

DRAAIBOEK

Uitbesteding zorgbegeleiding binnen activering van werkzoekenden (werktitel TAZ bis)

2013-2015

Versie 22/01/13



Inhoudstafel

DEEL 1 Documenten en links	3
DEEL 2 Opdrachtomschrijving	4
2.1 Voorwerp en doel van de opdracht	4
2.2 Duur van de opdracht en uitvoeringstermijnen	4
2.3 Prijs	5
2.4 Plaats van de dienstverlening	5
2.5 Beschrijving van de percelen	5
2.6 Doelgroep	6
DEEL 3 Uitvoering van de opdracht	7
3.1 Voorbereiding op de activeringsbegeleiding	7
3.2 Instaproces + Trajectbepaling door GTB	8
3.3 Toeleiding naar de zorgbegeleiding door GTB	9
3.4 Verdere trajectbegeleiding door GTB	9
3.5 Geïntegreerd groepsaanbod bij de start, cliëntoverleg en andere overlegmomenten	11
3.5.1 Geïntegreerd groepsaanbod bij de start	11
3.5.2 Cliëntoverleg	11
3.5.3 Projectgebonden begeleidersoverleg en provinciaal Managementoverleg	13
3.5.4 Aanwezigheid van de VDAB-psycholoog	14
3.6 Uitvoering van de zorg- en empowermentbegeleiding	14
3.6.1 Penhouder	15
3.6.2 Geïntegreerd groepsaanbod	15
3.6.3 Herstelgerichte zorg door de partner(s) zorg	15
3.6.4 Taken partner(s) empowerment	18
3.6.4.1 Begeleidingsaanbod empowerment	18
3.6.4.2 Begeleiding van de activeringsstage	19
3.6.5 Het multi-elementenadvies	21
3.7 Evaluatie van de MEA door de VDAB-psycholoog en afsluiting van de zorg- en empowermentbegeleiding	22
DEEL 4 Rapportering en registratie in Mijn Loopbaan, opvolging van het aanbod	23
4.1 Rapportering	23
4.2 Registratie in Mijn Loopbaan	23
4.2.1 Verbintenissen met betrekking tot registraties	23
4.2.2 Verplichte registraties	23
4.2.2.1. De dienstverlener levert de noodzakelijk info aan voor registratie in Mijn Loopbaan	23
4.2.2.2 Registratie in Mijn Loopbaan door GTB	24
4.3 Opvolging van het aanbod	25
4.3.1 Kwalitatieve opvolging	25
4.3.2 Audit en externe controle	25
DEEL 5 Medewerking van de werkzoekende en klachtenprocedure	26
5.1 Medewerking van de werkzoekende	26
5.2 Klachtenprocedure	26
DEEL 6 Bijlagen	28
6.1 Privacy	28
6.2 Rechten en plichten van de werkzoekende	31
6.3 Verslag eindadvies activeringsbegeleiding	33
6.4 Begeleidingsovereenkomst zorg	36
6.5 Begeleidingsovereenkomst empowerment	38
6.6 Multi-elementen-adviesverslag (MEA)	40
6.7 Registratieformulier aanwezigheid op gesprekken en sleutelmomenten	47
6.8 Algemene informatie betreffende de klachtenprocedure bij VDAB	48
6.9 Projectmedewerkers TAZ bis VDAB en GTB	50

DEEL 1 Documenten en Links

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

Zie volgende links:

Over de TAZ bis zelf:

⇒ Bestek

http://partners.vdab.be/tendering/zorgbegeleiding/2012_50003_VDAB_bestek%20zorgbegeleiding%20TAZbis.pdf

⇒ Activeringsstage handleiding registratie

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

⇒ Activeringsstage in Arbeidszorginitiatief (AZI) projectfiche

http://partners.vdab.be/cvs/documenten/projectfiche%20activeringsstage_AZI.doc

Over de aanvraagprocedure Screening bij de Gespecialiseerde Arbeidsonderzoeksdienst (GA) of dienst Gespecialiseerde Screening van de VDAB en het gebruik van de MEA

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

Over procedure voor indicatie arbeidshandicap en BTOM (bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregelen):

⇒ Aanvraag tot medisch/psychisch/psychologisch advies van arts-specialist:

<http://partners.vdab.be/cvs/documenten/aanvraag%20medische%20gegevens.doc>

⇒ Criteria die recht geven op BTOM

<http://partners.vdab.be/cvs/documenten/criteria%20die%20recht%20openen%20tot%20BTOM.doc>

⇒ Criteria ter ondersteuning van de MEA ifv aanvraag BTOM

<http://partners.vdab.be/cvs/documenten/criteria%20ter%20ondersteuning%20van%20multielementenadvies.doc>

Over publicitaire verplichtingen i.v.m. ESF:

http://www.esf-agentschap.be/uploadedFiles/Voor_ESF_promotoren/Uw_publiciteitsmateriaal/voorlichtingenpubliciteit_ESF_2007-2013-1.doc

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

DEEL 2: Opdrachtomschrijving

2.1. Voorwerp en doel van de opdracht (2.3 en 3.3 bestek)

De zorgbegeleiding wordt uitgevoerd binnen het actieplan van een activeringsbegeleiding, en bestaat uit :

- de behandeling van MMPP-drempels: medische, mentale, psychische en/of psychiatrische drempels (zorg),
- de aanpak van sociaal-economische en/of psychosociale-drempels op weg naar werk (empowerment),

in functie van het wegwerken van de voornaamste drempels en knelpunten die het vervolgtraject naar minimaal arbeidszorg kunnen verhinderen.

De zorgbegeleiding in kader van deze opdracht kan maximaal 18 maanden uren, maar de dienstverlener engageert zich om op efficiënte wijze en in een zo kort mogelijke tijd de drempels weg te werken.

Deze zorgbegeleidingen moeten werkzoekenden uit de onder 2.5 beschreven doelgroep, oriënteren naar en voorbereiden op het geadviseerde vervolgtraject. Dit advies richt zich naar de maximaal haalbare activering van de deelnemer gaande van duurzame plaatsing in het "Normaal Economisch Circuit (NEC)", het beschermde tewerkstellingscircuit of een toeleiding naar minimaal arbeidszorg.

Voor werkzoekenden met het advies niet toeleidbaar richt de zorgbegeleiding zich naar de oriëntatie en voorbereiding naar een aangepast uitkeringsstatuut en een vervolgtraject naar welzijn.

De mate waarin een zorgbegeleiding lukt, is afhankelijk van de samenwerking met de klant, de samenwerking tussen de zorg- en empowermentpartners onderling en de samenwerking met GTB (Gespecialiseerde trajectbepalings- en begeleidingsdienst) en de VDAB.

Als laatste bijlage 9 van dit draaiboek, vindt u een overzicht van de projectmedewerkers VDAB en GTB voor de TAZ bis.

2.2 Duur van de opdracht en uitvoeringstermijnen (2.4 bestek)

De VDAB streeft er naar om de opdracht te laten aanvangen op 1 januari 2013. De opdracht wordt uitbesteed voor een periode van 2 jaar, zijnde tot 31 december 2014. De opdracht is verlengbaar met twee maal één jaar. Voor elk perceel kan beslist worden te verlengen of niet te verlengen. De laatste zorgbegeleidingen starten uiterlijk op 31 december 2014 en bij verlenging uiterlijk op respectievelijk 31 december 2015 en 31 december 2016. Een zorgbegeleiding wordt beschouwd als gestart als de begeleidingsovereenkomst zorg en empowerment is ondertekend én de zorgbegeleidingslijn in Mijn Loopbaan geregistreerd staat als "bezig".

Bij verlenging wordt de dienstverlener minstens drie maanden voor het verstrijken van de lopende duur per aangetekend schrijven op de hoogte gebracht.

De laatste zorgbegeleidingen zullen toegeleid worden op 31 december 2014 of bij verlenging op resp. 31 december 2015 en 31 december 2016. Het project loopt definitief af op 31 december 2016, of bij verlenging op resp. 31 december 2017 en 31 december 2018.

2.3 Prijs (2.7 bestek)

De opdracht wordt uitgevoerd tegen een vaste prijs per zorgbegeleiding. Deze vergoeding bevat alle kosten voor de behandeling van medische, mentale, psychische en/of psychiatrische drempels, de aanpak van sociaal-economische en/of psychosociale drempels op weg naar werk, incl. de begeleiding tijdens de activeringsstage en het penhouderschap.

De acties die in kader van de zorgbehandeling in aanmerking komen voor terugbetaling door RIZIV, zijn vervat in deze vaste prijs, maar mogen enkel aangerekend worden voor het niet-terugvorderbare deel.

De opdracht wordt uitgevoerd tegen een:

- vaste vergoeding per gestarte deelnemer van 1080 €, exclusief BTW (hierna "inspanningsvergoeding" genoemd)
- en een
- vaste vergoeding per deelnemer voor wie een positieve uitstroom wordt gemeten. Deze vaste vergoeding (hierna "resultaatsvergoeding" genoemd) bedraagt 800 euro, exclusief BTW. Deze vergoeding wordt betaald per individuele zorgbegeleiding bij een positief resultaat bij afsluit van de zorgbegeleiding. Het resultaat is positief wanneer het Multi-elementen-advies-eindverslag (MEA-eindverslag) door de VDAB-psycholoog wordt aanvaard.

2.4 Plaats van de dienstverlening (2.5 bestek)

De dienstverlener dient te zorgen voor een regionaal gespreid aanbod van de zorgbegeleiding binnen het perceel (dus op lokaal niveau) om het zo dicht mogelijk bij de woonplaats van de werkzoekenden te verzorgen.

De specifieke locaties voor de zorgbegeleiding (zorg en empowerment) zijn vrij voor zover ze centraal gelegen zijn en vlot bereikbaar zijn, dit is binnen het uur, met het openbaar vervoer of via eventueel alternatieve vervoersmogelijkheden door de dienstverlener voorzien en bekostigd.

De locaties moeten vrij toegankelijk zijn, zonder fysieke of culturele drempels voor de beoogde deelnemers. De locaties voldoen aan alle wettelijke voorschriften, in het bijzonder aan de veiligheidsreglementeringen en het ARAB.

De dienstverlener zal uiterlijk 4 weken voor de ingebruikname van een locatie voor deze opdracht, het adres en een beschrijving van de beschikbare ruimtes en infrastructuur aan de VDAB bezorgen.

2.5 Beschrijving van de percelen (2.6 bestek)

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

De totale uitbesteding betreft 1100 te starten zorgbegeleidingen op jaarbasis.

Tabel 1: Beschrijving van de percelen op jaarbasis

Perceel	Gebiedsomschrijving	Perceelsgrootte
Perceel 1	Antwerpen	280
Perceel 2	Vlaams-Brabant	160
Perceel 3	West-Vlaanderen	160
Perceel 4	Oost-Vlaanderen	260
Perceel 5	Limburg	240
TOTAAL		1100

2.6 Doelgroep (3.4 bestek)

Voor de doorverwijzing naar GTB in kader van de activering komen werkzoekenden in aanmerking:

1. 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, die prominent aanwezig zijn en onvoldoende onder controle zijn;
2. die op basis van screening bij de Gespecialiseerde Diensten voor Arbeidsonderzoek (GA) en/of de dienst Gespecialiseerde screening van de VDAB erkend worden op dit ogenblik niet toeleidbaar te zijn naar betaalde arbeid in het NEC of het beschermde circuit (Sociale Werkplaats/ Beschutte Werkplaats) en zelfs niet het 'minimale arbeidszorgniveau' aankunnen;
3. waarvan ingeschat wordt dat zij mits de minimale stappen voorzien in een zorgbegeleiding in een periode maximaal 18 maanden kunnen doorstromen naar een traject naar duurzame tewerkstelling in het NEC, het beschermde circuit of minimaal naar arbeidszorg.
4. die een trajectovereenkomst afgesloten hebben waarin ze zich bovendien engageren om door actieve medewerking aan een activeringsbegeleiding bij GTB, inclusief zorgbegeleiding bij een partner, de MMPP-problematieken aan te pakken in functie van tewerkstelling.

Categorieën van werkzoekenden die in aanmerking kunnen komen voor een activeringsbegeleiding:

- Uitkeringsgerechtigde volledig werklozen (code 00) Werklozen die eerder gewerkt hebben en die voldoen aan de regelgeving om werkloosheidsuitkeringen te genieten. Ook schoolverlaters voor wie de verplichte wachttijd verstreken is.
- Werkzoekenden ingeschreven tijdens hun wachttijd (code 02) Het zijn de jongeren die hun studies beëindigd hebben en die een wachttijd doorlopen alvorens recht te hebben op wachttuitkeringen of op werkloosheidsuitkeringen.
- Niet-werkende vrij ingeschreven werkzoekenden (code 03) Dit zijn werklozen die geen recht op uitkeringen hebben, maar die zich als werkzoekende laten inschrijven. Ook de werknemers in vooropzeg die niet meer moeten presteren en volledig uitbetaald zijn.
- Werkzoekenden ten laste van het OCMW (code 05) Werkzoekenden die OCMW-steun genieten en die op vraag van het OCMW als werkzoekende ingeschreven moeten blijven.

