of schriftelijk, over de activeringsbegeleiding en het verslag.

#### **2.4.2.7 Afsluiting activeringsbegeleiding**

- De VDAB sluit de activeringsbegeleiding af na de aanvaarding van het eindrapport.
- Indien de aanbieder of de betrokken werkzoekende de activeringsovereenkomst voortijdig wil stopzetten, dan meldt de aanbieder de vraag tot stopzetting aan de VDAB die hierbij de betrokken partijen zal horen. De VDAB beslist over de stopzetting.
- Bij een gerechtelijke procedure naar aanleiding van een stopzetting van een activeringsbegeleiding of een activeringsactie, blijft de aanbieder aan de VDAB alle nodige informatie verstrekken met betrekking tot die trajectactie.
- *Gedurende de eerste 15 maanden na de definitieve toeleiding van een werkzoekende geldt een terugnameplicht voor de aanbieder.* De VDAB kan de betrokken werkzoekende verplicht laten heropnemen voor een bijkomende activeringsbegeleiding die ten laatste een einde neemt 15 maanden na de definitieve toeleiding. Deze bijkomende activeringsbegeleiding wordt beschouwd als een voortzetting van de voorheen opgestarte activeringsbegeleiding zodat hiervoor geen extra prijs betaald wordt aan de aanbieder.

#### **2.4.2.8 Belangrijk**

##### **a) Aansprakelijkheid**

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

De aanbieder en zijn verzekeraar verzaken aan ieder verhaal dat zij tegen de werkzoekende of de VDAB kunnen uitoefenen.

##### **b) Activeringsacties**

Het volgen van de activeringsacties en de activeringsbegeleiding op zich zijn kosteloos voor de werkzoekenden, d.w.z. dat onder geen enkele voorwaarde aan de werkzoekende enige financiële tussenkomst mag gevraagd worden.

## **2.5 REGISTRATIE IN HET CLIËNTVOLGSYSTEEM (CVS)**

### **2.5.1 Verbindenissen**

De aanbieder 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.

De aanbieder is verplicht alle relevante acties binnen de activeringsbegeleiding in het Cliëntvolgsysteem (CVS) te beschrijven binnen de daarvoor voorziene begeleidingslijn (verder activeringslijn) volgens de hieronder beschreven modaliteiten. De aanbieder draagt in deze de volle verantwoordelijkheid, ook ten opzichte van de organisaties, bedrijven, ... die acties uitvoeren op vraag van de aanbieder, voor de juistheid en correctheid van de ingevoerde gegevens in het CVS. Gevoelige, medische en gerechtelijke gegevens mogen niet in het CVS-werkzoekendendossier vermeld worden. De arbeidsmatige beperkingen die er uit voortvloeien moeten wel in arbeidsmatige termen beschreven staan.

De aanbieder verbindt er zich toe de activeringsbegeleiding en de activeringsacties van de werkzoekende onmiddellijk in het CVS te registreren. De aanbieder is er bovendien verantwoordelijk voor dat ook de onderaannemers deze acties onmiddellijk in het CVS registreren.

Dit betekent dat onderaannemers die toegang hebben tot het CVS, de acties in het kader van deze opdracht in CVS registreren indien deze acties al erkend zijn door de VDAB. Acties uitgevoerd door onderaannemers die geen toegang hebben tot CVS, dienen door de aanbieder zelf in het CVS geregistreerd te worden.

Voor het gebruik van het CVS verbinden aanbieder en onderaannemers (die zelf in het CVS registreren) zich er toe het CVS- contract met de VDAB te ondertekenen en strikt na te leven (*zie bijlage 6*).

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

De registratie in CVS gebeurt in het veld 'Stappen naar Werk' en 'Prestaties registreren' van Dossiermanager en in de Opleidingengids,...De aanbieder kan geen andere gegevens van het werkzoekendendossier in CVS beheren.

Wijzigingen die de aanbieder niet zelf kan doorvoeren in CVS moeten aan de VDAB doorgegeven worden met vraag om aanpassing. Het is van belang dat na acties waarbij de werkzoekende zijn competenties versterkt heeft of nieuwe competenties verworven heeft, de aanbieder ervoor instaat de wijzigingen aan de VDAB te communiceren.

### **2.5.2 Toeleiding**

Bij de toeleiding zorgt de VDAB ervoor dat de werkzoekende inzagerecht verleend heeft aan de aanbieder. Dit inzagerecht wordt door de werkzoekende verleend door het invullen van een zogeheten 'inlichtingenblad' (*zie bijlage 8*). Op die manier krijgt de aanbieder inzage in de nodige persoonlijke gegevens van de werkzoekende en een zicht op de begeleiding van de werkzoekende tot dan toe. Het inzagerecht eindigt bij het afsluiten van de activeringslijn.

De aanbieder duidt in CVS aan of de door VDAB toegeleide werkzoekende zich al dan niet aangemeld heeft voor een eerste gesprek.

### **2.5.3 Activeringsbegeleiding**

De VDAB voert vóór de toeleiding een kwalificerende intake uit. Het rapport van deze intake wordt via het CVS ter beschikking gesteld van de begeleider van de werkzoekende binnen het partnerschap. Het rapport van de screening wordt overgemaakt aan de aangeduide psycholoog van de aanbieder. Een vertaling ervan in arbeidsmatige termen wordt geregistreerd in CVS.

Op basis van dit screeningsrapport maakt de partner werk binnen de 21 werkdagen in CVS de activeringsovereenkomst op.

De partner werk voert een overzicht in van de stappen en afspraken over het activeringsverloop in de rubriek 'samenvatting' van de activeringslijn.

Wanneer de activeringsovereenkomst in de loop van het traject aangepast dient te worden, registreert de partner werk deze aanpassing in het CVS.

De activeringslijn wordt door de VDAB afgesloten na de aanvaarding van het verslag. Op dat ogenblik wordt het saldo uitbetaald.

### **2.5.4 Acties die in de activeringsovereenkomst voorzien zijn**

De partner werk kan in CVS een aanvraag voor de betreffende acties registreren, indien het om reeds erkende acties gaat. De partner werk zorgt ervoor dat de werkzoekende inzagerecht verleend aan de verstrekker van deze acties via het 'inlichtingenblad'. Op die manier krijgt de co-aannemer of onderaannemer die beschikt over een CVS-toegang en door de VDAB erkende acties uitvoert voor toegeleide werkzoekenden inzage in de nodige persoonlijke gegevens van de werkzoekende en een zicht op de begeleiding van de werkzoekende tot dan toe.

- Wanneer de verstrekker van de actie toegang heeft tot CVS dan registreert deze de uitvoering van de trajectactie zelf in CVS.
- Wanneer de verstrekker van de activeringsactie geen toegang heeft tot CVS dan dient de activeringsbegeleider van de partner werk de betreffende actie in CVS te registreren in de rubriek 'samenvatting' van de activeringslijn met aanduiding van de verstrekker, de omschrijving van de actie en wanneer deze doorgegaan is.

Bij trajectacties die hierboven niet vermeld worden, maakt de aanbieder met de VDAB afspraken over de registratie in CVS.

### **2.5.5 Acties op initiatief van de klant of andere partijen**

Indien de werkzoekende naast de activeringsacties die in de activeringsovereenkomst voorzien zijn, zelf het initiatief neemt om acties aan te vragen of hiertoe een aanbod krijgt van andere partijen, dan wordt de aanbieder hiervan op de hoogte gebracht. De partner werk bespreekt deze aanvraag met de klant en de verstrekker/aanvrager van deze trajectactie. Bij akkoord registreert de partner werk de nodige aanvragen in CVS.

### **2.5.6 Rapportering**

De monitoring van deze opdracht geschiedt onder meer op basis van de CVS-registratie. De CVS-invoer geeft aan de opdrachtgever enerzijds voldoende informatie betreffende de werkzoekende zelf en anderzijds een zicht op het verloop van de activeringsbegeleiding en de uit te voeren en uitgevoerde acties. Via CVS kan ook de aanbieder het volledige verloop opvolgen.

Er is m.b.t. deze gegevens geen eigen, noch ander registratiesysteem vereist of nodig. De CVS-registratie laat de VDAB tevens toe te rapporteren naar het beleid met betrekking tot het aantal werkzoekenden dat gevat wordt door deze tendering en de resultaten.

## **2.6 MEDEWERKING VAN DE WERKZOEKENDE**

### **2.6.1 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.

De VDAB behoudt inzage (via het CVS) in de klantendossiers van de werkzoekenden waarvan de aanbieder de begeleidingsacties registreert via het CVS en geeft bovenstaande weigeringen per mail door aan de VDAB. Op die manier kan de VDAB aan haar verplichtingen voortvloeiende uit bovenvermelde samenwerkingsovereenkomst voldoen.

De VDAB informeert de werkzoekende bij de opmaak van de trajectovereenkomst en bij de toeleiding naar de aanbieder over het belang van positief mee te werken en de consequenties ervan indien dat niet gebeurt.

### **2.6.2 Rol aanbieder**

In het kader van de transmissie zal de aanbieder in opdracht van de VDAB de nodige gegevens registreren in het CVS 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 aanbieder mag zelf geen informatie over zijn klant aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening overmaken.

## **2.7 KLACHTENPROCEDURE VOOR DE WERKZOEKENDE**

### **2.7.1 Wettelijke basis**

- Het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij uitvoering van hun werk.
- Wet van 11 juni 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.
- 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*".
- Decreet van 30 april 2004 houdende het handvest van de werkzoekende.

## **2.7.2 Interne klachtenprocedure**

### **2.7.2.1 Elke aanbieder 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 activeringsbegeleidingen' wordt met elke aanbieder bekeken of de interne klachtenprocedure voldoet aan de wettelijke bepalingen.

