

Draaiboek

Tender Maatgerichte Loopbaanoriëntatie

Voorwoord

Een steeds veranderende arbeidsmarkt is een constante binnen het VDAB-verhaal. Momenteel worden we geconfronteerd met een knelpunteneconomie. Vele bedrijven hebben het moeilijk om de juiste werknemers te vinden en kunnen hierdoor tal van vacatures niet invullen. Anderzijds heeft een studie van VDAB een grote groep van zeer langdurig werkzoekenden geïdentificeerd waarvan een aanzienlijk segment enkel een surplusberoep / containerberoep (= ingeschreven in een weinig specifiek beroep, bv. administratief bediende) in het dossier heeft staan. Van een aantal beroepen is het duidelijk dat de arbeidsreserve beduidend veel groter is dan het aantal ontvangen vacatures. Werkzoekenden die hun jobdoelwit beperken tot dergelijke surplusberoepen, en er bovendien niet de juiste competenties of ervaring voor hebben, maken veel minder kans om in het gekozen beroep aan de slag te gaan.

Via de partnerschappen wil VDAB de uitdagingen en doelstellingen samen behalen om er op die manier voor te zorgen dat het schoentje op de arbeidsmarkt minder knelt. Oriëntatie is een belangrijke schakel in het bemiddelingsproces van de werkzoekende. De zoektocht naar werk start met een duidelijke beroepskeuze en aansluitend een actieplan. De intensieve oriëntering heeft als doelstelling de interesses, talenten en competenties van de werkzoekende in kaart te brengen en deze te verbinden met de mogelijkheden op de arbeidsmarkt. De werkzoekende wordt gestimuleerd om zelf zijn/haar loopbaan vorm te geven, en de juiste beslissingen te nemen in een snel evoluerende arbeidsmarkt.

VDAB zal alle partners die actief zijn binnen de uitbesteding oriëntering zo goed mogelijk ondersteunen en begeleiden in de hun toegewezen opdracht.

Hiervoor is dit gedetailleerd draaiboek uitgewerkt. Het vormt uw eerste hulp bij technische of inhoudelijke problemen. Aanpassingen melden we u steeds via mail. De bepalingen opgenomen in het bestek en de door uw organisatie ingediende offerte blijven gedurende de hele looptijd van deze tender van kracht.

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

Brussel,
juli 2018

Carine Doucet
Manager Samenwerking

Inhoud

DEEL I Uitvoering van de opdracht	4
1. UITVOERING VAN DE OPDRACHT EN REGISTRATIES	4
1.1. Doelgroep	4
1.2. Toeleiding	5
1.3. Definitieve aanmelding en ondertekening afsprakenblad	5
1.3.1. Werkzoekende is aanwezig	5
1.3.2. Opmaak en ondertekening van het eerste afsprakenblad	6
1.4. Inhoud van de loopbaanoriëntering.....	8
1.4.1. Onderdelen van loopbaanoriëntering.....	8
1.4.2. Maatgericht werken.....	9
1.4.3. Rollen	10
1.5. Einde van de oriëntering.....	11
1.6. Gebruik van MLP	15
1.6.1. Onderliggende bewijsstukken van de MLP registraties.....	15
1.6.2. Verbintenissen i.v.m. registratie in MLP	16
1.6.3. Inzagerechten.....	17
1.6.4. Samenvatting registratie in Mijn Loopbaan.....	17
2. MEDEWERKING VAN DE DEELNEMER.....	19
2.1. Rol opdrachtnemer.....	19
2.2. Procedure bij niet-medewerking.....	19
2.3. Overzicht redenen voor niet aanmelding bij een uitnodiging.....	20
2.4. Specifieke situatie: retourpost bij aangetekende afspraak	21
2.5. Informeel gesprek over rechten en plichten los van bemiddelingsgesprek	21
2.6. Procedure bij niet medewerking - na bemiddeling.....	22
2.7. Agressie	22
2.8. Vragen om informatie van de VDAB-Controledienst.....	22
3. PRIVACY	22
3.1. Inleiding	22
3.2. Wat verstaan we onder privacy?.....	22
3.3. Verzamelen en noteren van persoonsgegevens	24
3.4. Meedelen van gegevens aan derden	26
4. KLACHTENPROCEDURE VOOR DE WERKZOEKENDE	27

4.1.	Principes.....	27
4.2.	Rapportering over ontvangen klachten.....	28
5.	VACATURES.....	28

DEEL II Opvolging van de opdracht.....29

1.	PUBLICITAIRE VERPLICHTINGEN EN ARCHIVERING.....	29
1.1.	Publicitaire verplichtingen en archivering.....	29
1.2.	E-Room.....	29
2.	RAPPORTERING.....	30
2.1.	Monitoring.....	30
2.2.	Rapporten voor de opdrachtnemers.....	30
2.3.	Kwalitatieve monitoring.....	31
2.3.1.	Werkwijze.....	31
2.3.2.	Inhoud.....	31
2.3.3.	Rapportering.....	31
2.4.	CTP (CONTROLE TER PLAATSE).....	32
2.4.1.	Werkwijze.....	32
2.4.2.	Onderwerp van de controle ter plaatse.....	32
2.4.3.	Gevolggeving.....	32
2.4.4.	Mogelijke sancties.....	32
3.	BETALINGEN	33
4.	OVERZICHT OUTPUT EN REGISTRATIES.....	34
4.1.	Formele output.....	34
4.2.	Operationele output.....	34
4.3.	Verplichte registraties.....	35
5.	DOCUMENTEN EN LINKS.....	35

Bijlagen.....36

BIJLAGE 1:	Sjabloon afsprakenblad.....	36
BIJLAGE 2:	Privacy-document : (indien gegevens worden meegedeeld aan derden).....	39
BIJLAGE 3:	Handleiding voor gebruik TOA (Tenderen Op Afstand).....	40
BIJLAGE 4:	Overzicht mogelijke terugvorderingen (in het kader van een controle ter plaatse).....	41

DEEL I UITVOERING VAN DE OPDRACHT

1. Uitvoering van de opdracht en registraties

1.1. Doelgroep

De deelnemers zijn op het ogenblik van de aanmelding niet-werkende werkzoekenden, die nood hebben aan oriënterende acties (= nood aan een gevalideerd portret van zichzelf en de mogelijkheden op de arbeidsmarkt).

Volgende instapvoorwaarden opgesteld door VDAB zijn van toepassing:

- Van 18 tot en met 54 jaar
Vanaf november 2016 kunnen ook 55-plussers worden toegeleid. Er wordt geen bovengrens gesteld aan de leeftijd om toe te leiden. **Toeleiden van 55-plussers kan enkel indien passend in het traject en met akkoord van de klant. Dit moet wel goed doorgesproken zijn met de klant zodat de klant goed geïnformeerd is. De VDAB consulent neemt dit op bij de doorverwijzing.**
- Inzetbaar in het normaal economisch circuit (NEC)¹
- Voor alle percelen behalve het perceel anderstaligen in Vlaams-Brabant is het minimum instapniveau Nederlands 1.2. Daarnaast schat de VDAB bemiddelaar in of de werkzoekende voldoende Nederlands spreekt i.f.v. individuele oriëntatiegesprekken en groepssessies. Voor het perceel anderstaligen in Vlaams-Brabant (ORI-VLB-AND) volstaat een minimum instapniveau Nederlands 1.1.
Voor het perceel Nederlandstaligen in Vlaams-Brabant (ORI-VLB-NED) zullen enkel werkzoekenden worden doorverwezen die geen taalondersteuning nodig hebben tijdens de oriëntering. De VDAB bemiddelaar schat in of de werkzoekende best doorverwezen wordt naar het perceel anderstaligen dan wel naar het perceel Nederlandstaligen. Dit kan betekenen dat werkzoekenden met een taalniveau Nederlands dat hoger ligt dan het vereiste minimum voor het Nederlandstalig perceel (1.2) toch doorverwezen worden naar het perceel voor anderstaligen.

Werkzoekenden met een niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek:

Voor deelnemers waarvan de opdrachtnemer in de loop van de oriëntering een onderliggende niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek vermoedt die de uitvoering van de opdracht onmogelijk maakt, kan de oriëntering worden stopgezet.

De opdrachtnemer bespreekt de problematiek met de deelnemer en neemt onmiddellijk contact op met de bemiddelaar. U kan deze naam terugvinden op de doorverwijskaart. Breng ook de projectopvolger hiervan op de hoogte. U zorgt voor een gedocumenteerde overdracht naar VDAB in de vorm van een **kort verslag** van de vastgestelde problematiek. Dit verslag wordt opgeladen in het MLP-dossier. De opdrachtnemer heeft geen recht op resultaatsvergoeding voor deze deelnemers. De **registratielijn** (= stap: 'Beg. tijdens reguliere oriëntering') wordt door u op '**stopgezet**' geplaatst.

¹ Werkzoekenden die in een effectieve financiële werkloosheidsval zitten worden niet doorverwezen (regelgeving passende dienstbetrekking: MB van 26/11/91 afdeling II art 26).

1.2. Toeleiding

De VDAB-bemiddelaar beslist of de werkzoekende nood heeft aan een maatgerichte loopbaanoriëntatie en geeft de gemaakte afspraken mee aan de werkzoekende (via de **doorverwijskaart**).

De VDAB-bemiddelaar:

- informeert de werkzoekende over de privacywetgeving, geeft duiding bij de toeleiding en informeert de werkzoekende over de rechten en plichten
- legt een afspraak vast tussen de werkzoekende en de opdrachtnemer.
- geeft de werkzoekende een uitnodiging (op basis van de doorverwijzing) mee van de VDAB met datum, uur, plaats en naam van de bemiddelaar van de opdrachtnemer.

VDAB start binnen deze opdracht met 'Tenderen Op Afstand (TOA). Dit betekent dat wanneer de bemiddelaar inschat dat het aanbod van deze opdracht de meest aangewezen stap is, er toegeleid wordt zonder dat de klant zich fysiek naar de werkwinkel begeeft om zijn handtekening te plaatsen. Tijdens een telefonisch gesprek wordt alles overlopen wat nodig is om de toeleiding te kunnen afronden. In bijlage 3 kan u de handleiding terugvinden met het overzicht van alle stappen die doorlopen moeten worden als er een klant toegeleid wordt d.m.v. TOA.

De opdrachtnemer wordt verwittigd van de toeleiding en krijgt inzage in het MLP-dossier van betrokkene. 'Informatie' over de werkzoekende is terug te vinden op de doorverwijskaart, met een overzicht van de afspraken die met de deelnemer werden besproken en met extra informatie over de toeleiding in de 'Samenvatting' van de doorverwijzing voor de partner. Op vraag van de opdrachtnemer kan er extra toelichting gevraagd worden over de doorverwezen deelnemers binnen de grenzen van de privacy.

1.3. Definitieve aanmelding en ondertekening afsprakenblad

1.3.1. Werkzoekende is aanwezig

Vanaf het ogenblik dat de aanwezigheid van een ondertekend afsprakenblad geregistreerd staat in het MLP dossier gaat de oriëntering effectief van start.