- Van het recht op uitkering uitgesloten werkzoekenden (code 14) De werkloze die uitgesloten is van het genot van werkloosheidsuitkeringen en die ofwel:
 - ingeschreven moet blijven omdat er beroep loopt tegen deze uitsluiting
 - ingeschreven moet blijven om het recht op kinderbijslag te behouden
 - i.f.v. de ziekteverzekering bijdragebons van de RVA willen blijven ontvangen.
- Personen ten laste van het R.I.Z.I.V. in voorbereiding op tewerkstelling (code 32). Deze personen krijgen een uitkering van het ziekenfonds. Zij kunnen enkel ingeschreven worden in deze categorie met de bedoeling zich voor te bereiden op een tewerkstelling in een nieuwe job (screening, opleiding). Hiervoor is een positief advies van de adviserend geneesheer van de mutualiteit noodzakelijk! Opmerking: Het is mogelijk dat deze "arbeidsongeschikte personen" nog verbonden zijn door een arbeidscontract en bijgevolg een dubbel statuut hebben.
Geef aan deze personen altijd het advies om de Adviserende Geneesheer van hun mutualiteit te raadplegen.

Wie bepaalt of iemand tot de doelgroep behoort?

Het bepalen of iemand tot de doelgroep behoort, gebeurt aan de hand van een proces van screening waarbij verschillende actoren een rol spelen. De VDAB labelt de werkzoekenden volgens de afspraken gemaakt in het kader van de sluitende aanpak. De trajectbegeleider vormt zich een zo volledig mogelijk beeld over de wensen, mogelijkheden en belemmeringen van de klant, en motiveert waarom de klant behoort tot de doelgroep.

Als op basis van de screening bij de Gespecialiseerde Diensten voor Arbeidsonderzoek (GA) of de dienst Gespecialiseerde screening van de VDAB blijkt dat noch een traject naar een duurzame tewerkstelling, noch arbeidszorg direct haalbaar is, dan wordt de werkzoekende een activeringsbegeleiding aangeboden bij GTB.

DEEL 3 Uitvoering van de opdracht

3.1 Voorbereiding op de activeringsbegeleiding (3.5.1 bestek)

Postbus: Klant wordt aangemeld bij GTB met het advies 'activeringsbegeleiding'.

Het is de rol van de trajectbegeleider om de aanmelding correct te ontvangen en de doorverwijsregistraties af te werken. Ter voorbereiding van het eerste gesprek met de klant analyseert de trajectbegeleider de reeds beschikbare informatie (MEA) en vraagt de doorverwijzer en/of screener naar extra info. De trajectbegeleider bouwt verder op beschikbare informatie, maar houdt hierin een open blik.

Als op basis van de screening bij de Gespecialiseerde Diensten voor Arbeidsonderzoek (GA) of de dienst Gespecialiseerde screening van de VDAB blijkt dat noch een traject naar een duurzame tewerkstelling, noch arbeidszorg direct haalbaar is, dan wordt de werkzoekende een activeringsbegeleiding aangeboden bij een GTB-trajectbegeleider.

Wil de activeringsbegeleiding succesvol zijn, dan moet de zorgbegeleiding (zorg en empowerment) arbeidsmarktgericht zijn. De zorgbegeleiding moet met andere woorden

focussen op die specifieke zorgbehoeften die een belangrijke impact hebben op de arbeidsmarktgeschiktheid van de werkzoekende.

Om deze coördinatie en focus op werk te garanderen worden de volgende taken aan een GTB-projectmedewerker toegewezen: postbusfunctie, opmaak actieplan, inzagerecht en basisinformatie verschaffen aan de werkzoekende, toeleiding naar zorgbegeleiding en trajectbegeleiding gedurende de TAZ bis.

3.2 Instaproces + Trajectbepaling door GTB

*Tijdens het eerste gesprek legt de trajectbegeleider de bouwstenen voor een **vertrouwensband** met de klant. Je verkent op een **coachende en empowerende** manier met de klant zijn sterke kanten en **interesses en de belemmeringen** die hij ervaart in stappen richting betaald werk. Je vertrekt hierbij van groeikansen, niet van moeilijkheden.*

*Je stelt zich open op en peilt naar de **verwachtingen** van de klant. Je schetst aan de klant wat deze wel dan niet van de begeleiding van GTB en de activeringsbegeleiding in het algemeen kan verwachten. Ook informeer je de klant over zijn **rechten en plichten**.*

*Je geeft eveneens aan dat je als trajectbegeleider de **rode draad** bent doorheen het ganse traject en dat je alle stappen opvolgt. Dit betekent dat de klant steeds bij je terecht kan met vragen, bedenkingen of onduidelijkheden over zijn traject naar werk. Je nodigt de klant uit om hem op de hoogte te houden, zowel als alles goed loopt als wanneer er zich problemen voordoen.*

De GTB-trajectbegeleider identificeert, samen met de werkzoekende de MMPP-drempels die moeten aangepakt worden in een activeringsbegeleiding op basis van het verslag van de gespecialiseerde screening. De GTB-trajectbegeleider zal, indien nodig, relevante (bijkomende) info opvragen bij diverse begeleidende organisaties.

Op basis van deze informatie maakt de trajectbegeleider van GTB samen met de werkzoekende een trajectovereenkomst op, waarin de werkzoekende zich expliciet engageert om door actieve medewerking aan een activeringsbegeleiding, inclusief zorgbegeleiding bij een partner, de MMPP-problematieken aan te pakken in functie van tewerkstelling.

Deze trajectovereenkomst bevat volgende elementen:

- de doelstellingen en de stappen die op basis van de gespecialiseerde screening tussen de trajectbegeleider van GTB en de werkzoekende werden afgesproken.
- de dienstverlener waarnaar de werkzoekende wordt doorverwezen voor het verzorgen van de zorg- en empowermentbegeleiding.

De trajectovereenkomst vormt de daadwerkelijke leidraad bij iedere stap in de zorgbegeleiding en wordt verfijnd en aangepast binnen de begeleidingsovereenkomst zorg en empowerment.

Na ondertekening van de trajectovereenkomst zet de GTB-trajectbegeleider de zorgbegeleidingslijn in Mijn Loopbaan op 'aanvraag'.

De trajectbegeleider van GTB zal de werkzoekenden die toegeleid worden naar de zorgbegeleiding:

- informeren over de privacywetgeving, (zie bijlage 1)
- informeren over de klachtenprocedure en een schriftelijk exemplaar meegeven, (zie bijlage 8)

- duiding geven bij de toeleiding naar de dienstverlener,
- informeren aangaande *de rechten en plichten* (zie bijlage 2). Hierbij wordt de werkzoekende eraan herinnerd dat indien er niet meegewerkt wordt met de dienstverlener, er via de VDAB communicatie naar de RVA wordt opgestart.

3.3 Toeleiding naar de zorgbegeleiding door GTB (3.5.1. 4 bestek)

De GTB-trajectbegeleider en de dienstverlener maken voorafgaand aan de start van het project de nodige toeleidingsafspraken.

Op basis van die afspraken zal de GTB-trajectbegeleider de werkzoekende zoveel mogelijk direct toewijzen en toeleiden naar de passende partner(s). De dienstverlener verzekert een vlotte doorstroom naar de dienstverlening in de ganse provincie. Waar nodig worden de toeleidingsafspraken in functie van deze waarborg aangepast.

In bepaalde situaties kan rechtstreekse toeleiding naar een partner zorg of empowerment moeilijk verlopen, omdat binnen het partnerschap geen geschikt aanbod zorg voor de werkzoekende bestaat. GTB zal in dat geval de penhouder vragen om een passend aanbod voor de werkzoekende te zoeken. De penhouder doet binnen de maand een voorstel van aanbod aan de GTB trajectbegeleider met opgave van de termijn waarop kan gestart worden en een datumvoorstel voor de ondertekening van de begeleidingsovereenkomsten zorg en empowerment. Op basis van dit antwoord zal de GTB-trajectbegeleider beslissen of de zorgbegeleiding wel of niet kan starten.

De GTB-trajectbegeleider staat in voor de toeleiding naar de zorgbegeleiding op basis van de gemaakte toeleidingsafspraken.

De trajectbegeleider van GTB maakt een afspraak voor **een eerste cliëntoverleg** met de werkzoekende, de partner zorg en de partner empowerment. Dit overleg vindt uiterlijk plaats **op de eerste dag van het geïntegreerd groepsaanbod** zorg en empowerment (zie verder 3.5).

De werkzoekende krijgt een uitnodiging van de GTB-trajectbegeleider met datum, uur, plaats en naam van de dienstverlener.

Indien de werkzoekende afwezig is op dit overleg, zal de GTB-trajectbegeleider de reden hiervan achterhalen en er passend gevolg aan geven.

3.4 Verdere trajectbegeleiding door GTB (3.5.1. 5 bestek)

GTB neemt de trajectbegeleiding van de werkzoekende tijdens de activeringsbegeleiding op zich. De trajectbegeleider van GTB is verantwoordelijk voor:

- de opvolging van alle stappen binnen de activeringsbegeleiding (zoals vastgelegd in de trajectovereenkomst)
- toezicht op de focus op werk, de uitvoering van het afgesproken actieplan binnen de zorgbegeleiding en de bepaling van het vervolgtraject.
- de registratie in Mijn Loopbaan en volgt het actieplan op via het MEA-verslag en overleg. Hij doet dit enerzijds door zich te informeren bij de werkzoekende. Dit kan zowel telefonisch, via mail of in een persoonlijk contact. Anderzijds onderhoudt de trajectbegeleider contact met partner(s). Dit kan zowel op een informele als een formele manier.
- De registratietechnische opvolging van de activeringsstage (zie verder 3.6.4.2)
- Organisatie van overlegmomenten (zie verder 3.5)
- indien nodig, het aanvragen van tewerkstellingsondersteunende maatregelen of andere trajectondersteunende acties in functie van werk.

De trajectbegeleider volgt de uitvoering van de acties op. Hij doet dit enerzijds door zich te informeren bij de klant. Hij peilt naar de tevredenheid van de klant over zijn traject en gaat na of de beoogde doelen nog aansluiten bij zijn vraag. Dit kan zowel telefonisch, via mail of in een persoonlijk contact. De trajectbegeleider werkt hier op maat van de klant. Kort op de bal spelen en een pro-actieve houding zijn van belang. Anderzijds onderhoudt de trajectbegeleider contact met eventuele partner(s). Dit kan zowel op een informele als op een formele manier. Er wordt geïnformeerd naar het welzijn van de klant, het verloop van de gezette en de geplande stappen. De frequentie en intensiteit zijn minimaal 3-maandelijks en op maat.

De trajectbegeleider organiseert een evaluatie van de uitgevoerde acties en de afgesproken doelstellingen en het voorziene tijdspad. Hierbij wordt zowel de klant als de partner betrokken. Om tijdens evaluatiemomenten te kunnen fungeren als spreekbuis is het dus belangrijk dat de trajectbegeleider individuele contacten onderhoudt met de klant. Indien een bijsturing aangewezen is, doet de trajectbegeleider een herbepaling die weggeschreven wordt in een nieuwe trajectovereenkomst.

De trajectbegeleider organiseert en coördineert indien nodig, mits toestemming van de klant, overleg met betrokken (persoonlijk) netwerk van de klant.

De trajectbegeleider is verantwoordelijk voor het aanvragen van en informeren over tewerkstellings- en ondersteunende maatregelen.

Alsook zet hij de eerste stappen bij het aanpassen van een statuut. Hiervoor gebruikt hij alle nodige informatie.

Indien de klant zich niet houdt aan de afspraken en verdere begeleiding onmogelijk is, gaat de trajectbegeleider na waar de oorzaak hiervan ligt. Dit kan enerzijds te wijten zijn aan de problematiek en de context van de klant, anderzijds kan het een motivatieprobleem zijn. Op basis van deze afweging, beslist de trajectbegeleider of en hoe het traject verder vorm kan krijgen.

De trajectbegeleider zorgt ervoor dat er, over de periode van een jaar, **minimaal volgende contacten** zijn in het traject:

- 1^{ste} cliëntoverleg (voor of na groepsaanbod)
- Bespreking na max 3 maanden – door GTB
- Cliëntoverleg na max 6 maanden
- Bespreking na max 9 maanden – door GTB
- Cliëntoverleg na max 1 jaar
- Afhankelijk van de gemaakte afspraken tijdens het cliëntoverleg, zet de trajectbegeleider de opvolging van de klant verder met een regelmaat van 3 maanden.

De basis voor deze contacten zijn de doelstellingen in de trajectovereenkomst en de acties die met de klant en de partners zijn afgesproken zijn. GTB registreert in de trajectlijn de info die men over de werkzoekende verzamelt gedurende deze verschillende besprekingen en trajectgesprekken.