### **2.7.2.2 Soort van klachten en klachtenbehandeling**

Deze klachten kunnen onder meer betrekking hebben op het niet-naleven van de gedragscode (zie 2.8) of over een concrete al dan niet verrichte handeling van de activeringspartner of over de werking van de activeringspartners(schappen).

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 te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. De aanbieder stelt de klant bij de aanvang van de dienstverlening schriftelijk op de hoogte van deze interne klachtenbehandeling.

## **2.7.3 Externe klachtenprocedure**

Werkzoekenden die een activeringbegeleiding bij de aanbieder volgen, kunnen en mogen gebruik maken van de klachtenprocedure van de VDAB. (*zie bijlage 9: algemene informatie m.b.t. 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*".

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

---

<sup>7</sup> 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).



#### **2.7.4 Informatie aan de werkzoekende over interne en externe klachtenprocedures**

De aanbieder 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 ondertekening van de activeringsovereenkomst.

Daarbij moet de aanbieder melding maken van

- de interne klachtenprocedure.
- de klachtenprocedures bij VDAB.
- de klachtenprocedures bij de SERR en de Vlaamse ombudsdienst. Indien de werkzoekende 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.

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

Voor de aanvang van de 'tendering activeringsbegeleidingen' wordt bekeken of de schriftelijke informatie voor de werkzoekende <sup>8</sup>voldoet.

#### **2.7.5 Klachtenrapportering**

Om een zicht te houden op het aantal klachten bij de activeringsbegeleidingen van de aanbieders wordt aan de aanbieder jaarlijks gevraagd een 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)

---

<sup>8</sup> De aanbieder bundelt deze informatie voor de aanvang van de opdracht in een brochure of een andere vorm ten behoeve van de werkzoekende  
VDAB/Offerteaanvraag Tendering activeringsbegeleidingen

## **2.8 GEDRAGSCODE T.O.V. DE WERKZOEKENDE DOOR DE AANBIEDERS TOE TE PASSEN BIJ DE ACTIVERINGBEGELEIDING**

### **2.8.1 Algemeen**

De gedragscode is een inspanningsverbintenis van de aanbieder, de betrokken medewerkers en alle organisaties, bedrijven e.d. die diensten leveren in opdracht of op vraag van de aanbieder, tegenover de werkzoekende.

De aanbieder zal, zoals alle andere voorwaarden e.d. opgenomen in het bestek, de engagementen onderschreven in deze gedragscode, opleggen aan alle organisaties, instellingen, bedrijven e.d. die door de aanbieder aangezocht zijn acties uit te voeren in het kader van deze opdracht.

De aanbieder en alle uitvoerders zullen deze gedragscode kenbaar maken aan de werkzoekende.<sup>9</sup>

### **2.8.2 Specifiek**

1. De aanbieder engageert zich om de onder 2.2 van dit bestek vermelde wetgeving t.o.v. de werkzoekende in activeringsbegeleiding strikt toe te passen en na te leven
2. De aanbieder handelt uitsluitend in functie van de opdracht zoals overeengekomen met de opdrachtgever. Hij engageert zich om alles in het werk te stellen om een goede activeringsbegeleiding te realiseren die de werkzoekende moet oriënteren naar en voorbereiden op een vervolgtraject naar duurzame plaatsing in het NEC, het beschermde circuit of minimaal een toeleiding naar arbeidszorg.
3. De aanbieder 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.
4. De aanbieder 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.
5. De aanbieder zet slechts personeel in dat voldoende gekwalificeerd en opgeleid is in functie van de opdracht.
6. De aanbieder draagt er zorg voor dat de activeringsbegeleider van zijn organisatie zich op geen enkele wijze laat leiden door de belangen of behoeften van de eigen organisatie of van andere organisaties.
7. De aanbieder engageert zich om de trajectovereenkomst opgemaakt door de werkzoekende en de VDAB als uitgangspunt te gebruiken voor de totstandkoming van de activeringsovereenkomst.
8. De aanbieder zal de werkzoekende op voorhand zowel inlichten over de klachtenprocedures als hem in kennis stellen van de gedragscode.

---

<sup>9</sup> De aanbieder bundelt deze informatie voor de aanvang van de opdracht in een brochure of een andere vorm van toegankelijke info ten behoeve van de werkzoekende  
VDAB/Offerteaanvraag Tendering activeringsbegeleidingen

9. De aanbieder 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.
10. De aanbieder beslist steeds in overleg met de werkzoekende en dringt geen keuzes op. Hij helpt hem wel bij het maken van de keuzes in functie van de doelstelling. De aanbieder zorgt voor een activeringsbegeleiding op maat van de werkzoekende. De aanbieder laat de dienstverlening niet langer of korter duren dan nodig is voor de klant.
11. De aanbieder 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.
12. De aanbieder verbindt er zich toe geen werkzoekenden toe te leiden naar stageplaatsen die onaanvaardbare risico's en gevaren inhouden of wanneer de werkzoekenden het slachtoffer dreigen te worden van misbruiken of van enige discriminerende behandeling.
13. De aanbieder garandeert geen rechtstreekse overdracht van gegevens of communicatie te voeren met de RVA.
14. De aanbieder 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.
15. De werkzoekende heeft ten allen tijd inzage in de gegevens die tijdens de begeleiding door de aanbieder over hem werden verzameld.
16. De aanbieder zal de gegevens verkregen door de begeleiding van de werkzoekenden niet gebruiken voor andere doeleinden dan die omschreven in de opdracht. De aanbieder 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 aanbieder bestaan.
17. De aanbieder legt een zekere terughoudendheid aan de dag. Hij dringt niet verder door in de persoonlijke levenssfeer van de klant dan noodzakelijk is voor het slagen van de activeringsbegeleiding.
18. De aanbieder 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 aanbieder mag medische gegevens slechts inwinnen in de mate dat dit noodzakelijk is voor het slagen van de activeringsbegeleiding.
20. De aanbieder verbindt er zich toe geen genetische testen te verrichten of te laten verrichten.

21. De aanbieder staat garant dat een werkzoekende tijdens de activeringsbegeleiding dezelfde rechten en plichten geniet als een werkzoekende die door VDAB begeleid wordt.
22. De aanbieder zal geen enkele vergoeding vragen aan de werkzoekende voor de activeringsbegeleiding of andere acties in kader van dit project.
23. De aanbieder zal een werkzoekende die zich aanmeldt beschouwen als effectief toegeleid en zal deze niet meer terug verwijzen naar de opdrachtgever. Hij kan met andere woorden geen doorverwezen werkzoekenden weigeren.
24. Wanneer de activeringsbegeleiding zou eindigen vóór de termijn van 15 maanden na de definitieve toeleiding, dan kan de VDAB de aanbieder verplichten de betrokken werkzoekende terug in begeleiding te nemen (terugnameplicht).
25. De aanbieder verbindt er zich toe in al zijn activiteiten het Nederlands te gebruiken conform de bepalingen van de taalwetgeving.

## DEEL 3 : DEFINITIES

### **Aanbieder**

Inschrijver die geselecteerd wordt door de opdrachtgever om de activeringsbegeleidingen uit te voeren (het gaat steeds om een co-aanneming van meerdere organisaties).

### **Activeringsacties**

De verschillende afzonderlijke acties of modules die een werkzoekende, individueel of collectief, volgt in het kader van zijn activeringsbegeleiding.

### **Activeringsbegeleiding**

Het geheel van stappen en acties die zowel door de partner werk, de partner zorg als de partner arbeidszorg gedaan worden met de werkzoekende om zijn of haar medische, mentale, psychische en/of psychiatrische (en eventuele andere rand)problemen zodanig te remediëren of te neutraliseren dat een traject naar tewerkstelling of minimaal een toeleiding naar arbeidszorg opnieuw mogelijk wordt. Een activeringsbegeleiding is dus geen trajectbegeleiding naar werk maar vormt een oriënterende en voorbereidende stap binnen zo'n het traject om een traject naar tewerkstelling of minimaal de toeleiding naar arbeidszorg mogelijk te maken. Op het einde van de activeringsbegeleiding levert de aanbieder een activeringsverslag aan de VDAB met een advies inzake de verdere trajectbegeleiding. De coördinatie van de activeringsbegeleiding en voor algemene begeleiding van de individuele werkzoekende over al zijn activeringsacties heen gebeurt door de partner werk.

### **Activeringsovereenkomst**

De formele afspraak tussen de werkzoekende en de activeringsbegeleider van de partner werk waarin de stappen en de acties die de klant op het vlak van arbeid, zorg en activeringsstage zal doen op voorhand vastgelegd worden tussen deze beide partijen. Het moet daarbij gaan om een geplande efficiënte, flexibele aaneenschakeling van verschillende stappen in een logische volgorde, die op die manier door de werkzoekende wordt ervaren.

### **Activeringsstage**

Elke stage waarbij, onder toezicht en begeleiding, arbeidsmatige prestaties verricht worden op een werkvloer tijdens de duur van de activeringsbegeleiding, ongeacht of ze doorgaan bij een werkgever uit het NEC, het beschermd circuit of in arbeidszorg.

De activeringsstages onderscheiden zich van de observatiestages die voorafgaan aan de toeleiding naar activeringsbegeleiding. Deze observatiestages vinden plaats om de verdere begeleidingsmogelijkheden van de klant vast te stellen tijdens de screening (o.a. de toeleiding naar een activeringsbegeleiding).