Aangezien de doelgroep van de opdracht en het aanbod gericht is op niet werkende werkzoekenden, kunnen geen trajecten opgestart worden voor werkende werkzoekenden.

Werkzoekende is niet aanwezig

- Indien de werkzoekende **niet opdaagt** op de eerste afspraak, stelt de opdrachtnemer alles in het werk om deze werkzoekende te bereiken om zo een **nieuwe afspraak** te plannen. Wanneer de werkzoekende **binnen de 7 kalenderdagen** na de oorspronkelijke afspraak niet kan worden bereikt, dan wordt de deelnemer **afgemeld**. De opdrachtnemer verduidelijkt de redenen van de afmelding.
- Indien de deelnemer wel wordt bereikt, maar hij niet beschikbaar is voor een afspraak op korte termijn, overlegt de partner met VDAB over een eventuele afmelding.



Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700



samen sterk voor werk

- Indien de opdrachtnemer de afspraak zelf wenst te verzetten moet de afspraak niet worden afgewerkt maar kan een nieuwe afspraak worden ingepland.

Formele output²

De aanwezigheid van de deelnemer voor de eerste afspraak is:

- geregistreerd (= Doorverwijzingslijn afwerken met “Werkzoekende heeft zich aangemeld” en Doorverwijzingslijn afwerken met ‘Accepteren voor opname in actie’ EN BGLOCR op toestandscode ‘bezig’)
- OF afgemeld (Doorverwijzingslijn afwerken met “Werkzoekende heeft zich niet aangemeld”) door de opdrachtnemer.

1.3.2. Opmaak en ondertekening van het eerste afsprakenblad

Om de specifieke en individuele oriëntatievraag van de deelnemer te beantwoorden is maatwerk zeer belangrijk. De opdrachtnemer biedt een persoonlijke dienstverlening waarbij een groepsaanbod afgewisseld wordt met meerdere individuele oriënterende gesprekken. Er wordt gewerkt met huiswerkopdrachten die op een logische manier gekoppeld worden aan de groepsmomenten en waarvan de neerslag individueel wordt besproken met de oriëntatiecoach.

Tijdens een eerste individueel oriënterend gesprek brengen de oriëntatiecoach en de deelnemer de noden in kaart en stellen een zo persoonlijk mogelijk oriënteringstraject samen. Dit traject wordt vastgelegd doordat de oriëntatiecoach en de deelnemer een gepersonaliseerd afsprakenblad (zie bijlage) opstellen. Dit wordt ondertekend door de opdrachtnemer en de deelnemer.

Het afsprakenblad bevat minimaal volgende elementen:

- de naam en contactgegevens van de oriëntatiecoach
- de naam van de deelnemer
- engagement van de deelnemer tot medewerking aan de algemene doelstelling, aan een jobdoelwitbepaling en de ontwikkeling van een POP (= Persoonlijk OntwikkelingsPlan) en PAP (Persoonlijk ActiePlan).
- algemene regels omtrent gedrag, afwezigheden, te laat komen op afspraken,..
- een analyse van de nood aan taalondersteuning
- de eerst komende afspraken (met data en uren) die reeds bepaald kunnen worden.
- de acties die reeds bepaald zijn om de doelen te realiseren, incl m.b.t. de taalondersteuning
- de planning van de acties.

Het eerste afsprakenblad moet ten laatste 7 kalenderdagen na het intakegesprek (registratie ‘bezig’ van de Stap: ‘Beg. tijdens reguliere oriëntering’) worden afgesloten en opgeladen in MLP en in e-room (Deadline 15e van de maand voor afsprakenbladen volgend op de maand waarin

² **Formele output:** wanneer aan deze voorwaarden niet voldaan wordt, is er steeds sprake van een gebrekkige uitvoering van de dienstverlening ten aanzien van de deelnemer of ten aanzien van de contractvoorwaarden. Afhankelijk van de ernst kan dit leiden tot financiële of contractuele gevolgen.

het afsprakenblad werd aangemaakt).

Registratie

De doorverwijzingslijn wordt afgewerkt: door de tweede optie aan te vinken nl. 'De werkzoekende heeft zich aangemeld. Ik wil de aanmelding bevestigen.' Eens de aanmelding van de klant bevestigd is, wijzigt de toestand van de doorverwijzing in 'Aangemeld'. Nadat geregistreerd is dat de klant zich heeft aangemeld, wordt er nagegaan of de klant in de afgesproken actie opgenomen kan/wil worden. De opname in actie wordt geregistreerd in de rubriek 'Stappen naar werk'. In de overzichtslijst van 'Stappen naar werk' staat de doorverwijzingslijn met de toestand 'Aangemeld'. Door te klikken op de link 'Doorverwijzing CVS-partner', wordt het detailscherm van de doorverwijzingslijn geopend.

Bovenaan dit detailscherm staat er een uitklaplijst met mogelijke bewerkingen. Eén van de drie eindtoestanden wordt aangeduid:

- Accepteren voor opname in actie
- Niet accepteren – weigering partner
- Niet accepteren – weigering klant

De begeleidingslijn 'Begeleiding tijdens reguliere oriëntering' (=BGLOCR) wordt op ' bezig' geplaatst.

Formele output

- Ondertekend afsprakenblad ten laatste 7 kalenderdagen na het intakegesprek (registratie begeleiding tijdens reguliere oriëntering op ' bezig') op te laden in MLP (Document onder de tab Traject en in de e-room (deadline elke 15e van de maand volgend op de maand waarin het afsprakenblad) werd aangemaakt.

Operationele output³

- Doorverwijzing afgewerkt in MLP
- Begeleiding tijdens reguliere oriëntering (=BGLOCR) op 'Bezig' geplaatst.
- Ondertekend eerste afsprakenblad in klantendossier en opgeladen in MLP (document onder de tab Traject).

³ **Operationele output:** bij een operationele output staat beschreven wat VDAB als meetbaar resultaat van de uitvoering verwacht als bewijs dat een actie of begeleiding is uitgevoerd conform de afspraken. Ook wanneer dit meetbaar resultaat ontbreekt, moet uit het klantendossier blijken dat de dienstverlening op een aangepaste, gepersonaliseerde manier geleverd werd, of moet blijken waarom de dienstverlening niet of nog niet geleverd is. Pas wanneer de opdrachtnemer dit niet kan aantonen of beargumenteren kan er sprake zijn van een gebrekkige uitvoering die niet noodzakelijk substantieel is.

1.4. Inhoud van de loopbaanoriëntering

De opdrachtnemer staat in voor een maatgerichte loopbaanoriëntering die minimaal zelfexploratie, arbeidsmarktexploratie, matching van zelfreflectie/arbeidsmarktexploratie en loopbaansturing als onderdelen omvat.

1.4.1. Onderdelen van loopbaanoriëntering

Zelfexploratie: motieven en kwaliteiten

De opdrachtnemer:

- ondersteunt de deelnemer bij de verkenning en het in kaart brengen van de intrinsieke kwaliteiten naar de arbeidsmarkt toe: talenten, interesses, drijfveren, aanleg, competenties, randvoorwaarden, eventuele beperkingen
- om een gecorrigeerd of verfijnd zelfbeeld voor elke deelnemer te bekomen.

Arbeidsmarktexploratie

- De opdrachtnemer verkent samen met de deelnemer de arbeidsmarkt in functie van zijn/haar mogelijkheden.

Matching van de zelfreflectie en arbeidsmarktexploratie

De opdrachtnemer:

- ondersteunt de deelnemer in het formuleren van een realistisch jobdoelwit in overeenstemming met de kwaliteiten en kenmerken van de deelnemer en de arbeidsmarkt.
- maakt in een eerste stap de vertaalslag van deze persoonlijke kwaliteiten en kenmerken van de deelnemer naar voorwaarden waaraan een job moet voldoen om in aanmerking te komen voor deze deelnemer.
- Het jobdoelwit wordt daarenboven in termen van concrete beroepen geformuleerd. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een pragmatisch korte termijn jobdoelwit (minimum 1) en jobdoelwitten op middellange termijn (maximum 2).

Ondersteunen van de loopbaansturing

De opdrachtnemer:

- leert de deelnemer gebruik maken van “Mijn Loopbaan” voor werkzoekenden (burgerversie) en de tools die daarin beschikbaar zijn.
- zorgt er samen met de deelnemer voor dat het werkzoekendendossier in MLP geactualiseerd is en zo ruim mogelijk open staat om een automatische matching mogelijk te maken.
- zorgt ervoor dat de deelnemer een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) doorheen de oriëntering bijhoudt.
- zorgt samen met de deelnemer voor de opmaak van een persoonlijk actieplan (PAP) voor het realiseren van de jobdoelwit(ten).

Bovenstaande onderdelen moeten niet beschouwd worden als afgebakende stappen maar als interagerende dimensies. Het POP en PAP zijn dynamisch van aard en worden steeds opnieuw aangepast indien dit zinvol is in functie van de oriëntering. De deelnemer neemt in elk van deze onderdelen een actieve rol op en wordt gecoacht om zelf tot inzichten te komen.

De opdrachtnemer werkt vraaggericht ten aanzien van de deelnemer zonder de realiteitstoets met de mogelijkheden op de arbeidsmarkt uit het oog te verliezen. De opdrachtnemer werkt coachend ten aanzien van de deelnemer, wat ook confronteren kan inhouden. De arbeidsmarktrealiteit en de maatschappelijke regels in dat verband dienen mee betrokken te worden om te komen tot een jobdoelwit dat realistisch is.

Operationele output

Het werkzoekendendossier in MLP is up-to-date en bevat minimaal:

- de actuele jobdoelen
- de relevante competenties
- eerste ondertekend afsprakenblad
- ondertekend POP (en PAP)

1.4.2. Maatgericht werken

De opdrachtnemer differentieert het oriënteringstraject op maat van elk individu (leeftijd, ervaring, noden, vragen, scholingsgraad, werkloosheidsduur,...) op volgende vlakken:

1. De intensiteit waarmee de 4 onderdelen van oriëntering behandeld worden:

De contacten met de deelnemer zijn voldoende frequent om te beantwoorden aan zijn noden. De opdrachtnemer voorziet voldoende tijd om de realisatie van de individuele inhoudelijke accenten te kunnen waarborgen.

2. De inhoudelijke accenten die in het oriënteringstraject gelegd worden:

Naast de 4 onderdelen die behoren tot de basis van het oriënteringsproces biedt de opdrachtnemer toegevoegde waarde door bijkomende thema's uit te werken die aansluiten bij de kenmerken van de deelnemers binnen de groep. Belangrijk is dat de thema's het oriëntatieproces ondersteunen via concrete opdrachten, die de deelnemer kan vertalen naar zijn/haar POP en PAP. De opdrachtnemer heeft onder meer aandacht voor de noden van zeer langdurig werkzoekenden met een surplusberoep/containerberoep in hun dossier. Om deze profielen te heroriënteren voorziet de opdrachtnemer passende thema's die ingevoegd worden in het oriënteringstraject.

