

Draaiboek raamovereenkomst voor begeleiding van jongvolwassen werkzoekenden die dreigen hun beroepsinschakelingsuitkering te verliezen (BIU)

2e publicatie: 04 september 2015



ESF investeert in jouw toekomst.

Voorwoord

Door wijzigingen in de werkloosheidswetgeving verliezen vanaf 1 januari 2015 werkzoekenden die geen 156 dagen hebben gewerkt op 3 jaar tijd hun inschakelingsuitkering.

Deze opdracht bevat een luik intensieve begeleiding van jongvolwassen werkzoekenden die dreigen hun beroepsinschakelingsuitkering te verliezen en een luik onderzoek.

De aanpak met betrekking tot het luik intensieve begeleiding:

Selecties doen mbt de doelgroep en het organiseren van info's. Dit wordt opgenomen door de bemiddelaar van de VDAB.

Nadat de info's plaatsvonden met elke aanwezige jongvolwassen werkzoekende een individueel gesprek voeren. Dit gebeurt samen. Zowel de VDAB bemiddelaar als de dienstverlener¹ nemen de gesprekken af.

Intensieve begeleiding naar werk of tijdens de tewerkstelling en ondersteuning bieden van randvoorwaarden. Dit gebeurt door de dienstverlener.

De finale doelstelling is tweeërlei namelijk enerzijds uitsluiting vermijden door te activeren tijdens een intensieve begeleiding, anderzijds onderzoek verrichten zodat de VDAB nieuwe inzichten kan verwerven over de aanpak (wat werkt/wat werkt niet) , welke is de doelgroep, redenen van wel of niet instappen in een begeleidingstraject, heeft de werkzoekenden realistische inkomstenperspectieven?

Om de opdracht correct te kunnen uitvoeren werd dit draaiboek uitgewerkt. Het vormt uw eerste hulp bij technische of inhoudelijke problemen. Aanpassingen melden we u steeds via mail.

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

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

Brussel
Juni 2015
Sabine Pardaens
Teamleider Regie/samenwerking

Inhoud

Voorwoord.....	2
1 Doelstelling van de opdracht.....	4
2 De uitvoering.....	5
3 Normen voor de uitvoering.....	6
4 Acties op de werkvloer	7
4.1 Beroepsverkennde stage	7
4.2 Werkplekleren	7
5 Het klantendossier	8
6 De rapportering.....	9
7 Het eindrapport	10
8 De betalingen.....	11
BIJLAGEN	i
BIJLAGE 1: Toeleidingsschema.....	i
BIJLAGE 2: Klachtenprocedure	ii
BIJLAGE 3: Privacy	iii
BIJLAGE 4: Privacy document (indien gegevens worden meegedeeld aan derden)	vi
BIJLAGE 5: Vragen om informatie van RVA	vii

1 Doelstelling van de opdracht

1.1 Uitsluiting vermijden door activering

Door de confrontatie met de dreigende uitsluiting zijn een aantal jongeren mogelijk bereid om hun persoonlijke situatie te evalueren en zich te oriënteren op een andere benadering van de arbeidsmarkt. Daarom worden deze jongeren vanaf de derde maand voorafgaand aan de vermoedelijke uitsluiting uitgenodigd door VDAB om het aanbod in deze nieuwe context opnieuw toe te lichten en de jongeren een ultimatum aanbod te doen. Op basis van de voorwaarden van het toeleidingsschema (zie Bijlage 1) zullen een aantal jongeren uit deze selectie verwezen worden naar de partner voor een aangepaste begeleiding (kortgeschoolde jongeren tussen 25 en 35 jaar of middengeschoolden jonger dan 35 jaar die inzetbaar zijn mits intensieve begeleiding).

1.2 Continuïteit van de dienstverlening na uitsluiting nastreven

De jongeren die in het project worden opgenomen krijgen een intensieve begeleiding met een sterke focus op tewerkstelling op korte termijn teneinde de uitsluiting alsnog te vermijden, doch met als doelstelling de tewerkstelling te bestendigen al dan niet binnen dezelfde onderneming of functie. Jongeren die tijdens hun begeleiding alsnog hun recht op inschakelingsuitkering verliezen, blijven in begeleiding ook wanneer zij op een leefloon of in een andere inkomenssituatie terechtkomen zodat de ondersteuning aan randvoorwaarden en het traject naar tewerkstelling kan verderlopen.