### **Activeringspartnerschap**

Het activeringspartnerschap is een co-aanneming tussen drie soorten organisaties:

- minstens één partner die expertise kan aantonen in gespecialiseerde trajecten naar werk voor moeilijke doelgroepen (zie partner werk);
- minstens één partner met expertise in arbeidszorg die plaatsen arbeidszorg kan voorzien (zie partner arbeidszorg);
- minstens één partner met zorgexpertise die via netwerking met organisaties met expertise in gespecialiseerde trajecten naar werk en partnerschappen arbeidszorg functioneren (zie partner zorg).

### **Activeringsverslag**

De output van de activeringsbegeleiding die de aanbieder levert in de vorm van een eindverslag dat een globale rapportage over de activeringsbegeleiding bevat, een gemotiveerde beschrijving van alle ondernomen acties gericht op arbeid enerzijds en in het kader van zorg anderzijds en tevens een advies bevat inzake de verdere begeleiding van de werkzoekende naar werk.

## **Algemene screening**

Zie bijlage 1

## **Arbeidsgehandicapt**

De doelgroep arbeidsgehandicapten bestaat uit drie categorieën van werkzoekenden:

- Werkzoekenden met Vlaams Fondserkenning inzake tewerkstelling  
Deze werkzoekenden beschikken over een Vlaams Fondsnummer en hebben recht op bijstand inzake tewerkstelling of opleiding (= een bijstandsveld inzake tewerkstelling)
- Werkzoekenden ex-BUSO- of ex-BLO-leerlingen  
Werkzoekende ex-BUSO leerlingen zijn werkzoekenden die afgestudeerd zijn in het buitengewoon secundair onderwijs. Werkzoekende ex-BLO leerlingen zijn werkzoekenden die afgestudeerd zijn in het buitengewoon lager onderwijs (BLO). Tot deze groep worden ook de leerlingen met afgebroken studies in het buitengewoon secundair onderwijs gerekende die hoogstens een diploma van de eerste graad van het secundair onderwijs, het deeltijds of de tweede graad beroepssecundair onderwijs hebben. Het buitengewoon secundair onderwijs richt zich tot jongeren van 13 tot 21 jaar met een handicap of met leer- of opvoedingsmogelijkheden.
- Werkzoekenden met beperkte of zeer beperkte geschiktheid
  - Gedeeltelijke geschiktheid:  
Het niet kunnen uitvoeren van bepaalde functies of functietaken omwille van medische en/of psychische beperkingen (attestering van arbeidsongeschiktheid van minder dan 33%).
  - Zeer beperkte geschiktheid  
Werkzoekenden die om medische en/of psychische redenen niet tewerkgesteld kunnen worden in het normale economische circuit en toegeleid moeten worden naar een beschermd tewerkstelling (attestering van een arbeidsongeschiktheid vanaf 33% tot 66%).

## **Arbeidszorg**

Het binnen een productieve en/of dienstverlenende setting uitvoeren van arbeidsmatige activiteiten die reële kansen bieden op sociale interactie en participatie in de samenleving door personen die niet of niet meer kunnen werken onder arbeidsovereenkomst in het reguliere of beschermd tewerkstellingscircuit. De werkzoekenden in arbeidszorg moeten wel met een zekere regelmaat en minimaal rendement een aaneengesloten aantal uren kunnen werken (zie minimaal arbeidszorgniveau). Met arbeidszorg wordt hier enkel de arbeidszorg bedoeld die georganiseerd wordt door de arbeidszorginitiatieven die voldoen aan de selectiecriteria van de partner(s) arbeidszorg (zie 1.2.7.1.)

## **Beschermd 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.

## **Co-aanneming**

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

## **Definitieve Toeleiding**

De toeleiding van een werkzoekende bij de aanbieder is definitief en dus een eenheid van de op te starten activeringsbegeleidingen in het totale aantal gegunde activeringsbegeleidingen voor de aanbieder, na het afsluiten van een activeringsovereenkomst en registratie daarvan in CVS.

## **Gespecialiseerde screening**

Zie bijlage 1

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

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

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

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

### **Klacht**

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

### **Inschrijver**

De inschrijver is een persoon, organisatie, bedrijf, ... of een groep van, die een offerte (aanbod) indient voor een offerteaanvraag.

### **Meerbanenplan**

Het Meerbanenplan bestaat uit een versterking van eerder gelanceerde werkgelegenheidsmaatregelen voor kansengroepen en uit een reeks nieuwe initiatieven.

### **Minimale arbeidszorgniveau**

De ondergrens van arbeidszorg of 'het minimale arbeidszorgniveau' is bereikt als een werkzoekende:

- De medische, mentale, psychologische of psychiatrische zorgvraag of -vragen nog chronisch, maar latent (op de achtergrond aanwezig) en voldoende gestabiliseerd (onder controle) zijn;
- Zodat, arbeidszorg op regelmatige basis mogelijk is; ('Op regelmatige basis' wil zeggen dat de klant minimum 2 dagdelen (8u) aanwezig moet kunnen zijn op wekelijkse basis en met een minimaal rendement. Dit sluit echter niet uit dat betrokkene omwille van zijn persoonlijke MMPP-problematiek 'af en toe' en/of voor 'kortere aaneensluitende periodes' (maximaal 2 maanden) geen twee dagdelen op wekelijkse basis kan halen. Dergelijke 'uitval' is nu eenmaal inherent aan het doelpubliek voor arbeidszorg. Wie echter voor langere aaneensluitende periodes (meer dan 2 maanden) uitvalt of periodiek (frequent) kort uitvalt, hoort niet meer thuis in arbeidszorg.)
- En het cliëntoverleg tussen de arbeidszorgbegeleiders en de zorgpartners over de MMPP- en eventuele andere gerelateerde zorgproblemen van de klant eerder sporadisch of 'ad hoc' (bij korte crisissituaties) nodig is. (het overleg is beperkt tot intensief overleg bij korte crisisperiodes (van maximaal 2 maanden) of beperkt zich tot een af en toe (+/- 1 tot 4 keer per jaar) opvolgen van de zorgbegeleiding die nog ambulante naast Arbeidszorg loopt bij zorgpartners).

In tegenstelling hiermee gaat het (nog) om een klant voor een activeringstraject indien:

- o Eén of meerdere MMPP-zorgvragen chronisch of acuut en onvoldoende onder controle zijn;
- o zodat het ziektebeeld en/of de bijkomende begeleiding/revalidatie/therapie voor de MMPP-problematiek een wekelijkse deelname aan arbeidszorg van minimum 2 dagdelen (8u) op wekelijkse basis onmogelijk maken;  
(Dit wil zeggen dat de klant niet minimum 2 dagdelen (8u) op wekelijkse basis aanwezig kan zijn en/of niet met een minimaal rendement arbeidsmatige activiteiten kan verrichten. Bij toeleiding naar arbeidszorg zou 'uitval' nog periodiek (frequent) en/of voor langere aaneensluitende periodes (van meer dan 2 maanden) zijn.<sup>10</sup>)
- o het cliëntoverleg tussen de begeleiders gespecialiseerde trajecten binnen het activeringspartnerschap en de zorgpartners over de MMPP- en andere gerelateerde zorgproblemen van de klant nog systematisch, met hoge frequentie (om de 4 tot 6 weken) en over langere periodes (langer dan 2 maanden) nodig is en blijft;
- o En waarvan de VDAB, na de screening, inschat dat de kans hoog is dat betrokkene, na een activeringsbegeleiding van maximaal 15 maanden voor minimaal 6 maanden zal kunnen instromen in arbeidszorg.

### **MMPP-problematiek**

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 (zie hieronder).

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

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

### **Oriëntatiecentrum**

In het oriëntatiecentrum werken 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.

---

<sup>10</sup> Bijgevolg hoort het 'uitproberen, trainen, geleidelijk opbouwen van arbeidszorg' nog binnen de activeringsbegeleiding via de activeringsstages tot voldoende zekerheid bestaat over het 'blijvend' karakter (minimaal 6 maanden) van het arbeidszorgniveau;



**Samenwerkingsovereenkomst**

Elke overeenkomst tussen de VDAB en een private of publieke organisatie betreffende de erkenning of de uitbesteding van activiteiten in verband met de bemiddeling, begeleiding of beroepsopleiding van werkzoekenden.

**Terugnameplicht**

Verplichting van de aanbieder om de werkzoekende terug op te nemen indien de VDAB deze werkzoekende binnen de 15 maanden na de definitieve toeleiding terug doorverwijst voor bijkomende activeringsbegeleiding. Deze bijkomende activeringsbegeleiding wordt beschouwd als een voortzetting van de voorheen opgestarte activeringsbegeleiding zodat hiervoor geen extra prijs betaald wordt aan de aanbieder.

**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 het activeringspartnerschap en engageert de werkzoekende zich om actief mee te werken aan een activeringsbegeleiding van maximaal 15 maanden.

**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 aanbieder mag zelf geen informatie over zijn klant aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening overmaken. Bij weigering van een klant - na doorverwijzing naar de aanbieder - om mee te werken aan de activeringsbegeleiding, brengt de aanbieder 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.