3.5 Geïntegreerd groepsaanbod bij de start, cliëntoverleg en andere overlegmomenten (3.5.4.2 en 3.5.2 bestek)

3.5.1. Geïntegreerd groepsaanbod bij de start

Om de begeleidingsnoden in te schatten, organiseren de partners empowerment, de partners zorg en de GTB-trajectbegeleider bij start van de zorgbegeleiding een **gezamenlijk groepsaanbod** waarbij

- minstens volgende modules/thema's worden behandeld in functie van het uitdiepen en verkennen van de eigen hulpvraag door de deelnemers:
 - door partner empowerment:
 - voorstellen van het algemene aanbod empowerment (sociale kaart)
 - motivatie voor de begeleiding
 - mobiliteitsdrempels
 - modules rond andere randvoorwaarden die de deelname aan de zorgbegeleiding kunnen hinderen
 - verwachtingen van werkgevers en aangewezen basisvaardigheden, in functie van zelfinzicht in eigen vaardigheden, doelen en werkpunten
 - door partner zorg:
 - voorstellen van het regionale zorglandschap (sociale kaart)
 - leren herkennen, erkennen van, en omgaan met stressfactoren, omgaan met pijn
 - omgaan met verandering
 - gezondheidsthema's: vb. dag-nachtritme, eetgewoonten, ergonomie
 - door GTB:
 - leren omgaan met taken in het algemeen dagelijks leven, levensrollen en engagementen, doelen formuleren
 - maatschappelijke context van uitkeringen, rechten, plichten, ondersteuningsmogelijkheden, aangepaste werkvloeren, enz
- het functioneren van de deelnemers individueel en in groep door de begeleiders zorg en empowerment wordt geobserveerd en beoordeeld in functie van de verfijning en invulling van een geïntegreerd actieplan met tijdslijn in overleg met de deelnemer en de GTB-trajectbegeleider. De verfijningen worden indien nodig opgenomen in een aangepaste begeleidingsovereenkomst zorg en/of empowerment.

Slechts uitzonderlijk, waar de MMPP-problematiek van de deelnemer een deelname aan het groepsaanbod niet toelaat, kunnen deze modules of thema's individueel aangeboden worden. De individuele vertaling van het groepsaanbod wordt in dat geval expliciet opgenomen in de begeleidingsovereenkomst zorg en empowerment.

3.5.2. Cliëntoverleg

1. Organisatie van het cliëntoverleg

Bij dit overleg geldt een verplichte deelname van minstens de werkzoekende, de zorg- en/of empowermentbegeleider en de GTB-trajectbegeleider, op onderstaande sleutelmomenten. GTB is verantwoordelijk voor de organisatie van dit overleg en neemt hierin een coördinerende rol. Tijdens het cliëntoverleg geeft elke partner vanuit zijn eigen expertise zijn inbreng.

1. bij opstart zorgbegeleiding: Tijdens dit cliëntoverleg wordt de begeleidingsovereenkomst zorg en empowerment opgesteld en ondertekend door alle betrokken partijen.
2. op evaluatiemomenten in functie van opvolging en afstemming van de verschillende acties:

Dit overleg wordt minstens 6-maandelijks georganiseerd, en bijkomend in geval van:

- elke fundamentele wijziging van de afgesproken acties binnen de begeleidingsovereenkomst zorg of empowerment.
- betrekken van een andere zorg- of empowermentpartner dan diegenen die werd vastgelegd in de begeleidingsovereenkomst. In dat geval dient een nieuwe begeleidingsovereenkomst te worden opgemaakt met vermelding van de nieuwe partner en een aangepast actieplan met tijdslijn.
- problematisch verloop van uitvoering van de afgesproken acties (bijvoorbeeld niet opdagen, langdurige ziekte of opname, problematisch gedrag).

GTB organiseert dit overleg minstens 6-maandelijks, of op vraag van elk van de betrokken partijen.

3. ter voorbereiding van de activeringsstage:

Tijdens dit overleg worden afspraken gemaakt over de focus, de duur en intensiteit van de stage en het soort werk en bedrijf.

4. op het einde van de zorgbegeleiding:

Tijdens dit afsluitend gesprek wordt het MEA-eindverslag toegelicht aan de werkzoekende. De belangrijkste punten uit het MEA-eindverslag worden opgenomen in het *verslag eindadvies* (zie bijlage 3) en ondertekend door de werkzoekende, de partners zorg en/of de partner empowerment. De werkzoekende tekent hier niet voor akkoord met het advies, maar hij bevestigt geïnformeerd te zijn over het eindadvies.

Tijdens elk cliëntoverleg (op bovenstaande sleutelmomenten) wordt het 'Registratieformulier aanwezigheid op gesprekken en sleutelmomenten' (bijlage 7) ingevuld en ondertekend door de werkzoekende, partner zorg en partner empowerment. Vóór én na elk overleg, met uitzondering van het startoverleg, vult elke partner ook onmiddellijk het MEA-verslag aan met een laatste stand van zaken (uitgevoerde acties en resultaat van deze acties, nieuwe afspraken). Tijdens het cliëntoverleg wordt er teruggeblikt op de afgesproken acties, het verloop hiervan en bepaal je samen met de partners en de klant de volgende acties die zullen opgenomen worden (+ door wie en in welk tijds kader). Deze acties worden weergegeven en aangepast in het MEA.

2. Het eerste cliëntoverleg met invulling van de begeleidingsovereenkomsten

Tijdens het eerste cliëntoverleg worden de doelstellingen en stappen uit de trajectovereenkomst vertaald naar een geïntegreerd en concreet actieplan met tijdslijn voor zorg en empowerment. Dit actieplan met tijdslijn wordt integraal opgenomen in de begeleidingsovereenkomst zorg en de begeleidingsovereenkomst empowerment (zie bijlage 4 en 5). De partner zorg en de deelnemer ondertekenen de begeleidingsovereenkomst zorg voor de uitvoering van de zorgtaken, de partner empowerment en de deelnemer ondertekenen de begeleidingsovereenkomst empowerment voor de uitvoering van empowermenttaken. De werkzoekende krijgt een exemplaar van de beide begeleidingsovereenkomsten.

Na ondertekening van beide begeleidingsovereenkomsten wijzigt de GTB-trajectbegeleider onmiddellijk de toestandscode van de zorgbegeleidingslijn in Mijn Loopbaan van 'aanvraag' naar 'bezig', en registreert de belangrijkste afspraken in Mijn Loopbaan. Opmerking: de dienstverlener gebruikt voor de begeleidingsovereenkomst zorg en empowerment alleen het model dat wordt aangereikt door VDAB (zie bijlage 4 en 5).

De eerste begeleidingsovereenkomst bevat minstens:

- Een vertaling van de doelstelling en stappen uit de trajectovereenkomst naar een concreet actieplan. Elke actie met de werkzoekende moet kaderen binnen de trajectovereenkomst van de activeringsbegeleiding. Uiteraard kan de

dienstverlener, indien gefundeerd en onderbouwd, bijsturen in samenspraak met de werkzoekende en de GTB-trajectbegeleider.

- Een tijdsplanning voor het afgesproken actieplan
- Concrete afspraken aangaande het geïntegreerd groepsaanbod zorg en empowerment bij opstart. Indien uitzonderlijk de MMPP-problematiek van de deelnemer een deelname aan dit groepsaanbod niet toelaat, wordt de invulling ervan in een individueel aanbod expliciet opgenomen in de begeleidingsovereenkomst, met actieplan en tijdslijn.
- Een overzicht van de zorgpartners (zowel voor de zorg als voor de empowerment) die ingeschakeld worden voor de uitvoering van het actieplan.

Dit actieplan wordt ook door de GTB-trajectbegeleider verwerkt in het MEA-verslag.

3. Definitieve toeleiding

De toeleiding wordt definitief en dus een eenheid van het totale aantal gegunde zorgbegeleidingen voor de dienstverlener:

- na het ondertekenen van de begeleidingsovereenkomst zorg én de begeleidingsovereenkomst empowerment door alle betrokkenen én
- vanaf de registratie door de GTB-trajectbegeleider van de toestandscodes "bezig" op de zorgbegeleidingslijn in Mijn Loopbaan.

De dienstverlener kan toegeleide deelnemers niet weigeren.

De termijn tussen de ondertekening van de eerste begeleidingsovereenkomst zorg en empowerment en de effectieve start van de begeleidende acties zorg en/of empowerment bedraagt maximaal 6 weken. Indien van deze termijn wordt afgeweken, wordt dit besproken tijdens een cliëntoverleg (voor afwijking op klantniveau) of tijdens een provinciaal managementoverleg (voor afwijking op projectniveau). Enkel mits goedkeuring van GTB en VDAB kan de afwijking worden toegestaan.

3.5.3 Projectgebonden begeleidersoverleg en provinciaal managementoverleg.

Het **projectgebonden begeleidersoverleg** wordt minstens 6-maandelijks georganiseerd of op vraag van één van de partners binnen de maand nadat de vraag gesteld werd. De penhouder is verantwoordelijk voor de organisatie van dit overleg met minstens de aanwezigheid van de begeleiders van de partner zorg en de partner empowerment en GTB.

Tijdens dit overleg komen volgende items aan bod:

- Dossierbespreking van moeilijke dossiers
- Detecteren van knelpunten tijdens de uitvoering
- Leemtes in het aanbod detecteren, melden en bespreken
- Problemen bij registratie van de stappen binnen de zorgbegeleiding
- Mogelijkheid tot opstarten intervisie tussen medewerkers van de verschillende partners

Daarnaast is GTB ook verantwoordelijk voor de organisatie van een **provinciaal managementoverleg** op projectniveau, met alle partners en de VDAB, en dit op regelmatige basis.

Tijdens dit overleg wordt:

- de focus op werk op projectniveau bewaakt d.m.v.:

- afstemming tussen de betrokken partijen (partners, GTB en VDAB) in functie van een geïntegreerd aanbod
- evaluatie en bijsturing waar nodig van het aanbod (inhoud en klantgerichtheid) binnen de voorwaarden van deze opdracht.
- de toeleidingsafspraken gemaakt of aangepast.
Voor elk aanbod zorg en empowerment binnen de in de offerte voorgestelde taakverdeling worden toeleidingsafspraken vastgelegd. GTB zal in overleg met de dienstverlener de concrete toeleidingsafspraken maken en de werkzoekenden toewijzen op basis van die afspraken. Deze afspraken kunnen in de loop van het project gewijzigd worden in functie van de garantie op een vlotte doorstroom naar de dienstverlening in de ganse provincie.
- het bereik van de objectieven besproken en geduid.

3.5.4 Aanwezigheid van de VDAB-psycholoog

Op volgende sleutelmomenten wordt de VDAB psycholoog op het cliëntoverleg of op het provinciaal begeleidersoverleg uitgenodigd:

- Bij fundamentele afwijking van het basisaanbod zorg en empowerment of de doelstelling van de zorgbegeleiding
 - Elke zorgbegeleiding bevat een aanbod zorg én een aanbod empowerment. Indien jijzelf of de partners hiervan willen afwijken, moet dit grondig gemotiveerd en besproken worden met de vdab psycholoog. De vdab psycholoog beslist ofwel dat de zorgbegeleiding verder kan gezet worden met een beperkt aanbod, ofwel dat de zorgbegeleiding vroegtijdig moet stopgezet worden. Bij verderzetting moet het vernieuwde actieplan met tijdslijn vastgelegd worden in een nieuwe begeleidingsovereenkomst zorg of empowerment.
 - Als er tussentijds vastgesteld wordt dat het actieplan herzien moet worden in functie van een mogelijk eindadvies niet toeleidbaar. Ook hier moet er, in overeenstemming met de vdab psychologische dienst een nieuw actieplan opgemaakt worden, dat in een nieuwe begeleidingsovereenkomst zorg en/of empowerment wordt opgenomen.
- Bij probleemsituaties
 - Als je klant frequent niet komt opdagen en de uitvoering van de zorgbegeleiding dus bemoeilijkt wordt
 - Als je klant weigert om bepaalde aangewezen acties uit te voeren
 - Als je klant een activeringsstage weigert
- Als jij, de partners of de vdab psycholoog het zelf wenselijk achten om samen te zitten in functie van een goede begeleiding.

3.6 Uitvoering van de zorg- en empowermentbegeleiding (3.5.4 bestek)

De opdracht bestaat uit de herstelgerichte behandeling van medische, mentale, psychische en/of psychiatrische drempels en de aanpak van sociaal-economische, sociale en/of psychosociale drempels op weg naar werk.