1.3 Armoedeval vermijden

De begeleiding bevat naast bemiddeling en begeleiding naar werk ook de ondersteuning van randvoorwaarden, de aan beide gekoppelde competentieversterking voor sollicitatievaardigheden en zowel generieke als beroeps specifieke attitudes en vaardigheden. Voor deelnemers met een nood aan beroepsgerichte competentieversterking die niet op korte termijn kan aangeboden worden of met een lange looptijd wordt een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) en bijhorend actieplan (PAP) opgemaakt dat zowel een korte termijnstrategie als een PAP in functie van die opleidingsnoden bevat.

De korte termijnstrategie behelst de ondersteuning om tot een inkomenszekerheid te komen die de lange termijnvisie kan ondersteunen. De opdrachtnemer gaat daartoe samen met de deelnemer op pad en ondersteunt waar nodig de persoonlijke organisatie en planning van de deelnemer en ondersteunt hem in de administratieve verplichtingen en de omliggende formaliteiten om zijn inkomen veilig te stellen.

2 De uitvoering

De toeleiding gebeurt door VDAB volgens de lokale afspraken in de samenwerking met het OCMW en de partner.

De begeleiding zal door de partner uitgevoerd worden in nauwe samenwerking met VDAB en het OCMW van de betrokken centrumstad. De begeleiding bestaat uit:

2.1 Voor alle deelnemers

- Activering van de werkzoekende zowel in zoekgedrag als in netwerkbeheer en bereidheid tot samenwerking. (aanvaarding van hulp)
- Ontwikkelen van een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) voor en met de deelnemer; en een persoonlijk actieplan (PAP) waarbij de focus ligt op tewerkstelling op korte termijn als voorwaarde om de doelstellingen op lange termijn te realiseren.
- Actieve begeleiding in de uitvoering en verwezenlijking van het PAP voor het luik tewerkstelling ook na eventuele uitsluiting van de beroepsinschakelingsuitkering en steeds inclusief
 - Intensieve begeleiding en bemiddeling naar werk.
 - Remediëren van belemmerende randfactoren.
 - Sollicitatiebegeleiding: korte, actieve opvolging en feed-back.
 - Attitudetraining: actieve opvolging en feed-back.
 - Nazorg bij tewerkstelling en ondersteuning van de verduurzaming van de tewerkstelling.
- Ondersteunende en waar nodig actieve begeleiding in de uitvoering van het PAP met bijzondere aandacht voor actiepunten die een drempel vormen naar tewerkstelling.
- Neerslag van de feed-back van zowel de werkzoekende als van de werkgever bij sollicitatieacties die niet tot tewerkstelling of niet tot een duurzame tewerkstelling leiden.

2.2 Bijkomend voor de deelnemers die er in slagen een betrekking te vinden

- Behoudens een met de werkzoekende besproken en vooraf in het klantendossier neergeschreven motivatie, een introductiegesprek samen met de werkgever.
- Een intensieve opvolging van de tewerkstelling van de werkzoekende met coaching en waar nodig bemiddeling. Intensief = minstens 2 contacten per week in de eerste 2 maanden, daarna minstens 1 contact per 2 weken gedurende 2 maanden.
- Mits akkoord van alle betrokken partijen en waar aangewezen: ondersteuning en coaching op de werkvloer zowel naar de werknemer als naar zijn omgeving.

2.3 Bijkomend voor de deelnemers die er niet in slagen tijdig een betrekking te vinden:

- Verderzetten van de activering en de ondersteuning van het PAP
- Ondersteuning van de deelnemer in de afhandeling van formaliteiten die gepaard gaan met een eventuele uitsluiting van de beroepsinschakelingsuitkering en waar nodig de aanvraag van een (ander) vervangingsinkomen.
- Bewaken en coördineren van de communicatie tussen alle betrokken dienstverleners voor deze deelnemer.
- Afstemming met en ondersteuning van alle betrokken zorgverstrekkers en dienstverleners.