**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.

<b>DEEL 4 :            BIJLAGEN</b>
-------------------------------------

BIJLAGE 1    INFORMATIE M.B.T. KWALIFICERENDE INTAKE, ALGEMENE EN  
                  GESPECIALISEERDE SCREENING

BIJLAGE 2    TRAJECTOVEREENKOMST TUSSEN WERKZOEKENDE EN DE  
                  TRAJECTBEGELEIDER

BIJLAGE 3:    ALGEMENE INFORMATIE BETREFFENDE DE RECHTEN EN  
                  PLICHTEN VAN DE WERKZOEKENDE

BIJLAGE 4    ACTIVERINGSOVEREENKOMST TUSSEN WERKZOEKENDE EN  
                  ACTIVERINGSBEGELEIDER

BIJLAGE 5    ACTIVERINGSOVEREENKOMST TUSSEN WERKZOEKENDE EN  
                  ACTIVERINGSBEGELEIDER BIJ HERORIËNTERING

BIJLAGE 6    CONTRACT CLIENTVOLGSYSTEEM VOOR ERKENDE  
                  PROMOTOREN

BIJLAGE 7    OVERZICHT WERKZOEKENDENGEGEVENS WAARTOE DE CVS-  
                  GEBRUIKER TOEGANG HEEFT

BIJLAGE 8    INLICHTINGENBLAD VOOR DE WERKZOEKENDEN

BIJLAGE 9    ALGEMENE INFORMATIE M.B.T. DE KLACHTENPROCEDURE BIJ  
                  VDAB

BIJLAGE 10  SJABLOON ACTIVERINGSVERSLAG

## **BIJLAGE 1: INFORMATIE M.B.T. KWALIFICERENDE INTAKE, ALGEMENE EN GESPECIALISEERDE SCREENING**

### **1) Kwalificerende intake**

De kwalificerende intake bestaat uit een algemene screening en kan aangevuld worden met gespecialiseerde screenings. Bedoeling is om samen met de werkzoekende, en rekening houdend met zijn wensen, mogelijkheden en belemmeringen (sterktes en zwaktes), de kortste weg naar werk uit te stippelen.

Een kwalificerende intake heeft een 3- voudig doel:

- Oriënteren: een werkzoekende heeft niet altijd een realistisch beeld van zichzelf en zijn aspiraties. Om gericht te kunnen solliciteren en op deze manier een duurzame tewerkstelling te vinden is het belangrijk dat men een realistisch beeld heeft van de kansen op de arbeidsmarkt en op de factoren die deze kansen beïnvloeden. De werkzoekende wordt tijdens de kwalificerende intake een spiegel voorgehouden door gerichte vragen te stellen en hem met feiten te confronteren.
- Informeren: de werkzoekende heeft niet altijd een correct beeld van een gewenst beroep, de arbeidsmarkt en/of de VDAB-dienstverlening. De consultant verschaft hem de nodige informatie.
- Motiveren: een traject is enkel efficiënt als de werkzoekende gemotiveerd is om de verschillende stappen uit voeren. Hiervoor is het noodzakelijk dat hij zich bewust is van zijn wensen, mogelijkheden en beperkingen en de link ziet naar de verschillende acties in het traject.

Een kwalificerende intake is pas beëindigd als alle screeningsstappen achter de rug zijn en het traject bepaald is.

### **2) Algemene screening**

Bij een algemene screening worden alle relevante aspecten van de werkzoekende en van de situatie waarin hij zit bekeken. Hierbij wordt er ook aandacht besteed aan de onderlinge verbanden. Het gaat dus om een eerste kennismaking met de werkzoekende, waarbij men een globaal beeld opbouwt en registreert.

Tijdens een algemene screening worden er vijf screeningsvelden bevroegd:

- beroepsspecifieke vaardigheden en kwalificaties (werkervaring ontleden, attesten, zinvolle vrijetijdsbesteding,...);
- zoekgedrag (sollicitatiegedrag);
- sociale en communicatieve vaardigheden (talenkennis, assertiviteit,...);
- randvoorwaarden (mobiliteit, kinderopvang, zorgtaak, werkloosheidsval,...);
- fysieke aspecten en psychische aspecten (beleving van de werkloosheid, motivatie,...).

De algemene screening heeft tot doel:

- Nagaan of er een duidelijke jobaspiratie is. (Weet de werkzoekende in welk(e) beroep(en) hij wil gaan werken ?)
- Nagaan of de jobaspiratie realistisch is. (Heeft de werkzoekende een duidelijk en accuraat beeld van het beroep ? Van de arbeidsomstandigheden, vereisten, nadelen, voordelen etc)
- Nagaan of er problemen zijn met het zoekgedrag. (Kan de werkzoekende op eigen houtje efficiënt solliciteren of andere stappen zetten om werk te vinden ?)
- Nagaan of de werkzoekende nood heeft aan bepaalde diensten. (Welke acties dienen door wie, wanneer en waar ondernomen te worden om de werkzoekende zijn tewerkstellingskansen te optimaliseren ?)

Indien er hierbij bepaalde problemen worden gedetecteerd/vermoed die nader onderzoek vereisen vooraleer men tot een trajectbepaling kan komen, dan kan er een gespecialiseerde screening volgen.

### **3) Gespecialiseerde screening**

In de gespecialiseerde screening gaat men dieper in op één of meerdere van de vijf screeningsvelden. De VDAB-consulent doet er beroep op als verdere verdieping van één of meerdere screeningsvelden absoluut noodzakelijk is voor een trajectbepaling.

Mogelijke vormen van gespecialiseerde screening:

- psychologisch onderzoek;
- medisch onderzoek;
- profielbepaling;
- oriëntatiecentrum;
- andere oriënterende of screenende modules
- screening door gespecialiseerde partners van de VDAB (voor bvb het leveren van een advies over de verdere begeleiding naar tewerkstelling).

## BIJLAGE 2: TRAJECTOVEREENKOMST



Vlaamse Dienst voor  
Arbeidsbemiddeling en  
Beroepsopleiding

## TRAJECTOVEREENKOMST

DOELGROEP:

VDAB-LKC:

TUSSEN DE VDAB VERTEGENWOORDIGD DOOR:

VDAB:

-

TELEFOON:

en: <<VOORNAAM>> <<NAAM>>

klantnummer <<KLANTNUMMER>>

ADRES: <<ADRES>>

<<POSTCODE>> <<GEMEENTE>>

GEBOORTEDATUM

RIJKSREGISTERNUMMER

gelden volgende afspraken. Ze zijn in overeenstemming met het charter van de werkzoekende. Het doel van deze overeenkomst is de doorverwijzing naar "naam activeringspartnerschap" voor een activeringsbegeleiding.

1. De werkzoekende engageert zich om actief mee te werken aan deze activeringsbegeleiding, die maximaal 15 maanden kan duren en waarbij gewerkt zal worden rond zijn of haar problemen, die (op dit ogenblik) een rechtstreekse begeleiding naar werk of arbeidszorg onmogelijk maken voor de werkzoekende. Na de activeringsbegeleiding komt de werkzoekende terug naar de VDAB voor de verdere begeleiding naar tewerkstelling of minimaal een toeleiding naar arbeidszorg.
2. De werkzoekende weet dat het niet positief meewerken gevolgen kan hebben, zoals het missen van kansen om aan zijn problemen te werken of om werk te vinden of het overmaken van gegevens aan de RVA met eventueel verlies van uitkeringen tot gevolg. De gegevensoverdracht naar de RVA gebeurt enkel door de VDAB zoals voorzien in de samenwerkingsakkoorden tussen VDAB en RVA.
3. De activeringsbegeleider van "*naam organisatie van de activeringsbegeleider*" zal de werkzoekende begeleiden bij de uitvoering van zijn activeringsbegeleiding. De activeringsbegeleider is verantwoordelijk voor het goede verloop ervan. Als er zich een probleem voordoet, kan de werkzoekende terugvallen op deze activeringsbegeleider. Het belang van de werkzoekende staat daarbij steeds centraal. Het doel blijft echter het voorbereiden op een vervolgtraject naar tewerkstelling of minimaal een toeleiding naar arbeidszorg.
4. De werkzoekende verklaart een uitnodiging ontvangen te hebben voor een eerste gesprek bij deze activeringsbegeleider.
5. De werkzoekende geeft het inzage- en beheerrecht aan "*naam aanbieder*" en de activeringsbegeleider van "*naam organisatie van de trajectbegeleider*" om in functie van dit project zijn VDAB-dossier te beheren via het cliëntvolgsysteem (dossiermanager).
6. De werkzoekende geeft de VDAB de toestemming om de gegevens uit de medische en/of psychologische onderzoeken bij de VDAB (indien deze hebben plaatsgevonden) onder gesloten omslag door te geven aan een psycholoog van het activeringspartnerschap.
7. De hier verzamelde persoonsgegevens worden door deze partijen en de VDAB gebruikt om de tewerkstellingsmogelijkheden van de werkzoekende 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.

De werkzoekende 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 bekomen worden bij de trajectbegeleider en bij de VDAB.

Deze activeringsovereenkomst werd opgesteld in twee exemplaren; één voor de werkzoekende en één voor de VDAB en wordt elektronisch (via e-mail) bezorgd aan de trajectbegeleider van *"naam organisatie van de trajectbegeleider"*.

Datum

Handtekening werkzoekende

Handtekening trajectbepaler

---

### **Belangrijke opmerking**

Bent u niet tevreden over een dienst van de VDAB? Aarzel dan niet om ons te contacteren op het nummer 0800 30 700. Onze medewerkers zoeken samen met u naar een oplossing. De servicelijn is er om de VDAB nog klantvriendelijker te maken en de dienstverlening nog te verbeteren. U kunt bij ons terecht, elke werkdag van 8 tot 20 uur.

## **BIJLAGE 3: 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 aanbieder 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. 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 ATB (Arbeidstrajectbegeleiding) 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 (Cliëntvolg)-systeem 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](http://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 aanbieder heeft wel de plicht de VDAB op de hoogte te brengen van het niet meewerken van de werkzoekende.



