

# Draaiboek TIBB4 en TIBB-andt

Tender intensieve bemiddeling en begeleiding  
en  
Tender intensieve bemiddeling en begeleiding voor anderstaligen

Draaiboek TIBB4 en TIBB-andt

Eerste publicatie 14/2/2017

Versie 5: 28/9/2018

# Voorwoord

Een steeds veranderende arbeidsmarkt is een constante binnen het VDAB-verhaal. Momenteel worden we geconfronteerd met een knelpunten economie. Vele bedrijven hebben het moeilijk om de juiste werknemers te vinden en kunnen hierdoor tal van vacatures niet invullen.

Vertrekkend vanuit dit knelpuntenbeleid doet VDAB als arbeidsmarktregisseur een beroep op opdrachtnemers om via intensieve begeleiding en bemiddeling werkzoekenden toe te leiden naar moeilijk invulbare vacatures.

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.

VDAB zal alle opdrachtnemers die actief zijn binnen de Uitbesteding Intensieve Begeleiding en Bemiddeling naar werk 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

December 2016

Sabine Pardaens

Teamleider Regie/samenwerking



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



# Inhoud

DEEL I UITVOERING VAN DE OPDRACHT	6
1. Uitvoering van de opdracht en registraties	6
1.1. Doelgroep TIBB4.....	6
1.2. Doelgroep TIBB4-anderstaligen.....	6
1.3. Overdracht van de bemiddeling.....	7
1.4. Aanvaarding van de service Intensieve bemiddeling (voor anderstaligen) en start van het bemiddelingsproces.....	8
1.4.1. Werkzoekende is aanwezig.....	8
1.4.2. Werkzoekende is niet aanwezig op de eerste afspraak.....	8
1.4.3. Opmaak actieplan en start van het bemiddelingsproces.....	10
1.5. De intensieve bemiddeling.....	11
1.6. Nazorg bij tewerkstelling.....	12
1.7. Heropnameplicht.....	12
1.8. Einde van de bemiddeling.....	13
1.9. Gebruik van MLP.....	14
1.9.1. Onderliggende bewijsstukken van de MLP registraties.....	14
1.9.2. Verbintenissen i.v.m. registratie in MLP.....	14
1.9.3. Inzagerechten.....	14
2. Medewerking van de deelnemer	15
2.1. Vóór de opstart van de service.....	16
2.2. Tijdens de service.....	16
2.3. Feiten die onmiddellijk aanleiding geven tot bemiddelingsaanvraag.....	17
2.4. Specifieke situatie 1: retourpost bij aangetekende afspraak.....	18
2.5. Specifieke situatie 2: afstand doen van uitkeringen.....	19
2.6. Informeel gesprek over rechten en plichten los van bemiddelingsgesprek.....	19
2.7. Bemiddeling tijdens en na transmissie.....	19



2.8. Sjabloon.....	19
2.9. Agressie .....	19
3. Privacy	21
3.1. Inleiding.....	21
3.2. Wat verstaan we onder privacy? .....	21
3.3. Verzamelen en noteren van persoonsgegevens .....	22
3.4. Meedelen van gegevens aan derden.....	24
3.5. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).....	26
4. Radicalisering	26
5. Klachtenprocedure voor de werkzoekende	27
5.1. Principes.....	27
5.2. Rapportering over ontvangen klachten.....	27
6. Mobiliteitstegemoetkoming	28
6.1. De Lijnkaart.....	28
6.2. Treinticket aan verminderde kostprijs .....	28
7. Werkzoekenden met niet-Belgische nationaliteit	28
8. Trajectacties op aanvraag: registratie	28
8.1. Opleidingen.....	28
8.1.1. Competentieversterkende beroepsopleidingen .....	28
8.1.2. Vrijstelling van beschikbaarheid tijdens opleiding, studie of stage (VOSS).....	29
8.1.3. Opleiding bij een centrum voor volwassenenonderwijs (CVO) .....	31
8.1.4. Opleiding bij Syntra in het kader van een erkend traject naar werk .....	31
8.1.5. Leren en werken .....	31
8.1.6. Werkplekleren .....	31
8.1.7. Opleiding volgen buiten het Vlaamse Gewest, interregionale mobiliteit.....	31
8.2. Bijkomende trajectacties.....	32
8.2.1. Wijk-werken .....	32

8.2.2.	Toeleiding naar een traject naar ondernemerschap.....	33
8.2.3.	Werkzoekenden met een arbeidsbeperking (PmAB).....	34
8.2.4.	Aanvraag Bijzondere TewerkstellingsOndersteunende Maatregelen (BTOM).....	35
9.	Communicatie na een opleiding	36
10.	Vacatures	36
DEEL II Opvolging van de opdracht		37
1.	Publicitaire verplichtingen en archivering	37
1.1.	Publicitaire verplichtingen en archivering.....	37
1.2.	E-Room.....	37
2.	Personeelsinzet	38
3.	Rapportering	38
3.1.	Monitoring.....	38
3.2.	Rapporten voor de dienstverleners.....	39
3.3.	Kwalitatieve monitoring .....	39
3.3.1.	Werkwijze.....	39
3.3.2.	Inhoud .....	39
3.3.3.	Rapportering.....	39
3.4.	Controle ter plaatse.....	39
3.4.1.	Werkwijze.....	39
3.4.2.	Onderwerp van de controle.....	40
3.4.3.	Gevolgeving.....	40
3.4.4.	Mogelijke sancties.....	40
4.	Betalingen	40
5.	Correctie resultaatsvergoeding	41
Bijlagen		43
BIJLAGE 1: PRIVACY-DOCUMENT (indien gegevens worden meegedeeld aan derden) .....		43
BIJLAGE 2: SJABLOON BEMIDDELINGSAANVRAAG .....		44



BIJLAGE 3: INDICATIE PMAH en BTOM .....	46
BIJLAGE 4: MAATREGELEN VOOR PERSONEN MET EEN ARBEIDSBEPERKING .....	47



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



# DEEL I UITVOERING VAN DE OPDRACHT

## 1. Uitvoering van de opdracht en registraties

### 1.1. Doelgroep TIBB4

De doelgroep van de gevraagde opdracht zijn werkzoekenden, prioritair uitkeringsgerechtigde volledig werkzoekenden en werkzoekenden in beroepsinschakelingstijd, die nood hebben aan een gepersonaliseerde en intensieve aanpak om aan het werk te geraken in het normaal economisch circuit.

Mogelijke redenen voor een gepersonaliseerde en intensieve aanpak zijn:

- gebrek aan actief sollicitatiegedrag: geen motivatie, niet de juiste sollicitatievaardigheden,
- gebrekkige kennis van de arbeidsmarkt, onvoldoende of onrealistische jobdoelwitten, ...
- gebrekkige arbeidsattitudes, zoals omgaan met gezag, zich aanpassen aan wijzigingen in de planning, omgaan met kritiek, discipline om elke dag op tijd te zijn, respect hebben voor materiaal en collega's,...
- aanwezigheid van belemmerende randvoorwaarden op vlak van mobiliteit, combinatie werk en vrije tijd, tijdsbeheer, eigen middelenbeheer, huishouden, persoonlijke administratie, ...

De werkzoekenden waarvan de bemiddeling overgedragen wordt, hebben bij de overdracht:

- een joboriëntatie
- geen nood aan beroepsgerichte competentieversterking of taalopleiding om werk te kunnen vinden in een job die past binnen hun joboriëntatie,
- geen vastgestelde niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek die volgens de VDAB bemiddelaar dermate ernstig is dat de uitvoering van de opdracht onmogelijk is, omdat de inzetbaarheid in het niet NEC binnen de 9 maand niet realistisch is,
- zijn niet gevat door een financiële werkloosheidsval (regelgeving passende dienstbetrekking: MB van 26/11/91 afdeling II art 26),
- voldoende taalkennis om hun keuzeberoep uit te oefenen en kennen voldoende de wettelijke voertaal (Nederlands, Frans kan voor inwoners van een faciliteitengemeente) om te worden bemiddeld. Als richtnorm wordt een taalniveau NT2 op 1.2 of hoger vooropgesteld. De uiteindelijke inschatting gebeurt door de VDAB-bemiddelaar bij de overdracht van bemiddeling (toeleiding).

### 1.2. Doelgroep TIBB4-anderstaligen

De doelgroep van de gevraagde opdracht zijn anderstalige, bemiddelbare niet-werkende werkzoekenden die niet het Nederlands als eerste taal hebben, maar

- voldoende taalkennis hebben om hun keuzeberoep uit te oefenen en
- voldoende taalkennis hebben om een begeleidings- en bemiddelingsgesprek te voeren,

- mits specifieke taalondersteuning tijdens de bemiddeling en nazorg bij tewerkstelling.

Ook de bemiddeling van anderstalige analfabeten kan overgedragen worden.

M.a.w. in functie van het beroep (en de taalvereisten voor dat beroep) vormt taal geen obstakel of is het een overbrugbaar obstakel, ongeacht het taalniveau van de deelnemer.

zijn inzetbaar in het normaal economisch circuit, mits een gepersonaliseerde en intensieve aanpak met taalondersteuning.

Mogelijke redenen voor een gepersonaliseerde en intensieve aanpak zijn:

- gebrek aan actief sollicitatiegedrag: geen motivatie, niet de juiste sollicitatievaardigheden
- gebrekkige kennis van de arbeidsmarkt, onvoldoende of onrealistische jobdoelwitten, ...
- gebrekkige arbeidsattitudes, zoals omgaan met cultuurverschillen (zowel interpersoonlijk als werkvloercultuur), omgaan met gezag, zich aanpassen aan wijzigingen in de planning, omgaan met kritiek, discipline om elke dag op tijd te zijn, respect hebben voor materiaal en collega's,...
- aanwezigheid van belemmerende randvoorwaarden op vlak van huisvesting, mobiliteit, combinatie werk en vrije tijd, tijdsbeheer, eigen middelenbeheer, huishouden, persoonlijke administratie, ...

De werkzoekenden waarvan de bemiddeling overgedragen wordt, hebben bij de overdracht:

- een joboriëntatie,
- geen nood aan beroepsgerichte competentieversterking of taalopleiding om werk te kunnen vinden in een job die past binnen hun joboriëntatie,
- geen vastgestelde niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek die volgens de VDAB bemiddelaar dermate ernstig is dat de uitvoering van de opdracht onmogelijk is, omdat de inzetbaarheid in het niet NEC binnen de 12 maand niet realistisch is,
- zijn niet gevat door een financiële werkloosheidsval (regelgeving passende dienstbetrekking: MB van 26/11/91 afdeling II art 26),

Bemiddeling van asielzoekers met een tijdelijke verblijfsstatuut en arbeidskaart C kan overgedragen worden mits ze aan de doelgroepvoorwaarden voldoen.