Volgende rollen kunnen onderscheiden worden binnen deze opdracht:

3.6.1. Penhouder: staat in voor de dispatching van de toeleiding en de algemene coördinatie en budgetbeheer

3.6.2. Partner(s) zorg: herstelgerichte zorg

3.6.3. Partner(s) empowerment: begeleidingsaanbod empowerment en opstart van en begeleiding bij de activeringsstage

3.6.4 Gezamenlijke verantwoordelijkheid van de partners zorg en empowerment: het geïntegreerd groepsaanbod zorg en empowerment (in samenwerking met GTB) en het Multi-elementen-adviesverslag, (in samenwerking met GTB en VDAB)

3.6.1 Penhouder

De opdracht van de penhouder bestaat concreet uit twee deeltaken:

1. Dispatching van toeleiding, indien nodig

De penhouder maakt de nodige afspraken met de GTB projectmedewerker(s) in functie van een efficiënte toeleiding naar de partner(s) zorg en de partner(s) empowerment, zodat GTB op basis van deze afspraken de werkzoekenden zoveel mogelijk direct kan toewijzen naar de passende partners.

De dienstverlener verzekert een vlotte doorstroom naar de dienstverlening in de ganse provincie. Waar nodig worden de toeleidingsafspraken in functie van deze waarborg aangepast.

In bepaalde situaties kan rechtstreekse toeleiding naar een partner zorg of empowerment moeilijk verlopen, omdat binnen het partnerschap geen geschikt aanbod zorg voor de werkzoekende bestaat. De GTB-trajectbegeleider zal in dat geval de penhouder vragen om een passend aanbod voor de werkzoekende te zoeken. De penhouder doet binnen de maand een voorstel van passend aanbod aan de GTB trajectbegeleider met opgave van de termijn waarop kan gestart worden en een datumvoorstel voor de ondertekening van de begeleidingsovereenkomsten zorg en empowerment. Op basis van dit antwoord zal GTB beslissen of de zorgbegeleiding wel of niet kan starten.

2. Algemene coördinatie en budgetbeheer

De penhouder is het aanspreekpunt voor de opdrachtgever met betrekking tot de facturatie en de opvolging van de opdracht. De penhouder is hierbij verantwoordelijk voor:

- goede coördinatie en monitoring van de uitvoering van de diensten op projectniveau :
 - door coördinatie en afstemming van de verschillende zorg- en empowermentorganisaties binnen het partnerschap,
 - door verdeling van de middelen volgens de afspraken binnen het partnerschap,
 - door toezicht op de uitvoering van de opdracht volgens de gezamenlijke methodiekbeschrijving,
 - door het monitoren van de voortgang van het project,
 - door organisatie van het begeleidersoverleg.
- begeleiding en ondersteuning van de versterking van de kwalitatieve werking binnen het partnerschap.
- deelname aan de Vlaamse Stuurgroep zorgbegeleiding.

3.6.2 Geïntegreerd groepsaanbod (zie 3.5)

3.6.3 Herstelgerichte zorg door de partner(s) zorg

1. Taken t.o.v. de deelnemer

De zorgpartner staat vanuit een individuele benadering van de klant in voor herstelgerichte zorg van de (over)heersende problematiek (remediëren van medische, mentale, psychische, psychiatrische drempels op weg naar werk).

Binnen deze taak zijn twee rollen te onderscheiden:

- de rol van aanbieder van herstelgerichte zorg

- de rol van coördinator van de herstelgerichte zorg op klantniveau

Voor de herstelgerichte zorgbehandeling wordt, met het oog op de vergoedbaarheid en de continuïteit voor de klant, zoveel mogelijk beroep gedaan op hulpverlening die vergoedbaar is via de ziekteverzekering.

Inhoudelijk is de herstelgerichte zorg gericht op het klinisch ondersteunen van het herstelproces in functie van optimale participatie en activering naar werk of minstens activering via arbeidszorg.

Opdracht	Specifieke taken
Uitdieping, verkenning van de zorgnoden samen met de deelnemer Visualisatie van de zorgnoden voor de deelnemer Vertaling van het actieplan van de begeleidingsovereenkomst zorg in concrete werkafspraken in functie van het stabiliseren, neutraliseren en controleren van de belemmeringen	De input van het geïntegreerd groepsaanbod wordt samen met de deelnemer verder op maat uitgewerkt.
Het vervullen van een diagnostische functie door de arts en/of psycholoog waarmee de betreffende partner samenwerkt .	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnose van de aanwezige MMPP-problematiek - Een inschatting van de daarmee samenhangende activeringsmogelijkheden op korte of middellange termijn
Het verwijzen van de deelnemer naar de passende zorgbehandeling Coördinatie zorgbehandeling op klantniveau	<ul style="list-style-type: none"> - Afstemming met de huisarts en de interne of externe adviserend geneesheer of therapeut - Verwijzing naar de passende zorgbehandeling in eigen aanbod, bevoorrecht aanbod of in de reguliere hulpverlening
Aanbod van de nodige zorgbehandeling Indien in de loop van de zorgbegeleiding blijkt dat de werkzoekende nood heeft aan een zorgbehandeling die niet voorzien is binnen het eigen aanbod, is de dienstverlener verantwoordelijk voor het inhuren van de gepaste externe hulpverlening.	<ul style="list-style-type: none"> - Opsporen van disfunctionele gedachten, acties en lichamelijke reacties - Ondersteuning bij nemen van beslissingen - Leren omgaan met cognitieve beperkingen - Leren omgaan met taken in het algemeen dagelijks leven, levensrollen en engagementen - Leren omgaan met de MMPP-problematiek - Verhogen van psychische draagkracht - Zicht en greep krijgen op kwetsbaarheden - Indien het niveau van een of meerdere basisvaardigheden eerder een therapeutische aanpak vereisen, worden deze door de partner zorg opgenomen in overleg met de partner

	empowerment.
Ondersteuning van de zorgaspecten ter voorbereiding van of tijdens de activeringsstage.	<ul style="list-style-type: none"> - Leren omgaan met de MMPP-problematiek op de stageplaats - Begeleiding bij het omgaan met stigma en 'disclosure' (vertellen van de problemen aan werkgever, opleider, collega's, medestudenten, e.d.)
Faciliteren van de continuïteit in het zorgaanbod na de zorgbegeleiding en de activeringsstage.	<ul style="list-style-type: none"> - Het creëren van een ondersteunend zorgnetwerk in de private, sociale en werkomgeving - Opbouwen en continueren van reguliere hulpverleningsaanbod ter ondersteuning van de zorgnoden. <ul style="list-style-type: none"> o ter voorbereiding van een advies niet-toeleidbaarheid o voor verdere ondersteuning tijdens een vervolgtraject

2. Taken op projectniveau:

- De partners zorg duiden voor elke klant een begeleider zorg aan die verantwoordelijk is voor de coördinatie van de herstelgerichte zorg op klantniveau. In principe heeft elke klant gedurende de hele zorgbegeleiding maar één begeleider zorg.
- Indien in de loop van de herstelgerichte zorg bijsturing nodig is, communiceert de begeleider zorg dit naar de GTB-trajectbegeleider. Deze zorgt voor een individueel cliëntoverleg met alle betrokkenen, waar indien nodig een aangepast actieplan wordt opgemaakt.
- Indien voor de werkzoekende beroep wordt gedaan op de reguliere hulpverlening, ziet de partner zorg erop toe dat het niet-terugvorderbare deel van de acties die in aanmerking komen voor terugbetaling door RIZIV worden verrekend binnen de opdracht, zodat het voor de deelnemer volledig gratis is.
- Indien de zorgpartner besluit door te verwijzen naar externe hulpverleners (specialisten, tandartsen, kinesisten,...), zal de zorgbegeleider nagaan of voor de werkzoekende een omnio-statuuat bij de mutualiteit kan aangevraagd worden. Als de werkzoekende de verdere stappen zelfstandig kan ondernemen, neemt de zorgbegeleider afstand.
- De partner zorg is verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie en van de nodige gegevens aan GTB in functie van registratie in de datasystemen (Mijn Loopbaan - MEA).
- In functie van het eindadvies en de verdere trajectbegeleiding is de partner zorg verantwoordelijk voor opmaak van het attest 'aanvraag tot medisch/psychisch/psychologisch advies'. Hiermee verklaart de dienstverlener dat de werkzoekende een arbeidshandicap heeft en specificeert hij de arbeidshandicap met een code die terug te vinden is in de lijst "problematieken voor indicatie van een arbeidshandicap en toekenning recht op BTOM (bijzondere tewerkstellings-ondersteunende maatregelen)".
Zie hiervoor volgende link: <http://vdab.be/arbeidshandicap/codelijst.shtml>.

Op vraag van de GTB-trajectbegeleider dienen bijkomende gegevens verstrekt te worden.

3.6.4 Taken partner(s) empowerment

3.6.4.1 Begeleidingsaanbod empowerment

De partner(s) empowerment is verantwoordelijk voor het wegwerken van sociaal-economische, sociale en/of psychosociale drempels zodat minstens een instap in arbeidszorg haalbaar wordt voor de werkzoekende.

Het begeleidingsluik empowerment richt zich op de rehabilitatie en resocialisatie van deze sociale randproblemen (financiële, familiale, sociale problemen, huisvesting,...) zodat de afstand tot de arbeidsmarkt voor de betrokkene kleiner wordt. Empowerment is een proces van versterking waarbij de klant greep krijgt op de eigen situatie en de omgeving via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie

1. Taken t.o.v. de deelnemer:

Aanbod empowerment	Specifieke taken
<p>Uitdieping van de empowermentnoden</p> <p>Visualisatie van de empowermentnoden voor de deelnemer</p> <p>Vertaling van het actieplan van de begeleidingsovereenkomst empowerment in concrete werkafspraken in functie van het aanleren van basisvaardigheden en het wegwerken van belemmerende randvoorwaarden voor tewerkstelling</p>	<p>De input van het geïntegreerd groepsaanbod wordt samen de deelnemer verder op maat uitgewerkt.</p>
<p>De dienstverlener biedt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inzichtverhogende modules - competentieversterkende modules - waar mogelijk in groep, zo niet via individuele begeleiding voor minstens volgende randvoorwaarden en basisvaardigheden. <p>In de begeleidingsovereenkomst empowerment van de werkzoekende wordt geconcretiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - welke belemmerende randvoorwaarden en welke basisvaardigheden worden opgenomen - en welke daarvan in groep of individueel zullen worden 	<p>Randvoorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gezinsituatie: het uitklaren van de spanning tussen de activering naar werk en de verantwoordelijkheden in het gezin. - Huisvesting: het zichtbaar maken en verlagen van de drempels m.b.t. huisvesting. - Inkomen: het zichtbaar en beheerbaar maken van de financiële situatie van de deelnemer en waar nodig doorverwijzen naar een bevoegde instantie (OCMW, curator, schuldbemiddeling...). - Administratie: modellen aanreiken en inoefenen om de persoonlijke administratie op te volgen en beheren. - Mobiliteit: de mobiliteitsproblemen van de deelnemer in kaart brengen en samen oplossingen uitwerken. <p>Basisvaardigheden:</p>

aangeboden.	<ul style="list-style-type: none"> - Assertiviteit: - Communicatie, - Conflictbeheersing - Hygiëne - Leren omgaan met faalervaringen - Motivatie: motivatie naar arbeid bespreekbaar maken en stimuleren. <p>Indien het niveau van een of meerdere basisvaardigheden eerder een therapeutische aanpak vereisen, worden deze door de partner zorg opgenomen in overleg met de partner empowerment.</p>
Opzetten van een duurzaam ondersteunend netwerk rond de klant in functie van de randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - Het creëren van een ondersteunend netwerk in de private, sociale en werkomgeving. - Opbouwen en continueren van reguliere hulpverleningsaanbod ter ondersteuning van de belemmerende randvoorwaarden.

2. Taken op projectniveau:

- De partner(s) empowerment duidt voor elke klant een begeleider empowerment aan die verantwoordelijk is voor de coördinatie van het empowermentaanbod op klantniveau. In principe heeft elke klant gedurende de hele zorgbegeleiding maar één begeleider empowerment.
- Indien in de loop van de zorgbegeleiding bijsturing nodig is, communiceert de begeleider empowerment dit naar de GTB-trajectbegeleider. Deze zorgt voor een individueel cliëntoverleg met alle betrokkenen, waar indien nodig een aangepast actieplan wordt opgemaakt.
- De partner empowerment is verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie en van de nodige gegevens aan de GTB-trajectbegeleider in functie van registratie in de datasystemen (Mijn Loopbaan - MEA).

3.6.4.2 Begeleiding van de activeringsstage

Kenmerken van de activeringsstage

Een activeringsstage is een stage waarbij, onder toezicht en begeleiding, arbeidsmatige prestaties verricht worden op een werkvloer tijdens de duur van de zorgbegeleiding en die plaats vindt bij een werkgever uit het NEC, het beschermde circuit of arbeidszorg aansluitend bij de jobaspiraties en -mogelijkheden en beperkingen van de werkzoekende.