## BIJLAGE 4: ACTIVERINGSOVEREENKOMST TUSSEN WERKZOEKENDE EN ACTIVERINGSBEGELEIDER

"Naam uitvoerder + eventueel logo"

### ACTIVERINGSOVEREENKOMST

TUSSEN "uitvoerder" VERTEGENWOORDIGD DOOR:  
"Activeringsbegeleider"

"adresgegevens"

TELEFOON:

en: "naam werkzoekende"

ADRES:

GEBOORTEDATUM

RIJKSREGISTERNUMMER

gelden volgende afspraken. Ze zijn in overeenstemming met het decreet van het handvest van de werkzoekende. Het doel van deze overeenkomst is de voorbereiding op een vervolgtraject naar duurzame tewerkstelling of minimaal op een toeleiding naar arbeidszorg. Deze overeenkomst kadert in de sluitende curatieve aanpak en het meerbanenplan waarbij de Vlaamse Regering intensieve begeleidingen van werkzoekenden toekent aan private arbeidsmarktactoren.

1. De werkzoekende bespreekt zijn beroepskennis, sociale vaardigheden en persoonlijke situatie en problemen die een rechtstreekse tewerkstelling in de weg staan met de activeringsbegeleider. Dit om samen te ontdekken welke factoren het zoeken naar een gepaste job kunnen bevorderen of belemmeren en aangepakt moeten worden tijdens de activeringsbegeleiding. Op basis hiervan kunnen zij in onderling overleg een actieplan opstellen.

Beide partijen spreken af dat de werkzoekende volgend actieplan (=activeringsbegeleiding) uitvoert:

STAPPEN EN ACTIES IN DE ACTIVERINGSBEGELEIDING	SPECIFICATIE
<b>SPECIFIEKE ACTIES OP VLAK VAN ARBEID</b>	
<b>SPECIFIEKE ACTIES OP VLAK VAN ZORG:</b>	
<b>ACTIVERINGSSTAGE</b>	

2. De activeringsbegeleider verbindt zich ertoe dat de begeleiding in een logische volgorde, volgens de efficiëntste weg zal verlopen. De begeleiding kan worden aangepast, indien beide partijen dit zinvol vinden.
3. De werkzoekende heeft recht op kosteloze activeringsbegeleiding en geniet dezelfde rechten en plichten als de werkzoekende die begeleid wordt door de VDAB.
4. De activeringsbegeleider begeleidt de werkzoekende bij de uitvoering van de activeringsbegeleiding en is verantwoordelijk voor het goede verloop ervan. Als er zich een probleem voordoet, kan de werkzoekende terugvallen op deze activeringsbegeleider. Het belang van de werkzoekende staat daarbij steeds centraal. Het doel blijft echter de voorbereiding op een vervolgtraject naar duurzame tewerkstelling of minimaal op een toeleiding naar arbeidszorg..
5. De werkzoekende kan geen bijkomende trajectacties ondernemen zonder voorafgaandelijk overleg met zijn activeringsbegeleider.
6. De werkzoekende verklaart positief mee te werken aan de uitvoering van deze activeringsbegeleiding. De werkzoekende weet dat het niet positief meewerken tot gevolg kan hebben dat de activeringsbegeleider dit meldt aan de VDAB, die de beweegreden van de weigering inschat en de RVA op de hoogte kan brengen.
7. De verzamelde persoonsgegevens worden door de activeringsbegeleider en de VDAB enkel en alleen gebruikt om tewerkstellingsmogelijkheden te bevorderen en de belemmeringen die dit in de weg staan aan te pakken. 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.

VDAB/Offerteaanvraag Tendering activeringsbegeleidingen

eindversie 04/12/2006

De werkzoekende heeft het recht om kennis te krijgen van deze gegevens en zo nodig te verbeteringen 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.

De werkzoekende bevestigt dat hij door de activeringsbegeleider geïnformeerd is over de klachtenprocedures. Deze overeenkomst werd opgesteld in twee exemplaren; één voor de werkzoekende en één voor de trajectbegeleider.

Datum

Handtekening werkzoekende

Handtekening activeringsbegeleider

## BIJLAGE 5: ACTIVERINGSOVEREENKOMST TUSSEN WERKZOEKENDE EN ACTIVERINGSBEGELEIDER BIJ HERORIËTERING

"Naam uitvoerder + eventueel logo"

### ACTIVERINGSOVEREENKOMST

TUSSEN "uitvoerder" VERTEGENWOORDIGD  
DOOR: "trajectbegeleider"

"adresgegevens"

TELEFOON:

en: "naam werkzoekende"

ADRES:

GEBOORTEDATUM

RIJKSREGISTERNUMMER

gelden volgende afspraken. Ze zijn in overeenstemming met het decreet van het handvest van de werkzoekende. Het doel van deze overeenkomst is de voorbereiding op een vervolgtraject naar duurzame tewerkstelling of minimaal op een toeleiding naar arbeidszorg. Deze overeenkomst kadert in de sluitende curatieve aanpak en het meerbanenplan waarbij de Vlaamse Regering intensieve begeleidingen van werkzoekenden toekent aan private arbeidsmarktactoren.

1. Deze activeringsovereenkomst vervangt de activeringsovereenkomst van "datum". Op basis van onderling overleg komen en de activeringsbegeleider en de werkzoekende volgend actieplan voor activeringsbegeleiding overeen:

STAPPEN EN ACTIES IN DE ACTIVERINGSBEGELEIDING	SPECIFICATIE
SPECIFIEKE ACTIES OP VLAK VAN ARBEID	
SPECIFIEKE ACTIES OP VLAK VAN ZORG:	
ACTIVERINGSSTAGE	

.....

**Motivatie van wijziging trajectovereenkomst:**.....

2. De activeringsbegeleider verbindt zich ertoe dat de begeleiding in een logische volgorde, volgens de efficiëntste weg zal verlopen. De begeleiding kan worden aangepast, indien beide partijen dit zinvol vinden.
3. De werkzoekende heeft recht op kosteloze activeringsbegeleiding en geniet dezelfde rechten en plichten als de werkzoekende die begeleid wordt door de VDAB.
4. De activeringsbegeleider begeleidt de werkzoekende bij de uitvoering van de activeringsbegeleiding en is verantwoordelijk voor het goede verloop ervan. Als er zich een probleem voordoet, kan de werkzoekende terugvallen op deze activeringsbegeleider. Het belang van de werkzoekende staat daarbij steeds centraal. Het doel blijft echter de voorbereiding op een vervolgtraject naar duurzame tewerkstelling of minimaal op een toeleiding naar arbeidszorg..
5. De werkzoekende kan geen bijkomende trajectacties ondernemen zonder voorafgaandelijk overleg met zijn activeringsbegeleider.
6. De werkzoekende verklaart positief mee te werken aan de uitvoering van deze activeringsbegeleiding. De werkzoekende weet dat het niet positief meewerken tot gevolg kan hebben dat de activeringsbegeleider dit meldt aan de VDAB, die de beweegreden van de weigering inschat en de RVA op de hoogte kan brengen.
7. De verzamelde persoonsgegevens worden door de activeringsbegeleider en de VDAB enkel en alleen gebruikt om tewerkstellingsmogelijkheden te bevorderen en de belemmeringen die dit in de weg staan aan te

pakken. 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. De werkzoekende heeft het recht om kennis te krijgen van deze gegevens en zo nodig te verbeteringen 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.


De werkzoekende bevestigt dat hij door de trajectbegeleider geïnformeerd is over de klachtenprocedures. Deze overeenkomst werd opgesteld in twee exemplaren; één voor de werkzoekende en één voor de trajectbegeleider.

Datum

Handtekening werkzoekende

Handtekening activeringsbegeleider

## BIJLAGE 6: CONTRACT CLIENTVOLGSYSTEEM VOOR ERKENDE PROMOTOREN

 <b>VDAB</b>	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding	<b>CONTRACT CLIENTVOLGSYSTEEM voor erkende promotoren</b> Bedrijfsidentificatienr <sup>11</sup> : OEnr :
---	--	--

Tussen

de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, waarvan de zetel gevestigd is te 1000 BRUSSEL, Keizerslaan 11, vertegenwoordigd door Jan Van Depoele, adjunct-administrateur-generaal 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 5 december 2006 tot 31 december 2006. Dit contract wordt opgeschort als de ESF3-subsidiëring en/of de VDAB-cofinanciering en/of het meerbanenplan wordt stopgezet.

Artikel 2.

Het voorwerp van deze overeenkomst is :

Ten eerste :

de modaliteiten te bepalen waaronder het individuele werkzoekenden-dossier ( IKL-dossier ), gedeelte " Individuele Klanten - Bemiddelingsgegevens " uit het Arbeidsmarkt Informatiesysteem ( AMI ), via Dossiermanager ter beschikking wordt gesteld aan de medecontractant.

Ten tweede :

- het toevoegen in Dossiermanager van gegevens in verband met de begeleiding die door de medecontractant wordt uitgevoerd in functie van de reïntegratie van de werkzoekende op de arbeidsmarkt. De medecontractant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens. Gevoelige, medische en gerechtelijke persoonsgegevens mogen niet verwerkt worden.

<sup>11</sup> Wordt door VDAB toegekend  
VDAB/Offerteaanvraag Tendering activeringsbegeleidingen

- 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. 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.

Artikel 3.

De medecontractant mag enkel de gegevens van die werkzoekenden raadplegen en toevoegen 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.

Artikel 4.

De medecontractant verbindt er zich toe de actie correct te registreren in Dossiermanager overeenkomstig de VDAB-reglementering betreffende de registratie van aanwezigheden en de uitbetaling van vergoedingen. 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 paswoord. De toegangscode en het paswoord mogen niet kenbaar gemaakt worden aan derden<sup>12</sup>.