Het is de opdracht van de opdrachtnemer om bij elk contact het verblijfsstatuut en de arbeidskaart van de deelnemer te verifiëren. Voor deelnemers met een definitief uitwijzingsbevel (na beroepsprocedure), wordt de opdracht vroegtijdig stopgezet. De opdrachtnemer heeft geen recht op resultaatsvergoeding voor deze deelnemers. Voor specifieke vragen hierover kan de opdrachtnemer terecht bij VDAB.

In het dienstverleningsmenu verschijnt onder 'opvolging klanten' een signaal 'vergunning' indien er actie ondernomen moet worden ivm de verblijfsvergunning van de deelnemer.

### 1.3. Overdracht van de bemiddeling

De VDAB-bemiddelaar maakt samen met de werkzoekende een inschatting van de belangrijkste werkpunten en drempels. De bemiddelaar beslist op basis van deze inschatting of de werkzoekende nood heeft aan een gepersonaliseerde en intensieve aanpak.



De VDAB-bemiddelaar duidt de besproken werkpunten en drempels aan in het werkzoekendendossier in Mijn Loopbaan (MLB) en geeft de gemaakte afspraken mee aan de werkzoekende (via een afsprakenblad).

De VDAB-bemiddelaar

- Informeert de werkzoekende over de privacywetgeving, geeft duiding bij de overdracht en informeert de werkzoekende over de rechten en plichten
- legt een afspraak vast tussen de werkzoekende en de opdrachtnemer.
- geeft de werkzoekende op het afsprakenblad deze afspraak mee met datum, uur, plaats en naam van de bemiddelaar van de opdrachtnemer.

De bemiddelaar van de opdrachtnemer krijgt een signaal in zijn dashboard (Klanten opvolgen) dat er een nieuwe service Intensieve bemiddeling (voor anderstaligen) aangevraagd is en krijgt inzagerecht in het MLP-dossier van betrokkene. Informatie over de werkzoekende is terug te vinden op het afsprakenblad, met een overzicht van de afspraken die met de deelnemer werden besproken, en in het MLP-dossier.

Op vraag van de opdrachtnemer kunnen de overgedragen bemiddelingen worden toegelicht door de VDAB bemiddelaar.

## 1.4. Aanvaarding van de service Intensieve bemiddeling (voor anderstaligen) en start van het bemiddelingsproces<sup>1</sup>

### 1.4.1. Werkzoekende is aanwezig

Op het ogenblik dat de werkzoekende zich aanmeldt bij de opdrachtnemer wordt de **eerste afspraak in het dossier afgewerkt met 'aanwezig'** en is de overdracht van de bemiddeling definitief. Dit is het aanvaarden van de Intensieve bemiddeling (voor anderstaligen).

Aangezien de doelgroep van de opdracht en het aanbod gericht is op niet-werkende werkzoekenden, kunnen geen trajecten opgestart worden voor werkende werkzoekenden. Voor de deelnemers die bij de aanvaarding van de service of bij de start van het bemiddelingsproces in het MLP-dossier als werkend staan geregistreerd, wordt bekeken of er voldoende beargumenteerd kan worden waarom betrokkene opgenomen blijft in het TIBB-project.

### 1.4.2. Werkzoekende is niet aanwezig op de eerste afspraak

- Indien de werkzoekende **zonder te verwittigen of zonder geldige reden niet opdaagt** op de eerste afspraak wordt de afspraak afgewerkt met **'afwezig'** en wordt een **nieuwe, aangetekende afspraak** verzonden binnen de 7 dagen. De nieuwe afspraak mag ten vroegste 14 kalenderdagen na het versturen van de aangetekende zending ingepland

---

<sup>1</sup> Zowel bij de start als doorheen de bemiddeling mag de status in het dossier niet gewijzigd worden naar 'persoonlijke dienstverlening door partner'



worden.

Let op met feestdagen!

Vb. klant heeft afspraak op 1 maart en is afwezig

de aangetekende afspraak verstuur je dan ten laatste 7 maart

in dat geval mag de aangetekende afspraak dan ten vroegste 22 maart doorgaan.

Nu zijn er 2 opties:

1. Indien de werkzoekende opnieuw **niet opdaagt** voor deze afspraak **zonder geldige reden**, wordt ook deze aangetekende afspraak afgewerkt met 'afwezig'.  
De bemiddeling bij de opdrachtnemer wordt automatisch stopgezet, het inzagerecht wordt afgenomen en er vertrekt automatisch een signaal naar de VDAB-bemiddelaar dat de service geweigerd is wegens afwezigheid.
  2. Indien de werkzoekende opnieuw **niet opdaagt** voor deze afspraak **met geldige reden**, wordt ook deze aangetekende afspraak afgewerkt met 'afwezig' en wordt een **tweede aangetekende afspraak** verzonden. Als de werkzoekende op deze tweede afspraak niet komt opdagen wordt de afspraak afgewerkt met 'afwezig' en wordt de bemiddeling bij de opdrachtnemer wordt automatisch stopgezet, het inzagerecht wordt afgenomen en er vertrekt automatisch een signaal naar de VDAB-bemiddelaar dat de service geweigerd is wegens afwezigheid.
- Indien de werkzoekende niet opdaagt met een **geldige reden**<sup>2</sup> wordt de eerste afspraak afgewerkt met 'afwezig' en wordt binnen de 7 dagen een **nieuwe afspraak** vastgelegd.
1. Indien de eerste afspraak bij de partner niet binnen de maand kan doorgaan (zie bestek) omwille van ziekte of tewerkstelling kan de service geannuleerd worden.  
Mogelijke indicaties:
    - passieve categorie in het dossier (70, 76, 78, 79, 80, 82, 90, 93, ...)
    - in geval van ziekte: de bemiddelaar van de partner vraagt het attest op
    - toekomstige tewerkstelling: de bemiddelaar van de partner vraagt het arbeidscontract op. Dit gaat niet over één dag ziekte of één dag tewerkstelling.
    - Bemiddelaar van de partner neemt contact op met de VDAB bemiddelaar. De VDAB bemiddelaar kan de service annuleren en checkt zeker de loopbaangegevens.
  2. Indien de werkzoekende **2 maal afwezig** is met een geldige reden wordt een nieuwe, aangetekende afspraak "Geldig afwezig op 2 laatste afspraken" opgemaakt.  
Indien de werkzoekende opnieuw niet opdaagt (look met geldige reden) wordt ook deze aangetekende afspraak afgewerkt met 'afwezig'. De bemiddeling bij de opdrachtnemer wordt automatisch stopgezet, het inzagerecht wordt afgenomen en er vertrekt automatisch een signaal naar de VDAB-bemiddelaar dat de service geweigerd is wegens afwezigheid. De VDAB-bemiddelaar geeft de werkzoekende een afspraak om de afwezigheden te bespreken en om af te wegen of de transmissieprocedure wordt gestart of een andere vorm van dienstverlening.

Indien de opdrachtnemer de eerste afspraak zelf wenst te verzetten, kan hij deze herinplannen.

---

<sup>2</sup> <https://www.vdab.be/rechtenenplichten/geldigereiden>

Meer gedetailleerde informatie over het afwerken van afspraken kan je terugvinden in de handleiding [Handleiding Intensieve bemiddeling en begeleiding TIBB4 en TIBB4 anderstaligen en project SCRABA](#)

In deze handleiding kan je ook een flow terugvinden van de 1ste afspraak voor bemiddeling bij een partner.

### 1.4.3. Opmaak actieplan en start van het bemiddelingsproces

De opdrachtnemer en de deelnemer leggen in een **actieplan** vast welke arbeidsmarktgerichte acties nodig zijn om de deelnemer te laten participeren aan de arbeidsmarkt. Dit gebeurt op basis van de informatie in het werkzoekende-dossier in MLP en de afspraken zoals gemaakt tussen de VDAB-bemiddelaar en de deelnemer.

De opdrachtnemer helpt de deelnemer om zijn verwachtingen te toetsen aan de verwachtingen van de arbeidsmarkt.

Het **actieplan** bevat minimaal volgende elementen:

- de tussentijdse doelen en de focus van de bemiddeling
- de (verfijnde of bijgestuurde) jobdoelen.
- een analyse van de voornaamste werkpunten en drempels naar werk
- de acties die nodig zijn om de doelen te realiseren
- de planning van de acties

Het persoonlijk actieplan is een dynamisch gegeven en wordt steeds opnieuw aangepast indien dit zinvol is in functie van de bemiddeling.

Het persoonlijk actieplan is verifieerbaar in het klantendossier. Dit document kan in overleg met de deelnemer aan zijn werkzoekendendossier in MLP worden toegevoegd onder de flap 'Documenten'. De werkzoekende kan nadien zelf nog beslissen om dit document te verwijderen.

Het **eerste ondertekende afsprakenblad**<sup>3</sup> wordt opgemaakt op basis van het actieplan. Dit afsprakenblad moet ten laatste 15 kalenderdagen na aanvaarding van de service worden afgesloten en moet worden ondertekend door zowel de opdrachtnemer als de deelnemer. Uiterlijk de 15e van de maand volgend op de maand waarin het afsprakenblad werd opgemaakt wordt het **opgeladen in e-room**.

Na ondertekening van het eerste afsprakenblad duid je in MLP de start van het bemiddelingsproces aan.

#### Output

Formeel: ondertekend eerste afsprakenblad op te laden in e-room uiterlijk de 15e van de maand volgend op de maand waarin het afsprakenblad werd opgemaakt.

Het document krijgt de naam AFSP-IKL- DATUM bv. AFSP-123453- 2017.01.01

Operationeel: gepersonaliseerd actieplan (in overeenstemming op te laden in MLP)

#### Verplichte registratie in MLP

Afspraak correct afwerken (aanwezig of afwezig)

Klik op 'Start bemiddelingsproces' bij de service Intensieve bemiddeling (voor anderstaligen)

<sup>3</sup> Er is op het afsprakenblad geen veld voorzien om te ondertekenen, de namen (en de handtekeningen) moeten manueel toegevoegd worden.

## 1.5. De intensieve bemiddeling

De opdrachtnemer ondersteunt de deelnemer bij de uitvoering en de verdere ontwikkeling van het actieplan en voorziet voor de deelnemers een **gepersonaliseerde en intensieve bemiddeling**.