3. De methodiek die gehanteerd wordt om de deelnemer te (her)oriënteren:

De opdrachtnemer voorziet een gedifferentieerde aanpak en kiest voor werk- en contactvormen die voor de groep en de individuele deelnemers binnen een groep efficiënt en aanvaardbaar zijn. De aanpak bestaat uit een mix van groepsactiviteiten, workshops, individuele gesprekken, huiswerkopdrachten,... De opdrachtnemer kan gebruikmaken van de tools die binnen "Mijn Loopbaan" beschikbaar zijn. De beperkte duurtijd van de oriëntering laat niet toe om een beroepsverkennde stage te integreren in het oriëntatieproces maar het kan wel opgenomen worden in het persoonlijk actieplan.



INVEEST IN
JOUW TOEKOMST
ESF

Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700

VDAB
samen sterk voor werk

De opdrachtnemer gebruikt de groepsdynamiek actief om het oriënteringsproces voor de deelnemers te ondersteunen.

Voor elke deelnemer voorziet de opdrachtnemer **minimaal 3 individuele coachingsmomenten** met de oriëntatiecoach:

- een individueel oriënterend gesprek waarin de oriëntatiecoach en de deelnemer de noden in kaart brengen en een zo persoonlijk mogelijk oriënteringstraject samenstellen.
- minstens 1 tussentijds individueel coachingsmoment.
- tot slot een afsluitend coachingsgesprek aan het einde van de oriëntering waarbij het persoonlijk ontwikkelingsplan (POP), inclusief het persoonlijk actieplan (PAP) geconsolideerd wordt.

Zuiver individuele oriënteringstrajecten zijn niet de scope van deze tender en hier wordt rekening mee gehouden bij de toeleiding. De opdrachtnemer voorziet wel een aangepast aanbod indien in de loop van de opdracht blijkt dat de groepsmodules niet passend zijn voor een deelnemer. De verplichting voor de deelnemer geldt immers enkel voor het meewerken aan de oriëntering. De opdrachtnemer maakt heldere en uitvoerbare afspraken met de deelnemer, waar nodig stuurt hij bij in overleg met de deelnemer.

Indien de rollen zoals beschreven in punt 2.2.2.1 van het bestek van de selectiefase worden uitgevoerd door verschillende medewerkers, voorziet de opdrachtnemer op regelmatige basis **afstemming** tussen de interne medewerkers, zodat de coach voldoende informatie krijgt om de deelnemer van het begin tot het einde in zijn oriënteringstraject te begeleiden.

4. De mate van taalondersteuning die geboden wordt aan anderstalige deelnemers die er nood aan hebben: De opdrachtnemer dient het aanbod af te stemmen op het talige niveau van de deelnemer, waar nodig voorziet de opdrachtnemer taalondersteuning. De taalondersteuning bestaat minimaal uit een aangepaste aanpak en aangepaste instrumenten (bijvoorbeeld visueel werken). De opdrachtnemer voorziet minimum 1 expert taalondersteuning om de andere medewerkers die instaan voor de begeleiding of opleiding van de deelnemers te ondersteunen en op te leiden. Enkel voor het perceel Nederlandstaligen van Vlaams-Brabant dient de opdrachtnemer geen expert taalondersteuning of aangepaste instrumenten te voorzien. In Vlaams-Brabant worden werkzoekenden die nood hebben aan taalondersteuning uitsluitend doorverwezen naar het perceel voor anderstaligen.

1.4.3. Rollen

1. De oriëntatiecoach is de medewerker die instaat voor de individuele begeleiding van de deelnemer. Hij/zij is het vast aanspreekpunt voor de deelnemer over de verschillende oriëntatiemodules heen. De oriëntatiecoach stimuleert op coachende wijze de zelfsturing en zelfreflectie van de deelnemer en verzamelt de feedback uit de verschillende modules. Samen met de werkzoekende is hij/zij verantwoordelijk voor de opmaak van het POP (inclusief PAP).

2. De **lesgever** is de medewerker die instaat voor het uitvoeren van één of meer oriënterende workshops.

3. De **expert taalondersteuning** zorgt voor ondersteuning en opleiding van de lesgevers en oriëntatiecoaches die instaan voor de oriëntering van de deelnemers.

De opdrachtnemer zorgt voor een goede onderlinge uitwisseling en bewaakt de afstemming op noden van de individuele deelnemer.

1.5. Einde van de oriëntering

De duurtijd van een oriëntering wordt bepaald in functie van de individuele noden van de deelnemer waarbij een **maximale duurtijd van 2 maanden** in acht wordt genomen.

De opdrachtnemer informeert de deelnemers tijdig en expliciet over de nakende afsluiting van de oriëntering. Tijdens dit **afsluitgesprek** worden:

- de ondernomen acties geëvalueerd
- het POP (inclusief PAP) ondertekend door de deelnemer en de opdrachtnemer.
- de opdrachtnemer zorgt voor een up-to-date MLP (Mijn Loopbaan voor Partners)-dossier.

Het geheel van POP en PAP geeft een goed beeld van zowel de deelnemer en zijn/haar jobdoelwit als van het doorlopen oriëntatieproces. Zelfs wanneer er zich wijzigingen voordoen in de (levens)loopbaan van de deelnemer, dan reiken het POP en het PAP voldoende concrete elementen aan om het actieplan aan te passen en een bemiddeling op te starten.

We gaan hierbij uit van een brede definitie van POP. Deze definitie vloeit voort uit de evaluatiestudie “Persoonlijke ontwikkelingsplannen in Vlaanderen: conceptontwikkeling” en is op de stuurgroep POP van 26 juni 2012 , waaraan vertegenwoordigers van sociale partners, Departementen en Kabinetten van de beleidsdomeinen Werk, Sociale Economie, Onderwijs & Vorming deelnamen, gevalideerd.

De gevalideerde definitie luidt als volgt:

“Onder POP verstaan we minimaal een ondersteund proces met als doel de arbeidsmarktgerichte persoonlijke ontwikkeling van het individu te bevorderen. Een POP bevat de volgende kernelementen:

- *een reflectie door het individu opgemaakt (eventueel samen met de begeleider) over zijn eigen loopbaan en/of competenties*
- *met als resultaat een doel mbt de eigen loopbaan en/of competenties. Aan dit doel is een (opvolgbaar) actieplan gekoppeld*
- *de uitvoering van dit actieplan*
- *een evaluatie van het actieplan waarin gereflecteerd wordt over het eigen leren of het al dan niet behalen van de doelen.*

VDAB zal geen sjabloon rond POP opleggen dat alle partners dienen te gebruiken. Dit om elke organisatie de ruimte te laten om het POP binnen zijn eigen werking en methodiek een plaats te geven en het mogelijk te maken een instrument aan de klant aan te bieden dat aangepast is aan zijn situatie en noden. Belangrijk is uiteraard dat de neerslag begrijpbaar (en leesbaar) is voor alle partijen. Het bestek omschrijft welke elementen het POP voor deze tender moet bevatten. Deze zijn hieronder herhaald bij operationele output.

Het POP is in eerste instantie een (werk)instrument voor de klant om zijn groeiproces zichtbaar te maken, zijn inzichten te structureren en beslissingen, keuzes en/of acties concreet te benoemen. Door dit tastbaar te maken in een document, kan de klant dit ook steeds op een later tijdstip terug opnemen en eventueel een volgende stap zetten. In tweede instantie is het POP ook een instrument voor de bemiddelaar die het POP kan gebruiken om de coaching te structureren, de evolutie van de klant te visualiseren en op te volgen.

Hoewel een algemeen format niet bepaald wordt, geven we wel aan welke topics een POP minstens moet bevatten:

- **Specifiek beroep:** Zowel het jobdoelwit op korte termijn (minimum 1) als op middellange termijn (maximum 2) zijn concrete beroepen. Beroepenclusters (bvb. bouw, vervoer) of sectoren (bvb. onderwijs, uitzendarbeid) zijn niet specifiek genoeg.
- **Haalbaar beroep:** Het jobdoelwit op korte termijn is onmiddellijk haalbaar. De deelnemer kan op basis van het profiel m.a. w. zijn interesses (motivatie) en zijn competenties (vaardigheden) onmiddellijk solliciteren voor dit beroep. Jobdoelwit(ten) zijn op middellange termijn haalbaar: Concrete omschrijving van de stappen die gezet worden om tot tewerkstelling te komen voor het vermelde beroep, bvb. de instapvoorwaarden voor het volgen van een opleiding (competentieversterking) en de gevolgen voor de deelnemer zijn geverifieerd).
- **Realistisch beroep:** Er is een aantoonbare en voldoende vraag naar het beroep op de arbeidsmarkt, in de regio('s) waar de deelnemer solliciteert of zal solliciteren. Voor elk jobdoelwit zijn er meerdere vacatures beschikbaar.
- **Besproken randvoorwaarden:** Voor elk beroep zijn voor de deelnemer de randvoorwaarden afgetoetst (ingeschat) inzake mobiliteit, beschikbare tijd/ruimte voor het uitoefenen van een beroep, kinderopvang, specifieke (fysieke, zintuiglijke, mentale (psychische) vereisten van de job en de bespreking van de woonsituatie. In het POP worden bijgevolg enkel jobdoelen opgenomen waarvoor de randvoorwaarden op korte of middellange termijn afgetoetst zijn en waarvoor de nodige oplossingen zijn aangereikt.
- **Op maat van de deelnemer = maatwerk:** De beroepskeuze (jobdoelwit) is bepaald door de unieke kenmerken van de deelnemer, meer specifiek door zijn interesses en zijn competenties (technische vaardigheden en sleutelvaardigheden).
- **Arbeidsmarktgerichte acties:** Om het POP van de deelnemer operationeel te maken, zijn de arbeidsmarktgerichte acties concreet geformuleerd. De acties zijn SMART geformuleerd zodat zowel de deelnemer als de bemiddelaar ermee aan de slag kan in functie van het vinden van een passende job in overeenstemming met de beroepskeuzes.

- **Kwalitatief totaalbeeld:** Het POP geeft een overzicht van het doorlopen oriënteringsproces van de deelnemer aan de hand van de uitgevoerde activiteiten ((huiswerk)opdrachten, workshops, afspraken). Het POP reikt concrete omschrijvingen aan om het bemiddelingsproces met de deelnemer te continueren.
- **Geen containerberoep:** De beroepskeuzes (jobdoelwitten) van de deelnemer na het oriënteringsproces behoren niet tot de lijst van surplusberoepen (containerberoepen). Het is vaak net de reden van de doorverwijzing om het jobdoelwit van de werzoekende te verruimen. In dat opzicht is het zeker aan te raden om het VDAB dossier van de klant op voorhand eens te bekijken (profiel, stappen naar werk en dienstverlening) om te bekijken welke stappen er in het verleden al gezet zijn en of hier indicaties zijn om rekening mee te houden bij het bepalen van een realistisch jobdoelwit.