Het persoonlijk paswoord 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 ter 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

---

<sup>12</sup> 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.  
VDAB/Offerteaanvraag Tendering activeringsbegeleidingen

(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 de BGDA 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 de Dossiermanager ter beschikking van de VDAB. Elke wijziging wordt onmiddellijk meegedeeld aan de VDAB. Hij laat elke nieuwe gebruiker een opleiding volgen.

#### Artikel 10.

Gebruik Opleidingenmanager.

De VDAB verbindt zich ertoe:

- informatie omtrent de ingevoerde opleidingen van de medecontractant op te nemen in de publieksinformatiesystemen van de VDAB. Dit houdt in dat deze opleidingen gedurende een periode van 6 maanden na datum van ingave of wijziging raadpleegbaar zijn
- de VDAB stelt de opleidingenmanager gratis ter beschikking van 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 reëel en op korte termijn beschikbaar opleidingsaanbod voor publicatie aan te bieden
- de bepalingen van de wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van de 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://www.vdab.be>) via de helpiconen binnen Opleidingenmanager.

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.

Betreft de aansprakelijkheid van de VDAB bij gebruik Opleidingenmanager.

VDAB/Offerteaanvraag Tendering activeringsbegeleidingen

eindversie 04/12/2006

- De VDAB kan niet aansprakelijk gesteld worden door een derde als hij gebruik maakt van de opleidingenmanager of als hij informatie raadpleegt die via de opleidingenmanager is ingegeven.
- De VDAB kan niet aansprakelijk gesteld worden voor onderbreking van publicatie die te wijten is aan tijdelijke technische storingen.

Artikel 12.

Indien de medecontractant de bepalingen vermeld in deze overeenkomst niet naleeft, alsook elke foutieve registratie of elk oneigenlijk gebruik van de persoonsgegevens van het IKL-dossier door de medecontractant leidt tot onmiddellijke uitsluiting uit het systeem, zonder voorafgaande ingebrekestelling en geeft aanleiding tot het betalen van een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 1.250 Euro 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 5-12-2006, in 2 exemplaren. Elke partij erkent het voor haar bestemde exemplaar te hebben ontvangen.

Voor de medecontractant

Voor de VDAB

adjunct-administrateur-generaal  
Jan Van Depoele

Stempel organisatie



## **BIJLAGE 7: OVERZICHT WERKZOEKENDENGEGEVENS WAARTOE DE CVS-GEBRUIKER TOEGANG HEEFT**

### Basisdossier:

- Identiteitsgegevens
- Contactgegevens
- Situatie van de inschrijving als werkzoekende bij de VDAB

### Uitgebreid dossier:

- Taalkennis
- Diploma's
- Beroepsverleden
- Gewenste jobs
- Competenties
- Rijbewijs
- Sollicitatietroeven
- Bereikbaarheid

### Extra gegevens:

- Vlaams Fondsnr. en bijstandsveld
- Contactpersoon bij VDAB of partner (trajectbegeleider)
- Arbeidsvergunning
- Arbeidsgeschiktheid

### Betalingsgegevens:

- SISkaartnr.
- Begindatum werkloosheid
- Burgerlijke staat
- Echtgenoot - kinderen
- Rekeningnr.

### Stappen naar werk:

- Overzicht van acties VDAB en partners met weergave van tijdstip en status



**INLICHTINGENBLAD (Persoonlijk en vertrouwelijk)**

*in te vullen door de werkzoekende*

VDAB-klantnummer indien gekend: .....

*naam + adres in drukletters en waar een  staat, kruist u het juiste antwoord aan.*

NAAM: ..... VOORNAAM: .....  
MAN  VROUW  GEBOORTEDATUM: .....  
RIJKSREGISTERNUMMER: .....  
*(zie achterzijde identiteitskaart in het midden of SIS kaart bovenaan)*

Officieel adres *(volgens identiteitskaart)*

STRAAT: ..... NR: ..... BUS: .....  
POSTCODE: ..... GEMEENTE: .....  
TELEFOONNUMMER: ..... BIJ: .....  
*(Vermeld een nummer waar wij u kunnen bereiken)*

**HIERBIJ GEEF IK, ALS WERKZOEKENDE, HET RECHT AAN -----<sup>13</sup>**

**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 werkzoekende <sup>14</sup>

<sup>13</sup> Naam van de instelling of promotor

<sup>14</sup> Indien de werkzoekende jonger is dan 18 jaar dient eveneens een ouder of voogd te tekenen.  
VDAB/Offerteaanvraag Tendering activeringsbegeleidingen

Verder in te vullen als opleiding, sollicitatietraining of persoonsgerichte vorming wordt gevolgd:

**BIJKOMENDE INLICHTINGEN M.B.T. EVENTUEEL TOEKENNEN VERGOEDINGEN**

Wijze van betaling (voor eventuele vergoedingen):

- cheque
- bankrekening-nummer: .....
- voornaam-naam rekeninghouder: .....

Betalingsadres: (niet invullen indien hetzelfde als officiële adres)

STRAAT: ..... NR: ..... BUS: .....

POSTCODE: ..... GEMEENTE: .....

Toestand cursist bij aanvang van de opleiding:

Geniet u momenteel een vervangingsinkomen?

- stempelgeld
- OCMW-uitkering

een ander vervangingsinkomen: (vb: in opzeg, mutualiteit, VFSIPH, Fonds Beroepsziekten)  
.....

Hebt u momenteel geen inkomen?

- wachttijd
- vrije werkzoekende
- deeltijds lerende

andere: .....

**KINDEROPVANGPREMIE**

Hebt u kinderen die nog niet worden toegelaten tot het kleuteronderwijs?  ja  neen

Ik vraag de bijkomende premie van 4 Euro per halve dag opleiding en verklaar op eer dat deze bijkomende premie dient ter dekking van de gemaakte kosten voor kinderopvang.

ja                                      Geboortedatum jongste kind: .....

neen                                      Aantal kinderen ten laste: .....

**VERVOER**

Betrokkene verklaart dat hij/zij voor zijn/haar verplaatsingen naar en van het centrum gebruik maakt van:

een persoonlijk vervoermiddel.

De afstand tussen de verblijfplaats en het opleidingscentrum is = ..... KM

Jobpas (Netabonnement De Lijn)

NMBS

Ik verklaar gebruik te maken van de goedkoopste formule en zal de vervoersbewijzen voorleggen aan '*naam aanbieder*'.

Ik verklaar dat deze gegevens correct zijn ingevuld:

Naam en voornaam:

Datum:

Rijksregisternummer:

Handtekening:

## **BIJLAGE 9: 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 activeringsbegeleiding 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 voorzitter van de Sociaal Economische Regionale Raad (SERR)<sup>15</sup>. De klager kan ook klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsman<sup>16</sup>

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

De werkzoekenden die via de tendering activeringsbegeleidingen begeleid worden, 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 Arista<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> De adressen hiervan kan de klager bekomen bij VDAB

<sup>16</sup> 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](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be)

<sup>17</sup> Arista, mevrouw Ariane Haelterman (externe preventieadviseur) H. Jasparlaan 125 1060 Brussel, tel.: 02 533 74 88, e-mail: [psy@arista.be](mailto:psy@arista.be)

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

### **Contactgegevens VDAB**

Een klacht indienen bij de VDAB kan:

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

### **Contactgegevens SERR (Sociaal Economische Raad van de Regio)**

Dit kan schriftelijk op volgende adressen:

#### **PROVINCIE ANTWERPEN**

U woont in de regio Antwerpen:  
Sint-Elisabethstraat 38a  
2060 Antwerpen  
Tel: 03-270 16 09  
Fax: 03-270 16 16

U woont in de regio Turnhout:  
Spoorwegstraat 7  
2300 Turnhout  
Tel: 014-44 51 49  
Fax: 014-44 51 00

U woont in de regio Mechelen:  
Hendrik Consciencestraat 5  
2800 Mechelen  
Tel: 015-28 15 47  
Fax: 015-28 15 51

#### **PROVINCIE VLAAMS BRABANT**

U woont in de regio Leuven:  
Provincieplein 1  
3010 LEUVEN  
Tel. 016-26 74 40  
Fax. 016-26 74 49

U woont in de regio Vilvoorde  
Witherenstraat 19  
1800 Vilvoorde  
Tel: 02-255 92 78  
Fax: 02-255 92 37

#### **PROVINCIE OOST-VLAANDEREN**

U woont in de regio Gent :  
Seminariestraat 2 – 3e verdieping  
9000 Gent  
Tel: 09-235 76 75  
Fax: 09-235 76 70

U woont in de regio Aalst  
Keizersplein 42  
9300 Aalst  
Tel: 053-60 77 00  
Fax: 053-60 77 01

U woont in de regio Meetjesland, Leie & Schelde  
Raamstraat 10a



9900 Eeklo  
Tel: 09-373 55 89  
Fax: 09-377 17 97

U woont in de regio Maas/ Dender  
Meulenbroekstraat 2  
9220 Hamme  
Tel: 052-49 90 11  
Fax: 052-49 90 09

#### **PROVINCIE WEST-VLAANDEREN**

U woont in de regio Brugge  
Streekhuis Kasteel Tillegem  
Tillegemstraat 81  
8200 Sint-Michiels  
Tel: 050-40 70 40  
Fax: 050-40 31 41

U woont in de regio Kortrijk  
Orangerie Broel  
Dam 71 bus 22  
8500 Kortrijk  
Tel: 056-46 16 66  
Fax: 056-24 99 90

U woont in de regio Roeselare  
Streekhuis Midden-West-Vlaanderen  
Peter Benoitstraat 13  
8800 Roeselare  
Tel: 051-27 55 50  
Fax: 051-27 55 51

U woont in de regio Oostende/Westhoek  
Schoolplein 6 bus 1.4  
8600 Diksmuide  
Tel: 051-50 39 15  
Fax: 051-51 92 79

#### **PROVINCIE LIMBURG**

U woont in de provincie Limburg  
Kunstlaan 18 – 6e verdieping  
3500 Hasselt  
Tel: 011-30 02 30  
Fax: 011-30 02 31

### **Contactgegevens Vlaamse ombudsdienst**

Hoe?