Elke werkzoekende moet minstens één activeringsstage krijgen. De activeringsstage is een verplicht onderdeel binnen de zorgbegeleiding 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 stage dient als extra hefboom voor de zorgbegeleiding en zorgt voor een steeds aanwezige link met arbeid, ongeacht of de focus van het overige deel van de zorgbegeleiding ook vooral op werk of eerder op zorg ligt.

De totale duur van de activeringsstage(s) bedraagt maximaal 520 uren.

Verantwoordelijkheden van de partner empowerment en GTB

De partner empowerment is verantwoordelijk voor:

- de voorbereiding van de opstart van de activeringsstage, in overleg met en op maat en tempo van de werkzoekende. Deze voorbereiding bevat minstens volgende elementen:
 - de plaats van de stage op het arbeidscontinuüm
 - de duur en intensiteit van de stage
 - het soort werk en bedrijf, in functie van de jobaspiraties en de mogelijkheden en beperkingen van de deelnemer.
 Eventueel kan de partner empowerment gebruik maken van een oriënterende stage om de mogelijkheden, interesses en competenties van de deelnemer verder uit te klaren.
- van zodra de partner empowerment oordeelt dat de deelnemer voldoende is voorbereid in functie van de opstart van een activeringsstage, communiceert de begeleider empowerment dit naar de GTB-trajectbegeleider. De GTB-trajectbegeleider zorgt voor een individueel cliëntoverleg met alle betrokkenen. Tijdens dit overleg worden afspraken gemaakt over de focus, de duur en intensiteit, het soort werk en bedrijf.
- het vinden van een geschikte stageplaats in overleg met de werkzoekende.
 - ondersteuning bij voorbereiding van de sollicitaties (sollicitatiebrief en cv opstellen, inoefenen van sollicitatiegesprek)
 - bespreking en terugkoppeling van de sollicitatieresultaten.
 De dienstverlener bouwt een netwerk uit van bedrijven waar de deelnemers terecht kunnen voor stages of tewerkstelling.
- de opmaak van een overeenkomst voor activeringsstage bij start van de stage. Hierin worden minstens volgende elementen opgenomen:
 - de duur van de stage,
 - de intensiteit en inhoud van het takenpakket, met verduidelijking van de geleidelijke opbouw van inhoud en tempo op basis van de mogelijkheden en beperkingen van de werkzoekende
 De stageovereenkomst wordt ondertekend door de werkzoekende, de werkgever (stageplaats) en de begeleider empowerment. Een kopie van de overeenkomst wordt aan de werkzoekende bezorgd. De GTB-trajectbegeleider wordt op de hoogte gebracht van de overeenkomst in functie van registratie van de aan- en afwezigheden.
- de ondersteuning van de werkzoekende en de stage-werkgever op de stageplaats. De partner empowerment zorgt voor een goede opvolging en remediëring tijdens de activeringsstage en betreft hierbij tijdig de partner zorg en de trajectbegeleider van GTB. Op deze manier kunnen zij feedback ontvangen over het toepassen van de verworven inzichten en vaardigheden uit de zorgbegeleiding en eventueel bijsturen waar nodig. Indien nodig organiseert de GTB-trajectbegeleider een individueel cliëntoverleg met alle betrokkenen.
- De registratie van de activeringsstage en de gepresteerde stage-uren (CVSSTA-lijn in Mijn Loopbaan) gebeurt door de GTB-trajectbegeleider of door het arbeidszorginitiatief waar de stage plaatsvindt (zie hiervoor het gerelateerde draaiboek activeringsstage en de link naar de projectfiche 'Activeringsstage in AZI' in Deel 1 van deze handleiding).

Het resultaat van de activeringsstageperiode is:

- een competentieprofiel over de basisvaardigheden (resultierend uit de begeleiding op de werkvloer en evaluatie(s) met de stagewerkvloer)
- een beschrijving van resterende welzijnsdrempels en belemmerende randvoorwaarden
- met advies over een haalbaar arbeidscircuit (normaal economische circuit, sociale economie, lokale diensteneconomie, arbeidszorg)

Een gedetailleerde beschrijving van de verschillende stappen in de activeringsbegeleiding, de registraties en onkostenvergoedingen voor de werkzoekende, zie hiervoor het gerelateerde draaiboek activeringsstage.

3.6.5 Het multi-elementenadvies

1. Verslag zorgbegeleiding – opmaak multi-elementen-adviesverslag (MEA-verslag)

Het verslag van de zorgbegeleiding (verloop en resultaat) met advies voor het vervolgtraject wordt opgemaakt als *Multi-elementen-adviesverslag* (MEA-verslag, zie bijlage 6). Bijkomende informatie over het gebruik van de MEA en richtlijnen hieromtrent vindt u terug in de 'handleiding MEA' via de link naar Gespecialiseerde Screening terug te vinden op pag.3 onder DEEL 1 van dit draaiboek.

Het verloop en het resultaat van de zorgbegeleiding wordt gedurende het verloop van de zorgbegeleiding systematisch aangevuld in het MEA-verslag door alle betrokken partners, ter voorbereiding en in opvolging van tussentijdse evaluatiemomenten (cliëntoverleg of begeleidersoverleg). Dit voortgangsverslag wordt, op initiatief van de dienstverlener of op vraag van de GTB-trajectbegeleider, tussentijds aan GTB voorgelegd.

Het MEA-verslag bevat minstens :

- een overzicht van het actieplan en tijdslijn uit de begeleidingsovereenkomst zorg en empowerment, zowel het initiële actieplan als de bijstellingen tijdens de loop van de zorgbegeleiding.
- informatie over de uitgevoerde acties
 - verloop
 - resultaat
 - succes- en faalfactoren
- informatie over de niet-uitgevoerde acties:
 - motivatie niet-uitvoering

Voor het MEA-eindverslag worden bovenstaande punten geactualiseerd en aangevuld met:

- een logisch en consistent eindadvies voor de verdere begeleiding van de werkzoekende, waarbij de keuze bestaat tussen vier pistes:
 1. Toeleiding naar een trajectbegeleiding gericht op het normaal economisch circuit (NEC).
Inclusief een voorkeursberoep, een voorstel van te ondernemen acties voor deze toeleiding (bvb. sollicitatietraining, beroepsopleiding,...) en motivatie hiervan met daarbij een overzicht van de sterke kanten en de aandachtspunten;
 2. 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 met daarbij een overzicht van de sterke kanten en de aandachtspunten;
 3. Toeleiding naar arbeidszorg.
Inclusief de activiteit die binnen arbeidszorg kan uitgevoerd worden, zo mogelijk een plaats van uitvoering en motivatie hiervan met daarbij een overzicht van de sterke kanten en de aandachtspunten;
 4. Niet toeleidbaar naar minimaal arbeidszorg
Inclusief de te ondernemen acties voor overgang naar een aangepast uitkeringsstatuut en een vervolgtraject naar welzijn, met daarbij een overzicht van de sterke kanten en de aandachtspunten.

Indien het advies al binnen 12 maanden zorgbegeleiding duidelijk niet toeleidbaar wordt, communiceert de dienstverlener dit naar de GTB-

trajectbegeleider. Deze zal een cliëntoverleg organiseren met de deelnemer, de betrokken partners en de VDAB-psycholoog om de verdere stappen te bepalen.

- informatie in functie van indicatie arbeidshandicap en aanvraag bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregelen (BTOM), indien nodig gezien het gegeven advies.

2. Oplevering multi-elementen-advies-eindverslag

Op het einde van de zorgbegeleiding, na maximaal 18 maanden en uiterlijk 10 werkdagen voor het afsluitend cliëntoverleg, bezorgt de dienstverlener het MEA-eindverslag aan de GTB-trajectbegeleider. Deze evalueert dit eindverslag en coördineert aangewezen aanvullingen aan de hand van volgende criteria:

- Zijn alle acties (ook diegene met negatief resultaat) beschreven in het MEA-eindverslag?
- Werd gemotiveerd waarom verplichte acties of de acties uit de begeleidingsovereenkomst zorg of empowerment niet werden uitgevoerd?
- Is het eindadvies gemotiveerd aan de hand van een logische en consistente argumentatie?
- Bevat het MEA-eindverslag voldoende informatie in functie van indicatie arbeidshandicap en aanvraag bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregelen (BTOM), indien nodig gezien het gegeven advies?
- Is er voldoende informatie beschikbaar om een kwalitatief en klantgericht vervolgtraject te kunnen vorm geven?

Op basis van dit verslag wordt het *verslag eindadvies* (zie bijlage 3) geformuleerd ten aanzien van de werkzoekende. Dit verslag wordt inhoudelijk met de deelnemer doorgenomen tijdens het afsluitend cliëntoverleg.

De GTB-trajectbegeleider registreert de conclusies van het MEA-eindverslag in de zorgbegeleidingslijn en wijzigt de toestand van de zorgbegeleidingslijn van ' bezig ' naar ' verslag ontvangen '.

3.7 Evaluatie van de MEA door de VDAB-psycholoog en afsluiting van de zorg- en empowermentbegeleiding (3.5.5 bestek)

Ten laatste 10 werkdagen na het afsluitend cliëntoverleg bezorgt de GTB-trajectbegeleider het MEA-eindverslag ter goedkeuring aan de VDAB-psycholoog door inzage te verlenen op de MEA-server.

De VDAB-psycholoog beoordeelt het MEA-eindverslag op basis van dezelfde criteria als GTB (zie hierboven bij "oplevering MEA-eindverslag").

De VDAB-psycholoog beslist binnen de 20 werkdagen na inzage in de MEA, of het MEA-eindverslag al dan niet wordt aanvaard.

Indien het MEA-eindverslag op een aantal kleine punten tekortschiet, vraagt de VDAB-psycholoog aan de GTB-trajectbegeleider om het MEA-eindverslag te laten aanvullen. Deze aanvulling moet binnen de 10 werkdagen na de vraagstelling gebeuren.

Bij aanvaarding van het MEA-eindverslag registreert de VDAB-psycholoog het eindadvies (NEC, BC, AZ, NT) in de zorgbegeleidingslijn en sluit de zorgbegeleiding af.

Bij vroegtijdige stopzetting of uitzonderlijk bij niet-aanvaarding van het MEA-eindverslag registreert de VDAB-psycholoog de stopzetting in de zorgbegeleidingslijn.

De aanbieder verbindt er zich toe om op eenvoudig verzoek van de VDAB bijkomende inlichtingen te verschaffen, mondeling of schriftelijk, over de zorgbegeleiding en het MEA-eindverslag.

Bij een gerechtelijke procedure naar aanleiding van een stopzetting van een zorgbegeleiding, blijft de aanbieder aan de VDAB alle nodige informatie verstrekken.

DEEL 4 Rapportering en registratie in Mijn Loopbaan

4.1 Rapportering (4.3.2 bestek)

De monitoring van de projecten geschiedt onder meer op basis van de gegevens in Mijn Loopbaan. De invoer in Mijn Loopbaan geeft aan de opdrachtgever enerzijds voldoende informatie betreffende de werkzoekende zelf en anderzijds een zicht op het verloop van de zorgbegeleiding en de activeringsstage.

De VDAB stelt op regelmatige (maandelijks) basis deze monitoringsgegevens ter beschikking van de dienstverlener.

4.2 Registratie in Mijn Loopbaan (4.3 bestek)

4.2.1 Verbintenissen met betrekking tot registraties

Mijn Loopbaan (voorheen Cliëntvolgsysteem) is een systeem dat de VDAB en het Vlaamse beleid in staat stelt een permanente monitoring uit te voeren van de activiteiten van de werkzoekenden op de arbeidsmarkt. De dienstverlener is ertoe verplicht om de nodige gegevens in functie van registratie in Mijn Loopbaan aan GTB over te maken.

Mijn Loopbaan is geen projectvolg- of projectmonitoringsysteem.

De dienstverlener is verplicht GTB op de hoogte te stellen van alle relevante gegevens en acties waarbij de werkzoekende zijn competenties versterkt heeft of nieuwe competenties verworven heeft, in functie van registratie in Mijn Loopbaan. De dienstverlener draagt in deze de volle verantwoordelijkheid voor de juistheid en correctheid van de gegevens die aan GTB worden overgemaakt. GTB is verantwoordelijk voor de correcte vertaling deze gegevens in Mijn Loopbaan.

De opdrachtgever kan in de loop van het project de afspraken met betrekking tot registratie in Mijn Loopbaan wijzigen.