Volgende acties kunnen deel uitmaken van de bemiddeling:

### Solliciteren en netwerken

De opdrachtnemer:

- 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.
- leert de deelnemer gebruik maken van “Mijn Loopbaan” voor werkzoekenden (burgerversie) en de tools die daarin beschikbaar zijn.
- coacht de deelnemer in het zoeken van vacatures, in het solliciteren, in het opdrijven van zijn sollicitatie-inspanningen.
- coacht de deelnemer in het uitbreiden en inzetten van zijn netwerk.

### Oriënteren

De opdrachtnemer bewaakt de haalbaarheid van de afgesproken jobdoelen en stimuleert waar nodig de deelnemer in het zoeken van nieuwe opportuniteiten en het uitbreiden van de jobdoelen, ....

### Competentieversterking

De opdrachtnemer:

- begeleidt de deelnemer in het verwerven van sollicitatievaardigheden, arbeidsattitudes,...
- coacht de deelnemer bij zijn competentieontwikkeling en persoonlijke groei.

### Randvoorwaarden die de zoektocht naar werk bemoeilijken

De opdrachtnemer:

- stimuleert de deelnemer om oplossingen te zoeken voor mobiliteit, kinderopvang en zorgtaken voor anderen.
- coacht de deelnemer om ruimte te maken voor werk, om voor zichzelf grenzen in te schatten en te verleggen.
- stimuleert de deelnemer om hulp te zoeken voor niet-arbeidsmarktgerelateerde drempels naar werk, zoals geletterdheid, wonen en zorg.

Daar waar de inspanningen van de deelnemer niet toereikend zijn om zelf werk te vinden, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor **jobhunting**, **jobmatching** en jobdesign op maat van de deelnemer.

Dit omvat volgende inspanningen:

- collectieve acties en tools om deelnemers en vacatures bij elkaar te brengen
- fysiek en/of virtueel bij elkaar brengen van deelnemers en werkgevers
- databeheer en datamatching tussen vacatures en deelnemersprofielen

- gericht en actief zoeken van vacatures die passend kunnen zijn voor de deelnemer; waar mogelijk modelleert hij vacatures op maat van de deelnemer en gaat hij in overleg met werkgevers
- werkgevers contacteren die mogelijks open staan voor werkplekieren of aanwerving; waar mogelijk gaat hij in gesprek over de mogelijkheden tot competentieversterking in aanloop naar een job op maat van de deelnemer

Tijdens de uitvoering van het actieplan wordt voor elke nieuwe opdracht een afsprakenblad opgemaakt. De opdrachtnemer brengt samen met de deelnemer structuur in de chronologische opbouw van de acties die moeten leiden tot duurzame tewerkstelling en vertaalt deze stapsgewijs en concreet in opdrachten met deadlines in de afsprakenbladen. De opdrachtnemer waakt erover dat de deelnemer voldoende inspanningen levert, concrete stappen zet naar werk en zijn sollicitatieverplichtingen nakomt.

## Output

### Operationeel

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

- de concrete jobdoelen,
- de relevante competenties,
- de vraag naar BTOM-rechten en/of het recht op sociale economie is geïnitieerd indien van toepassing.

Het klantendossier bevat minimaal:<sup>4</sup>

- alle afsprakenbladen,
- een actueel CV (functioneel of chronologisch),
- een actuele sollicitatiebrief,
- de behandelde en besproken sollicitaties.

## 1.6. Nazorg bij tewerkstelling

Bij tewerkstelling van de deelnemer zorgt de opdrachtnemer voor een **actieve opvolging** van de deelnemer. Hij bespreekt met hem de eerste ervaringen op het werk, detecteert samen de eventuele hindernissen en valkuilen en maakt potentiële knelpunten bespreekbaar met de deelnemer, waar nodig en aangewezen met de werkgever.

De nazorg moet terug te vinden zijn in het klantendossier.

We raden aan om ook deze contacten in te plannen via het MLP-dossier en het afsprakenblad naar de burger te mailen. Belangrijke informatie kan je toevoegen aan het toelichtingsveld.

## 1.7. Heropnameplicht

Een deelnemer kan tijdens de bemiddeling en begeleiding werk vinden of tijdelijk onbeschikbaar zijn (bijvoorbeeld omwille van ziekte of opleiding). In dat geval verifieert de opdrachtnemer of de

<sup>4</sup> Deze documenten kunnen in overleg met de klant aan zijn werkzoekendendossier in MLP worden toegevoegd onder de flap 'Documenten'.

deelnemer effectief aan het werk of onbeschikbaar is (controle categorie werkzoekende in het werkzoekendendossier in MLP, attesten van medische onbeschikbaarheid, ...).

Wijziging van de categorie werkzoekende mag niet door de dienstverlener gebeuren. De klant kan hiervoor zelf contact opnemen met de servicelijn of een bemiddelaar van VDAB. Indien de klant dit niet zelf in orde brengt, kan de dienstverlener hiervoor ook contact opnemen met de servicelijn.

Hij informeert de deelnemer over de acties die hij moet ondernemen om zich na zijn tewerkstelling of onbeschikbaarheid opnieuw in te schrijven bij VDAB en zich ter beschikking te stellen van de arbeidsmarkt. Waar aangewezen houdt hij contact met de deelnemer. Ook deze informatie kan weggeschreven worden in het dienstverleningsmenu in het MLP-dossier.

Indien de deelnemer zich terug inschrijft voor de afsluiting van de begeleiding, ziet de bemiddelaar van de opdrachtnemer in het dashboard 'Klanten opvolgen' dat de deelnemer terug ingestroomd is. De opdrachtnemer legt zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak vast om de bemiddeling en begeleiding zo snel mogelijk weer op te starten.

### 1.8. Einde van de bemiddeling

Ten vroegste aan het einde van de 6de maand na het aanvaarden van de service kan het bemiddelingsproces in een dossier afgesloten worden. Dit kan enkel voor deelnemers waarvan het dossier op het einde van de laatste 3 maanden geregistreerd staat in een passieve categorie werkzoekende (66, 70,76, 77, 78, 79, 80, 82, 90, 92, 93, 95 en 96). Deze meting wordt iedere maand herhaald tot en met het bereiken van de maximum duurtijd van het bemiddelingsproces.

Voor deelnemers uit **TIBB4** is de maximum duurtijd van het bemiddelingsproces bereikt aan het einde van de **9de maand** na het aanvaarden van de service. Voor de deelnemers uit **TIBB4-anderstaligen** is dit aan het einde van de **12e maand** na het aanvaarden.

Wanneer het bemiddelingsproces beëindigd is, hetzij na 3x passieve categorie werkzoekende hetzij na maximumduurtijd van het bemiddelingsproces, krijgt de bemiddelaar van de opdrachtnemer een signaal in het dashboard 'Klanten opvolgen' dat het bemiddelingsproces beëindigd<sup>5</sup> is en dat de service Intensieve bemiddeling (voor anderstaligen) op 'ter afsluiting' staat. Vanaf dan heeft de opdrachtnemer een maand de tijd om de service volledig af te sluiten door het opmaken van het eindadvies in het MLP-dossier. Wanneer het eindadvies bewaard wordt, wordt de service afgesloten en het inzagerecht afgenomen. Indien dit na een maand niet gebeurt is, wordt de service automatisch afgesloten en het inzagerecht automatisch afgenomen.

OPGELET: Zorg ervoor dat de operationele output van de intensieve bemiddeling in het MLP-dossier up-to-date is voor je het eindadvies opmaakt.

#### Output

Formeel: Er is in het MLP-dossier een eindadvies opgemaakt voor het vervolg van de dienstverlening.

<sup>5</sup> Dit geldt niet voor dossiers die vervroegd worden stopgezet door manuele tussenkomst.



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



Verplichte registratie: Afsluiten van de service door opmaken en bewaren van het eindadvies in het MLP-dossier.

In het veld “toelichting” noteer je een korte toelichting ter staving van het eindadvies.

## 1.9. Gebruik van MLP

### 1.9.1. Onderliggende bewijsstukken van de MLP registraties

De in MLP ingevoerde gegevens moeten steeds aantoonbaar zijn (zowel voor opdrachtnemer als voor diens onder- en co-aannemers) 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 lesgevers/begeleiders effectief aan de in MLP geregistreerde deelnemers of cursisten begeleiding en/of opleiding 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 begeleidings- en opleidingsacties en/of het begeleidings- en bemiddelingsproces op een adequate wijze te registreren en te kunnen verantwoorden.

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 er voor dat de deelnemer zijn integrale dossier steeds kan raadplegen en dat ook de VDAB op eenvoudig verzoek toegang wordt verleend tot alle gegevens in het klantendossier.

### 1.9.2. Verbintenissen i.v.m. registratie in MLP

De opdrachtnemer voegt de gegevens in verband met de bemiddeling toe aan het klantendossier met behulp van Mijn Loopbaan voor Partners (MLP). De dienstverlener is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens.

De opdrachtnemer is er bovendien verantwoordelijk voor dat ook de onderaannemers correct 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.

De procedure en de nodige documenten zijn terug te vinden op [https://partners.vdab.be/cvs/cvs\\_systoegang.shtml](https://partners.vdab.be/cvs/cvs_systoegang.shtml)

Handleidingen ivm registraties in MLP kan je terugvinden op: [http://partners.vdab.be/cvs/cvs\\_handleiding.shtml](http://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml)

### 1.9.3. Inzagerechten

De klant moet steeds zijn akkoord geven vooraleer VDAB aan een derde inzage in zijn dossier zal verlenen.



- a. **Inzage voor de dienstverlener:** bij de overdracht naar de opdrachtnemer wordt automatisch inzagerecht verleend na ondertekening van het afsprakenblad.  
Indien de werkzoekende weigert inzagerecht te verlenen kan het dossier niet overgedragen worden naar de opdrachtnemer.
- b. **Inzage voor meerdere opdrachtnemers:** hier zijn twee mogelijkheden.
1. De bemiddeling wordt integraal overgedragen aan een co-aannemer.
  2. Zowel dienstverlener als co-aannemer hebben inzagerecht nodig om verschillende acties te registreren (vb. trajectbegeleiding, jobhunting, attitude- of sollicitatietraining).

In beide gevallen dient het inlichtingenblad “Begeleidingen” door de deelnemer ondertekend te worden. De dienstverlener, die inzagerecht wil bekomen, bezorgt het originele inlichtingenblad ingevuld en ondertekend aan de projectopvolger. Om de verwerking te bespoedigen kan het inlichtingenblad bijkomend ook per fax of e-mail aan deze projectopvolger doorgestuurd worden.