Daarnaast beschikt een goed POP ook over volgende eigenschappen:

- Het eigenaarschap ligt bij de klant. De klant kan (en zal in veel gevallen) ondersteund worden door de oriëntatiecoach, maar de bedoeling is dat het POP zoveel mogelijk wordt opgemaakt door de klant zelf. Dit stimuleert ook de zelfredzaamheid en de betrokkenheid van de klant ten aanzien van zijn toekomstige beslissingen, keuzes en/of acties.
- Geeft de evolutie weer van de oriëntatie en het proces, het is m.a.w. een groeidocument.
- Toekomstgericht.
- Overzichtelijk, het blijft niet bij loutere opsomming van resultaten van oefeningen en tests, maar is er een synthese van.
- De vorm is aangepast aan de noden van de klant en sluit zoveel mogelijk aan bij zijn manier van denken. Het POP moet wel leesbaar en verstaanbaar zijn voor de VDAB bemiddelaar.

Opdat de resultaatsvergoeding uitbetaald zou worden, dient de VDAB-bemiddelaar het POP (en PAP) **goed te keuren**. De opdrachtnemer mag het POP niet zelf goedkeuren.

De opdrachtnemer informeert de VDAB bemiddelaar dat het POP is opgeladen in MLP. De registratielij **Advies POP** (=ADVPOP) wordt door u op de toestandscode '**Aanvraag**' gezet. Wijzig vervolgens de uitvoerder van deze lijn naar de VDAB bemiddelaar (OE en bemiddelaar zijn terug te vinden in de doorverwijzingslijn). De partner stuurt een mail ter ondersteuning naar de VDAB-bemiddelaar.

Bij **goedkeuring** zet de VDAB bemiddelaar de registratielij '**Advies POP**' op de eindcode met '**Positief advies**' (PA). De registratielij '**Begeleiding tijdens reguliere oriëntering**' (=BGLOCR) dient door de opdrachtnemer op toestandscode '**Uitgevoerd**' geplaatst te worden.

Indien de VDAB bemiddelaar **niet akkoord** gaat met het POP, wordt contact opgenomen met de opdrachtnemer en een afspraak voor een gesprek vastgelegd met als doel tot een consensus te komen. Indien dit niet lukt, zet de VDAB bemiddelaar de lijn "**Advies POP**" op de eindcode '**Negatief advies**' (NA).

VDAB engageert zich om het POP binnen de 10 werkdagen goed te keuren of bij niet-akkoord contact op te nemen met de partner.

De opdrachtnemer dient de registratielij **'Begeleiding tijdens reguliere oriëntering'** (=BGLOCR) op toestandscodes **'Uitgevoerd'** te plaatsen.

Indien er samen met de deelnemer een POP werd opgemaakt én dit POP werd inhoudelijk goedgekeurd door de VDAB bemiddelaar maar de **klant weigert het POP te ondertekenen**, kan er in uitzonderlijke gevallen toch resultaatsvergoeding betaald worden. De opdrachtnemer neemt in dat geval contact op met de VDAB projectopvolger om de situatie (bv. niet bereikbaar o.w.v. werk, weigering uitvoering verder traject, ...) te bespreken. Indien een klant weigert om het POP te ondertekenen, wordt dit vermeld op het POP. **Mits akkoord** van de VDAB projectopvolger bezorgt de opdrachtnemer het POP aan de klant via aangetekend schrijven. De mail met het akkoord van de projectopvolger en het bewijs van aangetekend schrijven wordt bewaard in het klantendossier.

Let op! Het gaat hier om een uitzonderlijke situatie aangezien een POP steeds door oriëntatiecoach en klant samen opgemaakt wordt én kan alleen mits uitdrukkelijk akkoord van de VDAB projectopvolger.

Voor deelnemers waarvoor geen POP kan afgeleverd worden omwille van een vroegtijdige stopzetting van het oriënteringstraject, wordt meteen contact opgenomen met de VDAB bemiddelaar. Pas indien consensus bereikt werd, mag de registratielij effectief met de code **'stopgezet'** afgewerkt worden. Bij de registratie van de stopzetting krijgt u de keuze tussen 'geldige reden' bv. wegens werk of 'ongeldige reden' bv. werkzoekende vertoont ongepast gedrag of is afwezig zonder geldige reden. De reden voor stopzetting schrijf je weg in de samenvatting. De partner brengt de projectopvolger hier eveneens van op de hoogte.

Formele output:

- Er wordt een ondertekend POP met PAP opgeladen in MLP, ten laatste 7 kalenderdagen na het afsluitgesprek met de deelnemer. Deze POP met PAP wordt vervolgens goedgekeurd door de VDAB-bemiddelaar.
- De goedgekeurde POP wordt vervolgens opgeladen in de e-room (deadline elke 15e van de maand volgend op de maand waarin het POP werd aangemaakt).

Operationele output:

Het POP omvat onderstaande elementen:

- Een overzicht van de uitgevoerde activiteiten (huiswerkopdrachten, workshops, afspraken,...) binnen het oriënteringsproces.
- Een gevalideerde en gedocumenteerde (zelf)beschrijving van de deelnemer in functie van werk: motieven, interesses, belemmeringen, sleutelvaardigheden, leerpotentieel,...
- De vertaling van dit portret naar voorwaarden waaraan een job moet voldoen voor de deelnemer rekening houdend met de arbeidsmarktrealiteit.

- Minimum 3 realistische jobdoelwitten in termen van specifieke beroepen: op korte termijn (minimum 1) en op middellange termijn (maximum 2).
 - De opdrachtnemer adviseert de jobdoelwitten op basis van de jobvoorwaarden die voor de deelnemer geïdentificeerd werden.
 - Een realistisch jobdoelwit impliceert dat er een aantoonbare en voldoende vraag naar het beroep is op de arbeidsmarkt in de regio waar deelnemer solliciteert en dat het jobdoelwit haalbaar is voor de deelnemer.
 - Elk jobdoelwit is gemotiveerd door de specifieke en unieke kenmerken van de deelnemer.
 - Voor elke jobdoelwit worden de randvoorwaarden afgetoetst inzake mobiliteit, arbeidsregime, kinderopvang, specifieke (fysieke) vereisten van de job. In het POP worden enkel jobdoelen opgenomen waarvoor de randvoorwaarden op korte of middellange termijn vervuld kunnen worden.
 - Het jobdoelwit op korte termijn is onmiddellijk haalbaar. De deelnemer kan op basis van zijn profiel onmiddellijk solliciteren voor dit beroep.
 - De jobdoelwitten op middellange termijn impliceren dat ze tot duurzame tewerkstelling kunnen leiden. Wanneer er voor een jobdoelwit op middellange termijn nog een opleiding dient gevolgd te worden, zijn de instapvoorwaarden en de gevolgen voor de deelnemer (duur van de opleiding, inspanning,...) geverifieerd en haalbaar.

- Het sluitstuk van het POP is een persoonlijk actieplan (PAP). De opdrachtnemer en de deelnemer leggen in een PAP vast welke arbeidsmarktgerichte acties nodig zijn/zullen genomen worden om tewerkstelling binnen de vermelde jobdoelwitten te realiseren en stellen hiervoor een planning op. De acties zijn SMART geformuleerd zodat evaluatie door de deelnemer en bemiddelaar mogelijk is.

- Het werkzoekendendossier in MLP is up-to-date en bevat minimaal:
 - de actuele jobdoelen
 - de relevante competenties
 - eerste ondertekend afsprakenblad
 - ondertekend POP (en PAP)

1.6. Gebruik van MLP

1.6.1. Onderliggende bewijsstukken van de MLP registraties

De in MLP ingevoerde gegevens moeten steeds aantoonbaar zijn (zowel voor opdrachtnemer als voor diens onderaannemers) door onderliggende registraties. In concreto betekent dit dat voor de acties moet aangetoond worden dat de deelnemers de acties effectief hebben bijgewoond en dat de groepscoaches/oriëntatiecoaches effectief aan de in MLP geregistreerde deelnemers de acties hebben verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer (en diens onderaannemers) om een afdoend registratiesysteem uit te werken en te implementeren om de geleverde prestaties, de oriënterende acties en/of het oriënteringsproces op een adequate wijze te registreren en te kunnen verantwoorden.



Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700



samen sterk voor werk

De bewijslast hieromtrent ligt bij de opdrachtnemer. De bewijsstukken worden verzameld in een klantendossier. Het klantendossier is een individueel dossier per deelnemer dat bewijst dat de begeleiding en acties effectief werden uitgevoerd conform de afgesloten overeenkomst. Het staat de opdrachtnemer vrij om, naast de verplichte registraties in MLP en de opgelegde bewijsstukken in het bestek, het klantendossier op papier of deels digitaal samen te stellen, maar de opdrachtnemer zorgt ervoor dat de deelnemer zijn integrale dossier steeds kan raadplegen en dat ook de VDAB op eenvoudig verzoek toegang wordt verleend tot alle gegevens in het klantendossier.

Het klantendossier is samengesteld uit minimaal:

- Alle administratieve stukken
 - het persoonlijk ontwikkelingsplan van de deelnemer
 - het ondertekende eerste afsprakenblad,
 - de bewijsstukken i.v.m. de opvolging van deelnemers die niet meewerken (zie punt 3.7 Medewerking van de deelnemer in de VDAB contractvoorwaarden),
- Verslaggeving van het verloop van de oriëntering
 - via het dynamisch gebruik van het afsprakenblad en het POP is het verloop van de oriëntering traceerbaar.

1.6.2. Verbintenissen i.v.m. registratie in MLP

De opdrachtnemer is verplicht alle relevante gegevens in het kader van de bemiddeling en de acties waarbij de deelnemer zijn competenties versterkt heeft of nieuwe competenties verworven heeft, in MLP te registreren. De opdrachtnemer draagt in deze de volle verantwoordelijkheid voor de juistheid en correctheid van de ingevoerde gegevens in MLP.

Gerechtigde gegevens mogen niet verwerkt worden. Voor de verwerking van medische gegevens moet de deelnemer toestemming verlenen. De wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens van 8 december 1992 is van toepassing op de registraties in MLP maar ook op alle persoonsgegevens, onder welke vorm dan ook, die door de opdrachtnemers worden verzameld en bijgehouden. De opdrachtnemer dient de deelnemer te informeren indien hij persoonlijke gegevens registreert in eigen databestanden.

De opdrachtnemer is er bovendien verantwoordelijk voor dat ook de onderaannemers deze acties onmiddellijk in MLP registreren. Voor het gebruik van MLP verbinden de opdrachtnemer en de onderaannemers zich ertoe het MLP-contract met de VDAB te ondertekenen en strikt na te leven. Zie https://www.vdab.be/cvs/cvs_systoegang.shtml

1.6.3. Inzagerechten

De klant moet steeds zijn akkoord geven vooraleer VDAB aan een derde inzage in zijn dossier zal verlenen. Bij de toeleiding naar de opdrachtnemers zorgt de VDAB ervoor dat de deelnemer inzagerecht verleend heeft aan de opdrachtnemer. Dit inzagerecht wordt door de deelnemer verleend bij de opmaak van de doorverwijskaart. Op die manier krijgt de opdrachtnemer inzage in de nodige persoonlijke gegevens van de deelnemer en een zicht op de dienstverlening aan de deelnemer tot dan toe.

De opdrachtnemer verleent de onderaannemer of uitvoerder van acties inzagerecht in het dossier van de deelnemer door samen met de deelnemer een inzageformulier in te vullen en over te maken aan de VDAB.

Meer informatie over de inzagerechten en de nodige documenten vind je terug op http://partners.vdab.be/cvs/cvs_klanttoegang.shtml

1.6.4. Samenvatting registratie in Mijn Loopbaan

STAP 1: Registratie door VDAB

KLANT WORDT DOORVERWEZEN NAAR PARTNER

- 1) Dienstverleningsmenu: Persoonlijke dienstverlening
- 2) Dienstverleningsmenu: Werkpunt aanduiden in de rubriek 'oriënteren' met opdracht
- 3) Doorverwijzingslijn aanmaken (flap begeleiding > stappen naar werk):
 - Via de doorverwijskaart wordt inzage in het dossier van de klant toegekend aan de partner.
 - Doorverwijskaart moet ondertekend worden. Bemiddelaar zet doorverwijzingslijn op ondertekend en geïnitieerd.
 - Juist financieringsnummer invullen, zie overzicht achteraan in dit document. De partner ontvangt een mail ivm de doorverwijzing.

STAP 2: Registratie door Partner

DOORVERWIJZINGSLIJN AFWERKEN met aanwezig of niet aanwezig KLANT WORDT OPGENOMEN IN TENDER of klant wordt niet opgenomen in tender

- 1) Doorverwijzingslijn afwerken: Partner duidt aan: "Werkzoekende heeft zich aangemeld"⁴
OF
Indien werkzoekende niet aanwezig is: "Werkzoekende heeft zich niet aangemeld"
+ er wordt automatisch een mailtje gestuurd naar de VDAB-bemiddelaar.
Opgelet! VDAB-bemiddelaar moet de doorverwijzingslijn in dit geval afwerken met 'annulatie'

⁴ → [Handleiding "doorverwijzing afwerken"](#)



Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700



samen sterk voor werk

- 2) De klant wordt opgenomen in de tender, intakegesprek bij de partner Doorverwijzingslijn afwerken met 'Accepteren voor opname in actie'. Opmaak van een afsprakenblad dat beide partijen tekenen. De partner laadt het afsprakenblad op in MLP (Document onder tab Traject) en in het ESF-archief.
OF
De klant wordt niet opgenomen in de tender. Doorverwijzingslijn afwerken met 'Niet accepteren – weigering partner' of met 'Niet accepteren – weigering klant'. De partner neemt contact op met de VDAB bemiddelaar om toe te lichten waarom de klant niet in de tender past.

STAP 3: Registratie door Partner START VAN DE ORIËTERING

- 1) Registratie: flap 'begeleiding' > stap naar werk toevoegen: Begeleiding tijdens reguliere oriëntering (=BGLOCR). Dit is een korte niet-beroepsspecifieke actie. Bij start wordt de toestandscade op 'Bezig' geplaatst. Bij einde wordt de toestandscade op 'Uitgevoerd' geplaatst.
→ [Handleiding over korte niet beroepsspecifieke acties](#)

STAP 4: Registratie door Partner EINDE VAN DE ORIËTERING

- 1) De partner maakt een finaal POP op en laadt deze op in het dossier van de burger in Mijn Loopbaan. Dit doe je onder de flap "Begeleiding" > op de subflap "Traject".
2) Registratie: flap 'begeleiding' > Stap naar werk toevoegen: Advies POP (=ADVPOP) met toestandscade 'Aanvraag'. Wijzig de uitvoerder van deze lijn naar de VDAB bemiddelaar (OE en bemiddelaar zijn terug te vinden in de doorverwijzingslijn). **De partner stuurt een mail ter ondersteuning naar de VDAB-bemiddelaar.**
3) Begeleiding tijdens reguliere oriëntering (=BGLOCR) wordt op de toestandscade 'Uitgevoerd' geplaatst na goedkeuring van het POP door VDAB.

STAP 5: Registratie door VDAB GOEDKEURING OF AFKEURING VAN HET POP

- 1) De VDAB bemiddelaar gaat akkoord met het POP: Afwerken van de registratielij **"Advies POP"** op **PA: Positief advies** (= Definitieve keuze, kan niet meer gewijzigd worden).
OF
2) De VDAB bemiddelaar gaat niet akkoord met het POP: De bemiddelaar vraagt een gesprek aan met de partner om tot een consensus te komen. Indien ze niet tot consensus komen, zet VDAB-bemiddelaar de lijn **"Advies POP"** op: **NA: Negatief advies** (=Definitieve keuze, kan niet meer gewijzigd worden)



Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700



samen sterk voor werk

2. Medewerking van de deelnemer

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

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

Indien de opdrachtnemer vaststelt dat een werkzoekende de afspraken in de uitvoering van de opdracht niet nakomt of niet ingaat op uitnodigingen van de opdrachtnemer, volgt de opdrachtnemer de procedure zoals beschreven in punt 3.7 in de VDAB-contractvoorwaarden bij uitbestedingen van diensten aan personen.:

VDAB informeert de werkzoekende bij de toeleiding naar de opdrachtnemer over het belang van zijn verplichtingen en de gevolgen indien hij deze niet nakomt.

2.1. Rol opdrachtnemer

In het kader van een mogelijke transmissie registreert de opdrachtnemer in opdracht van VDAB de nodige gegevens in MLP en houdt de achterliggende stukken ter inzage zodat VDAB bovenvermelde bevoegdheden kan uitoefenen.

Met de nodige gegevens worden alle handelingen van de werkzoekende bedoeld die kunnen aantonen dat hij voldoende inspanningen levert om actief een betrekking te zoeken en/of elke overeengekomen actie en afspraak uitvoert.

De opdrachtnemer mag zelf geen informatie over de werkzoekenden aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en de controledienst van VDAB overmaken.

2.2. Procedure bij niet-medewerking

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

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

- Voor werkzoekenden die **niet reageren op uitnodigingen** van de opdrachtnemer en zonder geldige reden binnen de 8 dagen na de afspraak niet reageren of bereikbaar zijn om een nieuwe afspraak vast te leggen, zal de opdrachtnemer, indien de aanvankelijke uitnodiging geen schriftelijke uitnodiging was, minstens een *schriftelijke uitnodiging versturen* met:



Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700



samen sterk voor werk

- een verwijzing naar de oorspronkelijke afspraak,
 - een nieuwe afspraak en
 - de uitdrukkelijke vraag om vóór de datum van de afspraak de opdrachtnemer te contacteren indien ook de nieuwe afspraak niet kan nagekomen worden.
- Voor werkzoekenden die **niet reageren op een schriftelijke uitnodiging** van de opdrachtnemer en zonder geldige reden binnen de 8 dagen na de afspraak niet reageren of bereikbaar zijn om een nieuwe afspraak vast te leggen, zal de opdrachtnemer minstens een aangetekend schrijven versturen met:
 - een verwijzing naar de oorspronkelijke afspraken,
 - een nieuwe afspraak en
 - de uitdrukkelijke vraag om vóór de datum van de afspraak de opdrachtnemer te contacteren indien ook de nieuwe afspraak niet kan nagekomen worden.

Indien de werkzoekenden dan niet opdaagt of reageert binnen de 8 kalenderdagen na afspraak, zal de opdrachtnemer schriftelijk *een bemiddelingsgesprek aanvragen* bij de daartoe aangeduide contactpersoon van VDAB en de bewijsstukken van bovenstaande uitnodigingen aan VDAB bezorgen.

- Voor werkzoekenden die **hun overeenkomst niet of slechts beperkt willen uitvoeren**, moet de opdrachtnemer eerst alles in het werk stellen om de werkzoekende te activeren en te ondersteunen en hem op zijn plichten te wijzen. Op het ogenblik dat hij van oordeel is dat een goede samenwerking zonder tussenkomst van VDAB niet langer mogelijk is, zal de opdrachtnemer een bemiddelingsgesprek schriftelijk motiveren en aanvragen bij de daartoe aangeduide contactpersoon van VDAB.

2.3.Overzicht redenen voor niet aanmelding bij een uitnodiging

- **Geldige redenen met attest⁵:**
 - Ziekte
 - de redenen van het zogenaamd “klein verlet” (huwelijk, geboorte, overlijden binnen de familie)
 - verlof op datum van uitnodiging⁶
 - verlof om dwingende reden (ziekte, ongeval of hospitalisatie van echtgenoot, ascendant of descendant, ernstige materiële beschadiging van de bezittingen door brand of natuurramp, bevel tot verschijning als partij in een rechtszitting)
 - RVA vrijstelling van inschrijving als werkzoekende aangevraagd (bijv. vrijstelling studeren -categorie 97, vrijstelling mantelzorg categorie 96)

⁵ De controlekaart (RVA) mag onder geen enkele voorwaarde worden opgevraagd bij de werkzoekende. De controle van de afwezigheid dient te gebeuren aan de hand van andere bewijsstukken.

⁶ Een werkzoekende die langer dan 28 kalenderdagen afwezig is omwille van verlof, dient te worden uitgeschreven. Een uitkeringsgerechtigde heeft recht op 4 weken vakantie per jaar en duidt deze dagen aan op de RVA-controlekaart. Een vermoeden van fraude dient te worden gemeld aan de bemiddelaar zodat deze eventueel contact kan opnemen met RVA.

- tewerkstelling (in de toekomst)
- werkstraf
- deelname staking

- **Geldige redenen zonder attest:**

- andere sollicitatie(s) naar aanleiding van een verwijzing op de afspraakdag
- verschillende afspraken op dezelfde dag
- werkt deeltijds en voorgesteld afspraakmoment past niet ingevolge werkschema
- afspraak te laat ontvangen (een eenzijdige afspraak mag niet vroeger ingepland zijn dan 8 kalenderdagen na het aanmaken van de afspraak)

2.4. Specifieke situatie: retourpost bij aangetekende afspraak

Als de aangetekende zending terug komt wegens een verkeerd adres probeer je het correcte adres te vinden:

- door de werkzoekende via andere kanalen (telefoon, e-mail) te contacteren
- door in MLP na te kijken of er recent geen adreswijziging is (in het verblijfs- en/of officieel adres)
- door in MLP na te kijken of er een verschil is tussen het verblijfs- en / of officieel adres

Vind je een nieuw adres dan maak je een nieuwe aangetekende afspraak op het geldige adres. In het geval het verblijfsadres verschilt van het officieel adres, vervang je het verblijfsadres door het officieel adres en stuur je daar de nieuwe aangetekende afspraak naartoe.

Vind je geen nieuw adres, dan werk je de aangetekende afspraak af - ten vroegste op de dag van de afspraak zelf - met ongeldige reden, post retour. In je bemiddelingsaanvraag noteer je de inspanningen die je gedaan hebt om het correct adres te verkrijgen.