4.2.2 Verplichte registraties

4.2.2.1. De dienstverlener levert de noodzakelijk info aan voor registratie in Mijn Loopbaan

1. Bewijs dat deelnemer effectief **aanwezig** waren en dat de begeleiders effectief de zorgbegeleiding geleverd hebben

Sleutelmoment	Bewijs
Start van de zorgbegeleiding	Ondertekende begeleidingsovereenkomst zorg én empowerment
Evaluatiemomenten	<ul style="list-style-type: none"> • Ondertekende geactualiseerde begeleidingsovereenkomst zorg en/of empowerment of • Ondertekend <i>registratieformulier</i>

	<i>aanwezigheid op sleutelmomenten (zie bijlage 7)</i>
Bij fundamentele afwijking van het basisaanbod zorg en empowerment of de doelstelling van de zorgbegeleiding	Aangepaste en ondertekende begeleidingsovereenkomst zorg en/of begeleidingsovereenkomst empowerment
Bij het betrekken van een andere zorg- of empowermentpartner dan diegenen die werd vastgelegd in de begeleidingsovereenkomst	Aangepaste en ondertekende begeleidingsovereenkomst zorg en/of begeleidingsovereenkomst empowerment
Vorbereiding activeringsstage tijdens cliëntoverleg	<ul style="list-style-type: none"> • Ondertekende geactualiseerde begeleidingsovereenkomst zorg en/of empowerment of • Ondertekend registratieformulier aanwezigheid op sleutelmomenten
Start activeringsstage	Ondertekende stage-overeenkomst
Afsluitgesprek op het einde van de zorgbegeleiding	Ondertekend verslag eindbespreking

2. **Activeringsstage:** de aan- en afwezigheidsregistratie (incl reden van afwezigheid en bewijsstukken), het gepresteerde aantal uren en wijze van verplaatsen. De stagebegeleider dient de aanwezigheidsregistratie van de deelnemer te tekenen.

3. De dienstverlener werkt zelf een registratiesysteem uit om de geleverde dienstverlening in kader van de zorgbegeleiding op te volgen en te kunnen verantwoorden. De eindverantwoordelijkheid van de wijze van bewijsvoering ligt bij de dienstverlener.

4.2.2.2. Registratie in Mijn Loopbaan door GTB

De GTB-trajectbegeleider registreert de acties in Mijn Loopbaan:

1. in de trajectlijn: GTB maakt een trajectlijn aan en registreert hierin de informatie over de deelnemer die men verzamelt tijdens de verschillende trajectgesprekken. De trajectovereenkomst vermeldt de opstart van de zorgbegeleiding. Bij ondertekening van deze trajectovereenkomst, registreert GTB een zorgbegeleidingslijn op 'aanvraag'.
2. in de zorgbegeleidingslijn: hierin registreert GTB de acties van de partner zorg en empowerment op minstens 3 tijdstippen:
 - Start zorgbegeleiding: GTB registreert de gemaakte afspraken en wijzigt de toestand van de zorgbegeleidingslijn van 'aanvraag' naar 'bezig'. Voorwaarde voor deze registratie is het beschikken over een door de deelnemer en partners ondertekende begeleidingsovereenkomst zorg én empowerment (zie punt. 3.5.3).
 - Tussentijdse evaluatie(s) van de zorgbegeleiding (minstens 6-maandelijks, zie punt 3.5.2): de partners zorg en empowerment geven een stand van zaken van de zorgbegeleiding weer in het MEA-verslag. Een samenvatting hiervan wordt door GTB opgenomen in de zorgbegeleidingslijn.
 - Afsluiting zorgbegeleiding in Mijn Loopbaan (zie punt 3.5.4 en 3.5.5):
 - GTB registreert de conclusies van het MEA-eindverslag in de zorgbegeleidingslijn en wijzigt de toestand van de zorgbegeleidingslijn van 'bezig' naar 'verslag ontvangen'.
 - Bij aanvaarding van het MEA-eindverslag registreert de VDAB-psycholoog het eindadvies (NEC, BC, AZ, NT) in de zorgbegeleidingslijn en sluit de zorgbegeleiding af.

- Bij vroegtijdige stopzetting of uitzonderlijk bij niet-aanvaarding van het MEA-eindverslag registreert de VDAB-psycholoog de stopzetting in de zorgbegeleidingslijn.

3. Registratie van de activeringsstage: De partner empowerment maakt de nodige afspraken met GTB in functie van minstens maandelijkse registratie van de aan- en afwezigheden tijdens de activeringsstage. Dit is van belang met betrekking tot de invoer in Mijn Loopbaan, de prestaties van de deelnemers en de voorziene vergoedingen.

4.3 Opvolging van het aanbod (3.6 bestek)

De dienstverlener laat te allen tijde de opdrachtgever of de door de opdrachtgever aangestelde persoon of organisatie toe een kwalitatieve opvolging en/of controles te verrichten. Dit geldt voor controle en opvolging bij de dienstverlener zelf en in alle locaties die gebruikt worden of werden in kader van onderhavige opdracht. Dezelfde verplichting geldt ten aanzien van de bevoegde controle-instanties van de Vlaamse Regering en de Europese Commissie.

4.3.1 Kwalitatieve opvolging

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

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

De dienstverlener wordt geacht de schriftelijk gemelde vragen of opmerkingen zo spoedig mogelijk te beantwoorden en waar nodig de vastgestelde tekorten bij te sturen.

De bezoeken ter plaatse zijn complementair aan de registratie in Mijn Loopbaan en hebben tot doel na te gaan in welke mate de effectieve realisatie van het project beantwoordt aan de voorwaarden van het bestek en de engagementen opgenomen in de offerte.

4.3.2 Audit en externe controle

De opdrachtgever kan op elk ogenblik een audit uitvoeren op de naleving van de contractvoorwaarden. Ook de diverse controle-instanties van het ESF-Agentschap, de Europese Commissie of andere betrokken overheden, kunnen controlebezoeken brengen aan de gegunde projecten. Dit zijn formele controles waarbij eventueel vastgestelde tekorten worden betekend en in voorkomend geval gekoppeld aan een contractueel gevolg.

Bij een audit door de opdrachtgever zal de dienstverlener vooraf ingelicht worden over de te controleren items en de sancties die verbonden zijn aan de vastgestelde tekorten. De opdrachtgever kan deze audit ook door een derde laten uitvoeren.

De dienstverlener verleent voor deze audit zijn medewerking en verschaft de auditor de toegang tot de betreffende locaties en inzage in alle controlestukken zoals documenten en gegevensbestanden.

Alle stukken die verband houden met deze opdracht en bijdragen tot de aantoonbaarheid van de correcte uitvoering ervan, worden bewaard tot 31 december 2021 en voor de verlenging tot eind 2028.

DEEL 5 Medewerking van de werkzoekende en klachtenprocedure

5.1 Medewerking van de werkzoekende (4.5 bestek)

1. Rol van VDAB

Als gevolg van de samenwerkingsovereenkomst van 30 april 2004 tussen de Staat en de Gewesten dient de VDAB gegevens uit te wisselen met de RVA (transmissie).

Het wettelijk kader van de RVA bepaalt de redenen waarvoor een werkzoekende kan gesanctioneerd worden.

- Onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt
- Weigering van een passende dienstbetrekking
- Weigering of stopzetting van een beroepsopleiding
- Weigering ondertekening of uitvoering van de trajectovereenkomst

De VDAB behoudt via Mijn Loopbaan inzage in de dossiers van de werkzoekenden. Op die manier kan de VDAB aan haar verplichtingen voortvloeiende uit bovenvermelde samenwerkingsovereenkomst voldoen.

De VDAB informeert de deelnemer bij de toeleiding naar de dienstverlener over het belang van zijn verplichtingen ten aanzien van de RVA en de consequenties indien hij deze niet nakomt.

2. Rol dienstverlener

In het kader van de transmissie bezorgt de dienstverlener de nodige gegevens aan GTB in functie van registratie in Mijn Loopbaan en houdt de achterliggende stukken ter inzage zodat VDAB/GTB de samenwerkingsovereenkomst met de RVA van 30 april 2004 kan toepassen. Op deze wijze wordt de gelijke behandeling van alle werkzoekenden in het Vlaams Gewest gerespecteerd.

Met de nodige gegevens worden alle handelingen van de werkzoekenden bedoeld die aantonen dat hij zijn trajectovereenkomst uitvoert (positieve transmissie) ofwel de overeenkomst niet of onvoldoende uitvoert.

De dienstverlener mag zelf geen informatie over de werkzoekenden aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening overmaken.

Indien de dienstverlener vaststelt dat een werkzoekende de afspraken in de uitvoering van de zorgbegeleiding niet nakomt of niet ingaat op de uitnodigingen van de begeleider, is de dienstverlener verplicht hiervan melding te maken bij de trajectbegeleider van GTB en een schriftelijke rapportering over te maken van de stappen die de dienstverlener reeds zelf ondernomen heeft om de werkzoekende tot de orde te roepen.

GTB schat de beweegredenen van de niet-medewerking in en geeft er een passend gevolg aan.

5.2 Klachtenprocedure (4.6 bestek)

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

- de interne klachtenprocedure van de dienstverlener;
- de klachtenprocedure bij de VDAB (zie bijlage 8);
- de procedure bij klachten over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.

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

De dienstverlener moet kunnen aantonen dat de klachtenprocedures aan de deelnemer werden toegelicht.

Klachtenrapportering

Om een zicht te houden op het verloop van de opdracht bij de dienstverleners wordt aan de dienstverleners gevraagd om een aantal gegevens rond interne klachten bij te houden.

De VDAB kan deze gegevens steeds opvragen. Jaarlijks, uiterlijk 15 januari van het volgende jaar, bezorgt de dienstverlener een rapport aan de VDAB met volgende gegevens zijn:

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

In het kader van het klachtenbeheer kan de VDAB de wijze en frequentie van rapportering aanpassen.

DEEL 6 Bijlagen

BIJLAGE 1 Privacy

1. Inleiding

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

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

2. Wat verstaan we onder privacy?

Wat bedoelen we met privacy?

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

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

Bescherming van de privacy

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

Verwerking van persoonsgegevens

Verwerking van persoonsgegevens omvat:

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

Wat zijn persoonsgegevens?

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

Bescherming van de klant

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

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

EN

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

EN

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

3. Verzamelen en noteren van persoonsgegevens

Noodzakelijk voor bemiddeling, begeleiding en / of opleiding

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

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

We kunnen je wel volgende tips geven:

Stel jezelf steeds de volgende drie vragen: - Waarom zou ik dit noteren? - Wat is het doel van de informatie? - Heeft deze informatie een meerwaarde voor de dienstverlening?

Leg de klant duidelijk uit waarom je bepaalde informatie nodig hebt. Gebruik geen vage termen ("om je beter te helpen") maar wees zo concreet mogelijk.

Toestemming van de klant

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

Medische gegevens

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

Gerechtelijke gegevens

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

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

De klant weet wat je noteert

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

De enige uitzondering hierop is agressief gedrag van een klant.

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

Het is toegelaten dit te noteren in het dossier op voorwaarde dat er expliciet bij wordt vermeld dat de werkzoekende niet op de hoogte is van het feit dat dit genoteerd wordt. Noteer steeds in neutrale bewoordingen, geef geen waardeoordeel.

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

Inzagerecht

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

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

4. Meedelen van gegevens aan anderen

Garantie op vertrouwelijkheid

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

Meedelen van gegevens aan derden

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

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

Aan wie mag je informatie meedelen?

Je mag persoonsgegevens meedelen aan:

- collega's, maar enkel in functie van de dienstverlening

- personen of instellingen die over een wettelijke basis beschikken bv.

- arbeidsauditeurs, een officier van de gerechtelijke politie met een bevelschrift van een onderzoeksrechter, officiële inspectiediensten (bv. sociale inspectie werk en sociale economie), kinderbijslagfondsen

- voorlopige bewindvoerders

- personen met een schriftelijk mandaat van de klant met de vermelding om welke gegevens het exact gaat

Hoe mag je informatie meedelen?

In principe delen we via de telefoon geen informatie mee.

We doen dit ofwel schriftelijk of mondeling ter plaatse.

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

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



ESF investeert in jouw toekomst.

VDAB

samen sterk voor werk



Bijlage 2: Rechten en plichten van de werkzoekende

Recht op begeleiding:

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

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

De integrale begeleiding is steeds kosteloos voor elke werkzoekende.

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

Recht op service:

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

Recht op gelijke behandeling en non-discriminatie:

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

Recht op informatie:

De werkzoekende die ingeschreven is bij de VDAB, krijgt van bij het begin en doorheen gans zijn begeleiding de nodige informatie over zijn rechten, plichten en mogelijkheden. Ook de dienstverlener brengt hem ten gepaste tijde op de hoogte van zijn rechten en plichten en wijst de werkzoekende op de mogelijkheid van de klachtenprocedures waar hij zich kan op beroepen indien hij meent dat zijn rechten geschonden werden.

Recht op privacy:

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

Van de werkzoekende die zich inschrijft in de VDAB worden de persoonsgegevens opgenomen in het Arbeidsmarkt-Informatie-Systeem. 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 GTB (Gespecialiseerde Trajectbegeleiding) 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 MLP (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, Hoogstraat 139, 1000 Brussel of op de website www.privacy.fgov.be.