De projectopvolger zorgt zowel voor de registratie van de overdracht als voor de toekenning van het inzagerecht en bewaart de formulieren. Ofwel wordt er een inzagerecht toegevoegd in het geval meerdere opdrachtnemers in éénzelfde dossier moeten registreren, ofwel wordt het inzagerecht gewijzigd van de ene naar de andere dienstverlener. In het laatste geval kan pas tot registreren van acties overgegaan worden, indien de nieuwe bemiddelaar een nieuwe afsprakenblad met de klant heeft afgesloten.

Beide begeleidingspartners worden steeds per mail (of telefonisch) op de hoogte gehouden van de overdracht.

- c. **Inzage voor een opleidingsverstrekker:** naar aanleiding van een opleiding of andere actie die de werkzoekende volgt bij een derde opleidingsverstrekker/MLP-partner.  
De opleidingsverstrekker is verantwoordelijk voor de aanvraag van de inzage in het dossier.

Meer informatie over de inzagerechten en de nodige documenten vind je terug op [http://partners.vdab.be/cvs/cvs\\_klanttoegang.shtml](http://partners.vdab.be/cvs/cvs_klanttoegang.shtml).

Het inzagerecht wordt stopgezet na het afsluiten van de service.

## 2. Medewerking van de deelnemer

*Deze richtlijn gaat allicht nog wijzigen in de loop van de opdracht, dus check regelmatig het draaiboek voor de laatste stand van zaken.*

In het stuk dat volgt, gaan we in op de verschillende vormen van niet meewerken en hoe zich dat vertaalt in de bemiddelingsaanvraag. De werking in het dienstverleningsmenu zorgt er nu voor dat een aantal stappen moeten worden doorlopen alvorens een bemiddelingsaanvraag te doen of dat bepaalde documenten verplicht moeten worden toegevoegd. Naargelang de situatie



verschilt dit en wat nu volgt is een overzicht van de verschillende mogelijkheden met de specifieke verwachtingen.

Het is uitermate belangrijk dat dit gevolgd wordt omdat anders dossiers niet kunnen worden doorgestuurd naar de VDAB-Controledienst.

### **Aan de orde in elke situatie**

- Het ingevulde sjabloon van de bemiddelingsaanvraag. Je motivatie hierin is cruciaal, maar je kunt hierin ook verwijzen naar een verslag dat je toevoegt.
- Alle bewijzen van aangetekende zending die van toepassing zijn op de procedure
- Attesten ter staving voorgelegd door de klant
- Geretourneerde zendingen: het is hierbij belangrijk dat teruggekeerde brieven ongeopend blijven  
(tip: zet klantnummer achteraan de omslag zodat je in Mijn Loopbaan makkelijk kunt opzoeken welke bemiddelaar hier verder mee moet)

### **2.1. Vóór de opstart van de service**

- de werkzoekende daagt niet op voor eerste afspraak

=> verplicht toe te voegen:

- het afsprakenparcours (afspraken en aangetekende afspraak moeten terug te vinden zijn in de historiek)

Opgelet: dit is de enige situatie waarbij je het sjabloon niet hoeft te gebruiken! Let er wel op dat je de procedure gevolgd hebt rond afspraken en aangetekende afspraken (zie MLP-handleiding)

- de werkzoekende weigert eerste afsprakenblad te tekenen

=> verplicht toe te voegen:

- het toeleidingsafsprakenblad
- het (niet-getekend) eerste afsprakenblad
- bemiddelingsaanvraag

### **2.2. Tijdens de service**

- de werkzoekende daagt niet meer op bij de afspraken

=> verplicht toe te voegen:

- het eerste afsprakenblad
- het afsprakenparcours (afspraken, aangetekende afspraak)
- gemotiveerde bemiddelingsaanvraag / verslag van de partner

- de werkzoekende weigert formeel afsprakenblad te tekenen

=> verplicht toe te voegen:

- het eerste afsprakenblad
- het (niet-getekend) formeel afsprakenblad
- gemotiveerde bemiddelingsaanvraag / verslag van de partner

Noot: als de werkzoekende uitdrukkelijk elke medewerking weigert, kan (binnen deze bemiddelingsaanvraag) gekozen worden voor het werkpunt 'geen afspraken mogelijk door de houding van de klant'

- de werkzoekende weigert ultiem afsprakenblad te tekenen

=> verplicht toe te voegen:

- het eerste afsprakenblad
- formeel afsprakenblad(en) dat aanleiding was om ultiem afsprakenblad op te stellen
- het (niet-getekend) ultiem afsprakenblad
- gemotiveerde bemiddelingsaanvraag / verslag van de partner

Noot: als de werkzoekende uitdrukkelijk elke medewerking weigert, kan (binnen deze bemiddelingsaanvraag) gekozen worden voor het werkpunt 'geen afspraken mogelijk door de houding van de klant'

- de werkzoekende voert het ultiem afsprakenblad niet uit

=> verplicht toe te voegen:

- formeel afsprakenblad(en) dat aanleiding was om ultiem afsprakenblad op te stellen
- het ultiem afsprakenblad
- gemotiveerde bemiddelingsaanvraag / verslag van de partner

Noot: deze procedure dient eveneens gevolgd te worden wanneer de werkzoekende in een niet-erkende opleiding, studie of stage zit.

### 2.3. Feiten die onmiddellijk aanleiding geven tot bemiddelingsaanvraag

- de werkzoekende weigert een passend werkaanbod

=> verplicht toe te voegen:

- het werkaanbod: de vacature
- de sollicitatieopdracht via het gewoon, formeel of ultiem afsprakenblad
- de gemotiveerde bemiddelingsaanvraag / verslag van de partner

Noot: een sollicitatieopdracht komt automatisch op het afsprakenblad - los van een sollicitatieopdracht volstaat eveneens een afsprakenblad waarin duidelijk staat dat de werkzoekende gaat solliciteren op een specifieke vacature en dat die doorgesproken en passend is

Noot: als de werkzoekende al aan je bureau weigert om te solliciteren op een passende vacature, kun je geen sollicitatieopdracht toevoegen aan je bemiddelingsaanvraag

- de werkzoekende weigert een opleiding: (beroeps)opleiding, IBO of instapstage

=> verplicht toe te voegen

- opleidingscontract (indien al opgemaakt)
- gemotiveerde bemiddelingsaanvraag / verslag van de partner

Noot: een bemiddelingsaanvraag *kan* al tijdens de selectieprocedure als de klant geen geldige reden heeft om niet te starten, maar *moet* als de selectieprocedure is doorlopen en klant zou kunnen starten

Noot: als het om een erkende VDAB-opleiding gaat, maak je afspraken met het competentiecentrum wie wat opneemt (doorgaans zal het competentiecentrum zelf de transmissie rechtstreeks doen zonder een bemiddelingsaanvraag)

- de werkzoekende zet omwille van een ongeldige reden een opleiding stop: (beroeps)opleiding, individuele beroepsopleiding of instapstage

=> verplicht toe te voegen:

- opleidingscontract (in geval IBO en ISS ook het opleidingsplan)
- verwittigingen gegeven tijdens opleiding
- gemotiveerde bemiddelingsaanvraag / verslag van de partner

Noot: als het om een erkende VDAB-opleiding gaat, maak je afspraken met het competentiecentrum wie wat opneemt (doorgaans zal het competentiecentrum zelf de transmissie rechtstreeks doen zonder een bemiddelingsaanvraag).

Noot: als het om een niet-erkende opleiding gaat, dient de procedure formeel/ultiem gevolgd te worden.

## 2.4. Specifieke situatie 1: retourpost bij aangetekende afspraak

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

- door de werkzoekende via andere kanalen (telefoon, e-mail) te contacteren
- door in Mijn Loopbaan na te kijken of er recent geen adreswijzigingen zijn (in het verblijfs- en/of officieel adres)
- door in Mijn Loopbaan 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.

18



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



## 2.5. Specifieke situatie 2: afstand doen van uitkeringen

Uitkeringsgerechtigde werkzoekenden hebben de mogelijkheid om voor minstens een jaar afstand te doen van hun werkloosheidsuitkeringen als ze naar aanleiding van een gesprek met een bemiddelaar aangeven geen werk meer te zoeken. Het initiatief om afstand te doen van hun werkloosheidsuitkering ligt bij de klant zelf.

Hiertoe doen zij een aanvraag bij hun uitbetalingsinstelling aan de hand van het formulier C58/3.5 verklaring'. Je kan dit formulier al meegeven aan jouw klant.

Je informeert de klant uitdrukkelijk dat de afstand van de uitkering geldt voor minstens 1 jaar en onherroepelijk is.

Je volgt deze actie op aan de hand van een opdracht op een formeel afsprakenblad. Je vindt de opdracht rond afstand doen van werkloosheidsuitkeringen in de categorie 'andere afspraken' in de tab werkpunten. Je gebruikt een formeel afsprakenblad omdat je klant vermoedelijk heeft laten weten dat hij weinig inspanningen doet om werk te vinden. Door de keuze voor een formeel afsprakenblad leg je ook de nadruk op de strakke opvolging van deze afspraken.

## 2.6. Informeel gesprek over rechten en plichten los van bemiddelingsgesprek

De partnerbemiddelaar 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 kun je niet gebruiken wanneer klant weg zou blijven in de bemiddeling, dan kies je voor een bemiddelingsaanvraag.

Deze procedure kan nooit standaardprocedure worden.

## 2.7. Bemiddeling tijdens en na transmissie

De bemiddelingsopdracht stopt niet na een transmissie. De werkzoekende dient beschikbaar te zijn en te blijven tot de beslissing van de controledienst en (indien van toepassing) tijdens de daaropvolgende sanctie (als ze ingeschreven blijven op CAT 14). Er moet een bemiddelingsaanbod worden gegeven. Dit betekent dat het mogelijk is om een tweede of derde bemiddelingsaanvraag te doen binnen één bemiddeling.

## 2.8. Sjabloon

Zie bijlage 2

## 2.9. Agressie

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

- Klacht indienen bij de politie (er kan geen klacht worden ingediend namens de organisatie)
- Aanvraag bemiddelingsgesprek 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 klant niet meewerkt en hoe het dan wel verloopt. Want vaak kan dit bij een verhoor uitmonden in een woord tegen woord situatie.



## 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 dingen:

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

#### Bescherming van de privacy

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

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

#### Verwerking van persoonsgegevens

Verwerking van persoonsgegevens omvat:

- 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)

### **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 begeleiding en bemiddeling 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 toeleiding. Wanneer een klant een opleiding volgt bij een door VDAB erkende dienstverlener 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.

### **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 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. arbeidsbemiddeling, de vertaalslag maakt naar de impact op het 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”.