2.5. Informeel gesprek over rechten en plichten los van bemiddelingsgesprek

De partner-bemiddelaar brengt zelf binnen de opdracht het verhaal rond rechten en plichten, maar bij bemiddelingen die dreigen fout te lopen op het vlak van medewerking en waar getwijfeld wordt aan een bemiddelingsaanvraag, kan de partner aan de toeleider vragen om het luik rechten en plichten extra onder de aandacht te brengen bij de werkzoekende. Dit kan rechtstreeks gevraagd worden via een telefoontje of een mail.

Dit is een informele procedure waarbij de VDAB-toeleider bij voorkeur telefonisch de werkzoekende contacteert. Niet via afspraak om dubbele procedures te vermijden en om zo weinig mogelijk bemiddelingstijd te verliezen. Dit type gesprek kan je niet gebruiken wanneer klant weg zou blijven in de bemiddeling, dan kies je voor een bemiddelingsaanvraag. Deze procedure kan nooit de standaardprocedure worden.

2.6.Procedure bij niet medewerking - na bemiddeling

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

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

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

2.7.Agressie

Indien een werkzoekende agressief reageert, zijn er een aantal stappen die je kan ondernemen:

- Je kan klacht indienen bij de politie (er kan geen klacht worden ingediend door de partner-organisatie zelf).
- Je kan een bemiddelingsgesprek aanvragen voor grensoverschrijdend gedrag, agressie of gewoon een moeilijke samenwerking. Op basis hiervan kan VDAB een sanctie nemen. Belangrijk hierbij is wel om alles goed te motiveren en concreet te omschrijven waarom de werkzoekende niet meewerkt en hoe het dan wel verloopt. Zo niet, kan dit bij een verhoor uitmonden in een woord tegen woord situatie.

2.8.Vragen om informatie van de VDAB-Controledienst

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

3. Privacy

3.1. Inleiding

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

3.2.Wat verstaan we onder privacy?

Als we het hebben over privacy, spreken we over twee zaken:

- de bescherming van de privacy

- de verwerking van persoonsgegevens.

Bescherming van de privacy

Bescherming van de privacy gaat over het recht op eerbiediging en bescherming van het privéleven. Alle mensenrechtenverdragen waarborgen dit recht.

Om het privéleven van klanten te beschermen, begint alles met respect voor de klant en eerbied voor zijn persoonlijke levenssfeer.

Verwerking van persoonsgegevens

Verwerking van persoonsgegevens omvat:

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

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens waarmee een persoon kan herkend worden. Dit kan bijvoorbeeld gaan om het individueel klantnummer, e-mailadres, naam, adresgegevens, ... Er is ook een speciale categorie van persoonsgegevens, die noemen we gevoelige gegevens.

Wat zijn gevoelige persoonsgegevens?

We onderscheiden drie vormen van gevoelige gegevens:

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

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

Vuistregels: bescherming van de klant

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

1. je hebt die gegevens nodig om een kwaliteitsvolle arbeidsbemiddeling, begeleiding of opleiding aan te bieden
EN
2. de klant heeft zijn toestemming gegeven dat je gegevens noteert
EN
3. de klant weet wat je noteert (maar hoeft niet noodzakelijk akkoord te zijn met wat je noteert)



INVEEST IN
JOUW TOEKOMST
ESF

Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700

VDAB

samen sterk voor werk

3.3. Verzamelen en noteren van persoonsgegevens

Noodzakelijk voor bemiddeling, begeleiding en / of opleiding

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

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

We kunnen je wel volgende tips geven:

- Stel jezelf steeds de volgende drie vragen:

- Waarom zou ik dit noteren?
- Wat is het doel van de informatie?
- Heeft deze informatie een meerwaarde voor de dienstverlening?

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

Toestemming van de klant

De klant geeft aan de dienstverlener i.f.v. de oriëntatie zijn akkoord voor de verwerking van zijn persoonsgegevens in Mijn Loopbaan voor Partners d.m.v. het afsprakenblad dat hij ondertekent op het moment van de doorverwijzing. Indien naast MLP een ander registratiesysteem of klassement wordt gebruikt, moet de klant hiervoor zijn toestemming geven.

Klant weet wat je noteert

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

De enige uitzondering hierop is agressief gedrag van een klant. Het gaat hier om een uitzonderlijke situatie die dan ook een uitzonderlijke regel verantwoordt. Het is toegelaten dit te noteren in het dossier op voorwaarde dat er expliciet bij wordt vermeld dat de werkzoekende niet op de hoogte is van het feit dat dit genoteerd wordt. Noteer steeds in neutrale bewoordingen, geef geen waardeoordeel. Je mag enkel observaties noteren die je in je werk zelf hebt waargenomen of gegevens die uit het gesprek met de klant naar voor komen. Je noteert dus niet wat je weet "van horen zeggen".

Gezondheidsgegevens

Gezondheidsgegevens mogen, met toestemming van de klant en mits het volgen van de vuistregels, verwerkt worden volgens de Privacywet. Het Handvest van de Werkzoekende beperkt deze mogelijkheid door te bepalen dat deze informatie enkel mag ingewonnen worden in de mate dat dit noodzakelijk is om te bepalen of een klant in staat is een bepaalde functie uit



INVEEST IN
JOUW TOEKOMST
ESF

Meer info op vdab.be of bel 0800 30 700

VDAB

samen sterk voor werk

te oefenen of te voldoen aan de eisen van gezondheid en veiligheid. Dit heeft als gevolg dat er geen ziektebeelden of diagnoses, of informatie die direct of indirect terug te brengen is tot een diagnose, mogen verwerkt worden. Concreet betekent dit dat je i.f.v. het doel, nl. oriëntatie, de vertaalslag maakt naar de impact op de jobaspiratie. Dit kan voor iedere klant verschillend zijn.

Voorbeelden:

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

Gerechtelijke gegevens

Gerechtelijke gegevens mag je nooit noteren (ook niet als de klant zelf aangeeft dat deze informatie in zijn dossier mag komen). Dit houdt onder andere in: geschillen voor de rechtbank, misdrijven waarvan de persoon wordt verdacht, misdrijven waarvoor de persoon is veroordeeld, straffen die tegen hem zijn uitgesproken, voorlopige hechtenis, het al dan niet beschikken over een blanco uittreksel uit het centraal strafregister (=bewijs van goed gedrag en zeden), internering,...

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

Voorbeelden:

- Naast het adres van de burger tussen haakjes (gevangenis) schrijven.
- “Klant heeft tijdelijk geen rijbewijs”

Bewijs van goed gedrag en zeden

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

Je mag aan de klant geen uittreksel uit het centraal strafregister vragen en je mag hierover geen informatie verwerken. Indien een jobaspiratie een uittreksel uit het centraal strafregister vereist dan kan je de klant hierover informeren. Het nodig hebben van het bewijs kan besproken worden met de werkzoekende om de toelatingskansen tot de job in te schatten. Het is de werkgever die effectief het bewijs opvraagt bij de werknemer.

Inzagerecht

De klant heeft steeds het recht zijn dossier in te kijken. Hij heeft ook recht op een afschrift als hij er om vraagt. Het belangrijkste is dat je de klant goed informeert over wat je noteert. Zorg ervoor dat je de burger gerust stelt en maak hem duidelijk dat hij altijd mag meekijken in zijn dossier. Let er wel dan op dat je persoonsgegevens van anderen, die eventueel in het dossier genoteerd staan, moet verbergen.

Uitzondering

De persoonlijke nota's van de psychologen en de dokters zijn wettelijk beschermd en vallen

onder het beroepsgeheim. De klant heeft niet het recht die in te kijken.

3.4. Meedelen van gegevens aan derden

Garantie op vertrouwelijkheid

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

Meedelen van gegevens aan derden

Principe: je mag persoonsgegevens nooit meedelen aan anderen. Uitzondering: je mag wel persoonsgegevens meedelen aan anderen als

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

Aan wie mag je informatie meedelen?

Je mag persoonsgegevens meedelen aan:

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

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

Hoe mag je informatie meedelen?

In principe delen we via de telefoon geen informatie mee. We doen dit ofwel schriftelijk of mondeling ter plaatse. Zorg ervoor dat je zeker bent over de identiteit van de vrager. Personen die over een wettelijke machtiging beschikken moeten die voorleggen.

Dat hoeft niet noodzakelijk ter plaatse maar mag ook per mail, brief of fax. Indien tijdens de begeleiding gegevens van een deelnemer aan bv. werkgevers worden meegedeeld kan dit enkel in functie van de doelstelling van de uitbesteding, namelijk in functie van de tewerkstelling van betrokkene. De deelnemer dient hiervoor uitdrukkelijk zijn toestemming te geven en dient op de hoogte te zijn welke gegevens precies zullen worden meegedeeld.

De deelnemer moet ook de mogelijkheid hebben om het doorgeven van zijn gegevens te beperken en aan te geven welke werkgever/organisatie deze gegevens niet mogen ontvangen. Met de deelnemer dient maandelijks besproken te worden welke werkgevers of organisaties zijn gegevens hebben ontvangen.

3.5. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

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

4. Klachtenprocedure voor de werkzoekende

4.1. Principes

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

- de interne klachtenprocedure van de opdrachtnemer
- de klachtenprocedure bij de VDAB (bijlage 1 van de VDAB-contractvoorwaarden bij uitbestedingen van diensten aan personen)
- de procedure bij klachten over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag
- De deelnemer is vrij om te kiezen of hij van de interne klachtenprocedure gebruik maakt dan wel of hij een externe procedure verkiest.
- De opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de klachtenprocedures aan de deelnemer werden toegelicht.
- Klachtenbehandeling bij VDAB gebeurt door regie samenwerking. De klager krijgt binnen de 7 werkdagen een ontvangstmelding. De klachtenbehandelaar hoort de betrokken partijen en doet binnen de 20 werkdagen een voorstel tot oplossing en brengt de klager hiervan op de hoogte. VDAB richt een formeel schrijven naar de klager waarin de acties en het voorstel opgenomen zijn.

4.2. Rapportering over ontvangen klachten

Om een zicht te houden op het verloop van de opdracht bij de opdrachtnemers wordt aan de opdrachtnemers gevraagd om een aantal gegevens rond interne klachten bij te houden. De VDAB vraagt deze gegevens periodiek op. In het kader van het klachtenbeheer kan de VDAB de wijze en frequentie van rapportering aanpassen.

Volgende gegevens worden door de opdrachtnemer bijgehouden:

- Datum ontvangst klacht
- Individueel klantnummer uit MLP (IKL)
- Naam begeleider
- Gegrondheid
- Korte omschrijving
- Oplossingsstatus

5. Vacatures

Getenderde werkzoekenden worden zonder uitzondering meegenomen voor alle vacatureselecties, automatische matching en selecties voor specifieke acties. Dit geldt voor alle vacatures, zowel in het NEC als in de sociale tewerkstelling. De getenderde werkzoekende kan van VDAB zowel een vrijblijvende vacaturemededeling als een sollicitatie-opdracht ontvangen. Indien een sollicitatie-opdracht aanleiding zou geven tot transmissie wordt dit door VDAB gemeld aan de opdrachtnemer en wordt zijn advies hieromtrent gevraagd. Het is evenwel VDAB die beslist over het al dan niet overgaan tot transmissie

DEEL II Opvolging van de opdracht

1. Publicitaire verplichtingen en archivering

1.1. Publicitaire verplichtingen en archivering

De dienstverlener moet in alle externe communicatie (de publiciteit, brieven, e-mails, website, cursusmateriaal, ...) vermelden dat de opdracht georganiseerd wordt met middelen van Vlaanderen, VDAB en Europa. De publicitaire verplichtingen gaan over alle voorlichtings- en communicatieacties die u met uw ESF-project op touw zet, gaande van de deelnemerslijsten tot interacties met de pers. Het is van belang dat het publiek weet dat het project gefinancierd wordt door het ESF, de Europese Unie en de Vlaamse Overheid.

ESF verwacht dat:

1. U op alle communicatie maatregelen de logo's vermeldt van het ESF, Vlaamse Overheid, de Europese Unie en VDAB. De ESF-colofon geeft het Vlaamse ESF-logo weer en bevat bovendien het Europees en het Vlaams embleem en de nodige vermeldingen. De nodige uitleg, bestanden en banners zijn terug te vinden op https://www.vdab.be/cvs/publicitaire_verplichtingen
2. U op uw website (indien u die heeft) een webpagina aanmaakt waarop het project kort toegelicht wordt, met inbegrip van het doel en de resultaten ervan, en daarbij de nadruk legt op de financiële steun door de Europese Unie. De logo's moeten zichtbaar (zonder te scrollen) op uw webpagina verschijnen. Indien u betrokken bent in meerdere projecten die door ESF gefinancierd worden, kan u deze informatie groeperen op 1 webpagina.
3. U een A3 affiche (of groter) met informatie over het project op een publiek goed zichtbare plaats hangt. De affiche kunt u downloaden op https://www.vdab.be/cvs/publicitaire_verplichtingen
4. Alle deelnemers van het project op de hoogte zijn van de financiële steun.
5. Er in alle documenten, inclusief eventuele bewijzen van aanwezigheid of andere certificaten, betreffende die concrete actie (= project) wordt vermeld dat het project werd medegefinancierd door het ESF en de Vlaamse Overheid.
6. Bij elk perscontact duidelijk de steun vermeld wordt van het ESF en de Vlaamse Overheid.

Alle documenten met betrekking tot deze opdracht (ook buiten deze in de E-room) moeten bewaard en toegankelijk en overzichtelijk gearhiveerd worden tot 31 december 2029.

1.2. E-Room

VDAB zal dit project indienen bij ESF. Vanuit het ESF-agentschap en in het kader van onze opdracht als intermediaire instantie, zal de opdrachtnemer een aantal documenten moeten opladen in de E-Room, het digitale archief van het agentschap en VDAB.



Meer info op [vdab.be](https://www.vdab.be) of bel 0800 30 700



samen sterk voor werk

Iedere partner ontvangt 1 gebruikersaccount voor de hele organisatie. Ook co- en onderaannemers moeten via deze account de documenten opladen. De partner/penhouder is hier zelf verantwoordelijk voor. Documenten verwijderen, kan enkel via VDAB gebeuren. U kan dit aanvragen via de projectopvolger. Het dient wel om uitzonderingen te gaan.

Toegang tot de e-room via <http://archieff-regie.esf-vlaanderen.be/>. Een volledige handleiding is terug te vinden op de partnersite via volgende link: <https://partners.vdab.be/esfprojecten>.

Volgende documenten dienen **maandelijks** opgeladen te worden in de ESF e-room met als deadline **elke 15e van de maand** volgend op de maand waarin het document werd aangemaakt:

- het eerste, zowel door klant als coach ondertekende, afsprakenblad onder volgende benaming: AFSP-IKL-DATUM bv. AFSP-123453-2017.01.01
- het, zowel door klant als coach ondertekende, POP onder volgende benaming: POP-IKL-DATUM bv. POP-123453-2017.01.01

2. Rapportering

2.1. Monitoring

De monitoring van het project geschiedt op basis van de MLP gegevens maar ook op basis van gegevens die door de dienstverlener zelf bijgehouden dienen te worden. De MLP invoer geeft aan VDAB enerzijds voldoende informatie betreffende de werkzoekende zelf en anderzijds een zicht op het verloop van de oriëntering, de uit te voeren en uitgevoerde acties.

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

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

2.2. Rapporten voor de opdrachtnemers

De opdrachtnemer (penhouder) krijgt maandelijks een schuldbestijgingsstaat met een overzicht van de te factureren aantallen, het detail van deze aantallen (van die maand), en tenslotte een cumulatief overzicht van alle toegeleide dossiers.

2.3. Kwalitatieve monitoring

2.3.1. Werkwijze

De projectopvolger zal op geregelde tijdstippen de opdrachtnemer bezoeken om samen met hen een aantal items te bespreken die van belang zijn bij de uitvoering van de opdracht. De kwalitatieve monitoring is complementair aan de gegevens verkregen op basis van de MLP registratie. Ze heeft tot doel de opdrachtnemer te coachen m.b.t. de uitvoering van het project o.b.v. het bestek en de offerte. Deze bezoeken worden steeds op voorhand en tijdig aangekondigd met een opgave van de items die zullen besproken worden.

2.3.2. Inhoud

De kwalitatieve monitoring bevat twee grote clusters:

Een bevraging

In het interview met de opdrachtnemer worden een aantal elementen uit het bestek en de offerte besproken. De bevraging is geen controle op zich, maar laat toe om de partners te coachen en de werkingsafspraken aan te passen of te verfijnen, teneinde een kwaliteitsvolle dienstverlening te realiseren. Bij voorkeur zijn hier naast de coördinator ook een oriëntatiecoach, lesgever en expert taalondersteuning aanwezig.

Deze bevraging wordt getoetst door middel van een dossierscan voor een selectie van dossiers waarbij wordt nagegaan of alle documenten aanwezig zijn en voldoen aan de vormvoorschriften conform het bestek, de offerte en de werkafspraken.

Onder andere volgende items kunnen nagegaan worden:

- Zijn alle verplichte documenten aanwezig en ondertekend, (afsprakenblad, POP,...) en komen zij overeen met de gegevens in MLP?
- Voldoen de afsprakenbladen aan de vormvoorwaarden?
- Wordt de beschreven methodiek ook effectief toegepast?

Maandelijks controle van de MLP-registraties

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

2.3.3. Rapportering

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

2.4. CTP (controle ter plaatse)

2.4.1. Werkwijze

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

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

2.4.2. Onderwerp van de controle ter plaatse

Op basis van de bepalingen in het bestek 2016/50029 worden minstens volgende onderwerpen nagegaan:

- Publicitaire verplichtingen
- Aanwezigheid van:
 - Klachtenbehandelingdossier
 - Schuldbestemmingsstaten (SBS)
 - Registratiesysteem van het ingezette personeel
- Klantenadministratie:
 - Individueel dossier
 - Ondertekende afsprakenbladen
 - Correcte registratie bij start (bezig)
 - Ondertekende POP/PAP
 - Correcte registratie bij einde (uitgevoerd)

2.4.3. Gevolgeving

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

2.4.4. Mogelijke sancties

Inbreuken worden bestraft door inhouding van (een deel van) de financiering bij middel van terugvorderingen. Dit gebeurt zowel op de inspannings- als op de resultaatsvergoeding.

3. Betalingen⁷

De facturatie en de betaalopdracht van het bestekken 2016/50029 wordt als volgt in de praktijk gebracht:

Maandelijks bezorgt de opdrachtgever een gedetailleerde schuldbevestigingsstaat aan de opdrachtnemer. Deze staat bevat een cumulatief overzicht van de toegeleide klanten met vermelding van alle verschuldigde bedragen voor de maand waarop de schuldbevestiging van toepassing is.

Deze verzamelstaat is een excelbestand samengesteld uit volgende werkbladen:

- de schuldbevestigingsstaat_JJJJMM (afgekort SBS)
- detail_SBS_ JJJJMM
- detail_SBS_cumul_monitoring

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

De factuur bevat o.a. :

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

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

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

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

Vanaf 1 januari aanvaardt de Vlaamse overheid alleen nog elektronische facturen bij nieuwe overheidsopdrachten. Facturatie is dus verplicht via elektronische procedure. Alle facturen moeten vanaf 1-1-2017 verplicht in XML-formaat aangeleverd worden aan VDAB via het Mercuriusplatform.

Meer info hierover is terug te vinden op www.bestuurszaken.be/e-invoicing. U kan met uw vragen terecht bij linda.maes@vdab.be

⁷ Bestek 1.10 "De facturatie en de betaalopdracht"

4. Overzicht output en registraties

4.1. Formele output

- Er is een **ondertekend afsprakenblad** dat ten laatste 7 kalenderdagen na definitieve aanmelding opgeladen is in MLP.
- Er worden een **ondertekend POP en PAP** opgeladen in MLP ten laatste 7 kalenderdagen na het afsluitgesprek met de deelnemer. Deze POP met PAP wordt vervolgens goedgekeurd door de VDAB-bemiddelaar.

4.2. Operationele output

- Er is een gepersonaliseerd **afsprakenblad** en dat bevat minimaal:
 - de naam en contactgegevens van de oriëntatiecoach
 - de naam van de deelnemer
 - engagement tot medewerking aan de algemene doelstelling van een jobdoelwitbepaling en de ontwikkeling van een POP (inclusief PAP) door de deelnemer
 - algemene regels omtrent gedrag, afwezigheden, te laat komen op afspraken,...
 - een analyse van de nood aan taalondersteuning
 - de eerstvolgende afspraken (met data en uren) die reeds bepaald kunnen worden.
 - de acties die reeds bepaald zijn om de doelen te realiseren, incl m.b.t. de taalondersteuning
 - de planning van de acties.
- Het **POP** omvat onderstaande elementen:
 - een overzicht van de uitgevoerde activiteiten (huiswerkopdrachten, workshops, afspraken,...) binnen het oriënteringsproces
 - een gevalideerde en gedocumenteerde (zelf)beschrijving van de deelnemer in functie van werk: motieven, interesses, belemmeringen, sleutelvaardigheden, leerpotentieel,...
 - de vertaling van dit portret naar voorwaarden waaraan een job moet voldoen voor de deelnemer, rekening houdend met de arbeidsmarktrealiteit.
 - minimum 3 realistische jobdoelwitten in termen van specifieke beroepen op korte termijn (minimum 1) en op middellange termijn (maximum 2).
 - het sluitstuk van het POP is een persoonlijk actieplan (PAP). De opdrachtnemer en de deelnemer leggen in een PAP vast welke arbeidsmarktgerichte acties nodig zijn/zullen genomen worden om tewerkstelling binnen de vermelde jobdoelwitten te realiseren en stellen hiervoor een planning op. De acties zijn SMART geformuleerd zodat evaluatie door de deelnemer en bemiddelaar mogelijk is.