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

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

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

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

Verplichtingen van de cursist(e):

- zich toeleggen op het verwerven van de aangereikte beroepsbekwaamheid;
- de lessen bijwonen;
- het huishoudelijk reglement van het opleidingscentrum naleven;
- handelen overeenkomstig de onderrichtingen die {hem/haar} gegeven worden;
- zich onthouden van alles wat hetzij de eigen veiligheid, hetzij die van derden in gevaar kan brengen;
- de hulpmiddelen en de ongebruikte grondstoffen die {hem/haar} worden toevertrouwd in goede staat teruggeven;
- in geval van ongeschiktheid (ziekte of ongeval) het opleidingscentrum onmiddellijk een medisch attest opsturen en bereid zijn zich te laten onderzoeken door een door het opleidingscentrum aangeduide geneesheer;
- ingaan op vacatures waarvan de vereisten in het verlengde liggen van de competenties die tijdens deze opleiding verworven zijn.

Bijlage 3: Verslag eindadvies activeringsbegeleiding



VERSLAG eindadvies activeringsbegeleiding

Naam klant:
Naam begeleider zorg:
Naam begeleider empowerment
Naam trajectbegeleider GTB:

Datum opstart activeringsbegeleiding:

Datum eindbespreking: / / Aanvangsuur:
Einduur:

Je hebt de voorbereidende acties (activeringsbegeleiding) in het kader van de begeleiding naar werk afgerond. Op dit gesprek willen we samen bekijken of een vervolgetraject naar werk of naar welzijn kan opgestart worden.

Resultaten van de acties binnen de activeringsbegeleiding (inclusief de zorgbegeleiding):

Samenvatting:

Rekening houdend met bovenstaande elementen wordt beslist dat:

- **een vervolgetraject naar (on)betaalde arbeid haalbaar is.**
U beschikt over voldoende arbeidsvaardigheden voor een:
 - tewerkstelling binnen arbeidszorg
 - tewerkstelling in een beschermd circuit (beschutte of sociale werkplaats):
 - met begeleiding door een VDAB-trajectbegeleider
 - met begeleiding door een GTB-trajectbegeleider
 - tewerkstelling in het normaal economisch circuit:
 - met begeleiding door een VDAB-trajectbegeleider
 - met begeleiding door een GTB-trajectbegeleider

- **een vervolgetraject naar (on)betaalde arbeid op dit moment niet haalbaar lijkt.**
Op basis van de acties die werden ondernomen binnen de zorgbegeleiding blijkt een tewerkstelling op dit moment niet

haalbaar. Daarom wordt de begeleiding door GTB stopgezet. Je kan samen met de trajectbegeleider van GTB op de persoonskaart (zie volgende pagina) beschrijven op welke vlakken je eerst wil groeien en welke begeleiding je hierbij wenst door een welzijnsorganisatie.

- **de zorgbegeleiding wordt vroegtijdig stopgezet met volgende afspraken:**

Indien je het niet eens bent met bovenstaande beslissing, kan je hieronder aangeven hoe je zelf je arbeidsmogelijkheden inschat en welke stappen naar werk je zelf wenst te ondernemen:

Handtekening klant

Handtekening trajectbegeleider GTB

Handtekening begeleider zorg/empowerment



PERSOONSKAART

Naam:

Geboortedatum: / /

Een tewerkstelling in het reguliere (NEC) of beschermd circuit (beschutte of sociale werkplaats) of in een arbeidszorginitiatief is op dit moment niet haalbaar.

De begeleiding door GTB wordt afgerond op / / wegens volgende redenen:

In functie van de opstart van een welzijnstraject, zijn onderstaande elementen belangrijk :

GEZONDHEID

Kracht

Groei

WERKEN/LEREN

Kracht

Groei

GEZINSSITUATIE (relatie/cultuur)

Kracht

Groei

HUISVESTING

Kracht

Groei

INKOMEN

Kracht

Groei

MOBILITEIT

Kracht

Groei

VAARDIGHEDEN

Kracht

Groei

ANDERE

Kracht

Groei

Volgende personen of organisaties kunnen je ondersteunen:

Naam:

Contactgegevens:

Een traject naar werk kan opgestart worden indien:

Naam trajectbegeleider GTB:

Contactgegevens trajectbegeleider:

Bijlage 4: Begeleidingsovereenkomst zorg

BEGELEIDINGSOVEREENKOMST ZORG



TUSSEN partner zorg, vertegenwoordigd door naam begeleiderzorg	tel
adres	
EN naam werkzoekende	tel
adres	rijksregisternummer
geboortedatum	ikl

Wordt het volgende overeengekomen:

Art. 1 Het handvest van de werkzoekende (decreet van 30 april 2004) is van toepassing op deze overeenkomst.

Art. 2 Deze overeenkomst vloeit voort uit de trajectovereenkomst 'activeringsbegeleiding' Datum Trajectovereenkomst die werd afgesloten tussen GTB en de werkzoekende.

Het doel van deze overeenkomst is om de acties binnen de zorgbegeleiding vast te leggen voor het luik 'herstelgerichte zorg'.

Het doel van de zorgbegeleiding is een vervolgetraject naar tewerkstelling in het normaal economische circuit, het beschermde arbeidscircuit (beschutte of sociale werkplaatsen) of minimaal arbeidszorg mogelijk te maken.

De herstelgerichte zorg is gericht op de behandeling van de persoonsgebonden moeilijkheden en het aanpakken van psychosociale drempels op weg naar werk door gespecialiseerde partners.

De afgesproken acties zijn in overeenstemming met de trajectovereenkomst die werd afgesloten tussen GTB en de werkzoekende.

Art. 3 De werkzoekende en de begeleider zorg onderzoeken in overleg met de trajectbegeleider van GTB, welke factoren het zoeken naar een gepaste job kunnen belemmeren en aangepakt moeten worden tijdens de herstelgerichte zorg.

De werkzoekende en de begeleider zorg gaan akkoord met de uitvoering van het volgende actieplan herstelgerichte zorg:

Doelstelling	Actie	Termijn

Art. 4 De werkzoekende gaat akkoord dat er op volgende momenten een overleg plaatsvindt met de begeleider zorg en de trajectbegeleider van GTB:

- Overleg bij opstart van de zorgbegeleiding
- Overleg bij evaluatiemomenten in functie van opvolging en afstemming van de afgesproken acties (minimaal 6-maandelijks en tussentijds bij fundamentele wijzigingen of problemen)
- Overleg ter voorbereiding van de activeringsstage
- Overleg op het einde van de zorgbegeleiding

Art. 5 De begeleider zorg verbindt zich ertoe dat de begeleiding in een logische volgorde en volgens de efficiëntste weg zal verlopen. De begeleider zorg begeleidt de werkzoekende bij de uitvoering van de afgesproken acties en is verantwoordelijk voor het goede verloop ervan.

Art. 6 Het afgesproken actieplan kan enkel gewijzigd worden in een overleg met aanwezigheid van de werkzoekende, de begeleider zorg en de trajectbegeleider van GTB.

Art. 7 Als er zich een probleem voordoet, kan de werkzoekende terugvallen op de begeleider zorg en/of de trajectbegeleider van GTB. De begeleider zorg en de trajectbegeleider van GTB zullen in overleg met de werkzoekende het probleem onderzoeken en de afgesproken acties bijsturen indien nodig.

Het belang van de werkzoekende staat daarbij steeds centraal. Het doel blijft een vervolgetraject naar tewerkstelling in het normaal economische circuit, het beschermde arbeidscircuit (beschutte of sociale werkplaatsen) of minimaal arbeidszorg mogelijk te maken.

Art. 8 De werkzoekende verklaart positief mee te werken aan de uitvoering van deze zorgbegeleiding. De werkzoekende weet dat het niet positief meewerken tot gevolg kan hebben dat de trajectbegeleider de beweegreden van de weigering inschat en de RVA op de hoogte kan brengen.

Art. 9 De werkzoekende heeft recht op kosteloze zorgbegeleiding en geniet dezelfde rechten en plichten als de werkzoekende die begeleid wordt door de VDAB.

Art. 10 De verzamelde persoonsgegevens worden door de begeleider zorg/trajectbegeleider en de VDAB enkel en alleen gebruikt om tewerkstellingsmogelijkheden te bevorderen en de belemmeringen die dit in de weg staan aan te pakken.

Door de ondertekening van deze overeenkomst geeft de betrokkene expliciet en ondubbelzinnig toestemming voor de verwerking van zijn persoonsgegevens die de gezondheid betreffen. Met het oog op een zo snel en correct mogelijke dienstverlening worden deze gegevens verwerkt en bewaard in gegevensbanken 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.

Art. 11 De werkzoekende bevestigt dat hij door de begeleider zorg geïnformeerd is over de klachtenprocedures.

Deze overeenkomst werd opgesteld in twee exemplaren; één voor de werkzoekende en één voor de begeleider zorg. Een duplicaat van deze overeenkomst wordt bezorgd aan de trajectbegeleider van GTB.

Datum

Handtekening werkzoekende

Handtekening begeleider zorg
voor het partnerschap zorgbegeleiding

Bijlage 5: Begeleidingsovereenkomst empowerment

BEGELEIDINGSOVEREENKOMST EMPOWERMENT



TUSSEN partner empowerment, vertegenwoordigd door naam begeleider empowerment

adres

tel

EN naam werkzoekende

adres

tel

geboortedatum

rijksregisternummer

ikl

Wordt het volgende overeengekomen:

Art. 1 Het handvest van de werkzoekende (decreet van 30 april 2004) is van toepassing op deze overeenkomst.

Art. 2 Deze overeenkomst vloeit voort uit de trajectovereenkomst 'activeringsbegeleiding' datum trajectovereenkomst die werd afgesloten tussen GTB en de werkzoekende.

Het doel van deze overeenkomst is om de acties binnen de zorgbegeleiding vast te leggen voor het luik 'empowerment'.

Het doel van de zorgbegeleiding is een vervolgtraject naar tewerkstelling in het normaal economische circuit, het beschermde arbeidscircuit (beschutte of sociale werkplaatsen) of minimaal arbeidszorg mogelijk te maken.

De empowerment is gericht de aanpak van sociaaleconomische en/of psychosociale-drempels op werk naar werk door middel van begeleiding en een activeringsstage.

De afgesproken acties zijn in overeenstemming met de trajectovereenkomst die werd afgesloten tussen GTB en de werkzoekende.

Art. 3 In deze overeenkomst wordt afgesproken tussen de werkzoekende en de begeleider empowerment, in overleg met de trajectbegeleider van GTB, welke factoren het zoeken naar een gepaste job kunnen belemmeren en aangepakt moeten worden tijdens de empowermentbegeleiding.

De werkzoekende en de begeleider empowerment gaan akkoord met de uitvoering van het volgende actieplan begeleiding empowerment:

Doelstelling	Actie	Termijn

De werkzoekende en de empowermentbegeleider gaan akkoord met de uitvoering van het volgende actieplan begeleiding activeringsstage¹:

Doelstelling	Actie	Termijn

¹ Het luik m.b.t. de activeringsstage dient slechts ingevuld van zodra de werkzoekende voldoende is voorbereid in functie van de opstart van een activeringsstage.

Art. 4 De werkzoekende gaat akkoord dat er op volgende momenten een overleg plaatsvindt met en de begeleider empowerment en de trajectbegeleider van GTB:

- Overleg bij opstart van de zorgbegeleiding
- Overleg bij evaluatiemomenten in functie van opvolging en afstemming van de afgesproken acties (minimaal 6-maandelijks en tussentijds bij fundamentele wijzigingen of problemen)
- Overleg ter voorbereiding van de activeringsstage
- Overleg op het einde van de zorgbegeleiding

Art. 5 De begeleider empowerment verbindt zich ertoe dat de begeleiding in een logische volgorde en volgens de efficiëntste weg zal verlopen. De begeleider empowerment begeleidt de werkzoekende bij de uitvoering van de afgesproken acties empowerment en de activeringsstage, en is verantwoordelijk voor het goede verloop ervan.

Art. 6 Het afgesproken actieplan kan enkel gewijzigd worden in een overleg met aanwezigheid van de werkzoekende, de begeleider empowerment en de trajectbegeleider van GTB.

Art. 7 Als er zich een probleem voordoet, kan de werkzoekende terugvallen op de begeleider empowerment en/of de trajectbegeleider van GTB. De begeleider empowerment en de trajectbegeleider van GTB zullen in overleg met de werkzoekende het probleem onderzoeken en de afgesproken acties bijsturen indien nodig.

Het belang van de werkzoekende staat daarbij steeds centraal. Het doel blijft een vervolgtraject naar tewerkstelling in het normaal economische circuit, het beschermde arbeidscircuit (beschutte of sociale werkplaatsen) of minimaal arbeidszorg mogelijk te maken.

Art. 8 De werkzoekende verklaart positief mee te werken aan de uitvoering van deze empowermentbegeleiding. De werkzoekende weet dat het niet positief meewerken tot gevolg kan hebben dat de trajectbegeleider de beweegredenen van de weigering inschat en de RVA op de hoogte kan brengen.

Art. 9 De werkzoekende heeft recht op kosteloze empowermentbegeleiding en geniet dezelfde rechten en plichten als de werkzoekende die begeleid wordt door de VDAB.

Art. 10 De verzamelde persoonsgegevens worden door de empowerment begeleider, de trajectbegeleider en de VDAB enkel en alleen gebruikt om tewerkstellingsmogelijkheden te bevorderen en de belemmeringen die dit in de weg staan aan te pakken.

Door de ondertekening van deze overeenkomst geeft de betrokkene expliciet en ondubbelzinnig toestemming voor de verwerking van zijn persoonsgegevens die de gezondheid betreffen. Met het oog op een zo snel en correct mogelijke dienstverlening worden deze gegevens verwerkt en bewaard in gegevensbanken 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.

Art. 11 De werkzoekende bevestigt dat hij door de begeleider empowerment geïnformeerd is over de klachtenprocedures.

Deze overeenkomst werd opgesteld in twee exemplaren; één voor de werkzoekende, één voor de begeleider empowerment. Een duplicaat van deze overeenkomst wordt bezorgd aan de trajectbegeleider van GTB.

Datum

Handtekening werkzoekende

Handtekening Empowermentbegeleider
voor het partnerschap zorgbegeleiding



ESF investeert in jouw toekomst.



Bijlage 6: MULTI-ELEMENTEN-ADVIES-VERSLAG

HET MULTI-ELEMENTEN-ADVIES



Vul enkel de relevante velden in, tenzij anders aangegeven. Geef enkel die informatie weer die relevant is in het kader van tewerkstelling. Voeg steeds de nodige attesten bij die de informatie in het multi-elementen-advies staven.

Identificatiegegevens klant (verplicht in te vullen)

- Voornaam en naam:
 - Adresgegevens:
 - Rijksregisternummer:
 - Telefoonnummer:
- man vrouw

Identificatiegegevens invuller en aard van het verslag (verplicht in te vullen)

<input type="checkbox"/>	Screeningsverslag	datum:
<input type="checkbox"/>	Begeleidingsverslag	datum:
<input type="checkbox"/>	Aanvraag BTOM	datum:
	<input type="checkbox"/> GA	
	<input type="checkbox"/> GTB	
<input type="checkbox"/>	Intakeverslag	datum:
	<input type="checkbox"/> VDAB	
	<input type="checkbox"/> GTB	
Identificatie invuller type verslag:		datum:
Voornaam en naam:		
Functie adviesverlener:		
Telefoonnummer:		
Organisatie:		
Organisatie:		

Statuut klant

Ingeschreven bij VDAB (zie dossiermanager):

Datum invulling:
Als: werkzoekende/ vrije werkzoekende
Begindatum werkloosheid:
Ingeschreven sinds:

RVA uitkering als: gezinshoofd/ alleenstaande/ samenwonend

Datum invulling :
Uitkering sinds:
Bedrag:
Uitbetalingsinstelling: HVW/ ABBV/ ACV/ ACLVB
In bezit van attest 33%?: ja/ nee/ in aanvraag

Mutualiteitsuitkering: primaire arbeidsongeschiktheid/ RIZIV:

Datum invulling :
Bedrag:
Mutualiteit:
Medisch adviseur:

Ingeschreven bij FOD Sociale Zekerheid (Ministerie Sociale Zaken):

Datum invulling :

Tegemoetkoming FOD Sociale Zekerheid (Ministerie Sociale Zaken):

Datum invulling :
Bedrag:

Ingeschreven bij het OCMW:

Datum invulling :

Uitkering OCMW: leefloon/ aanvullende steun:

Datum invulling :
Bedrag:

Tewerkgesteld: NEC / BW / SWP

Datum invulling :

Loon als: Loontrekkende/ PWA/ leerovereenkomst/ zelfstandige

Datum invulling :
Bedrag:

Kinderbijslag: gewone kbs/ bijkomende kbs/ verlengde kb

Datum invulling :
Bedrag:

Fonds voor beroepsziekten:

Datum invulling :
Bedrag:

Uitkering verzekeringsmaatschappij: Arbeidsongeval/ verkeersongeval

Datum invulling :
Bedrag:
Consolidatie sinds:
Definitief erkend/ voorlopig %:

Alimentatievergoeding:

Datum invulling :

Bedrag:

Bijkomende opmerkingen in verband met de werkloosheidsval:

Indicatie van arbeidshandicap

Indicatie toegekend door GA

OF

Erkenning VAPH

Hoogstens een getuigschrift of diploma van het buitengewoon onderwijs

Op basis van handicap in aanmerking komen voor IVT of ITT

In bezit zijn van een afschrift van een definitief geworden gerechtelijke beslissing of van een attest van een bevoegde federale instelling waaruit een blijvende graad van arbeidsongeschiktheid blijkt

Recht geven op bijkomende kinderbijslag of als ouder met een handicap recht hebben op verhoogde kinderbijslag

Een invaliditeitsuitkering ontvangen

Attest van één van de door VDAB aangewezen diensten of artsen

Beknopte omschrijving arbeidshandicap, geef indien mogelijk de stoorniscode:

Vraag in kader stappen naar werk (verplicht in te vullen)

- Uitgeklearde vraag van de klant

- Uitgeklearde vraag van de aanmelder (met eventuele feedback op vraag klant):

Opleiding

Werk

■ Werkervaringen (Verplicht in te vullen maar leg duidelijk de link naar de aanvraag, vermeld concrete gegevens)

■ Acties naar werk (verplicht in te vullen)

■ Arbeidscompetenties en interesses

- **Arbeidsgerichte competenties**

- **Arbeidsattitudes**

- **Arbeidsinteresses en motivatie :**

■ Geobjectieeerde inschatting op het arbeidscontinuüm (R-Pas). Opgelet, wordt enkel ingevuld door GA.

Medische gegevens i.f.v. arbeidshandicap vertaald in arbeidsmatige termen. (Ingevuld door arts of op basis van medische attesten arts-specialist.)

Sociale context en ondersteuningsnetwerk

Motoriek en fysieke draagkracht / Mobiliteit / Zelfredzaamheid

Cognitie / Communicatieve en sociale vaardigheden

Psychische draagkracht

Acties gezet in begeleiding. (De acties van de partnerorganisaties kunnen in bijlage 3 gedetailleerd worden beschreven.)

- **Actieplan**
- **Globale rapportage van de begeleiding**
- **Motivatie indien bepaalde minimale stappen in de begeleiding niet werden uitgevoerd**

Advies trajectbegeleider VDAB/GTB, VDAB-psycholoog of GA (verplicht in te vullen)

Adviseer welke stappen nodig zijn in het traject naar werk voor de klant vanuit een synthese van bovenstaande multidisciplinaire informatie.

Organisatie:

Adviesverlener:

Datum:

Niet-toeleidbaar

Activeringsbegeleiding

Arbeidszorg

Sociale economie (SW, BW) VDAB GTB

NEC VDAB GTB

Met bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregel (BTOM)

Aanpassing arbeidspost, gereedschap –en/of kledij

Verplaatsing-of verblijfstegevoertuig

Verplaatsing noodzakelijke begeleider bij gemeenschappelijk vervoer

Verplaatsing met een persoonlijk gemotoriseerd vervoermiddel

Verplaatsing met gespecialiseerd vervoer

Verblijf als cursist

Gebarentaal-, oraal-en schrijftolken

Vlaamse ondersteuningspremie

Beschutte tewerkstelling: BW voorwaardelijk/ BW definitief

Andere (v.b. trajectvoorstel):

Motivatie van het advies:

ADVIES, MOTIVATIE (in arbeidsmatige termen), STAPPEN NAAR WERK (die genomen moeten worden in combinatie of alvorens het advies uit te voeren).

- **Sterke punten op gebied van het arbeidsmatig functioneren**
- **Werkpunten op gebied van het arbeidsmatig functioneren**
- **Advies en motivatie**

Bijlage en bronnen (moeten steeds vermeld worden)

BIJLAGE 1 (Schriftelijke bijlagen ter ondersteuning van de MEA)

Afdruk "aanvraag BTOM" uit dossiermanager

Andere (b.v. verslag arts-specialist):

BIJLAGE 2: PRIVACY

BIJLAGE 3: GEDETAILLEERD OVERZICHT ACTIES

BIJLAGE 4: PERSOONSKAART

BIJLAGE 5: GAF-SCORE



ESF investeert in jouw toekomst.



Bijlage 7: Registratieformulier aanwezigheid op gesprekken en sleutelmomenten.

Naam:

Klantnr.:

Adres:

RRN:-.....-.....

Tel: /

GSM: /

Naam begeleider zorg:

Naam begeleider empowerment:

Datum	Onderwerp/samenvatting	Handtekening begeleider zorg of empowerment	Handtekening werkzoekende
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			
.../.../...			

Bijlage 8: algemene informatie betreffende de klachtenprocedure bij de VDAB

1. Algemeen

Wie kan klacht indienen?

- Werkgevers
- Werknemers
- Werkzoekenden
- Overheden / andere instanties

Inhoud klacht

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

Niet ontvankelijke klachten

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

2. Klachtenprocedure

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

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

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

Is de klager niet tevreden met het voorstel, kan de klager nog in hoger beroep gaan.

Indien de VDAB de klacht niet verder afhandelt, kan de klager zich wenden tot de instantie die de klager terugvindt op de brief van de klachtendienst.

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

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

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

Dit houdt in dat op gebied van klachtenbehandeling de werkzoekenden dezelfde procedure kunnen volgen als voorzien voor de VDAB deelnemers. De procedure voorzien voor het behandelen van klachten rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag

kadert in de Wet betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk van 11 juni 2002.

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

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

Informele klacht

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

Formele klacht

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

4. Contactadressen VDAB en Vlaamse ombudsdienst

Contactgegevens VDAB

Een klacht indienen bij de VDAB kan:
op het gratis nummer 0800/30.700
via www.vdab.be (flap: contact)

Contactgegevens Vlaamse ombudsdienst

via mail klachten@vlaamseombudsdienst.be
via het klachtenformulier op www.vlaamseombudsdienst.be
telefonisch 02 552 48 48 of gratis nummer: 0800 240 50 of per fax 02 552 48 00
per brief: Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel
De Vlaamse Ombudsdienst is elke werkdag bereikbaar van 9 tot 18 uur en op vrijdag tot 17 uur.



ESF investeert in jouw toekomst.



Bijlage 9: Projectmedewerkers TAZ bis VDAB en GTB

Provincie Antwerpen				
VDAB Regie	Lien Dom	lien.dom@vdab.be	03 202 18 52	
VDAB Arbeidsmarktdienstverlening	Nadine Van Gool	nadine.vangool@vdab.be	03 234 86 77	
GTB	Marjan Janssens*	marjan.janssens@gtb-vlaanderen.be	03 740 36 20	Regio Antwerpen
	Katrien Ballegeer	katrien.ballegeer@gtb-vlaanderen.be	014 44 51 90	Regio Mechelen-Turnhout
	Katrin Matthyssen	katrin.matthyssen@gtb-vlaanderen.be	03 740 36 20	*Voorlopige vervanger Marjan
Provincie Vlaams-Brabant				
VDAB Regie	Yannic Cannaerts	yannic.cannaerts@vdab.be	02 383 13 50	
VDAB Arbeidsmarktdienstverlening	Sarah Moons	sarah.moons@vdab.be	016 29 86 77	
GTB	Mark Vanhamme	mark.vanhamme@gtb-vlaanderen.be	016 31 35 58	
Provincie Oost-Vlaanderen				
VDAB Regie	Caroline Van Houte	caroline.vanhoute@vdab.be	09 265 47 11	
VDAB Arbeidsmarktdienstverlening	Rik De Busschere	rik.debusschere@vdab.be	09 265 47 36	
GTB	Sofie Vandermarliere	sofie.vandermarliere@gtb-vlaanderen.be	09 269 46 80	
Provincie West-Vlaanderen				
VDAB Regie	Erik Lievens	erik.lievens@vdab.be	050 44 04 44	
VDAB Arbeidsmarktdienstverlening	Johan Van den Bussche	johan.vandenbussche@vdab.be	059 55 65 18	
GTB	Nele Clement	nele.clement@gtb-vlaanderen.be	059 25 56 29	
Provincie Limburg				
VDAB Regie	Katrien Jaeken	katrien.jaeken@vdab.be	011 26 07 16	
VDAB Arbeidsmarktdienstverlening	David Van De Broeck	david.vandebroeck@vdab.be	011 26 06 57	
GTB	Karolien Bijmens	Karolien.bijmens@gtb-vlaanderen.be	089 32 10 50	

Centrale diensten VDAB				
VDAB Regie	Anna Vanderstukken	anna.vanderstukken@vdab.be	02 506 17 80	
VDAB Arbeidsmarktdienstverlening	Lut Gailly	lut.gailly@vdab.be	02 506 29 46	
	Annemie Lesaffre	annemie.lesaffre@vdab.be	02 506 29 32	