Het OCMW is zowel voor de deelnemer als voor de begeleider de prioritaire partner voor wat de betreft de welzijnsaspecten, sociale voorzieningen en activering van steuntrekkers bij het OCMW. De partner maakt voorafgaand aan de opstart van de opdracht afspraken met het OCMW over de communicatie en uitwisseling van gegevens en de co-creatie van de dienstverlening.

3 Normen voor de uitvoering

3.1 Eerste periode van 6 maanden

De dienstverlener voorziet een intensieve begeleiding gedurende minstens 6 maanden. De intensieve begeleiding garandeert minstens wekelijks twee contactmomenten waarvan minstens één in een persoonlijk bilateraal gesprek waarbij de werkzoekende en de trajectbegeleider elkaar ontmoeten. Bij de start van de begeleiding wordt een eerste trajectovereenkomst opgemaakt. Aan het einde van deze 6 maanden maakt de dienstverlener samen met de werkzoekende een evaluatie op en worden de afspraken van de trajectovereenkomst bevestigd of aangepast.

3.2 Tweede periode van 6 maanden

In de 6 daarop volgende maanden zal de dienstverlener de in de trajectovereenkomst afgesproken acties voltooien en waar nodig bijsturen. Gedurende deze tweede periode van 6 maanden zal de dienstverlener, naast het voltooien van de trajectovereenkomst ook instaan voor de opvolging en monitoring van de jongere en beschikbaar staan voor elke relevante vraag naar ondersteuning van de jongere. Gedurende deze periode garandeert de dienstverlener bij de uitvoering van de afspraken minstens om de twee weken een gestructureerd gesprek met de werkzoekende.

3.3 Afsluiten van de begeleiding

Het traject kan door de dienstverlener pas afgesloten worden ten vroegste 12 maanden na de definitieve toeleiding of later, maar steeds nadat de afspraken in de trajectovereenkomst werden uitgevoerd. Er is dus een eindevaluatie met de jongere.

3.4 Opvolging

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de opvolging van de deelnemer. Hij onderhoudt het contact met de deelnemer voor de duur van de begeleidingsovereenkomst zodat de deelnemer die niet langer beschikbaar is om andere redenen dan ziekte, wettelijke vakantie of andere wettelijk regelingen of overmacht, terug geactiveerd wordt in zijn zoekgedrag naar werk.

Indien een deelnemer niet langer uitvoering geeft aan zijn overeenkomst, overlegt de trajectbegeleider met de projectverantwoordelijke van de VDAB en/of het OCMW om te bemiddelen in de activering of waar aangewezen gepaste maatregelen te nemen.

3.5 Terugnameplicht

Gedurende de 12 maanden van de begeleiding geldt voor de dienstverlener een terugnameplicht voor jongeren die een betrekking vonden maar die opnieuw werkloos werden binnen deze periode. De begeleiding wordt dan opnieuw opgestart voor deze jongere zonder enige bijkomende vergoeding voor de dienstverlener. In voorkomend geval duurt deze begeleiding minstens tot de oorspronkelijke 12 maanden werden voltooid of tot de trajectovereenkomst is uitgevoerd.

4 Acties op de werkvloer

Deze acties dienen steeds gekaderd te zijn in de trajectovereenkomst. Dit wilt zeggen dat zowel de werkzoekende als de trajectbegeleider akkoord moeten gaan met de IBO als actie in het traject.

4.1 Beroepsverkennde stage

Een beroepsverkennde stage is een oriënterende tool voor de partnerconsulent en werkzoekende burger en heeft als doel om het jobdoelwit te verduidelijken en een ontwikkelingsplan op te stellen. Deze stage is pas zinvol als de werkzoekende burger over voldoende algemene arbeidsattitudes beschikt om de stage tot een goed einde te brengen.

De trajectbegeleider registreert de aanvraag van de beroepsverkennde stage in "Stappen naar werk".