### **Gerechtigde 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 opvragen van het bewijs zelf dient te gebeuren door de werkgever.

### **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

1. dit is opgelegd door een wettelijke bepaling;  
OF
2. 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.



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



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. Een voorbeeld van een document dat hiervoor kan gehanteerd worden is te vinden in bijlage 1 van het draaiboek.

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

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

### 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. Radicalisering

Bij vermoeden van radicaliserend gedrag bij een deelnemer neem je contact op met de politie. In een aantal steden is een Lokale Integrale Veiligheidscel (LIVC) opgericht.

Signalen die kunnen wijzen op een proces van radicalisering:

- Ideologische uitspraken: gewapende strijd (Jihad) als oplossing waarbij alles geoorloofd is (bv. goedkeuren van aanslagen, propageren IS)
- Plotse afwijkingen in het gedrag
- Terugtrekkende beweging uit de samenleving en het directe netwerk
- Isolement
- Mogelijk gebruik Jihadische symbolen (bv. IS-vlag). Baardgroei is niet noodzakelijk een indicatie!
- Ontwikkeling van een beperkt eenzijdig vijandig wereldbeeld (wij - zij denken)
- In het taalgebruik de vijand dehumaniseren (dierlijke kenmerken toegeven)
- Ontbreken van beschermingsfactoren zoals een goede thuissituatie en een sociaal netwerk

- Vinden van solidariteit in een nieuwe groep van extremisten

Het is zorgwekkend wanneer diverse signalen tegelijk spelen en dit door meerdere personen wordt vastgesteld.

Voor vragen i.v.m. de Islam kan je terecht bij de Infolijn Islam op het gratis nummer 0800/200 98 elke weekdag van 9u30 tot 12u. Je kan ook mailen naar [infolijn.islam@embnet.be](mailto:infolijn.islam@embnet.be)

Op de site van de Vlaamse Overheid is een [brochure](#) beschikbaar over radicalisering.

## 5. Klachtenprocedure voor de werkzoekende

### 5.1. Principes

- De deelnemer is vrij om te kiezen of hij van de interne klachtenprocedure gebruik maakt dan wel of hij een externe procedure verkiest.
- Bij de start van de begeleiding licht de opdrachtnemer de deelnemer in over de bestaande klachtenprocedures. Daarbij maakt hij melding van:
  1. de interne klachtenprocedure van de opdrachtnemer
  2. de klachtenprocedure bij de VDAB (zie punt 3.9 en bijlage 1 van de VDAB-contractvoorwaarden bij uitbestedingen van diensten aan personen)
  3. de procedure bij klachten over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag
- De opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de klachtenprocedures aan de deelnemer werden toegelicht
- Klachtenbehandeling bij VDAB gebeurt door Regie Samenwerking. De verzoeker 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 verzoeker hiervan op de hoogte. VDAB richt een formeel schrijven aan de verzoeker waarin de acties en het voorstel opgenomen zijn.

### 5.2. 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.

Volgende gegevens worden door de opdrachtnemer bijgehouden

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

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

## 6. Mobiliteitstegemoetkoming

VDAB voorziet in een aantal tegemoetkomingen voor vervoersonkosten ten voordele van werkzoekenden met mobiliteitsproblemen. Zo is er de Lijnkaart die geldig is voor maximaal 10 ritten met De Lijn (afhankelijk van de afstand) en zijn er de treintickets aan verminderde prijs.

### 6.1. De Lijnkaart

Meer informatie omtrent de lijnkaart en het aanvraagformulier vindt u terug op [https://www.vdab.be/cvs/cvs\\_handleiding.shtml](https://www.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml) onder 'Abonnement De Lijn bij opleidingen en stages'.

### 6.2. Treinticket aan verminderde kostprijs

Meer informatie omtrent treintickets vindt u op <https://www.vdab.be/mobiliteit>;

## 7. Werkzoekenden met niet-Belgische nationaliteit

Wordt aangevuld

## 8. Trajectacties op aanvraag: registratie

### 8.1. Opleidingen

#### 8.1.1. Competentieversterkende beroepsopleidingen

Werkzoekenden die op het moment van de inschatting bij VDAB nood hebben aan een competentieversterkende beroepsopleiding worden niet toegeleid. Indien in de loop van de bemiddeling zou blijken dat er toch een competentieversterkende beroepsopleiding nodig is, kan de dienstverlener beroep doen op het aanbod van VDAB of erkende derden.

De bemiddelaar dient in MLP een **aanvraag** te registreren voor deze acties omdat binnen een uitbesteed bemiddelingsproces andere opdrachtnemers geen nieuwe actie kunnen invoeren (ook al hebben ze inzagerecht). Ze kunnen enkel verder werken op een actie die door de bemiddelaar werd geregistreerd.

Indien een werkzoekende die door uw organisatie begeleid wordt een uitnodiging krijgt van VDAB-CC voor een info over één van hun opleidingen dient de werkzoekende dit steeds met zijn bemiddelaar te bespreken. De werkzoekende mag niet starten met een opleiding zonder toestemming van de bemiddelaar.

Er kunnen zich 4 situaties voordoen:

- Situatie 1: Als de opleiding volgens de bemiddelaar binnen het actieplan naar werk past en een belangrijke meerwaarde betekent in zijn/haar zoektocht naar werk mag de werkzoekende de info volgen en kan de bemiddelaar de opleiding uiteraard aanvragen in MLP.
- Situatie 2: Als de werkzoekende niet geïnteresseerd is in de opleiding waarvoor hij/zij wordt uitgenodigd dient de bemiddelaar contact op te nemen met VDAB-CC om te

melden dat de werkzoekende na onderling overleg niet wenst in te gaan op het opleidingsaanbod.


Situatie 3: Als de werkzoekende wel geïnteresseerd is in de opleiding maar deze volgens de bemiddelaar niet in het trajectplan past dient de bemiddelaar contact op te nemen met VDAB-CC om te melden dat de werkzoekende na onderling overleg niet aanwezig zal zijn op het infomoment.

Situatie 4: Indien blijkt dat de werkzoekende in praktijk reeds gestart is met de opleiding maar dit nog niet geregistreerd werd in MLP en de bemiddelaar oordeelt dat de opleiding niet in het trajectplan past, neemt de bemiddelaar best onmiddellijk contact op met de projectopvolger van de VDAB-regie.

Ook indien er zich hierbij problemen voordoen in de communicatie of situaties die hier niet voorzien werden kan de bemiddelaar uiteraard steeds contact opnemen met de projectopvolger.

### 8.12. Vrijstelling van beschikbaarheid tijdens opleiding, studie of stage (VOSS)

Voor het toekennen van een vrijstelling van beschikbaarheid is het belangrijk om in te schatten of de opleiding waarvoor de vrijstelling wordt aangevraagd, past in de bemiddeling naar werk. Daarnaast zijn er nog een aantal meer specifieke en formele criteria van toepassing, afhankelijk van de aard van de opleiding, studie of stage.

Als de opleiding erkend is door VDAB gebeurt de aanvraag tot vrijstelling automatisch bij de opmaak van de opleidingsovereenkomst. Bij de start van de opleiding wordt de vrijstelling automatisch toegekend aan de werkzoekende. De erkende opleidingen staan in de opleidingengids en zijn herkenbaar aan de hand van dit icoon 

Wanneer de werkzoekende een niet-erkende opleiding wil volgen, is wel een aanvraag voor vrijstelling van beschikbaarheid nodig.

#### Hoe aanvragen

Er zijn 2 mogelijkheden.

1. Een klant in jouw portefeuille heeft zelf een aanvraag voor vrijstelling ingediend.

Sinds 15.01.2018 is deze routing aangepast. In principe neemt de centrale pool vrijstellingen de inschatting op zich voor alle aanvragen die voldoen aan de formele voorwaarden. In getenderde dossiers vraagt de pool hiervoor via e-mail advies aan jou als bemiddelaar. Er zal dus geen signaal meer verschijnen in je dashboard 'klanten opvolgen'.

- Je krijgt van de centrale pool vrijstellingen een e-mail met de vraag om binnen de 5 werkdagen een advies te formuleren. Je geeft dit advies door te antwoorden op deze e-mail.
- Indien de pool binnen de termijn van 5 werkdagen geen antwoord krijgt, zal er contact opgenomen worden met jou als bemiddelaar. Komt er dan nog geen advies, dan beslist

de pool op basis van de informatie die aanwezig is in het dossier. Deze beslissing is bindend en wordt dus niet herzien.

- Motiveer steeds je positief of negatief advies. De pool zal op basis hiervan een positieve of negatieve inschatting noteren in het dossier.
- Als partnerbemiddelaar blijf je uitvoerder van de dienstverlening. Neem de klant in formele opvolging indien de inschatting positief is en neem het volgen van een opleiding, studie of stage met vrijstelling op in een formeel afsprakenblad. Laat de klant dit afsprakenblad ondertekenen en volg verder op.

## 2. Jij vraagt een vrijstelling aan voor jouw klant

- Nadat je samen met de klant hebt ingeschat dat een opleiding, studie of stage de tewerkstellingskansen aanzienlijk verhoogt, vraag je de vrijstelling aan via de subtab 'vrijstellingen' onder de tab 'extra'.
- Zorg ervoor dat je het opleidingsattest reeds ingescand hebt om op te laden. Zonder opleidingsattest kan je geen aanvraag doen. Je moet dit opleidingsattest dus verplicht toevoegen (via de knop 'bestand kiezen'). Andere documenten zoals een lessenrooster of leerprogramma zijn niet voldoende en kunnen enkel dienen ter aanvulling van de aanvraag.
- Vul alle velden van het aanvraagformulier in en klik op 'aanvraag indienen'.
- Schrijf je advies weg in het toelichtingsveld van het dienstverleningsmenu.

## Opvolgen van de werkzoekende

Als bemiddelaar volg je het verloop van de opleiding, studie of stage op.