- Het klantendossier is samengesteld uit minimaal:
 - Alle administratieve stukken
 - het persoonlijk ontwikkelingsplan van de deelnemer,
 - het ondertekende eerste afsprakenblad
 - de bewijsstukken i.v.m. de opvolging van deelnemers die niet meewerken
 - Verslaggeving van het verloop van de oriëntering
 - Via het dynamisch gebruik van het afsprakenblad en het POP is het verloop van de oriëntering traceerbaar.

4.3. Verplichte registraties

- De aanwezigheid van de deelnemer voor de eerste afspraak is geregistreerd (=Doorverwijzingslijn afwerken met “Werkzoekende heeft zich aangemeld” en Doorverwijzingslijn afwerken met ‘Accepteren voor opname in actie’. OF de deelnemer is afgemeld (Doorverwijzingslijn afwerken met “Werkzoekende heeft zich niet aangemeld”)
- De aanwezigheid van de deelnemer voor de eerste afspraak is geregistreerd (BGLOCR bezig) of de deelnemer is afgemeld (annulatie) door de opdrachtnemer.
- Na het afsluitend gesprek en opmaak en ondertekening van POP (en PAP) wordt de registratielij Advies POP (=ADVPOP) op toestandscode ‘Aanvraag’ gezet.
- Na goedkeuring POP door VDAB bemiddelaar wordt de registratielij Begeleiding tijdens reguliere oriëntering als ‘uitgevoerd’ geregistreerd.
- Bij niet goedkeuring van het POP zet de opdrachtnemer de registratielij Begeleiding tijdens reguliere oriëntering op ‘uitgevoerd’.

5. Documenten en links

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

Zie volgende links:

- De toegang tot en werking van Mijn Loopbaan voor Partners (MLP) en basisdienstverlening: http://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml
- De projectfiche: https://www.vdab.be/cvs/projecten_maatgerichte_loopbaanorientatie
- E-room: <http://archieff-regie.esf-vlaanderen.be/>

Bijlagen



BIJLAGE 1: Sjabloon afsprakenblad

Afsprakenblad - Maatgerichte Oriëntatie

Afsprakenblad van .. / .. /

Tussen werkzoekende:

.....

(naam, adres, telefoon, email werkzoekende)

en

.....(organisatie),

vertegenwoordigd door

.....

(naam, adres, telefoon, email oriëntatiecoach)

Tussen bovenstaande partijen worden volgende afspraken gemaakt:

Mijn opdracht:

Ik verbind mij om samen met de coach uit te zoeken welke jobs het best passen. Ik ga akkoord om, met de ondersteuning van de coach, een persoonlijk ontwikkelingsplan en een persoonlijk actieplan uit te werken dat aansluit bij de best passende jobs.

Deadline: .. / .. / (datum intake + 2 maanden)

Mijn afspraken:

- Mijn eerste oriënterend gesprek:

Datum : . . / . . / start- en einduur:plaats:.....

- Volgende afspraken:

Workshops :

- workshop 1: datum,start- en einduur: . . / . . /.....plaats:
- workshop 2:datum,start- en einduur: . . / . . /..... plaats:
- workshop 3:datum,start- en einduur: . . / . . /..... plaats:
- workshop 4:datum,start- en einduur: . . / . . /..... plaats:

Individuele gesprekken:

(Gelieve je uitgewerkte opdrachten vanuit de workshops of gesprekken en je individueel

ontwikkelingsplan (en actieplan) telkens bij te hebben)

- gesprek 2: datum,start- en einduur: . . / . . /..... plaats:
- gesprek 3: datum,start- en einduur: . . / . . /..... plaats:
- gesprek 4: datum,start- en einduur: . . / . . /..... plaats:
- gesprek 5: datum,start- en einduur: . . / . . /..... plaats:

Volgende acties werden afgesproken met de coach om mij te helpen met het Nederlands tijdens het oriëntatietraject:

1.
2.

Wat verwachten we van jou?

Bij afwezigheid moet je telefonisch verwittigen voor 9u en binnen de 48u de bewijzen te bezorgen aan de oriëntatiecoach:

- Voor ziekte moet je een geldig ziekte-attest binnenbrengen.
- Voor een sollicitatie bezorg je de bevestiging van het sollicitatiegesprek aan de oriëntatiecoach.

- In geval van tewerkstelling bezorg je een kopie van de arbeidsovereenkomst. Elke ongewettigde afwezigheid, te laat komen, het niet constructief meewerken aan de oriëntatie leidt tot een bemiddelingsgesprek bij VDAB.

Je verklaart positief mee te werken aan de uitvoering van het oriëntatietraject. Het niet positief meewerken kan gevolgen hebben: naast het missen van kansen om werk te vinden, kan je dossier overgemaakt worden aan de Controledienst van VDAB met eventueel verlies van uitkeringen tot gevolg

De oriëntatiecoach en de groepscoach zullen de werkzoekende begeleiden tijdens het oriëntatietraject. Het oriëntatietraject kan steeds worden aangepast, indien beide partijen dit zinvol vinden. De oriëntatiecoach begeleidt jou bij je oriëntatietraject. Als er zich een probleem voordoet, kan je steeds bij hem/haar terugvallen. Het belang van de werkzoekende staat centraal.

Ik ben door de coach geïnformeerd over mijn rechten en plichten als werkzoekende en zal de gemaakte afspraken nakomen. Als er problemen zijn om mij aan de afspraken te houden, contacteer ik onmiddellijk(naam oriëntatiecoach).

Let op, deze afspraken zijn niet vrijblijvend

Je bent verplicht om de afspraken strikt na te komen. Zo niet, dan kan dit gevolgen hebben voor jouw recht op uitkeringen of kinderbijslag. Meer informatie over jouw rechten en plichten vind je op vdab.be/werkinzicht/rechten.shtml of via het gratis nummer 0800 30 700.

Datum:

Datum:

Naam werkzoekende :

Naam oriëntatiecoach:

Handtekening werkzoekende:

Handtekening oriëntatiecoach:

BIJLAGE 2: Privacy-document : (indien gegevens worden meegedeeld aan derden)

Naam.....

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

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

De houder van deze bestanden is <naam organisatie>.

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

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

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

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

<https://www.privacycommission.be/nl>

Handtekening laten voorafgaan door "Gelezen en goedgekeurd"

.....

Mijn gegevens mogen niet doorgegeven worden aan volgende werkgevers:

.....

.....

Handtekening

BIJLAGE 3: Handleiding voor gebruik TOA (Tenderen Op Afstand)

Dit document geeft een overzicht van alle stappen die je als partner moet doorlopen als je een klant toegeleid krijgt in de tender maatgerichte loopbaanoriëntatie d.m.v. TOA.

Let op! Het tenderen op afstand kan voorlopig enkel voor de tender maatgerichte loopbaanoriëntatie.

Welke acties worden ondernomen door de VDAB-bemiddelaar?

- De klant wordt naar jou, als partner, telefonisch door de VDAB-bemiddelaar toegeleid.
- De klant heeft alle informatie rond 'Maatgerichte loopbaanoriëntatie' telefonisch gekregen door de VDAB-bemiddelaar: Wat is het? Waar? Aantal sessies? Rechten en plichten van de klant, enz.
- De klant is akkoord met de doorverwijzing naar de tender maatgerichte loopbaanoriëntatie.
- Er wordt voor de klant een eerste afspraak ingeboekt: achter de naam van de klant zal er " telefonische toeleiding (TOA)" genoteerd staan.
- De VDAB-bemiddelaar stuurt jou via mail de doorverwijskaart (in PDF) door.

Welke stappen dien jij, als partner, te ondernemen?

1. Print de doorverwijskaart twee keer af.
2. Laat op het eerste gesprek de klant de doorverwijskaart tweemaal ondertekenen. Geef één getekend exemplaar mee met de klant, één exemplaar wordt door jou bijgehouden.
3. Scan het getekend exemplaar in en laadt het op in MLP (onder flap begeleiding > subflap traject > documenten).
4. Start de begeleiding i.k.v. maatgerichte loopbaanoriëntatie.

Wat bij niet-medewerking van de klant?

- Indien de klant **niet aanwezig is op het eerste gesprek**:
→ Verwittig onmiddellijk de VDAB-bemiddelaar via mail van deze afwezigheid.
- Indien de klant aanwezig is op de eerste afspraak, maar de **doorverwijskaart weigert te ondertekenen**:
→ Verwittig onmiddellijk de VDAB-bemiddelaar via mail
- Indien de klant de doorverwijskaart ondertekent, maar **gedurende het traject afwezig is of niet meewerkt**:
→ Verwittig onmiddellijk de VDAB-bemiddelaar via mail (i.f.v. bemiddelingsaanvraag)

Bij vragen of problemen, contacteer je de regionale projectopvolger.

BIJLAGE 4: Overzicht mogelijke terugvorderingen (in het kader van een controle ter plaatse)

Formele voorwaarden	Onregelmatigheid	Type sanctie	Bewijsstuk / betalingsvoorwaarde / minimale registratievereiste
eerste afsprakenblad + handtekening WZ en oriëntatiecoach	<ul style="list-style-type: none"> afwezigheid eerste afsprakenblad afwezigheid handtekening(en) 	terugvordering van 100% IV	eerste afsprakenblad + handtekeningen
publicitaire verplichtingen	<ul style="list-style-type: none"> logo ontbreekt op communicatiemiddelen (folder, website, persberichten, ...) en logo ontbreekt op documenten en ontbreken van duidelijk zichtbare ESF – affiche 	terugvordering van 1% van de uitbetaalde IV voor dat gunningsjaar	check documenten en posters ter plaatse
POP ondertekend door WZ en oriëntatiecoach	<ul style="list-style-type: none"> afwezigheid POP POP niet ondertekend (met uitzondering van een afgewerkt POP van een deelnemer die aan het werk is én aanduiding van de geleverde inspanningen) 	terugvordering van 100% van de RV	check POP/PAP in MLP en klantendossier
aanwezigheid klantendossier met minstens: <ul style="list-style-type: none"> de bewijsstukken i.v.m. de opvolging van deelnemers die niet meewerken verslaggeving van het verloop van de oriëntering 	<ul style="list-style-type: none"> bij het ontbreken van 1 of meerdere stukken uit het klantendossier digitaal of op papier. 	terugvordering van 10% van de IV + RV	documenten in klantendossier

Indien de totale terugvordering minder dan 250 euro bedraagt zal de terugvordering niet worden doorgevoerd. Elk bedrag hoger dan 250 euro zal volledig worden teruggevorderd.

Bij vermoedens van onregelmatigheden worden de sancties voorzien in het bestek en/of de wetgeving op overheidsopdrachten toegepast. Zo nodig wordt de Inspectie Werk en Sociale Economie van de Vlaamse Gemeenschap ingeschakeld.