De gedetailleerde werkwijze vind je terug op de partnerwebsite van VDAB:

<http://partners.vdab.be/cvs/documenten/CVS-handleiding%20stages.doc>

4.2 Werkplekieren

Werkplekieren definiëren we bij VDAB als:

- "Leeractiviteiten die gericht zijn op het aanleren en toepassen van algemene, arbeids- en beroepsgerichte competenties in een arbeidssituatie die een leeromgeving is."
- "Een brug over de kloof tussen wat werkzoekenden kunnen en wat de werkgever wil dat ze nog leren."
- "Kansen bieden"

Werkplekieren kan in verschillende vormen voorkomen

A Individuele BeroepsOpleiding (IBO)

<http://www.vdab.be/ibo/defaultwz.shtml>

Als de werkzoekende een IBO-contract afsluit, volgt hij gedurende 1 à 6 maanden een opleiding op de werkvloer. Als de werkzoekende de IBO succesvol afrondt, krijgt hij een contract van bepaalde of onbepaalde duur in het bedrijf.

De trajectbegeleider registreert de aanvraag van de IBO in "Stappen naar werk".

De gedetailleerde werkwijze vind je terug op de partnerwebsite van VDAB:

<http://partners.vdab.be/cvs/documenten/Begeleiding%20IBO.doc>

Bij uitvoerder van de IBO vermeld je de gegevens van de regionale contactpersoon voor IBO.

Bij een IBO zorgt VDAB voor de administratieve en vaktechnische begeleiding. VDAB houdt de partner steeds op de hoogte van het verloop van de IBO begeleiding. Je vindt het verloop van de IBO terug in "Stappen naar werk" bij "Begeleiding IBO". Het contact met de werkgever verloopt enkel via de VDAB IBO consulent.

Uitzondering: De begeleiding van een C-IBO kan opgenomen worden door de dienstverlener zolang dit gebeurt binnen de voorwaarden van het reglement C-IBO:

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

In het kader van de begeleiding van deelnemers in dit project is de dienstverlener uitgesloten van de vergoeding voor bemiddeling van de C-IBO, deze zit immers vervat in de voorwaarden van het project.

B Beroepsinlevingsovereenkomst (BIO)

<http://www.vdab.be/werkgevers/beroepsinlevingsovereenkomst>

Via een BIO kan een werkgever een werkzoekende een betaalde stage laten lopen in zijn bedrijf. Zo oefent de werkzoekende extra vaardigheden en competenties in op de werkvloer.

De trajectbegeleider ondersteunt de werkgever en de jongere in het opmaken van de overeenkomst, maar registreert zelf niets.

5 Het klantendossier

Het klantendossier is een individueel dossier per deelnemer dat alle gegevens bevat met betrekking tot de begeleiding en bemiddeling van de deelnemer. Het staat de dienstverlener vrij om het klantendossier op papier of deels digitaal samen te stellen maar de dienstverlener zorgt er voor dat de deelnemer zijn integrale dossier steeds kan raadplegen en dat ook de VDAB op eenvoudig verzoek toegang wordt verleend tot alle gegevens in het klantendossier. Hierbij dient steeds rekening gehouden te worden met het recht op privacy van de jongere (zie Bijlage 2).

Minimaal bevat het klantendossier:

- een ondertekende trajectovereenkomst bij de aanvang van de begeleiding.
- een geactualiseerde, ondertekende trajectovereenkomst na 6 maanden intensieve begeleiding.
- een ondertekende evaluatie van de begeleiding en van de resultaten, zowel naar tewerkstelling als naar opleiding, maar evengoed naar persoonlijke groei. Deze individuele rapporten per deelnemer worden als bijlagen toegevoegd aan het eindrapport.
- een geactualiseerd, ondertekend POP (en de niet-uitgevoerde actiepunten van het bijhorende PAP) om toekomstige begeleiders alle relevante informatie te verstrekken.

Indien de deelnemer niet bereikbaar is voor ondertekening, toont de dienstverlener aan welke inspanningen worden geleverd om de deelnemer te bereiken. Wanneer de jongere weigert om te ondertekenen, wordt dit vermeld op het document.

De dienstverlener registreert in Mijn Loopbaan voor partners (MLP):

- de aanmelding van de jongere.
- de begeleidingsafspraken en acties.
- alle trajectovereenkomsten.
- de eindevaluatie. Dit document wordt opgeladen in het 'Begeleidingstraject' in 'Stappen naar werk'.
- het POP (en de niet-uitgevoerde actiepunten van het PAP). Dit document wordt opgeladen in het 'Begeleidingstraject' in 'Stappen naar werk'.
- de afsluit van de begeleiding. Hiervoor zet de dienstverlener de toestandscode van het 'Begeleidingstraject' in 'Stappen naar werk' op 'Volledig stopgezet (VS)'.

De dienstverlener registreert de begeleidingsafspraken en acties in MLP volgens de handleidingen op de partnerwebsite van VDAB (http://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml) en volgt hierbij vooral de handleiding Trajectbegeleiding bij getenderd begeleidingstraject (<http://partners.vdab.be/cvs/documenten/handleiding%20TTB.doc>).

6 De rapportering

6.1 Monitoring

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

De MLP invoer geeft aan VDAB enerzijds voldoende informatie betreffende de werkzoekende zelf en anderzijds een zicht op het verloop van de trajectbegeleiding, de uit te voeren en uitgevoerde acties. Er is m.b.t. deze gegevens geen eigen noch ander registratiesysteem vereist of nodig. De MLP registratie laat VDAB toe eenduidig te rapporteren over het aantal werkzoekenden dat gevat wordt door deze tendering en over de bereikte resultaten.

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

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

6.2 Rapporten voor de dienstverleners

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

6.3 Kwalitatieve monitoring

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

In dit interview met de dienstverlener worden een aantal elementen uit het bestek en de offerte besproken. De bevraging is geen controle op zich, maar laat ons toe om de partners te coachen en de werkingsafspraken aan te passen of te verfijnen, teneinde een kwaliteitsvolle dienstverlening te realiseren. De bevindingen van de monitoring worden daarom steeds teruggekoppeld naar de dienstverlener en verder besproken.

Deze bevraging wordt getoetst door middel van een dossierscan voor een selectie van dossiers waarbij wordt nagegaan of alle documenten aanwezig zijn en voldoen aan de vormvoorschriften conform het bestek, de offerte en de werkafspraken. Ook de registraties in MLP kunnen deel uitmaken deze dossiercheck.

7 Het eindrapport

Het rapport bevat:

A Per deelnemer aan het einde van de begeleiding:

- een evaluatie van de begeleiding en van de resultaten, zowel naar tewerkstelling als naar opleiding maar evengoed naar persoonlijke groei. Deze individuele rapporten per deelnemer worden als bijlagen toegevoegd aan het eindrapport.
- Een geactualiseerd POP en de actiepunten van het bijhorende PAP die nog moeten vervolledigd worden. Dit document wordt ten behoeve van mogelijk latere acties in het klantendossier ter beschikking gesteld.

B Voor het project

- Een classificatie en overzicht van de persoonlijke situaties die er toe leidden dat de jongeren in de voorbije periode **al dan niet** aan het werk geraakten.
- Een overzicht en analyse van de meest voorkomende factoren of clusters van factoren die de jongeren **faciliteerden een duurzame betrekking te vinden en deze die een duurzame tewerkstelling verhinderden.**
- **Een gekwantificeerd overzicht en analyse van de begeleidingsacties die voor de jongeren een positieve invloed hadden op het vinden van een duurzame betrekking en welke hier weinig of geen effect op hadden.**
- Een overzicht en analyse van de feed-back van zowel de werkzoekende als van de werkgever naar aanleiding van de sollicitatieacties.
- Een overzicht van de meest voorkomende factoren of clusters van factoren die in voorkomend geval de jongeren verhinderden om voor zichzelf inkomenszekerheid te vrijwaren **en deze die deze vrijwaring faciliteerden.**
- Een overzicht van de toegepaste methodieken en aangereikte oplossingen met een indicatie van
 - De mate waarin ze wel of niet effectief waren en in welke situatie.
 - De kritische succesfactoren
 - De basisvoorwaarden om effectief te zijn
 - De stoorzenders en hindernissen die het succes verhinderen
- **Staving van de eigen onderzoeksresultaten aan de hand van bestaande literatuur.**

In september 2015 zal een eerste tussentijdse evaluatie gehouden worden waaraan zowel de VDAB als de partner deelneemt en hun bevindingen naast mekaar gelegd zullen worden. Naast een tussentijdse evaluatie zal er ook een eindevaluatie voorzien worden waarop het eindrapport voorgesteld wordt.

In september 2016 wordt een feedbackmoment voorzien waaraan zowel VDAB als de partner deelneemt en hun onderzoeksrapporten naast elkaar leggen om feedback te verkrijgen van elkaar en van VDAB.

Dit eindrapport, waarvoor ook een rapporteringsvergoeding voorzien is, wordt beoordeeld door de projectleider van deze tender.

Het rapport dient uiterlijk **30 september 2016** ingediend te worden bij Katia Grosemans.

In oktober 2016 organiseert VDAB een terugkoppeling van het project naar de betrokken partners.

8 De betalingen

De facturatie en de betaalopdracht van het bestek 2014/50020 wordt als volgt in de praktijk gebracht: Op regelmatige basis ontvangt bezorgt de opdrachtgever een gedetailleerde schuldbevestigingsstaat samen met de monitoringtabellen aan de dienstverlener. Deze staat bevat een gedetailleerd overzicht van registraties en resultaatmetingen, met vermelding van alle verschuldigde bedragen voor de periode waarop de schuldbevestiging van toepassing is.

Binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de schuldbevestiging dient er gefactureerd te worden. De opdrachtgever gaat, na vergelijking van de factuur met de overeenkomstige schuldbevestigingsstaat, binnen de 50 kalenderdagen na factuurdatum over tot betaling per overschrijving op het rekeningnummer van de dienstverlener.

Op elke factuur moet minstens vermeld staan:

- Naam en adres van de dienstverlener
- Factuurdatum
- Uniek factuurnummer
- Het bankrekeningnummer waarop dient gestort te worden (BIC en IBAN)
- Aantallen en eenheidsprijzen apart voor de inspanningsvergoeding en de resultaatvergoeding
- Bedrag (netto, bruto en BTW)
- Valuta
- Betaaltermijn2
- Betaalmededeling
- Prestatieperiode
- Inkoopordernummer
- Financieringsnummer

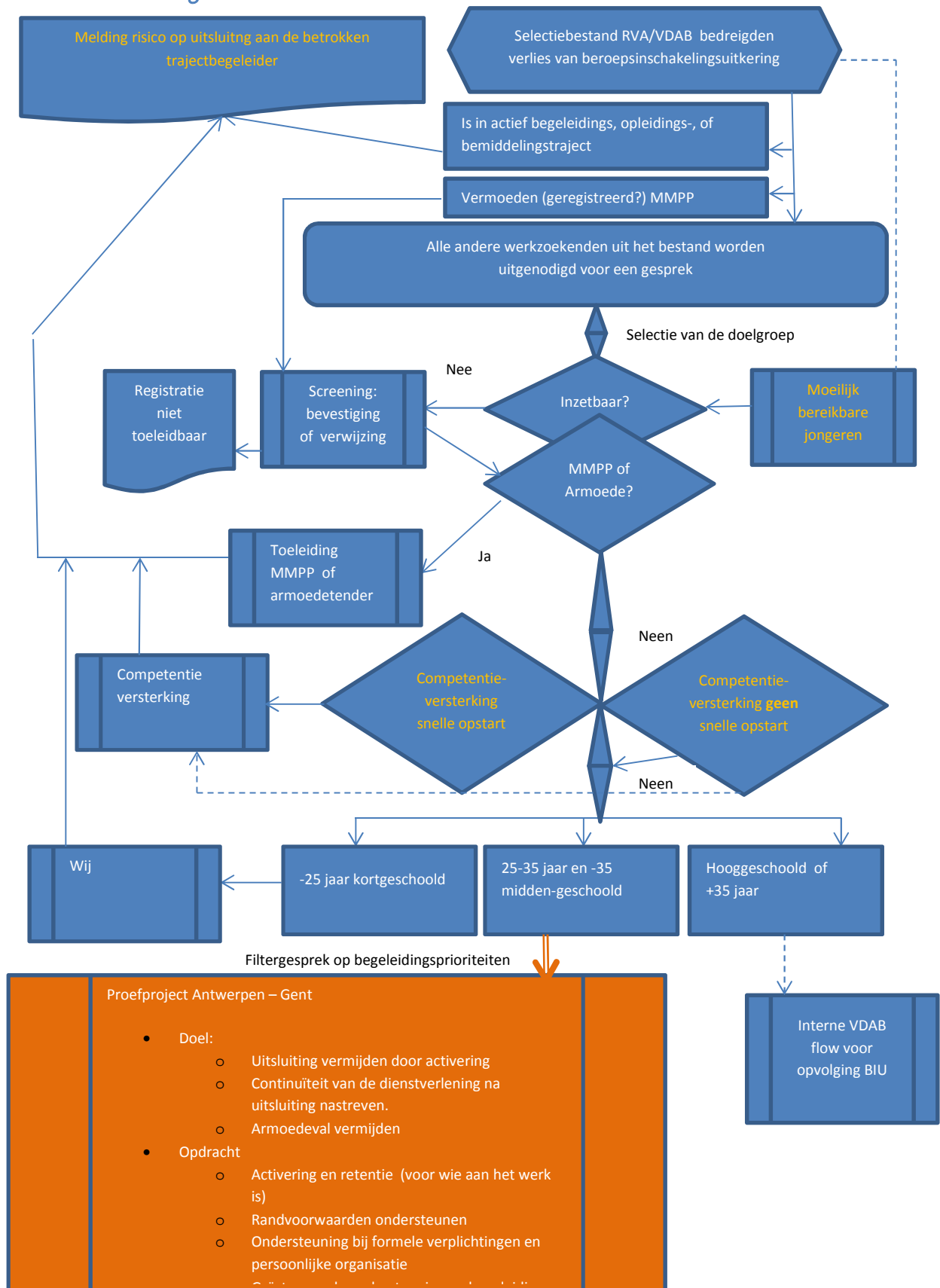
De dienstverlener moet de BTW-regelgeving strikt naleven.

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

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

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: Toeleidingsschema



BIJLAGE 2: Klachtenprocedure

De werkzoekende heeft keuzevrijheid waar hij klacht indient.

Bij toeleiding wordt de klachtenprocedure toegelicht. Dit zowel bij VDAB als bij de dienstverlener. De klant krijgt de klachtenprocedure schriftelijk mee van de dienstverlener. Het volstaat niet om de klachtenbehandeling op een zichtbare plaats in het kantoor op te hangen. De klant dient een schriftelijke kopie te ontvangen.

Klachtenbehandeling bij VDAB gebeurt door de centrale regie. VDAB beslist binnen de 7 werkdagen wie de klacht zal behandelen en brengt de klager hiervan op de hoogte. De klachtenbehandelaar hoort de betrokken partijen en doet een bemiddelingsvoorstel binnen de 20 werkdagen en brengt de klager hiervan op de hoogte. VDAB richt een formeel schrijven naar de klager waarin de bemiddelingsacties en het voorstel opgenomen zijn..

BIJLAGE 3: Privacy

A Inleiding – Voor wie is deze onderrichting

Deze onderrichting over privacy en het noteren van persoonsgegevens in het dossier van de klant is bedoeld voor iedereen die werkt met dossiers en informatie over klanten uitwisselt met anderen. Met klanten bedoelen we hier werkzoekenden, onafhankelijk van de categorie, en werknemers.

B Wat verstaan we onder privacy?

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

- de bescherming van de privacy;
- de verwerking van persoonsgegevens.

Bescherming van de privacy

Bescherming van de privacy gaat over het recht op eerbiediging en bescherming van het privéleven. Alle mensenrechtenverdragen waarborgen dit recht. Om het privéleven van klanten te beschermen, begint alles met respect voor de klant en eerbied voor zijn persoonlijke levenssfeer.

Verwerking van persoonsgegevens

Verwerking van persoonsgegevens omvat:

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

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens waarmee we een persoon kunnen herkennen.

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

Bescherming van de klant

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

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

EN

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

EN

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

C Verzamelen en noteren van persoonsgegevens

Noodzakelijk voor bemiddeling, begeleiding en / of opleiding

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

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

We kunnen je wel volgende tips geven:

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

Toestemming van de klant

De klant geeft aan de dienstverlener i.f.v. de trajectbegeleiding zijn akkoord voor de verwerking van zijn persoonsgegevens in Mijn Loopbaan voor Partners d.m.v. de trajectbepaling die hij ondertekent op het moment van de toeleiding. Wanneer een klant een opleiding volgt bij een door VDAB erkende promotor wordt het inzagerecht verleend op basis van het ingevuld en ondertekend inlichtingenblad. Indien naast MLP een ander registratiesysteem of klassement wordt gebruikt, moet de klant hiervoor zijn toestemming geven.

Medische gegevens

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

Gerechtelijke gegevens

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

We mogen ook nooit gegevens noteren die indirect verwijzen naar gerechtelijke gegevens.

Bv. Bij “klant heeft geen rijbewijs” *tijdelijk* schrijven.

De klant weet wat je noteert

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

De enige uitzondering hierop is agressief gedrag van een klant.

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

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

Noteer steeds in neutrale bewoordingen, geef geen waardeoordeel.

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

Inzagerecht

De klant heeft steeds het recht zijn volledige dossier in te kijken en indien gewenst correcties aan te vragen. Hij heeft ook recht op een afschrift als hij er om vraagt. Let er dan wel op dat je persoonsgegevens van anderen, die eventueel in het dossier genoteerd staan, moet verbergen.

D Meedelen van gegevens aan derden

Garantie op vertrouwelijkheid

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

Meedelen van gegevens aan derden

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

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

Aan wie mag je informatie meedelen?

Je mag persoonsgegevens meedelen aan:

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

Hoe mag je informatie meedelen?

In principe delen we via de telefoon geen informatie mee.

We doen dit ofwel schriftelijk of mondeling ter plaatse.

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

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

Indien tijdens de begeleiding gegevens van een deelnemer aan werkgevers, uitzendkantoren, andere bemiddelingsactoren worden meegedeeld kan dit enkel in functie van de doelstelling van de uitbesteding, namelijk in functie van de tewerkstelling van betrokkene. De deelnemer dient hiervoor uitdrukkelijk zijn toestemming te geven en dient op de hoogte te zijn welke gegevens precies zullen worden meegedeeld. Een voorbeeld van een document dat hiervoor kan gehanteerd worden is te vinden in Bijlage 3.

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

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

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

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

BIJLAGE 4: Privacy document
(indien gegevens worden meegedeeld aan derden)

Naam.....

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

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

De houder van deze bestanden is <naam organisatie>.

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

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

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

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

www.privacy.fgov.be

Handtekening laten voorafgaan door "Gelezen en goedgekeurd"

.....

Mijn gegevens mogen niet doorgegeven worden aan volgende werkgevers:

.....
.....

Handtekening

BIJLAGE 5: Vragen om informatie van RVA

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

- RVA heeft één contactpersoon transmissie binnen VDAB, per regio, aan wie deze vragen – enkel via e-mail – kunnen bezorgd worden
- Deze VDAB contactpersoon stuurt de concrete vraag door naar de projectopvolger die op zijn beurt info zal inwinnen bij de betrokken trajectbegeleider
- Het antwoord gaat opnieuw via de projectopvolger en de contactpersoon VDAB naar de RVA

Deze procedure zal aangepast worden van zodra de controlebevoegdheid overgedragen is van RVA naar VDAB (vermoedelijk vanaf 1 oktober 2015).