- Dat er opvolging zal gebeuren, staat vermeld op het formeel afsprakenblad.
- Je contacteert de werkzoekende minimaal 2-maandelijks.
- Je vraagt naar de voortgang van de opleiding, studie of stage (resultaten, aanwezigheidsattesten indien beschikbaar,...). Het is aan de werkzoekende om jou te informeren over het verloop en de voortgang van de opleiding, studie of stage – de opleidingsverstrekker mag omwille van de privacy geen gegevens rechtstreeks aan jou doorgeven.
- Een meer intensieve opvolging is aangewezen als je twijfelt aan het goed verloop van de opleiding, studie of stage.
- Als blijkt uit de opvolging dat het volgen van de studie, opleiding of stage met vrijstelling niet vlot verloopt, kan de bemiddelaar van de opdrachtnemer hierover een bemiddelingsgesprek aanvragen bij de VDAB. De VDAB onderneemt de nodige actie en gaat na waarom de eerder gemaakte afspraken niet zijn gevolgd. Indien blijkt uit het bemiddelingsgesprek dat het gaat om een onterechte weigering om de acties mbt de opleiding uit te voeren, wordt het dossier overgemaakt aan de controledienst van VDAB én wordt gevraagd om de vrijstelling stop te zetten.
- Als de werkzoekende aangeeft dat er een verlenging nodig is van de lopende vrijstelling (bv verschuiving uurrooster, ziekte,...) dan stelt de partnerbemiddelaar aan

admin.vrijstellingen@vdab.be de gemotiveerde vraag.  
Ziet de werkzoekende af van het volgen van de opleiding dan stelt de  
partnerbemiddelaar de vraag om te annuleren aan admin.vrijstellingen@vdab.be.

Voor bijkomende informatie omtrent vrijstellingen kan je terecht op  
<https://www.vdab.be/vrijstellingen>.

### 8.13. Opleiding bij een centrum voor volwassenenonderwijs (CVO)

<https://www.vdab.be/opleidingen/vrijstellingcvo>

### 8.14. Opleiding bij Syntra in het kader van een erkend traject naar werk

Vanaf 2014 worden de afspraken met de Syntra provinciaal gemaakt, hetzij via een erkenningsovereenkomst (zelfde werkwijze als voor onderwijs), hetzij via provinciale aanbestedingen (voor zover Syntra gegund wordt uiteraard).

In beide gevallen vormt een analyse van de provinciale /regionale knelpunten op de arbeidsmarkt de basis voor de beslissing om een opleiding te erkennen dan wel uit te besteden.

Specifieke info mbt de erkenning van Syntraopleidingen

Een niet-werkende werkzoekende cursist die een door VDAB erkende opleiding volgt bij Syntra heeft in het kader van de kosteloosheid van zijn opleiding recht op de terugbetaling van het betaalde inschrijvingsgeld en van de kosten voor het individueel leermateriaal.

Concrete afspraken over welke kosten voor het individueel leermateriaal VDAB betaalt, worden in de erkenningsovereenkomst met Syntra vastgelegd.

De Syntra-opleidingen die in aanmerking komen voor erkenning door de regionale VDAB, dienen te voldoen aan volgende kenmerken. Het gaat om opleidingen die

- gericht zijn op de uitoefening van een knelpuntberoep
- erkend zijn en in aanmerking komen voor subsidiëring door Syntra Vlaanderen
- inspelen op een provinciale/regionale arbeidsmarktbehoeften

De lijst met door de VDAB erkende opleidingen bij Syntra vindt u terug in de opleidingengids.

### 8.15. Leren en werken

Met vragen kan u terecht bij [regie@vdab.be](mailto:regie@vdab.be)

### 8.16. Werkplekleren

<https://www.vdab.be/opleidingen/lerenopmaat>

### 8.17. Opleiding volgen buiten het Vlaamse Gewest, interregionale mobiliteit

Indien een deelnemer een opleiding wenst te volgen buiten het Vlaamse Gewest (Waals gewest, Duitstalige gemeenschap, Franstalige opleidingen in het Brusselse Gewest) moet dit steeds met de goedkeuring van de instelling van zijn woonplaats. De procedure rond interregionale mobiliteit gevolgd te worden.



De bemiddelaar gebruikt hiervoor het overdrachtsdocument (= *navette*). De opleidingsaanvraag moet door de bemiddelaar goedgekeurd worden voor dat de opleiding start. De reeds gestarte opleiding (zonder goedkeuring) wordt niet retro-actief goedgekeurd.

De bemiddelaar evalueert of aan volgende voorwaarden voldaan is om in een ander gewest opleiding te volgen:

1. De aangevraagde opleiding wordt niet door de VDAB aangeboden
2. De aangevraagde opleiding wordt wel door de VDAB aangeboden, maar heeft lange wachttijden. De aangevraagde opleiding kan sneller opgestart worden.
3. De aangevraagde opleiding biedt meer kansen aan de werkzoekende om sneller aan het werk te geraken.
4. De opleiding is erkend door Forem of Bruxelles Formation (bij twijfel neemt de bemiddelaar contact op met Forem of Bruxelles Formation: zie contactpersonen op intranet).

Indien de opleiding door de bemiddelaar wordt geweigerd op basis van deze criteria dan wordt de motivatie hiervoor weggeschreven in de BGLTOP\_WG. Het ingevulde document navette (zowel de positieve als negatieve geadviseerde aanvragen) worden gestuurd naar de provinciale expert-coach cursistenadministratie.

Indien de opleiding door de bemiddelaar wordt goedgekeurd, neemt hij deze op in het afsprakenblad. Hij maakt een opleidingslijn aan. Hij stuurt het originele ingevulde document navette en het ingevulde inlichtingenblad naar de provinciale expert-coach Cursistenadministratie. Deze stuurt de positieve aanvragen door naar de contactpersoon van de ontvangende instelling die een opleidingscontract met de cursist zal aangaan.

## 8.2. Bijkomende trajectacties

### 8.2.1. Wijk-werken

Wijk-werken is op 01/01/2018 van start gegaan en vervangt het vroegere PWA-stelsel (meer info op de website). Met de overgang van PWA naar wijk-werken werd er in de regelgeving vastgelegd dat ex-PWA werknemers die aan bepaalde criteria voldoen, recht hebben op een overgangsmaatregel om in te stappen in wijk-werken.

1. wijk-werken in combinatie met begeleiding bij een tenderpartner is énkél mogelijk voor ex-PWA werknemers (met recht op de overgangsmaatregel) die:
  - tijdens hun PWA activiteiten reeds begeleiding bij een tenderpartner volgden
  - én bij aanvang van het wijk-werken nog steeds in begeleiding zijn bij een partner
  - én beide acties zonder problemen kunnen combineren
2. alle andere situaties waarbij wijk-werken en een tender gecombineerd worden, zijn niet toegelaten:
  - enige uitzondering is de tender maatgerichte loopbaanoriëntatie (zowel voor ex-PWA werknemers als nieuwe werknemers in het wijk-werken)

## 8.2.2. Toeleiding naar een traject naar ondernemerschap

Vanaf 01/07/2015 tot 31/12/2019 loopt het ESF-project 'werkzoekenden naar ondernemerschap'. Doelstelling is werkzoekenden, met concrete interesse/plannen om een zelfstandige activiteit op te starten, te begeleiden en ondersteunen.

De begeleiding bestaat enerzijds uit individuele coaching en ondersteuning door een Syntra-adviseur en anderzijds wordt er gebruik gemaakt van een menukaart waarop bestaande (gratis en betalende) initiatieven/activiteiten gebundeld worden. Hieruit kan de kandidaat-ondernemer in samenspraak met de adviseur een keuze maken in functie van het persoonlijke actieplan. De kandidaat-ondernemer beschikt hiervoor over een rugzakje van (maximaal) 500 euro.

Voor wie?

- de kandidaat-ondernemer woont in Vlaanderen en:
  - is niet-werkende werkzoekende (welke categorieën hier in principe onder vallen vind je op [https://arvastat.vdab.be/help/arvastat\\_help\\_nwwz.html](https://arvastat.vdab.be/help/arvastat_help_nwwz.html) aan te vullen met cat 32 'Personen ten laste van het R.I.Z.I.V. in voorbereiding op tewerkstelling'), of
  - werkt deeltijds (met inkomensgarantie - cat 80), of
  - wordt bedreigd door een collectief ontslag of sluiting van de onderneming, of
  - is ontslagen omwille van economische redenen maar is nog tewerkgesteld bij de werkgever in opzegperiode, of
  - is een werknemer in een outplacement traject.
- heeft een concreet idee voor een eigen zaak.
- wil zelfstandig worden in hoofdberoep en is bereid om binnen 1 à 1,5 jaar te starten met een eigen onderneming (in België).
- heeft de vereiste beroepskennis.
- heeft voldoende kennis van het Nederlands.

**Belangrijk:** de werkzoekende kandidaat-ondernemer die al een goedkeuring 'springplank naar zelfstandige CIC' heeft vanuit RVA (of dit van plan is) kan zonder uitzondering deelnemen aan 'Maak werk van je zaak'. Het uitgangspunt bij de ondernemerschapstrajecten blijft wel dat de kandidaat-ondernemer de intentie moet hebben om uiteindelijk op te starten in hoofdberoep. De springplank kan enkel als overbrugging/testperiode gebruikt worden, niet als 'einddoel'.

### Fasen

De begeleiding omvat zes fases: sensibiliseren en informeren over het traject, de screening door de VDAB, de intake, de oriëntering en de begeleiding- en nazorg waarin de kandidaat-ondernemer ondersteund wordt in zijn weg naar ondernemerschap.

De **screening** kan je aanvragen bij de consulent ondernemerschap van VDAB, je kan de contactgegevens terugvinden op:

[https://www.vdab.be/cvs/projecten\\_maapak\\_ondernemerschap.shtml](https://www.vdab.be/cvs/projecten_maapak_ondernemerschap.shtml)



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



### 8.2.3. Werkzoekenden met een arbeidsbeperking (PmAB)

Iedere werkzoekende of werknemer kan een vermoeden van een arbeidsbeperking aangeven. VDAB of de dienstverlener moet nagaan of dit vermoeden leidt tot een indicatie van arbeidsbeperking, hetzij via attesten hetzij via een gespecialiseerde screening. Indien een indicatie aanwezig is, kan de bemiddelaar op vraag van de klant verder het recht op BTOM, advies sociale werkplaats of LDE aanvragen. Voor elk van deze rechten gelden specifieke voorwaarden. Werkzoekenden of werkenden die aan de criteria van indicatie voldoen, moeten ook nog voldoen aan specifieke voorwaarden om gerechtigd te zijn op een BTOM, advies sociale werkplaats of LDE.

Wanneer een screening is aangevraagd nemen de bemiddelaars minimaal telefonisch contact op met de klant ter opvolging tot het moment dat het resultaat gekend is.

#### **Stap 1: Vermoeden van ernstige problemen. Nood aan ondersteuning.**

Indien er tijdens een bemiddeling aanwijzingen (of eventueel attesten) boven komen die er op wijzen dat een werkzoekende kampt met een arbeidsbeperking, kan er een gespecialiseerd onderzoek aangevraagd worden bij de Dienst Arbeidsbeperking (DABP). Deze aanvraag verloopt volgens onderstaande procedure.