- via mail  
[klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto: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: .....@.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Datum

Handtekening

## BIJLAGE 10: SJABLOON ACTIVERINGSVERSLAG

"Naam uitvoerder + eventueel logo"

### ACTIVERINGSVERSLAG

Dit activeringsverslag rapporteert over de activeringsbegeleiding van:

"naam werkzoekende"

ADRES:

GEBOORTEDATUM

RIJKSREGISTERNUMMER

Uitgevoerd door:

"Uitvoerder"

ADRES:

TELEFOON:

## DEEL 1: RAPPORTAGE IN ARBEIDSMATIG TERMEN<sup>18</sup>

### 1. Globale rapportage van de activeringsbegeleiding

#### 1a. Globale rapportage in arbeidsmatige termen.

<sup>18</sup> In dit deel mag enkel gerapporteerd worden in arbeidsmatige termen en moeten beschrijvingen beperkt blijven tot objectieve waarnemingen zonder referentie naar medische ziektebeelden, testresultaten en dergelijke ivm een correcte verwerking van deze gegevens overeenkomstig de wet op de privacy. De voor de argumentatie nuttige of noodzakelijke medische of psychologische informatie (ziektebeelden, testresultaten,...) moeten afzonderlijk in deel 2 van dit verslag worden genoteerd. Dit deel 2 wordt enkel verwerkt door de VDAB psycholoog en de arbeidsgeneesheer van de VDAB in kader van een verdere begeleiding van de werkzoekende. Andere beroepsbeoefenaars kunnen deze gegevens enkel bezorgd worden na expliciete toestemming van de klant.  
VDAB/Offerteaanvraag Tendering activeringsbegeleidingen eindversie 04/12/2006

**1b. Motivatie indien bepaalde minimale stappen<sup>19</sup> in de activeringsbegeleiding niet werden uitgevoerd.**

---

<sup>19</sup> Als minimale stappen werden in het bestek voorzien:

A. Het Wegwerken van de belemmeringen en stimuleren van probleemoplossende handelingen bij de klant (verhogen van de zelfredzaamheid) op het vlak van:

ZORG: via

\*Een medische en/of psychologische en/of psychotherapeutische behandeling van de MMPP-problematiek.

\*De rehabilitatie en resocialisatie in het kader van eventuele andere sociale randproblemen (financiële, familiale, sociale problemen, huisvesting, relatievorming,...) zodat minimaal een instap in arbeidszorg haalbaar wordt voor de werkzoekende.

'ARBEID': via

\*Oriënterende acties in functie van een realistisch voorkeursberoep of jobdoelwit (inclusief een functie binnen arbeidszorg)

\*Arbeidsattitude- en arbeidsvaardigheden bevorderende modules

B. Een activeringsstage als eindvoorbereiding op een traject naar het NEC, het beschermde tewerkstellingscircuit of minimaal arbeidszorg.

## 2. Beschrijving van de ondernomen acties in arbeidsmatige termen

### 2a. Ondernomen acties gericht op arbeid.

Actie	Motivatie in arbeidsmatige termen	Verloop	Resultaat	Bijkomende info

2b. Ondernomen acties in kader van zorg.

Actie	Motivatie in arbeidsmatige termen	Verloop	Resultaat	Bijkomende info in arbeidsmatige termen

### 3. Een advies in arbeidsmatige termen inzake de verdere begeleiding van de werkzoekende<sup>20</sup>.

- Toeleiding naar een trajectbegeleiding gericht op het NEC

Voorkeursberoep	
Voorstel van te ondernemen acties voor deze toeleiding	
Motivatie in arbeidsmatige termen <sup>21</sup>	

- Toeleiding naar een trajectbegeleiding gericht op de beschermde tewerkstelling in een Beschutte en/of Sociale werkplaats

Voorkeursberoep	
Voorstel van te ondernemen acties voor deze toeleiding	
Motivatie in arbeidsmatige termen <sup>22</sup>	

- Toeleiding naar arbeidszorg

Voorkeursberoep	
Plaats van mogelijke tewerkstelling	
Motivatie in arbeidsmatige termen <sup>23</sup>	

- Niet toeleidbaar naar minimaal arbeidszorg.

Motivatie in arbeidsmatige termen <sup>24</sup>	
---	--

<sup>20</sup> één keuze voor verdere begeleiding aanduiden

<sup>21</sup> de redenen waarom het gekozen voorkeursberoep geschikt is voor deze werkzoekende en waarom de gekozen piste de meest geschikte en haalbare piste is voor de klant

<sup>22</sup> de redenen waarom het gekozen voorkeursberoep geschikt is voor deze werkzoekende waarom de gekozen piste de meest geschikte en haalbare piste is voor de klant

<sup>23</sup> de redenen waarom het gekozen voorkeursberoep geschikt is voor deze werkzoekende waarom de gekozen piste de meest geschikte en haalbare piste is voor de klant

<sup>24</sup> de redenen waarom voor deze klant het minimale arbeidszorgniveau niet gehaald kan worden

**4 Functioneringsprofiel: sterke en zwakke punten op gebied van het arbeidsmatig functioneren van de werkzoekende in arbeidsmatige termen**

Opmerkingen ivm het algemeen arbeidsmatig functioneren

Sterke punten op gebied van het arbeidsmatig functioneren

Zwakke punten op gebied van het arbeidsmatig functioneren



## DEEL 2: RAPPORTAGE IN MEDISCHE EN OF PSYCHOLOGISCHE TERMEN<sup>25</sup>

### 1. Globale rapportage van de activeringsbegeleiding

1a. Relevante medische en/of psychologische gegevens ter ondersteuning van de globale rapportage in arbeidsmatige termen.

1b. Relevante medische en/of psychologische gegevens ter ondersteuning van de motivatie indien bepaalde minimale stappen in de activeringsbegeleiding niet werden uitgevoerd.

---

<sup>25</sup> De voor de argumentatie nuttige of noodzakelijke medische of psychologische informatie (ziektebeelden, testresultaten,...) moeten afzonderlijk in dit deel 2 van het verslag worden genoteerd. Dit deel 2 wordt enkel verwerkt door de VDAB psycholoog en VDAB-dokter in kader van een verdere begeleiding van de werkzoekende. Andere beroepsbeoefenaars kunnen deze gegevens enkel bezorgd worden na expliciete toestemming van de klant.

**2. Relevante medische en/of psychologische gegevens ter ondersteuning van de beschrijving van de ondernomen acties in arbeidsmatige termen**

**2a. Relevante medische en/of psychologische gegevens bij de ondernomen acties gericht op arbeid.**

<b>Actie<sup>26</sup></b>	<b>Motivatie</b>	<b>Verloop</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Bijkomende info</b>

---

<sup>26</sup> Gelieve dezelfde omschrijving van de actie te gebruiken als in deel 1  
VDAB/Offerteaanvraag Tendering activeringsbegeleidingen / P. 74/87

2b. Relevante medische en/of psychologische gegevens bij de ondernomen acties in kader van zorg.

Actie <sup>27</sup>	Motivatie	Verloop	Resultaat	Bijkomende info in arbeidsmatige termen

---

<sup>27</sup> Gelieve dezelfde omschrijving van de actie te gebruiken als in deel 1  
VDAB/Offerteaanvraag Tendering activeringsbegeleidingen / P. 75/87

**3. Relevante medische en/of psychologische gegevens ter ondersteuning van het advies in arbeidsmatige termen inzake de verdere begeleiding van de werkzoekende.**

--

**4 Relevante medische en/of psychologische gegevens ter ondersteuning van het functioneringsprofiel (sterke en zwakke punten op gebied van het arbeidsmatig functioneren van de werkzoekende)**

Relevante medische en/of psychologische gegevens ter ondersteuning van het algemeen arbeidsmatig functioneren.

Relevante medische en/of psychologische gegevens ter ondersteuning van de sterke punten op gebied van het arbeidsmatig functioneren

Relevante medische en/of psychologische gegevens ter ondersteuning van de zwakke punten op gebied van het arbeidsmatig functioneren

## DEEL 5 : INSCHRIJVINGSFORMULIER ORGANISATIE PENHOUDER<sup>28</sup> ...VOOR PERCEEL....

### 5.1 INHOUDSOPGAVE

Geef hier een inhoudsopgave met de – in het inschrijvingsformulier - vooropgestelde nummering, aangevuld met een paginanummering.

---

<sup>28</sup> Naam organisatie Penhouder hier invullen en op **ELKE BLADZIJDE** van de offerte in voettekst vermelden samen met de **PAGINANUMMERING**

## 5.2 IDENTIFICATIE VAN DE INSCHRIJVERS

### 5.2.1 De inschrijver(s) WERK<sup>29</sup>:

a) Naam of handelsnaam.....

b) Rechtsvorm: .....

c) Maatschappelijke zetel (straat, huisnummer, postnummer gemeente, land) :

.....  
.....  
.....

d) Ondernemingsnummer:

.....

e) Inschrijving bij de RSZ : nr. of nrs.....

f) BTW-verplichtingen:

- BTW plichtig : JA / NEE

g) Vertegenwoordigd door de ondergetekende(n) (naam en voornaam),:

.....

h) Indien meerder partners werk gezamenlijk indienen, wordt hier specifieke subdoelgroep of regio omschreven (zie technische bepalingen 2.3.1):

regionaal (gebiedsomschrijving):.....

subdoelgroep: .....

DATUM EN HANDTEKENING VERTEGENWOORDIGER(S) PARTNER(S) WERK

---

<sup>29</sup> Er kunnen meerdere partners werk deel uitmaken van de co-aanneming. Elke partner vult bovenstaande gegevens voor zijn organisatie afzonderlijk in.

### 5.2.2 De inschrijver(s) ZORG<sup>30</sup>

a) Naam of handelsnaam.....

b) Rechtsvorm:

.....

c) Maatschappelijke zetel (straat, huisnummer, postnummer gemeente, land) :

.....  
.....  
.....

d) Ondernemingsnummer: .....

e) Inschrijving bij de RSZ : nr. of nrs.: .....

f) BTW-verplichtingen:

- BTW plichtig : JA / NEE

g) Vertegenwoordigd door de ondergetekende(n) (naam en voornaam),:

.....

DATUM EN HANDTEKENING VERTEGENWOORDIGER(S) PARTNER(S) ZORG

---

<sup>30</sup> Er kunnen meerdere partners zorg deel uitmaken van de co-aanneming. Elke partner vult bovenstaande gegevens voor zijn organisatie afzonderlijk in.



### 5.2.3 De inschrijver(s) ARBEIDSZORG<sup>31</sup>

- a) Naam of handelsnaam.....
- b) Rechtsvorm: .....
- c) Maatschappelijke zetel (straat, huisnummer, postnummer gemeente, land) :  
.....  
.....  
.....
- d) Ondernemingsnummer:.....
- e) Inschrijving bij de RSZ : nr. of nrs.: .....
- f) BTW-verplichtingen:
- BTW plichtig : JA / NEE
- g) Vertegenwoordigd door de ondergetekende(n) (naam en voornaam),:  
.....

DATUM EN HANDTEKENING VERTEGENWOORDIGER(S) PARTNER(S) ARBEIDSZORG

---

<sup>31</sup> Er kunnen meerdere partners arbeidszorg deel uitmaken van de co-aanneming; elke partner vult bovenstaande gegevens voor zijn organisatie afzonderlijk in.

**5.2.4 De inschrijver ARBEIDSZORG die de coördinatie van de activeringsstages opneemt**<sup>32</sup>

- a) Naam of handelsnaam.....
- b) Rechtsvorm: .....
- c) Maatschappelijke zetel (straat, huisnummer, postnummer gemeente, land) :  
.....  
.....  
.....
- d) Ondernemingsnummer:.....
- e) Inschrijving bij de RSZ : nr. of nrs.: .....
- f) BTW-verplichtingen:
- BTW plichtig : JA / NEE
- g) Vertegenwoordigd door de ondergetekende(n) (naam en voornaam),:  
.....

DATUM EN HANDTEKENING VERTEGENWOORDIGER(S) PARTNER COÖRDINATIE  
ARBEIDSZORG

---

<sup>32</sup> Er kunnen meerdere partners arbeidszorg deel uitmaken van de co-aanneming; één partner dient de coördinatie van de activeringsstages op zich te nemen.

### 5.2.5 De inschrijver die optreedt als penhouder

Onder de partners werk, wordt een penhouder aangesteld, zijnde:

a) naam of handelsnaam organisatie.....

b) vertegenwoordigd door (directie).....

c) persoon (naam, voornaam, adres, gemeente, en contactgegevens (telefoon, e-mail)) die zal optreden als **contactpersoon van de penhouder** voor de contacten met de VDAB

.....  
.....

d) De betalingen zullen geldig gebeuren door overschrijving op rekeningnummer ..... van de financiële instelling ..... geopend op naam van deze penhouder: .....

DATUM EN HANDTEKENING PENHOUDER

### 5.3 VERBINTENISSEN

**Alle bovenvermelde inschrijvers verbinden zich op hun roerende en onroerende goederen tot de uitvoering, overeenkomstig de bepalingen en voorwaarden van bovenvermeld bestek, van de in dat bestek beschreven opdracht.**

voor **perceel**<sup>33</sup>: .....

**voor de som (per activeringsbegeleiding) van:**

in cijfers, exclusief BTW,

in letters, exclusief BTW,

**globale prijs voor het totaal aantal activeringsbegeleidingen**

in cijfers, exclusief BTW, .....

in letters, exclusief BTW, .....

Indien BTW-plichtig, hier BTW vermelden:<sup>34</sup> .....

DATUM EN HANDTEKENINGEN ALLE PARTNERS

---

<sup>33</sup> Aanduiding volgens de verdeling van de percelen in de administratieve bepalingen.

<sup>34</sup> Zeker voor buitenlandse inschrijvers

## 5.4 CV'S

A. Toevoeging CV's van de medewerkers die effectief zullen ingezet worden voor de opdracht.

Om in de beoordeling te worden opgenomen moeten de curricula vitae minstens volgende gegevens bevatten:

- Persoonsgegevens van de werknemer
- omschrijving van de werkervaring tot en met heden
  - met expliciete vermelding van de relevante ervaring
    - m.b.t. de doelgroep van langdurig werkzoekenden en/of werkzoekende personen met een arbeidshandicap en/of werkzoekenden met een MMPP-problematiek
    - m.b.t. specifieke zorgaspecten
    - m.b.t. arbeidszorg.
  - chronologische gerangschikt
  - gedateerd, (van-tot)
- gevolgde opleidingen:
  - Chronologisch gerangschikt
  - Gedateerd (van-tot)
  - Benaming van het behaalde diploma
- Overige gegevens die de inschrijver nodig acht voor het aantonen van de deskundigheid en ervaring van de werknemer

B. Caseload: de aanbieder duidt voor elke werknemer aan hoeveel tijd (in VTE) hij/zij ingezet wordt voor deze opdracht.

C. Na(a)m(en) + inschrijvingsnummer(s) van de arts(en) die contractueel verbonden is/zijn aan deze inschrijving

D. Na(a)m(en) van de psycholo(o)gen die geregistreerd is/zijn bij de psychologencommissie en contractueel verbonden is/zijn aan deze inschrijving.

## 5.5 BIJLAGEN BIJ OFFERTE

Bij deze offerte zijn eveneens de volgende bijlagen gevoegd, die ondertekend moeten worden door de partners onder de vermelding

**“Opgemaakt door ondergetekende op (datum) om gevoegd te worden bij zijn offerte van heden”.**

- Vooropgestelde bijlagen:
  - o **voor Selectie criterium 1** (voor elke partner): een attest van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van het 3<sup>e</sup> trimester van 2006. Buitenlandse inschrijvers dienen de in artikel 90§4 van het KB van 8 januari 1996 bedoelde attesten toe te voegen.
  - o **voor Selectie criterium 4** (voor elke partner werk): Een bewijs van erkenning in het kader van opleidings- en begeleidingscheques of een bewijs van erkenning als dienstverlener in de pijler opleiding of één van de vereiste kwaliteitscertificaten of een op het ogenblik van de gunning geldende samenwerkingsovereenkomst met VDAB.
  - o **voor Selectie criterium 5** (voor elke partner arbeidszorg): Een schriftelijk bewijs van erkenning als arbeidszorginitiatief op basis van het Besluit van de Vlaamse Regering van 14 december 2001 **of** een bewijs van aanvraag tot erkenning hebben in het experimenteel kader “erkenningen arbeidszorg” in kader van het Meerbanenplan
  - o **voor Selectie criterium 6** (voor elke partner zorg): een bewijs van erkenning als zorgverstrekker of een bewijs van het voldoen aan het kwaliteitsdecreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.
- Andere documenten om de inschrijving te verduidelijken mogen eveneens toegevoegd worden,

## 5.6 INHOUDELIJKE AANBOD VAN (ORGANISATIE) \_\_\_\_\_ (PENHOUDER) VOOR ALLE PERCELEN

### 5.6.1 M.b.t. de selectiecriteria

- S.3 Een beschrijving van de **vereiste kennis en ervaring** waarover de aanbieder beschikt **voor wat betreft de doelgroep van deze oproep**. Deze kennis en ervaring dienen aangetoond te worden door middel van een beschrijving van de huidige activiteiten of projecten in het verleden en een vermelding van referenties indien er gewerkt werd voor externe opdrachtgevers.

### 5.6.2 M.b.t. de gunningscriteria:

- G.1 Beschrijving van de **aanpak**
  - **inzake remediëring van de problematieken**
    - Het minimumpakket aan remediërende acties dat aan elke toegeleide werkzoekende zal aangeboden worden (zie 2.4.2.3 van het bestek) .
    - de bijkomende acties en inhouden die aan bod kunnen komen tijdens de activeringsbegeleiding
  - **inzake activeringsbegeleiding i.f.v. de voorbereiding van het vervolgtraject naar tewerkstelling of minimaal de toeleiding naar arbeidszorg**
    - Beschrijving van methodiek van de activeringsbegeleiding van de werkzoekenden in functie van de uitstroommogelijkheden
    - Qua resultaatgerichtheid:
      - op welke wijze wordt de kortst mogelijk duur van de activeringsbegeleiding verzekerd
      - op welke wijze worden crisismomenten behandeld,
      - hoe worden klanten na “mislukkingen” opgevangen.
  - **inzake taakspecifieke deskundigheid, taakverdeling en onderlinge overdracht.**
    - Taakspecifieke deskundigheden van de betrokken partners en de onderlinge taakverdeling.
    - Methodiek en afspraken rond wederzijdse doorverwijzing, opnamecapaciteit, wachttijden en (structureel) (cliënten)overleg of een protocol terzake.

## DATUM EN HANDTEKENING VAN ALLE PARTNERS