- Je vult in de flap dienstverlening de drempels in waarmee de klant geconfronteerd wordt in zijn zoektocht naar werk. Bij de drempels is er plaats om alle relevante informatie te noteren, net zoals je vroeger deed in de inschattingslijst. En net zoals vroeger zijn ook dezelfde privacyregels hiervoor van toepassing.
- Je laat bijkomend de klant de 'vraag naar onderzoek' ondertekenen en je laadt dit formulier op in het vertrouwelijk luik, eventueel samen met andere documenten zoals medische verslagen.
- Je maakt een doorverwijslijn aan naar het triagepunt. Je vermeldt bij 'info doorverwijskaart' op de doorverwijskaart zelf de onderstaande tekst:  
"MET DE ONDERTEKENING VAN DEZE DOORVERWIJSCAART STEMT DE WERKZOEKENDE OOK IN MET EEN DOORVERWIJZING VOOR SCREENING NAAR GTB INDIEN DE GESPECIALISEERDE SCREENING VAN DE VDAB DIT NODIG ACHT. DEZE DOORVERWIJZING NAAR GTB GEBEURT VOLGENS DEZELFDE HIERONDER VERMELDE AFSPRAKEN VOOR DE DOORVERWIJZING NAAR DE GESPECIALISEERDE SCREENING".
- Je maakt in Mijn Loopbaan een 'advies psycholoog lijn' aan en zet deze op 'aanvraag'. Deze lijn komt automatisch op het financieringsnummer van de tender, enkel de VDAB psycholoog kan dit wijzigen.

Voor meer informatie omtrent de verwijzing naar het triagepunt DABP, alsook de concrete werkwijze voor het invoeren van een indicatie arbeidshandicap of het effectief aanvragen van rechten (na screening), verwijzen we naar [https://partners.vdab.be/cvs/projecten\\_tibb4](https://partners.vdab.be/cvs/projecten_tibb4)

Vervolgens worden de volgende stappen verdergezet

## Stap 2 & 3: Indicering en bepaling van het recht.

Het DABP triagepunt zal bekijken welke screening het meest wenselijk is voor de klant: intern bij VDAB of een doorverwijzing naar GTB (voor een consult bij arts/ergotherapeut of een werkvloertoets). Het advies dat uit de screening komt, wordt teruggekoppeld naar de aanvrager. Indien de projectopvolger meer informatie nodig heeft, kan hij bij het triagepunt DABP toegang vragen tot het vertrouwelijk luik van het dossier.

De projectopvolger regie van VDAB zal de screeningsaanvraag dus niet op voorhand beoordelen. De aanvraag wordt rechtstreeks gericht aan het DABP triagepunt. Enkel bij twijfelgevallen zal het DABP triagepunt contact opnemen met de projectopvolger om de screeningsaanvraag te bespreken.

Het toekennen van de rechten gebeurt door de dienst arbeidsbeperking (DABP) van VDAB, op basis van een lijst criteria die recht geven op BTOM/LDE of een multi-elementen advies (ICF Verslag) van de bemiddelaar of de onderzoekers van de DABP.

Een [overzicht van de DABP's](#) van VDAB vind je op de partnerwebsite van VDAB. Hier kan je terecht met verdere vragen rond personen met een arbeidsbeperking.

De DABP plaatst de toegekende rechten in het dossier van de werkzoekende. Indien de klant akkoord gaat met het recht, verbindt hij zich ertoe om in een actieplan naar werk deze te gebruiken. Het staat de klant wel vrij al dan niet een BTOM/LDE recht aan te vragen.

Een overzicht met de belangrijkste indicaties en de bijzondere tewerkstellings-ondersteunende maatregelen vindt u in bijlage 3 en 4.

Indien de projectopvolger meer informatie nodig heeft, kan hij bij het triagepunt DABP toegang vragen tot het vertrouwelijk luik van het dossier.

### **8.2.4. Aanvraag Bijzondere TewerkstellingsOndersteunende Maatregelen (BTOM)**

Indien een indicatie aanwezig is, kan de bemiddelaar op vraag van de klant verder het recht op BTOM aanvragen. Voor elke BTOM gelden specifieke voorwaarden. Werkzoekenden of werkenden die aan de criteria van indicatie voldoen, moeten ook nog voldoen aan specifieke voorwaarden om gerechtigd te zijn op een BTOM.

Een overzicht van de criteria die een [automatisch recht geven op een BTOM](#) vind je op de partnerwebsite van VDAB.

Opgelet! Sinds 9 februari 2016 is de maatregel 'Tewerkstelling in een maatwerkbedrijf of maatwerkafdeling' opgeschort. Dit betekent dat het recht om aan de slag te gaan in een maatwerkbedrijf of maatwerkafdeling niet meer kan aangevraagd worden. Indien de werkzoekende aan de nodige voorwaarden voldoet, dan kan hij wel terecht in een beschutte of sociale werkplaats.

## 9. Communicatie na een opleiding

Na een opleiding dient een werkzoekendossier correct weer te geven welke competenties, talenkennis, bureautica kennis of rijbewijs de klant verworven heeft tijdens de opleiding.

Zo kan de wekelijkse automatische matching, verwijzingen op vacatures en de trajectbegeleiding beter afgestemd worden op de capaciteiten van de klant.

Aan het eind van een opleiding dienen de competenties zo snel mogelijk en ten laatste binnen de maand na het beëindigen van de opleiding aangepast te worden in het werkzoekendossier

De competenties kunnen door de bemiddelaar zelf aangepast worden in het dossier. Indien competenties of persoonsgebonden gegevens worden aangepast wordt dit in de trajectlijn genoteerd. Indien de aanpassing van de competenties gebeurt door de opleidingsverstrekker, ziet de bemiddelaar hier op toe.

De “Handleiding aanpassing van competenties na opleiding / screening” is terug te vinden op: [https://partners.vdab.be/cvs/cvs\\_handleiding.shtml#competenties](https://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml#competenties)

## 10. Vacatures

Getenderde werkzoekenden worden zonder uitzondering meegenomen voor alle vacatureselecties, automatische matching en selecties voor specifieke acties. Dit geldt voor alle vacatures, zowel uit het NEC als uit 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 bemiddelaar 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, de eventuele certificaten, ... ) vermelden dat de opdracht georganiseerd wordt met middelen van Vlaanderen, VDAB en Europa.

Hiertoe volstaat het de logo's van VDAB en de ESF-colofon op te nemen. 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](https://www.vdab.be/cvs/publicitaire_verplichtingen)

Alle documenten met betrekking tot deze opdracht (ook buiten deze in de E-room) moeten bewaard en toegankelijk en overzichtelijk gearchiveerd 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.

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://archief-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 de partnerbemiddelaar ondertekende, afsprakenblad onder volgende benaming: AFSP-IKL- DATUM bv. AFSP-123453- 2017.01.01



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



## 2. Personeelsinzet

De medewerkers die instaan voor de begeleiding en bemiddeling moeten voldoen aan volgende minimumvereisten:

- minstens een diploma op bachelor niveau/ graduaat HBO5
- of minstens 2 jaar voltijds ervaring met begeleiden of bemiddelen van werkzoekenden

Ook het ervaringsbewijs 'arbeidsconsulent' komt in aanmerking. Dit staat niet in het bestek maar geldt ook. Indien dit van toepassing is, moet dit zeer duidelijk meegegeven worden door de partner.

De opdrachtnemer dient vóór de effectieve inzet van een medewerker aan te tonen dat de medewerker voldoet aan deze minimumvereisten. Prestaties geleverd door een medewerker die niet voldoet, zijn niet vergoedbaar.

! Sinds 22.08.2017 is het niet langer toegestaan IBO in te zetten binnen opdrachten in samenwerking met VDAB.

## 3. Rapportering

### 3.1. Monitoring

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

De MLP invoer geeft aan VDAB enerzijds voldoende informatie betreffende de werkzoekende zelf en anderzijds een zicht op het verloop van de trajectbegeleiding, de uit te voeren en uitgevoerde acties.

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

Via MLP kan ook de bemiddelaar van de opdrachtnemer het volledige verloop opvolgen. De VDAB stelt op regelmatige (maandelijks) basis deze MLP gegevens ter beschikking van de opdrachtnemer.

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

## 3.2. Rapporten voor de dienstverleners

De dienstverlener (penhouder) krijgt maandelijks een tabel die de toestand weergeeft van de dossiers waarin de service gestart is binnen het gegunde perceel. Deze tabel bevat ook de resultaatmeting.

Als bijlage wordt steeds een toelichting meegestuurd die meer uitleg geeft bij de verschillende tabellen.

## 3.3. Kwalitatieve monitoring

### 3.3.1. Werkwijze

De projectopvolger zal op geregelde tijdstippen de dienstverleners bezoeken om samen met hen een aantal items te bespreken die van belang zijn bij de uitvoering van de opdracht. De kwalitatieve monitoring is complementair aan de gegevens verkregen op basis van de MLP registratie. Ze heeft tot doel de dienstverlener te coachen mbt de uitvoering van het project obv het bestek en de offerte.

Deze bezoeken worden steeds op voorhand en tijdig aangekondigd met een opgave van de items die zullen besproken worden.

### 3.3.2. Inhoud

De kwalitatieve monitoring bevat twee grote clusters:

#### 1. Gesprek

Het is de bedoeling om naast de verantwoordelijke ook de bemiddelaars/coaches bij het gesprek te betrekken. De partners krijgen de mogelijkheid zelf dossiers aan te brengen die ze interessant vinden om te bespreken met de projectopvolger (en eventueel inhoudelijk expert). Op deze manier kan een coachend gesprek plaatsvinden.

#### 2. Steekproef

Er worden in samenspraak met de partner een 10-tal dossiers volledig doorgenomen zowel op administratieve verplichtingen als op de inhoudelijke uitvoering van het project conform bestek en offerte.

### 3.3.3. Rapportering

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

## 3.4. Controle ter plaatse

### 3.4.1. Werkwijze

Jaarlijks wordt een controle ter plaatse georganiseerd door de centrale experten 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 gevolggeving 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.

### 3.4.2. Onderwerp van de controle

Op basis van de bepalingen in de bestek nummers 2016/50027 en 2016/50028 worden minstens volgende onderwerpen nagegaan:

- Publicitaire verplichtingen
- Aanwezigheid van:
  - Klachtenbehandelingdossier
  - Schuldbevestigingsstaten (SBS)
  - Registratiesysteem van het ingezette personeel
- Klantenadministratie:
  - Individueel dossier
  - Ondertekende afsprakenbladen
  - Registratie van het eindadvies

### 3.4.3. Gevolggeving

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

### 3.4.4. 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.

Meer gedetailleerde informatie omtrent de terugvorderingen werden u bezorgd in de mail 'TIBB4 + TIBB4 ANDT: terugvorderingen CTP' van 2/2/2017.

## 4. Betalingen<sup>6</sup>

De facturatie en de betaalopdracht van de bestekken 2016/50027 en 2016/50028 wordt als volgt in de praktijk gebracht:

Maandelijks bezorgt de opdrachtgever een gedetailleerde schuldbevestigingsstaat samen met de monitoringtabellen onder de vorm van een verzamelstaat aan de dienstverlener. Deze staat bevat een gedetailleerd overzicht van registraties en resultaatmetingen, 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)

---

<sup>6</sup> Bestek 1.8 "De facturatie en de betaalopdracht"

- 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 dienstverlener.

De factuur bevat o.a. :

1. een uniek factuurnummer
2. naam, adres en het ondernemingsnummer van de dienstverlener
3. het IBAN-rekeningnummer en BIC waarop moet gestort worden
4. het inkoopordernummer
5. overzicht van de geleverde diensten (periode, locatie, onderdeel, bedrag) uitgesplitst per perceel.

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 dienstverlener 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. Meer informatie: <https://overheid.vlaanderen.be/beleid-e-invoicing>

Concreet betekent dit dat voor deze opdrachten een bijakte wordt opgemaakt. **Tegen 1-4-2017** willen we de facturen van deze opdrachten in XML-formaat aanleveren aan VDAB via het Mercuriusplatform.

Met vragen kan je terecht bij [toon.vandamme@vdab.be](mailto:toon.vandamme@vdab.be).

## 5. Correctie resultaatsvergoeding

In het geval er onduidelijkheid is over de resultaatsmeting of deze wordt betwist kan contact opgenomen worden met de projectopvolger.

Om ervoor te zorgen dat de aanvragen tot correctie van de resultaatsvergoeding voor alle opdrachtnemers en over de verschillende provincies heen op dezelfde wijze gebeurt, wordt een handleiding opgemaakt die door alle projectopvolgers gebruikt zal worden.

De grote lijnen werden gecommuniceerd via mail op 25/1/2018.

De grote lijnen zijn:

1. Er kan steeds gecorrigeerd worden als bij de meting de DIMONA-aangifte in het dossier van de burger nog niet geregistreerd staat omwille van een fout in het systeem of een laattijdige DIMONA-aangifte of tewerkstelling in het buitenland.

41



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



2. Indien een burger via interim aan het werk is en het meetmoment valt in het weekend of op een feestdag zal een correctie kunnen worden doorgevoerd indien de burger minstens 10 dagen in de laatste 28 dagen aan het werk was via interim.

3. Er zullen steeds uitzonderlijke cases mogelijk blijven die de projectopvolgers kunnen voorleggen tijdens de interne overlegmomenten.

Correcties kunnen worden aangevraagd ten laatste aan het einde van de maand volgend op de maand waarin de SBS per mail werd verstuurd. De bewijslast blijft zoals voorheen ten laste van de dienstverlener. De bewijzen moeten aangeleverd worden aan de projectopvolger ten laatste een maand na de aanvraag van de correctie.



# Bijlagen

## BIJLAGE 1: PRIVACY-DOCUMENT (indien gegevens worden meegegeed 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 reglementeert het verwerken van persoonlijke gegevens. Alle door de kandidaten verstrekte informatie en alle andere persoonlijke gegevens die in de loop van de Tender Intensieve Bemiddeling en Begeleiding worden verzameld, kunnen worden geregistreerd in één of meerdere bestanden.

De houder van deze bestanden is <naam organisatie>.

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

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

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

U kunt meer vernemen over uw recht van toegang, verbetering en verwijdering op de website van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer. [www.privacy.fgov.be](http://www.privacy.fgov.be)

Mijn gegevens mogen niet doorgegeven worden aan volgende werkgevers:

.....  
.....

*Handtekening laten voorafgaan door "Gelezen en goedgekeurd"*

Handtekening

.....



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



## BIJLAGE 2: SJABLOON BEMIDDELINGSAANVRAAG

### Aanvraag tot bemiddeling TIBB4 – TIBB4 Anderstaligen - SCRABA

Projectopvolger Regie: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Datum aanvraag: Klik hier als u een datum wilt invoeren.

Naam bemiddelaar + organisatie: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Naam VDAB-service-aanvrager: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Naam klant: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Klantnummer: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Reden aanvraag bemiddeling:

- de werkzoekende weigert eerste afsprakenblad te tekenen
- de werkzoekende daagt niet meer op bij de afspraken
- de werkzoekende weigert formeel afsprakenblad te tekenen
- de werkzoekende weigert ultiem afsprakenblad te tekenen
- de werkzoekende voert het ultiem afsprakenblad niet uit
- de werkzoekende weigert een passend werkaanbod
- de werkzoekende weigert een opleiding: (beroeps)opleiding, IBO of instapstage
- de werkzoekende zet omwille van een ongeldige reden een opleiding stop: (beroeps)opleiding, IBO of instapstage
- Andere reden nl: Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Motivatie (eventueel verslag toe te voegen):

*(zorg voor een duidelijke, samenhangende en op feiten gebaseerde motivatie – eventueel verwijst je naar een verslag dat je meestuurt)*

Verplichte bijlage(n): zie draaiboek (luik medewerking van de werkzoekende)

Datum aanvraag bemiddelingsgesprek bij VDAB: Klik hier als u een datum wilt invoeren.

Resultaat:

CHECKLIST TOE TE VOEGEN BIJ Sjabloon Bemiddelingsaanvraag	
<b>In elke situatie wanneer relevant</b>	<b>Verplicht toe te voegen</b>
	gemotiveerde bemiddelingsaanvraag via sjabloon + verslag eventueel alle bewijzen van aangetekende zending attesten ter staving voorgelegd door klant geretourneerde zendingen (ongeopend)
<b>Vóór de start van de service</b>	<b>Verplicht toe te voegen</b>
de werkzoekende daagt niet op voor eerste afspraak	afsprakenparcours
de werkzoekende weigert eerste afsprakenblad te tekenen	toeleidingsafsprakenblad eerste afsprakenblad (niet getekend)
<b>Tijdens de service</b>	<b>Verplicht toe te voegen</b>
de werkzoekende daagt niet meer op bij de afspraken	eerste afsprakenblad afsprakenparcours
de werkzoekende weigert formeel afsprakenblad te tekenen	eerste afsprakenblad formeel afsprakenblad (niet getekend)
de werkzoekende weigert ultiem afsprakenblad te tekenen	eerste afsprakenblad formeel afsprakenblad ultiem afsprakenblad (niet getekend)
de werkzoekende voert het ultiem afsprakenblad niet uit	formeel afsprakenblad ultiem afsprakenblad (getekend)
<b>Feiten die direct aanleiding geven tot bemiddelingsgesprek</b>	<b>Verplicht toe te voegen</b>
de werkzoekende weigert een passend werkaanbod	de vacature de sollicitatieopdracht via het afsprakenblad
de werkzoekende weigert een opleiding	opleidingscontract, contract IBO, contract instapstage (indien opgemaakt)
de werkzoekende zet de opleiding stop (ongeldige reden)	opleidingscontract, contract IBO, contract instapstage verwittigingen die tijdens opleiding gegeven zijn
<b>Specifieke situatie</b>	<b>Verplicht toe te voegen</b>
retourpost bij aangetekende afspraak	gedane inspanningen om correct adres te verkrijgen

### BIJLAGE 3: INDICATIE PMAH en BTOM

Sinds 1 oktober 2008 worden de personen met een recht op BTOM, personen met een arbeidshandicap genoemd. De tot 30 september 2008 bestaande kansengroep van “personen met een arbeidshandicap” volgens de vroegere bepalingen van de VDAB kan vergeleken worden met de (nieuwe) kansengroep van “personen met een indicatie van arbeidshandicap” vastgelegd volgens het besluit van 18 juli 2008.

Vanaf 1 januari 2009 zal VDAB deze nieuwe definities en indeling gebruiken bij de monitoring en de rapportering. Voor acties bij derden (waaronder tendering) die in het verleden goedgekeurd werden voor de kansengroep “werkzoekenden met arbeidshandicap” (vroegere bepaling) komen alle werkzoekenden met een “**indicatie van arbeidshandicap**” in aanmerking. Dit is conform aan de regelgeving voor de gespecialiseerde diensten GTB en GOB die personen met een indicatie van arbeidshandicap kunnen opnemen in hun regulier gefinancierde werking (BVR van 15 februari 2008).

#### 7 indicaties PMAH:

1. Erkend zijn door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) of zijn rechtsvoorgangers: het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH), het Rijksfonds voor de sociale reclassering van mindervaliden (RF), het Fonds voor medische, sociale en pedagogische hulp aan gehandicapten (Fonds'81)
2. Gewezen leerling zijn van het buitengewoon onderwijs en hoogstens een (kwalificatie)getuigschrift of diploma behaald hebben in het buitengewoon onderwijs
3. Op basis van de handicap in aanmerking komen voor een inkomensvervangende tegemoetkoming of integratietegemoetkoming
4. In het 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
5. Recht geven op bijkomende kinderbijslag of als ouder met een handicap recht hebben op verhoogde kinderbijslag
6. Een invaliditeitsuitkering ontvangen
7. Een attest voorleggen van één van volgende door VDAB aangewezen diensten of artsen:



## BIJLAGE 4: MAATREGELEN VOOR PERSONEN MET EEN ARBEIDSBEPERKING

De maatregelen: wat, wie en hoe vraag ik ze aan?

<https://www.vdab.be/arbeidshandicap/maatregelen#werkzoekend>

- [Recht op collectief maatwerk](#): Opgelet: Sinds 9 februari 2016 kunnen we geen recht op maatwerk meer toekennen wegens de schorsing van de uitvoeringsbesluiten van het decreet. Met de schorsing van de uitvoeringsbesluiten, was er tijdelijk ook geen rechtsgrond om rechten op beschutte werkplaats toe te kennen. Op 1 juli 2016 worden de reparatiebesluiten beschutte en sociale werkplaatsen goedgekeurd en kunnen er opnieuw rechten Beschutte werkplaats toegekend worden.

[Toeleiding naar sociale werkplaatsen](#): Sinds de schorsing van de uitvoeringsbesluiten collectief maatwerk, is de oude regelgeving voor sociale werkplaatsen terug van kracht. Met de invoering van de reparatiebesluiten beschutte en sociale werkplaatsen, zal onderstaande doelgroep toegeleid kunnen worden naar een sociale werkplaats:

