

Draaiboek TAL

Tender activering langdurig werkzoekenden

Draaiboek TAL
Eerste publicatie: 31/08/2018
Versie 3: 17/01/2019

Voorwoord

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

Daarom wil VDAB via samenwerking met partners meer langdurig werkzoekenden bereiken, inschatten en activeren. Tegelijk wenst VDAB dankzij deze samenwerking inspiratie te vinden voor de vernieuwing en verbetering van de dienstverlening aan deze klantengroep.

VDAB zal alle opdrachtnemers die actief zijn binnen de Tender Activering Langdurig werkzoekenden (TAL) zo goed mogelijk ondersteunen en begeleiden in de hun toegewezen opdracht.

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

Indien je nog vragen hebt waarop je het antwoord niet terugvindt in dit draaiboek of indien regionale afspraken bijgestuurd dienen te worden, dan kan je uiteraard altijd terecht bij je VDAB projectopvolger.

Brussel

Augustus 2018

Carine Doucet

Manager Samenwerking

DEEL I - UITVOERING VAN DE OPDRACHT	5
1. Uitvoering van de opdracht en registraties	5
1.1. Doelgroep TAL	5
1.2. Inwerking, samenwerking en kruisbestuiving	5
1.3. Formaliteiten voor de start	5
1.3.1. Goedkeuring cv	6
1.3.2. Toegang tot Mijn Loopbaan (MLB)	6
1.3.3. Laptops	7
1.3.4. Opleiding	7
1.4. Toewijzing van de werkzoekenden	8
1.4.1. Annulaties	8
1.5. Het bereiken van de toegewezen werkzoekenden	9
1.5.1. Onbeschikbaarheid werkzoekende	9
1.5.2 De werkzoekende wordt bereikt	10
1.5.3. De werkzoekende weigert mee te werken	10
1.5.4. De werkzoekende wordt niet bereikt	10
1.6. Start inschattings- en activeringsproces	11
1.7. Inhoud inschattings- en activeringsproces	12
1.7.1. Registratie van het inschatting en activeringsproces in MLB	12
1.7.2. Speciale situaties	14
Knipperlicht “Evaluatie jongeren in BIT”	14
Kunstenaars	14
Aangepast beschikbaren	15
Vervogde stopzettingen	15
1.7.3. Passende vervolgacties	15
Erkende opleiding bij VDAB	16
Erkende opleiding bij GOB	17
IBO	18

Bemiddelingservice	19
Wijk-werken	19
Advies dienst gespecialiseerde screening (DGS)/ arbeidsbeperking (DABP)	20
1.7.4. Bemiddelen naar werk	21
Nazorg bij tewerkstelling	21
1.8. Heropnameplicht	22
1.9. Einde van het inschattings- en activeringsproces	22
1.10. Gebruik van MLB	23
1.10.1. Verbintenissen i.v.m. registratie in MLB	23
1.10.2. Onderliggende bewijsstukken van de MLB registraties	23
2. Medewerking van de deelnemer	24
2.1. Tijdens de fase van het bereiken van de werkzoekende	24
2.1.2. De werkzoekende is niet te bereiken	24
2.1.3. De werkzoekende weigert het eerste afsprakenblad te tekenen	24
2.2. Fase van inschatting en activering (1ste AB is getekend)	25
2.2.1. De werkzoekende blijft weg	25
2.2.2. De werkzoekende weigert een formeel afsprakenblad te tekenen	25
2.2.3. De werkzoekende weigert een erkende beroepsopleiding	25
2.2.4. De werkzoekende weigert een IBO	25
2.2.5. De werkzoekende weigert een passend werkaanbod	25
2.2.6. De werkzoekende weigert een vervolgservice (TIBB4, WIJ!, TWE, enz.)	26
2.2.7. De werkzoekende zet een vervolgservice stop zonder een geldige reden	26
2.3. Speciale gevallen	26
2.3.1. Agressie en ontoelaatbaar gedrag	26
2.3.2 Retourpost	27
2.3.3. Vrijstelling van beschikbaarheid tijdens opleiding, studie of stage (VOSS)	27
2.3.4. Afstand van uitkering	27
3. Locaties en infrastructuur	28
3.1. Locaties voorzien door VDAB	28
3.2. Locaties voorzien door de opdrachtnemer	28

4. Onderaanneming	28
5. Klachtenprocedure voor de werkzoekende	29
5.1. Principes	29
5.2. Rapportering over ontvangen klachten	29
6. Mobiliteitstegemoetkoming	29
6.1. De Lijnkaart	29
6.2. Treinticket aan verminderde kostprijs	30
DEEL II - OPVOLGING VAN DE OPDRACHT	31
1. Publicitaire verplichtingen en archivering	31
2. Elektronisch archief (E-room)	31
3. Personeelsinzet	31
4. Rapportering	32
4.1. Monitoring	32
4.2. Rapporten voor de dienstverleners	32
4.3. Kwalitatieve monitoring	32
4.3.1. Werkwijze	32
4.3.2. Inhoud	33
4.3.3. Rapportering	33
4.4. Controle ter plaatse	33
4.4.1. Werkwijze	33
4.4.2. Onderwerp van de controle	33
4.4.3. Gevolggeving	34
4.4.4. Mogelijke sancties	34
5. Betalingen	34
6. Correctie resultaatsvergoeding	35
Bijlagen	36
Bijlage 1: Overzicht terugvorderingen CTP	36

DEEL I - UITVOERING VAN DE OPDRACHT

1. Uitvoering van de opdracht en registraties

1.1. Doelgroep TAL

De doelgroep van deze opdracht bestaat prioritair uit uitkeringsgerechtigde werkzoekenden die:

- minstens één jaar werkzoekend zijn;
- actief beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt;
- niet actief in bemiddeling zijn.

Het profiel van de werkzoekenden in deze opdracht is zeer divers (laaggeschoolden, hooggeschoolden, anderstaligen, analfabeten, werkzoekenden met belemmerende randvoorwaarden, werkzoekenden met ernstige niet-arbeidsmarktgerichte problemen,...). Daarom is het belangrijk dat de opdrachtnemer de methodieken steeds aanpast en werkt op maat van elke deelnemer.

1.2. Inwerking, samenwerking en kruisbestuiving

Voor de uitvoering van deze opdracht is een nauwe samenwerking met VDAB noodzakelijk. De partnerbemiddelaars krijgen opleidingen die, onder andere, zullen gaan over werken met de VDAB-tools, de bestaande dienstverlening die nuttig kan zijn voor langdurig werkzoekenden en rapporteren in ICF. **Deze opleidingen zijn verplicht voor iedere partnerbemiddelaar.** Pas na het volgen van de opleiding kan de partnerbemiddelaar aan de slag met de langdurig werkzoekenden.

De partnerbemiddelaars krijgen voor de individuele klantencontacten een bureau in een VDAB-locatie en een VDAB-laptop ter beschikking om de goede samenwerking te bevorderen.

VDAB streeft er ook naar om, door middel van kruisbestuiving, inspiratie te vinden voor vernieuwing en verbetering van de bestaande dienstverlening. Onder kruisbestuiving wordt de uitwisseling van kennis, ervaringen en inzichten verstaan met betrekking tot het bereiken, inschatten en activeren van langdurig werkzoekenden. Partnerbemiddelaars nemen op uitnodiging van VDAB deel aan overleg, afstemming en onderzoek in functie van vernieuwing en verbetering van de dienstverlening aan langdurig werkzoekenden.

Voor de praktische aspecten van de inwerking en samenwerking voorziet VDAB per perceel minstens één aanspreekpunt en een dedicated expert aan voor het stimuleren en faciliteren van de kruisbestuiving. Deze namen worden meegedeeld tijdens de provinciale startmomenten.

1.3. Formaliteiten voor de start

Vóór een partnerbemiddelaar aan de slag kan gaan met de langdurig werkzoekenden moeten een aantal praktische formaliteiten in orde gebracht worden. In onderstaande hoofdstukken staan de stappen beschreven die een partnerbemiddelaar dient te nemen vóór hij/zij als bemiddelaar ingezet kan worden i.k.v. TAL.

1.3.1. Goedkeuring cv

De partnerbemiddelaars die ingezet worden voor deze opdracht moeten aan enkele minimumvereisten voldoen (zie [Personeelsinzet](#)). Vóór de effectieve inzet moet aangetoond worden dat de partnerbemiddelaar voldoet aan deze minimumvereisten.

De opdrachtnemer verstuurt het curriculum vitae van de partnerbemiddelaar ter goedkeuring aan regie@vdab.be, met duidelijke vermelding van het perceel en de opdracht.

1.3.2. Toegang tot Mijn Loopbaan (MLB)

Om toegang te krijgen tot MLB bezorgt de opdrachtnemer volgende documenten aan het VDAB Team Gebruikersbeheer:

- een ondertekende [verwerkersovereenkomst](#);
- een ingevulde en ondertekende [gebruikersverklaring voor gedetacheerden](#) voor iedere partnerbemiddelaar die ingezet wordt voor deze opdracht.

Deze documenten mogen zowel manueel worden gehandtekend als digitaal via e-id.

Indien de documenten werden ondertekend met een geldige e-id, mogen deze via e-mail worden bezorgd aan het team Gebruikersbeheer. Dit door de documenten door te sturen naar gebruikersbeheer@vdab.be.

Indien de documenten manueel werden gehandtekend, dienen ze steeds per post verstuurd te worden naar:

VDAB	-	Team	Gebruikersbeheer
Guido		Gezellelaan	7
8800 Roeselare			

Daarnaast moet een digitale kopie van de manueel gehandtekende documenten gemaild worden naar: gebruikersbeheer@vdab.be.

OPGELET!

Omdat het aanmaken van een persoonlijke login en VDAB e-mailadres en het voorzien van een laptop enige tijd in beslag neemt, dienen de documenten minstens 5 werkdagen voor de start van de opleiding 'Mijn Loopbaan voor TAL-bemiddelaars' in het bezit te zijn van het team Gebruikersbeheer.

Een persoonlijke login en VDAB e-mailadres zal aangemaakt worden voor een partnerbemiddelaar zodra:

- *het cv werd goedgekeurd én*
- *de originele, ondertekende verwerkersovereenkomst en gebruikersverklaring voor gedetacheerden werd ontvangen én verwerkt door het team gebruikersbeheer.*

Pas wanneer een login werd aangemaakt voor een partnerbemiddelaar kan deze een VDAB-laptop afhalen. Zorg dus zeker dat dit tijdig in orde is!

1.3.3. Laptops

Voor deze opdracht kunnen de partnerbemiddelaars gebruik maken van een VDAB-laptop. Deze laptops kunnen steeds verkregen worden in een centraal ophaalpunt per provincie op een vooraf vastgelegd tijdstip. De partner zal via mail op de hoogte gebracht worden van de afhaallocatie, het tijdstip en de contactpersoon.

Laptops dienen steeds persoonlijk afgehaald te worden en kunnen pas afgehaald worden wanneer voor de partnerbemiddelaar in kwestie een login werd aangevraagd. Bij het afhalen ondertekent iedere partnerbemiddelaar een document voor ontvangst van de laptop en logt een eerste keer in. Een VDAB-medewerker overloopt de inlogprocedure, zorgt voor de correcte configuratie-instellingen en gaat na of de toegangen tot de applicaties correct toegekend zijn.

Laptops kunnen meegenomen worden op een andere locatie dan die van VDAB. Het is niet mogelijk om op deze laptops eigen software te installeren. Bepaalde websites voor het bewaren van gegevens (bv. Dropbox) zijn geblokkeerd op het VDAB netwerk.

Problemen met een laptop en/of applicatie kunnen gemeld worden bij de [VDAB-helpdesk](#).

1.3.4. Opleiding

De partnerbemiddelaars die ingezet worden i.h.k.v. deze opdracht dienen 3 **verplichte** opleidingen en 3 verplichte webmodules te volgen.

De 3 verplichte opleidingen zijn:

1. De opleiding **“ML voor bemiddelaars TAL”**: in deze opleiding leren de TAL-bemiddelaars werken met MLB en andere VDAB-tools en krijgen zij een overzicht van centrale dienstverleningsaanbod bij VDAB.
2. De opleiding **“PmaB”**: in deze opleidingen leren de TAL-bemiddelaars welke mogelijkheden er zijn in de dienstverlening aan personen met een arbeidsbeperking.
3. De opleiding **“Rapporteren ICF”**: in deze opleiding leren de bemiddelaars rapporteren in ICF i.h.k.v. een aanvraag tot screening door DGS/DABP.

De 3 verplichte webmodules zijn:

1. De webmodule **“Privacy: Gegevensverwerking bij VDAB”**: in deze module leren de TAL-bemiddelaars volgens de nieuwe ‘Algemene Verordening Gegevensverwerking’ of AVG gegevens te registreren in MLB.
2. De webmodule **“Vormen van werkplekieren”**: in deze module opleiding leren de TAL-bemiddelaars welke vormen van werkplekieren bestaan, wat de doelgroepen zijn en hoe ze werkplekieren kunnen inzetten.
3. De webmodule **“Inschatten tijdens gesprekken: hoe doe je dat?”** In deze module krijgen de TAL-bemiddelaars enkele methodieken uitgelegd over hoe ze werkzoekenden kunnen inschatten.

Een overzicht van de opleidingsdata en locaties vind je via deze link: <https://evenementen-systeem.appspot.com/tal-bemiddelaars>. Inschrijven voor een opleiding doe je door op de gekozen opleiding te klikken en door onderaan op de volgende pagina je e-mailadres in te vullen.

De opleidingsdata zullen aangevuld worden in de loop van de opdracht. Opleidingsdata kunnen geannuleerd worden indien er niet voldoende inschrijvingen zijn.

OPGELET!

Partnerbemiddelaars mogen pas ingezet worden voor de TAL en beginnen te registreren in MLB nadat zij de opleiding 'ML voor bemiddelaars TAL gevolgd hebben'.

1.4. Toewijzing van de werkzoekenden

Voor ieder perceel maakt VDAB maandelijks een lijst van werkzoekenden die door de opdrachtnemer bereikt dienen te worden. In de dossiers van deze werkzoekenden wordt automatisch een **BGLTAL-lijn** ingevoerd met **de opdrachtnemer als uitvoerder**. Daardoor zal een **paarse balk** zichtbaar worden rechts in de banner van het klantendossier. Dit is voor VDAB-bemiddelaars een signaal om zelf geen bemiddelingsacties meer te ondernemen met deze werkzoekende. Jij als partner neemt immers deze taak op.

VDAB bezorgt deze lijsten iedere maand per e-mail aan de aangeduide contactpersoon van de opdrachtnemer. Op basis van deze lijst gaat de opdrachtnemer aan de slag en verdeelt de dossiers onder de partnerbemiddelaars.

De opdrachtnemer kan de toegewezen werkzoekenden niet weigeren. Zodra VDAB de inschatting en activering van een werkzoekende toewijst aan de opdrachtnemer, is de toewijzing van bemiddeling **definitief**.

De partnerbemiddelaar neemt de bemiddeling over door in het klantendossier van de werkzoekende de '**status dienstverlening**' (flap 'Dienstverlening' → 'Werkpunten') te veranderen naar '**Persoonlijke dienstverlening**'. Hierdoor komt het dossier van de werkzoekende op naam van de partnerbemiddelaar te staan. **De partnerbemiddelaar kan hier reeds de BGLTAL-lijn overnemen door op de knop 'eigen gegevens' te klikken en te bevestigen. De status moet wel nog steeds op aangevraagd blijven staan.**

Informatie over de toegewezen werkzoekenden is terug te vinden in het klantendossier. De beschikbare informatie varieert naargelang de dienstverlening die reeds werd aangeboden.

Operationele output

1. Verander bij elke toegewezen werkzoekende de 'Status dienstverlening' naar 'Persoonlijke dienstverlening'.

1.4.1. Annulaties

In enkele uitzonderlijke gevallen kan de TAL-bemiddelaar wel bij de projectopvolger om een annulatie van de toewijzing vragen:

- **De Eurostat-datum van de toegewezen werkzoekende is niet correct waardoor werkzoekende eigenlijk niet behoort tot de doelgroep 'langdurig werkzoekenden';**
- **de toegewezen werkzoekende volgt nog minstens een maand outplacement;**

- de werkzoekende is in beroep tegen de mutualiteit en kan dit bewijzen;
- eventuele andere gevallen mogen worden gemeld aan de projectopvolger die het zal agenderen op het werkoverleg.

1.5. Het bereiken van de toegewezen werkzoekenden

Vanaf de registratie van de toewijzing van de werkzoekende heeft de partnerbemiddelaar **2 maanden** de tijd om de werkzoekende te bereiken. ‘Bereiken’ wil hier zeggen dat er binnen de 2 maanden een eerste afspraak heeft plaatsgevonden met de werkzoekende en dat een **eerste afsprakenblad** werd ondertekend door beide partijen. Voor meer informatie over het formaliseren van het bereiken van de werkzoekende, zie: [1.6. Start inschattings- en activeringsproces \(eerste afspraak\)](#)

De partnerbemiddelaar stelt alles in het werk om de werkzoekende binnen deze termijn te bereiken. Indien initiële pogingen om de werkzoekende te bereiken niet succesvol zijn, is dit geen reden om de dienstverlening vóór de termijn van 2 maand te beëindigen. De partnerbemiddelaar blijft gedurende 2 maanden aanklampend werken.

De partnerbemiddelaar maakt enkel gebruik van de contactgegevens in MLB om de werkzoekende te bereiken en een eerste afspraak in te plannen. De partnerbemiddelaar gebruikt voor het bereiken van de werkzoekende eigen methodieken en procedures, vertrekkende van het principe ‘digital first’, met alternatieve strategieën voor die werkzoekenden die digitaal niet bereikt worden. Outreachend werken wordt ingezet om in contact te treden met moeilijk bereikbare werkzoekenden.

Relevante informatie over acties die ondernomen werden om de werkzoekende te bereiken (al dan niet met succes), worden weggeschreven in het klantendossier van de werkzoekende.

OPGELET!

*Telefonische contacten dienen geregistreerd te worden met het contact ‘Consulent belt burger’ in MLB. De types contacten ‘Afspraak via telefoon’ en ‘Afspraak via telefoon, aangetekend verstuurd’ zijn enkel voor gebruik door de servicelijn en mogen **niet** gebruikt worden door partnerbemiddelaars.*

1.5.1. Onbeschikbaarheid werkzoekende

Indien de werkzoekende na de toewijzing aan de TAL op een passieve categorie (70,76, 77, 78, 79 **80, 82, 90, 93**, 95, 96, 97) komt te staan of aan een IBO begint (cat. 85), verifieert de partnerbemiddelaar of de deelnemer effectief aan het werk of onbeschikbaar is (controle categorie werkloosheid in MLB, bewijs van medische onbeschikbaarheid, ...). De partnerbemiddelaar informeert de deelnemer over de acties die hij/zij 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 de partnerbemiddelaar contact met de deelnemer.

De partnerbemiddelaar maakt tijdens de periode van onbeschikbaarheid **geen eerste afsprakenblad** op met de werkzoekende. Indien de werkzoekende binnen de termijn van 2 maanden na toewijzing opnieuw beschikbaar wordt voor de arbeidsmarkt, neemt de partner contact op met de werkzoekende en maakt indien mogelijk een eerste afsprakenblad op met de werkzoekende.

OPGELET!

Categorie 89 is een actieve categorie, toegewezen werkzoekenden met deze categorie dienen dan ook door de partner gecontacteerd te worden.

- *Werkzoekenden die in de maand vóór het versturen van de lijsten met toewijzing TAL op categorie 89 stonden worden niet toegewezen.*
- *Werkzoekenden die af en toe via interim aan de slag waren, maar niet voldoende dagen om op categorie 89 te komen, worden wel toegewezen.*

1.5.2 De werkzoekende wordt bereikt

Met de bereikte werkzoekende wordt binnen de termijn van twee maanden een eerste afsprakenblad opgemaakt en ondertekend. Voor meer informatie zie [1.6. Start inschattings- en activeringsproces](#).

1.5.3. De werkzoekende weigert mee te werken

Indien de werkzoekende wordt bereikt, maar niet wil ingaan op afspraken of op het aanbod van dienstverlening (bv. weigering om een afsprakenblad te ondertekenen), meldt de partnerbemiddelaar dit zo snel mogelijk aan VDAB.

Wanneer de werkzoekende werd bereikt en ingaat op het aanbod, maar reeds in het begin weerstand toont of gedurende het traject niet meer ingaat op afspraken of opdrachten niet uitvoert, kan de partnerbemiddelaar gebruik maken van **formele opvolging** en een **formeel afsprakenblad** opmaken. Dit als een signaal naar de werkzoekende dat de begeleiding niet vrijblijvend is en dat er wordt verwacht dat de werkzoekende actief meewerkt. Wanneer de werkzoekende zich heeft herpakt, kan er terug worden overgeschakeld naar persoonlijke dienstverlening.

OPGELET!

*De partnerbemiddelaar mag **geen** gebruik maken van het ultiem afsprakenblad. Wanneer de werkzoekende zich ondanks het formeel afsprakenblad niet houdt aan de afspraken, meldt de partnerbemiddelaar dit zo snel mogelijk aan VDAB.*

Zie [2. Medewerking van de deelnemer](#) voor uitgebreide informatie over niet-medewerking in specifieke situaties en de minimale informatie die aan VDAB moet worden bezorgd.

Operationele output

Indien VDAB beslist de dienstverlening bij de opdrachtnemer stop te zetten: breng de dedicated bemiddelaar van VDAB op de hoogte van de beslissing van VDAB om het traject stop te zetten.

1.5.4. De werkzoekende wordt niet bereikt

Indien de partnerbemiddelaar er niet in slaagt de werkzoekende te bereiken en de start van het TAL-traject te formaliseren binnen de voorziene termijn van 2 maand, dan eindigt de dienstverlening bij de opdrachtnemer en wordt het TAL-traject automatisch afgesloten.

In dit geval noteert de partnerbemiddelaar duidelijk, met vermelding van datum, in het klantendossier van de niet-bereikte werkzoekenden welke acties ondernomen werden om de

werkzoekende te bereiken en wat het resultaat was van deze acties. Deze informatie wordt genoteerd in het veld **'Toelichting'** (flap 'Dienstverlening' → 'Werkpunten').

Operationele output

Schrijf relevante informatie i.v.m. acties om de werkzoekende te bereiken weg in het klantendossier in MLB (inclusief datum en resultaat van de acties).

1.6. Start inschattings- en activeringsproces

De start van het inschattings- en activeringsproces wordt geformaliseerd tijdens de eerste afspraak.

Tijdens de eerste afspraak informeert de partnerbemiddelaar de werkzoekende over:

- zijn/haar rechten en plichten;
- de doelstelling en het verloop van het inschattings- en activeringsproces.

Op basis van een gesprek met de werkzoekende en van de informatie in het klantendossier, maakt de partnerbemiddelaar een eerste inschatting van de werkpunten en drempels van de werkzoekende en van de acties die nodig zijn om de deelnemer te activeren. De partnerbemiddelaar duidt de besproken werkpunten en drempels aan in het klantendossier van de werkzoekende en legt de afgesproken acties vast in een **eerste afsprakenblad**. Dit kan een gewoon afsprakenblad zijn in persoonlijke dienstverlening of wanneer de partnerbemiddelaar inschat dat vanaf het begin een strengere opvolging nodig is, kan dit meteen een formeel afsprakenblad zijn.

Het afsprakenblad wordt tijdens een face-to-face contact opgemaakt en ondertekend op dezelfde dag door deelnemer en partnerbemiddelaar en bevat minimaal:

- de concrete opdrachten (met deadline) voor de werkzoekende ter voorbereiding van het volgende contactmoment);
- het eerstvolgende (individueel en/of collectief) contactmoment.

Uiterlijk de **15^{de} van de maand** volgend op de maand waarin het afsprakenblad werd opgemaakt, wordt het **opgeladen op de E-room**.

Na ondertekening van het eerste afsprakenblad formaliseert de partnerbemiddelaar de start van het inschattings- en activeringsproces door **de status van de BGLTAL-lijn te veranderen naar ' bezig'**. Wanneer de partnerbemiddelaar de status verandert naar bezig, klikt deze bij 'uitvoerder' op de knop 'eigen gegevens' zodat ook de BGLTAL-lijn op de juiste partnerbemiddelaar komt te staan.

OPGELET!

- *Er is op het afsprakenblad in persoonlijke dienstverlening is geen veld voorzien om te ondertekenen. De namen en de handtekeningen moeten manueel toegevoegd worden. Bij een formeel afsprakenblad is dit wel het geval.*
- *Het is belangrijk dat de BGLTAL-lijn op ' bezig' gezet wordt op dezelfde dag dat het eerste afsprakenblad ondertekend wordt.*
- *Indien de BGLTAL-lijn niet op ' bezig' komt te staan binnen de 2 maanden na toewijzing zal het TAL-traject automatisch afgesloten worden, vergeet dit dus zeker niet.*

Het inschattings- en activeringsproces start en de maximum duurtijd van 6 maanden begint te lopen zodra de BGLTAL-lijn op ' bezig ' gezet werd.

Formele output

1. Het ondertekende eerste afsprakenblad wordt opgeladen op de E-room uiterlijk op de 15^{de} van de maand volgend op de maand waarin het afsprakenblad werd opgemaakt. Het document krijgt de naam AFSP-IKL-JJJJ.MM.DD (bv. AFSP-123456-2019.01.01)
2. Registratie van de start van het inschattings- en activeringsproces door de status van de BGLTAL-lijn te veranderen naar ' bezig '.

1.7. Inhoud inschattings- en activeringsproces

De partnerbemiddelaar maakt in samenspraak met de deelnemer een gepersonaliseerde inschatting van zijn/haar mogelijkheden op de arbeidsmarkt en vertaalt dit in passende vervolgacties ([zie punt 1.7.2. Passende vervolgacties](#)). De inschatting heeft als doelstelling de interesses, talenten en competenties van de werkzoekende in kaart te brengen en deze te matchen met de mogelijkheden op de arbeidsmarkt. De deelnemer wordt gestimuleerd om zelf zijn/haar loopbaan in handen te nemen en de juiste beslissingen te nemen in een snel evoluerende arbeidsmarkt. De partnerbemiddelaar ondersteunt en activeert de deelnemer in het opstarten van deze vervolgacties.

De duurtijd van het inschattings- en activeringsproces wordt bepaald in functie van de individuele noden van de deelnemer **met een maximale duurtijd van 6 maanden** vanaf de registratie van de start (= ' bezig ') en het ondertekenen van het eerste afsprakenblad.

Volgende principes worden hierbij gehanteerd:

- De aanpak is gepersonaliseerd: De partnerbemiddelaar speelt in op de mogelijkheden van de deelnemer. Hij vertrekt vanuit de persoonlijke situatie, het functioneren, de competenties en de interesses van de deelnemer, met oog voor de rechten en de plichten die van toepassing zijn in het werkloosheidsstelsel. De partnerbemiddelaar kiest voor een werk- en contactvorm die voor de deelnemer werkt en aanvaardbaar is.
- Activeren & responsabiliseren van de werkzoekenden: de partnerbemiddelaar hanteert methodieken die het zelfinzicht bij deelnemers verhogen en hen motiveren om actie te ondernemen en stappen naar werk te zetten. De partnerbemiddelaar formuleert concrete en haalbare opdrachten voor de deelnemers en volgt de uitvoering van die opdrachten nauw op.

Volgende presentatie geeft een overzicht van de beschikbare dienstverlening bij VDAB en een aantal aanwijzingen die kunnen helpen bij het inschatten: [Powerpoint inschatten](#).

1.7.1. Registratie van het inschatting en activeringsproces in MLB

De partnerbemiddelaar is verantwoordelijk voor het **up-to-date brengen en houden** van het klantendossier van de werkzoekenden in MLB. De partnerbemiddelaar registreert eveneens, voor de

duurtijd van het inschattings- en activeringsproces, de **acties** die voor de werkzoekende noodzakelijk zijn in zijn/haar zoektocht naar werk.

Het klantendossier in MLB stelt VDAB in staat om het inschattings- en activeringsproces, inclusief deadlines en opvolging van acties, te reconstrueren en, voor zover de begeleiding niet in een tewerkstelling of in de start van een vervolgactie heeft geresulteerd, de **warme overdracht** te faciliteren. De partnerbemiddelaar zorgt er daarom voor dat het klantendossier de totaliteit van het inschattings- en activeringsproces en de vorderingen van de deelnemer accuraat weerspiegelt .

Volgende principes zijn hierbij van toepassing:

- De partnerbemiddelaar registreert in MLB conform de richtlijnen van VDAB.
- De partnerbemiddelaar houdt gedurende het gehele inschattings- en activeringsproces het klantendossier van de werkzoekende up-to-date. Minstens volgende elementen zijn verwerkt en up-to-date in het dossier:
 - correcte persoonsgegevens
 - realistisch jobdoelwit
 - relevante competenties
 - regio en werkregime
 - opleidingen, studies en cursussen
 - talenkennis
 - afsprakenbladen
- De partnerbemiddelaar brengt samen met de werkzoekende structuur in de opbouw van de acties die moeten leiden tot duurzame tewerkstelling of start in een vervolgactie. De acties worden stapsgewijs en concreet vertaald in opdrachten met realistische deadlines.
 - De acties, opdrachten en registraties opgenomen in het elektronisch klantendossier van VDAB zijn steeds actueel.
 - De deadlines van opdrachten worden opgevolgd. De opgegeven deadlines zijn realistisch in verhouding met de opdracht.
- Door opvolging van gemaakte afspraken gebeurt tijdens ieder contact een nieuwe inschatting van de noden van de klant. Deze inschatting vormt de basis voor nieuwe afspraken en voor de bijsturing van oude afspraken. Bijna ieder contact resulteert dus in een nieuw afsprakenblad. Een afsprakenblad bevat minimaal:
 - De eventuele drempels en werkpunten naar werk.
 - De concrete opdrachten met deadlines op korte termijn die nodig zijn.
 - Het volgende (individueel en/of collectief) contactmoment.
- De partnerbemiddelaar plant elk contact in MLB onder de vorm van '**afspraken**'. De contactmomenten die de partnerbemiddelaar voorziet, zijn voldoende frequent en houden rekening met de noden van de deelnemer. Nieuwe contacten worden tijdig ingepland.

OPGELET!

de partnerbemiddelaar mag in deze opdracht in geen geval gebruik maken van de optie 'aangetekende afspraak' in MLB. De partnerbemiddelaar mag wel een aangetekende brief versturen vanuit de eigen organisatie naar een werkzoekende indien dit nodig geacht wordt,

maar dit wordt in MLB geregistreerd als een 'afpraak', nooit als een 'aangetekende afspraak'. De partnerbemiddelaar kan wel overgaan tot formele opvolging wanneer deze inschat dat de werkzoekende strenger moet worden opgevolgd.

- Fundamentele wijzigingen of aanvullingen in de loop van de bemiddeling worden opgenomen in het klantendossier. Indien hierdoor de afspraken met de deelnemer wijzigen, wordt dit vertaald in afsprakenbladen.

Operationele output

- Het klantendossier in MLB is steeds volledig en up-to-date.
- Het verloop van een actieve inschatting en activering is zichtbaar door een dynamisch gebruik van afsprakenbladen.
- Elk contact wordt ingepland onder de vorm van 'afspraken'. (Gebruik nooit 'aangetekende afspraken'!)

1.7.2. Speciale situaties

Knipperlicht "Evaluatie jongeren in BIT"

Voor jongeren die ingeschreven zijn in categorie 02 en in begeleiding zijn bij een partner, gaat sinds 30-07-2018 in "Klanten opvolgen" in MLB het knipperlicht "Evaluatie jongeren in BIT" aan.

Enkel VDAB is bevoegd voor de BIT-evaluatie en om een BIT-evaluatie te registreren.

Indien je in het dossier van een klant het knipperlicht "Evaluatie jongeren in BIT" ziet, neem je contact op met de dedicated VDAB-bemiddelaar en je informeert de VDAB-bemiddelaar over het verloop van de begeleiding in de afgelopen evaluatieperiode.

Kunstenaars

De toegewezen werkzoekende kan aan de slag zijn als kunstenaar en zeggen dat hij in het bezit van het [kunstenaarsstatuut](#).

Wanneer dit het geval is verwittig je de dedicated bemiddelaar. Er moet adhv een berekening worden uitgezocht of deze werkzoekende beschikbaar moet zijn voor de arbeidsmarkt.

2 situaties zijn mogelijk:

- De werkzoekende heeft voldoende dagen artistieke arbeid aangetoond en moet niet beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Deze klant wordt overgenomen door de juiste cluster binnen VDAB.
- De werkzoekende heeft onvoldoende dagen artistieke arbeid aangetoond en moet wel beschikbaar zijn. De TAL-begeleiding wordt opgestart. Indien de werkzoekende terug regelmatig aan het werk is, kan de TAL-bemiddelaar te rade gaan bij de dedicated bemiddelaar om de berekening te maken van aantal gepresteerde dagen ifv beschikbaarheid.

Aangepast beschikbaren

Sommige werkzoekenden kunnen een label '[aangepast beschikbaar](#)' krijgen tijdens het TAL-traject:

- Nieuw ingestroomde werkzoekende 60+'ers tot en met 62+'ers (de leeftijd stijgt jaarlijks met een jaar: 2018 tot en met 62 jaar, 2019 tot en met 63 jaar, ...);
- personen met een SWT met ingang na 1 januari 2015;
- categorie 00.

Deze werkzoekenden hebben dezelfde rechten en plichten als normale werkzoekenden met uitzondering dat ze **niet kunnen worden verplicht zelf actief naar werk te zoeken en zichzelf in te schrijven in interimkantoren**. Dit betekent dat de TAL-bemiddelaar zelf geschikte vacatures voorlegt aan de werkzoekende en werkt via **sollicitatieopdrachten** als die van mening is dat een bepaalde vacature geschikt is.

Voor sommige van deze aangepast beschikbaren kan er sprake zijn van een **werkloosheidsval**. Deze werkzoekenden mogen niet worden doorgestuurd naar TIBB4 (anderstaligen), SCRABA en SABIII.

OPGELET!

Wie in 2018 de leeftijd van 63 jaar heeft bereikt of 43 jaar beroepservaring kan aantonen kan een vrijstelling van beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt aanvragen bij RVA (in 2019 64 jaar of 44 jaar beroepservaring,...).

Vervroegde stopzettingen

In enkele gevallen kan de partner-bemiddelaar vragen om het traject vervroegd te laten stopzetten:

- De werkzoekende verhuist naar een andere regio of naar het buitenland;
- de werkzoekende zal starten met TWE OCMW;
- de werkzoekende weigert mee te werken (zie punt 2: Medewerking van de deelnemer);
- andere redenen kunnen steeds gemeld worden aan de projectopvolger die de vraag zal agenderen op het werkoverleg.

1.7.3. Passende vervolgacties

Op basis van de resultaten van de inschatting ondersteunt en activeert de partnerbemiddelaar de werkzoekende door het opstarten van de best passende vervolgactie.

De partnerbemiddelaar is verantwoordelijk voor de aanvraag van de vervolgactie en ondersteunt de deelnemer tijdens de opstart van de vervolgactie. Daarnaast is de partnerbemiddelaar verantwoordelijk voor alle noodzakelijke registraties en administratie m.b.t. de vervolgacties die de partner inzet, conform de richtlijnen en onderrichtingen van VDAB, **ook als de partnerbemiddelaar de aanvraag en start niet zelf kan registreren**. Waar aangewezen of gevraagd staat de partnerbemiddelaar in voor een warme overdracht naar de verantwoordelijke van de vervolgactie.


De partnerbemiddelaar is vrij in het aanreiken en aanbevelen van acties, maar enkel onderstaande vervolgacties resulteren in een resultaatsvergoeding en beëindiging van het inschattings- en activeringsproces.¹

Voor meer informatie over de afsluitregels zie [1.9. Einde van het inschattings- en activeringsproces](#).

In de volgende hoofdstukken worden enkel de vervolgacties beschreven die kunnen resulteren in een resultaatsvergoeding (RV), met de informatie:

- hoe de vervolgactie geregistreerd moet worden;
- wanneer de RV toegekend wordt.

Erkende opleiding bij VDAB

Indien de partnerbemiddelaar inschat dat de werkzoekende nood heeft aan een competentieversterkende opleiding, kan hij de werkzoekende doorverwijzen naar een door VDAB erkende opleiding. In Vind een Opleiding (= opleidingengids) herken je deze opleidingen aan dit icoontje . Net als bij opleidingen die VDAB zelf organiseert, staat het icoon rechts naast de naam van de opleiding.

Uitzonderingen:

- Werkzoekenden mogen niet doorverwezen worden naar algemene oriënterende opleidingen, het is aan de opdrachtnemer om deze acties zelf op te nemen.
- Volgende erkende opleidingen mogen ingezet worden, maar genereren geen RV, noch afsluiting van het inschattings- en activeringsproces (=de partnerbemiddelaar blijft verantwoordelijk voor de opvolging van de deelnemer):
 - Webleren;
 - Kortdurende, beroepsgerichte oriënterende opleidingen;
 - Een niet erkende opleiding (zie [speciale gevallen](#)).

Registratie vervolgactie:

1. Vraag de opleiding aan via de [opleidingengids](#): selecteer de opleiding en klik op de knop "Vraag aan als consulent" aan de rechterkant van de pagina.
2. Vul de nodige informatie aan en verzend de aanvraag.
3. Zorg waar nodig voor een warme overdracht naar de opleidingsverstrekker. Neem telefonisch of per mail contact op met de opleidingsverstrekker om een vlotte opstart te verzekeren.
4. Wanneer de aanvraag voor de opleiding goedgekeurd is, zal de opleidingsverstrekker een opleidingslijn registreren in het MLB-dossier van de werkzoekende.

¹ Het doorverwijzen naar een vervolgactie louter om te voldoen aan de formele voorwaarden of het systematisch doorverwijzen naar erkende acties of services van de opdrachtnemer zelf, zonder inhoudelijke meerwaarde voor de werkzoekende, wordt beschouwd als een gebrekkige uitvoering van de dienstverlening. Afhankelijk van de ernst kan dit leiden tot financiële of contractuele gevolgen.

5. De opleidingsverstrekker registreert de start van de opleiding door de opleidingslijn op ' bezig' te zetten.
6. Zodra de opleidingslijn op ' bezig' staat, wordt het TAL-traject afgesloten en het bemiddelaarschap overgedragen naar VDAB.

RV toegekend indien:

- de aanvraag van de opleiding in MLB geregistreerd wordt vóór het einde van het inschattings- en activeringsproces én
- de start van de opleiding geregistreerd wordt ten laatste 6 maand na het einde van het inschattings- en activeringsproces.

Erkende opleiding bij GOB

Met een erkende opleiding in een GOB (gespecialiseerde opleidings- begeleidings- en bemiddelingsdienst) wordt de begeleiding op de werkvloer bedoeld tijdens het werkplekleren.

Registratie vervolgactie:

1. kies flap 'Dienstverlening - Werkpunten'
2. ga naar de rubriek competentieversterking
3. kies een werkpunt
4. voeg in dit werkpunt de service 'GOB gespecialiseerd werkplekleren' toe
5. kies de opvolger voor je provincie. Deze opvolger maakt de doorverwijskaart naar de GOB aan op basis van woonplaats en regio waar de GOB's actief zijn:
 - Antwerpen: Nicole Huybs (opgelet! kies dit mailadres: nhuybs@vdab.be)
 - Limburg: Brigitte Geurden (opgelet! kies dit mailadres: bgeurde1@vdab.be)
 - Oost-Vlaanderen: Ingrid Van Kerkhoven
 - Vlaams-Brabant: Danny De Poorter (kies: Daniël De Poorter: Gespecialiseerde Screening Leuven (10012323) DDPOORT1- PMAH arbeidsspecialist)
 - West-Vlaanderen: Carine Dumelie
6. in het vak 'info voor de opvolger' kan je noteren:
 - of het een K-IBO is die dringend moet opgestart worden (wanneer je de werkgever kent, noteer de postcode van het bedrijf)
 - of het een begeleiding is die prioritair moet opgestart worden door het GOB (omdat er vb. een vacature is, transitie onderwijs-werk)
 - of de klant een specifieke voorkeur heeft voor een bepaald GOB (vb. vanuit vroegere ervaring, een GOB dat gemakkelijker te bereiken is)
 - denk eraan dat 'De Brailleliga' over heel Vlaanderen werkt, als je een klant naar hen wil verwijzen, vermeld je dit ook
7. maak een afsprakenblad met hierop 'Gespecialiseerd werkplekleren door een GOB', laat dit blad ondertekenen door je klant (je zet je klant dus in formele opvolging)
8. Het GOB contacteert jou (streefdoel = binnen de week) om een eerste gesprek met de klant vast te leggen:

- je maakt op basis van deze gegevens een afspraak aan voor de klant
- het eerste gesprek met de klant en het GOB gaat door bij VDAB/GTB

9. De doorverwijskaart vind je in de flap 'traject', je print deze, neemt ze mee op het eerste gesprek en laat ze tekenen door de klant, je vervangt de niet-ondertekende versie door deze ondertekende versie

10. Na dit gesprek geef je de GOB-coach toegang tot het vertrouwelijk luik

RV toegekend indien:

- de service 'GOB gespecialiseerd werkplekieren' in MLB geregistreerd wordt vóór het einde van het inschattings- en activeringsproces én
- de start van de begeleiding door GOB geregistreerd wordt ten laatste 6 maand na het einde van het inschattings- en activeringsproces.

IBO

De partnerbemiddelaar kan de werkzoekende doorverwijzen naar een IBO. Langdurig werkzoekenden kunnen dankzij de inzet van een IBO als activerings- en opleidingsinstrument meer kansen krijgen op de arbeidsmarkt. Ook bijzondere vormen van IBO zijn toegelaten en kunnen een passende vervolgactie zijn. Meer informatie over de IBO vind je op onze [partnerwebsite](#) of op het [intranet](#).

Indien de deelnemer voldoet aan de instapvoorwaarden voor andere vormen van werkplekieren mogen deze ingezet worden, maar deze genereren geen RV, noch het einde van het inschattings- en activeringsproces (=de partnerbemiddelaar blijft verantwoordelijk voor de opvolging van de deelnemer).

Registratie vervolgactie

1. Ondersteun de werkgever waar nodig bij de [aanvraag](#) van de IBO.
2. Maak afspraken met een sectorale VDAB-collega over de opstart van de IBO en zorg waar nodig voor een warme overdracht.
3. De IBO-consulent registreert de IBO in MLB.
4. Zodra de IBO gestart is, wordt het TAL-traject afgesloten en het bemiddelaarschap overgedragen naar VDAB. De IBO wordt beschouwd als gestart wanneer de IBO in de IBO-tool de status 'goedgekeurd' heeft én het IBO-contract is ondertekend én de startdatum van de IBO ligt in het verleden.

RV toegekend indien:

- de aanvraag van de IBO door de werkgever geregistreerd wordt vóór het einde van het inschattings- en activeringsproces én
- de start van de IBO geregistreerd wordt maximaal 2 maand na het einde van het inschattings- en activeringsproces.

Bemiddelingsservice

Indien de partnerbemiddelaar inschat dat de werkzoekende nood heeft aan een intensieve en gepersonaliseerde aanpak, kan hij deze doorverwijzen naar een bemiddelingsservice.

Volgende bemiddelingsservices gelden als een passende vervolgactie i.k.v. deze opdracht²:

- [TIBB4, TIBB4 anderstaligen en SCRABA](#)
- [WIJ3](#)
- [TWE-wz](#)
- [SAB III](#)

Werkzoekenden kunnen niet doorverwezen worden naar algemene oriënterende acties. Het is aan de opdrachtnemer om deze acties zelf op te nemen.

Registratie vervolgactie

1. Hoe je een bemiddelingsservice bij een tenderpartner initieer staat beschreven in deze handleiding: <https://drive.google.com/file/d/16i3zBIFe8UBVGQEJP3SLmDOK1zK8y-u/view>.
2. Wanneer je aangegeven hebt dat de werkzoekende het afsprakenblad ondertekend heeft, ziet de tenderpartner in zijn dashboard “klanten opvolgen” dat er voor deze burger een service bij hem is aangevraagd. Je kan de tenderpartner waar aangewezen contacteren om de warme overdracht te faciliteren.
3. Zodra de tenderpartner de werkzoekende aanvaardt in de bemiddelingsservice, wordt het het inschattings- en activeringsproces afgesloten en wordt het bemiddelaarschap overgedragen naar de tenderpartner.

RV uitbetaald indien:

- de service wordt geïnitieerd vóór het einde van het inschattings- en activeringsproces én
- de tenderpartner aanvaardt de werkzoekende in de bemiddelingsservice maximaal 2 maand na het einde inschattings- en activeringsproces.

Wijk-werken

Wijk-werken is een activerend werkgelegenheidsinstrument dat werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt de kans biedt om tijdelijk (maximaal 1 jaar) werkervaring op te doen in een laagdrempelige werkomgeving dicht bij huis. Meer informatie over wijk-werken vind je op de het [VDAB-intranet](#).

Registratie vervolgactie

1. Hoe je de service wijk-werken initieert vind je op deze intranetpagina: <https://intranet.vdab.be/wijk-werken-service-initi%C3%ABren>
2. De werkzoekende/service wordt doorgestuurd naar het wijk-werkplatform
3. De wijk-werkbemiddelaar krijgt een signaal in het wijk-werkplatform dat er nieuwe

² Deze lijst kan verder aangevuld worden in de loop van de opdracht.

toeleiding is en nodigt de werkzoekende uit voor een gesprek. Indien de wijk-werkbemiddelaar tijdens dit gesprek oordeelt dat de werkzoekende niet geschikt is voor wijk-werken kan de service wijk-werken nog geannuleerd worden.

4. Als alles in orde is en de werkzoekende de wijk-werkovereenkomst ondertekent, verandert de status van de service wijk-werken naar ' bezig ' en wordt het inschattings- en activeringsproces afgesloten.
5. Zorg waar mogelijk voor een warme overdracht naar een VDAB bemiddelaar.

RV uitbetaald indien:

- de service wijk-werken geïnitieerd wordt vóór het einde van het inschattings- en activeringsproces
én
- de wijk-werkovereenkomst ondertekend wordt maximaal 2 maand na het einde van het inschattings- en activeringsproces.

Advies dienst gespecialiseerde screening (DGS)/ arbeidsbeperking (DABP)

De partnerbemiddelaar kan inschatten dat de werkzoekende een (arbeids)beperking heeft en/of ernstige problemen waardoor de werkzoekende niet zonder ondersteuning in het reguliere circuit kan werken. Bijgevolg is een bemiddeling naar het NEC niet mogelijk. In dat geval kan de partnerbemiddelaar een gespecialiseerd onderzoek aanvragen bij DGS/DABP via rapportering in het ICF.

Het is belangrijk dat enkel die werkzoekenden doorverwezen worden die voldoende ernstige problemen hebben. We moeten namelijk vermijden dat mensen onterecht op een wachtlijst voor gespecialiseerd onderzoek terecht komen als ze daar niet thuis horen.

De partnerbemiddelaar kan een gespecialiseerd onderzoek aanvragen bij DGS/DABP indien:

- deze inschat dat de werkzoekende fysieke, mentale en/of sociaal-psychologische problemen heeft die zodanig ernstig zijn dat bemiddeling naar betaald werk onmogelijk is;
- er aanwijzingen zijn dat de werkzoekende nood heeft aan:
 - Bijzondere TewerkstellingsOndersteunende Maatregelen (BTOM);
 - tewerkstelling in sociale economie;
 - een voortraject naar werk (intensief activeringstraject vóór bemiddeling naar werk).

Registratie vervolgactie³

1. Je vult ICF zo volledig mogelijk in. Je vervolledigt de conclusie met een uitgeklaarde en goed gemotiveerde vraag.
2. Je vult de [privacybijlage](#) in en laat deze ondertekenen door de werkzoekende. Deze bijlage laad je op in MLB (onder PMAB, Vertrouwelijk, Contacten en Documenten) en je geeft het document de naam 'Privacybijlage'.
3. Je laadt alle beschikbare relevante attesten (bv. medische verslagen, stageverslagen) op in het vertrouwelijk luik van MLB.
4. Indien van toepassing, registreer je ook de indicaties arbeidsbeperking in het vertrouwelijk

³ Meer gedetailleerde instructies zullen gegeven worden tijdens de opleiding "[Rapporteren ICF](#)".

luik, onder de flap “indicaties”. De klant moet hiervoor aanwezig zijn en zijn toestemming geven.

5. Je maakt een doorverwijslijn aan naar het triagepunt (zie tabel “Doorverwijslijn aanmaken naar het DGS/DABP triagepunt” op [deze intranetpagina](#)). Je vermeldt bij 'info doorverwijskaart' op de doorverwijskaart zelf de onderstaande tekst: *"Met de ondertekening van deze doorverwijskaart 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"*.
6. Het triagepunt bekijkt of het dossier voldoende gestoffeerd is en of de onderzoeksvraag voldoende duidelijk is. Zoniet wordt aan de partnerbemiddelaar gevraagd om het dossier verder uit te klaren.
7. Na screening formuleert DGS/DABP een advies en koppelt dit terug aan de klant en de bemiddelaar.
8. Indien het advies van DGS/DABP bevestigt dat bemiddeling naar het NEC niet mogelijk is wordt het inschattings- en activeringsproces afgesloten en het bemiddelaarschap overgedragen naar VDAB.

RV uitbetaald indien:

- de aanvraag tot advies van DGS/DABP in MLB geregistreerd wordt vóór het einde van het inschattings- en activeringstraject én
- DGS/DABP bevestigt dat bemiddeling naar het NEC niet mogelijk én
- het resultaat van het onderzoek geregistreerd wordt binnen de 6 maand na einde van het inschattings- en activeringsproces.

1.7.4. Bemiddelen naar werk

Indien de partnerbemiddelaar inschat dat de klant op korte termijn bemiddelbaar is naar werk zonder doorverwijzing naar vervolgacties, dan blijft de partnerbemiddelaar tot de uitstroom naar werk of de afsluiting van de dienstverlening verantwoordelijk voor de bemiddeling naar werk door middel van feedback en coaching van de deelnemer.

Nazorg bij tewerkstelling

Bij tewerkstelling zorgt de partnerbemiddelaar voor een actieve opvolging van de deelnemer. De partnerbemiddelaar bespreekt de eerste ervaringen op het werk, detecteert de eventuele hindernissen en valkuilen en maakt potentiële knelpunten bespreekbaar met de deelnemer en waar nodig en aangewezen ook 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 klantendossier en het afsprakenblad naar de burger te mailen. Belangrijke informatie kan toegevoegd worden in het toelichtingsveld.

RV uitbetaald indien:

De resultaatsvergoeding wordt uitbetaald als de werkzoekende op de einddatum van het inschattings- en activeringsproces aan het werk is.

Indien het gaat om een tewerkstelling waarvoor geen automatische koppeling voorzien is, kan de opdrachtnemer een manuele correctie aanvragen bij de projectopvolger. De opdrachtnemer vraagt de correcties aan en levert de bewijsstukken ten laatste aan het eind van de maand na de verzending van de schuldbevestigingsstaat waarop de afsluiting van de bemiddeling aan de opdrachtnemer wordt gerapporteerd. Correcties die later aangevraagd worden, zullen niet vergoed worden.

1.8. Heropnameplicht

Een deelnemer kan tijdens het inschattings- en activeringsproces werk vinden of tijdelijk onbeschikbaar zijn (bijvoorbeeld omwille van ziekte). In dat geval verifieert de partnerbemiddelaar of de deelnemer effectief aan het werk of onbeschikbaar is (controle categorie werkloosheid in het werkzoekendendossier in MLB, **bewijs van medische onbeschikbaarheid**, ...). De partnerbemiddelaar informeert de deelnemer over de acties die hij/zij 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 de partnerbemiddelaar contact met de deelnemer.

Indien de deelnemer zich terug inschrijft vóór de afsluiting van het inschattings- en activeringsproces legt de partnerbemiddelaar zo spoedig mogelijk een nieuw klantencontact vast om de inschatting en activering zo snel mogelijk weer op te starten. Een nieuw afsprakenblad wordt ten laatste 30 dagen na het einde van de onbeschikbaarheid opgemaakt in MLB, tenzij het inschattings- en activeringsproces intussen beëindigd werd (bv. door maximale duurtijd of opstart vervolgactie).

Operationele output

Registreer binnen de 30 dagen na de periode van onbeschikbaarheid een nieuw afsprakenblad in MLB.

1.9. Einde van het inschattings- en activeringsproces

Het TAL-traject wordt automatisch beëindigd:

- 6 maanden na de registratie van de status ' bezig ' op de BGLTAL-lijn (=maximale duurtijd);
- na 3 maanden doorlopend passieve categorie;
- na de registratie van de doorverwijzing én de start van een werkzoekende in een vervolgactie;
- na de registratie van een uitgevoerd advies van DGS/DABP dat aangeeft dat tewerkstelling in het NEC niet mogelijk is.

De partnerbemiddelaar informeert de werkzoekenden die 6 maanden na de start van het inschattings- en activeringsproces nog niet gestart zijn in een vervolgactie of niet aan het werk zijn, expliciet over de overdracht van bemiddeling naar VDAB.

De partnerbemiddelaar zorgt ervoor dat VDAB een passend vervolgtraject kan aanbieden, rekening houdend met de leerpunten uit de reeds ondernomen acties tijdens het inschattings- en activeringsproces. Dit betekent dat de partnerbemiddelaar (indien mogelijk samen met de werkzoekende):

- De drempels in kaart brengt die de bemiddeling naar werk bemoeilijken of verhinderen en deze aanvult in de flap drempels.
- Op basis van deze analyse een conclusie formuleert m.b.t. de geleverde inspanning om de werkzoekende te bereiken, in te schatten en te activeren.
- Een advies formuleert voor de toekomstige inspanningen om deze klant te bereiken, in te schatten en te activeren.
- Waar aangewezen of gevraagd, zorgt voor een warme overdracht naar een VDAB-bemiddelaar.

OUTPUT

Operationeel:

- Er is voor alle deelnemers een actueel MLB-dossier.
- Voor de deelnemers die na 6 maanden nog niet gestart zijn met een vervolgactie of niet aan het werk zijn, wordt de flap drempels ingevuld.

1.10. Gebruik van MLB

1.10.1. Verbintenissen i.v.m. registratie in MLB

De opdrachtnemer voegt de gegevens in verband met het inschattings- en activeringsproces toe aan het klantendossier in MLB. De registraties gebeuren volgens de richtlijnen van VDAB.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens en is er bovendien verantwoordelijk voor dat ook de onderaannemers correct in MLB registreren.

Om toegang te krijgen tot MLB verbinden de opdrachtnemer en de onderaannemers zich ertoe het MLB-contract met VDAB te ondertekenen en strikt na te leven. De procedure en de nodige documenten zijn terug te vinden onder [1.3.2. Toegang tot Mijn Loopbaan \(MLB\)](#).

1.10.2. Onderliggende bewijsstukken van de MLB registraties

De in MLB ingevoerde gegevens moeten steeds aantoonbaar zijn (zowel voor opdrachtnemer als voor diens onder- en co-aannemers) door onderliggende registraties. Concreet betekent dit dat voor de acties moet aangetoond worden dat de deelnemers de acties effectief hebben bijgewoond en dat de partnerbemiddelaars effectief aan de in MLB geregistreerde deelnemers begeleiding hebben verstrekt.

2. Medewerking van de deelnemer

In dit onderdeel gaan we in op de verschillende vormen van niet meewerken van de werkzoekende en de partnerbemiddelaar hiermee om dient te gaan.

Het niet-uitvoeren van een opdracht kan diverse redenen hebben en betekent niet noodzakelijk en niet onmiddellijk dat de werkzoekende van slechte wil is. Het is in dat geval wel noodzakelijk om de acties in functie van het activeren van de deelnemer te intensifiëren. Bij volgehouden gebrek aan inzet van de werkzoekende is de partnerbemiddelaar verplicht hiervan melding te maken bij VDAB.

Samengevat zijn er steeds een viertal stappen – enige uitzondering is het niet bereiken van de werkzoekende in de opstartfase (2.1.) waar de afsluiting automatisch verloopt. De 4 stappen zijn:

1. De partnerbemiddelaar stuurt de dedicated bemiddelaar een gemotiveerde vraag om TAL stop te zetten. Hij documenteert deze vraag met een overzicht van de ondernomen acties.
2. De dedicated bemiddelaar bekijkt of de vraag terecht is op basis van de ondernomen acties.
3. Wanneer de dedicated bemiddelaar beslist dat de vraag terecht is, stuurt deze een e-mail naar de projectopvolger met de TAL-bemiddelaar in CC. In deze e-mail staat zijn goedkeuring tot stopzetting, de informatie verkregen van de TAL-bemiddelaar en aan wie binnen VDAB het dossier mag worden overgenomen. De projectopvolger vraagt een stopzetting aan.
4. Wanneer de dedicated bemiddelaar beslist dat de vraag tot stopzetting niet terecht is, stuurt deze een e-mail naar de TAL-bemiddelaar met de projectopvolger in CC. In deze e-mail motiveert de dedicated bemiddelaar waarom een stopzetting niet de gepaste actie is. De TAL-bemiddelaar zet dan de begeleiding verder.

We bekijken nu per fase welke situaties zich mogelijk kunnen voordoen en welke inspanningen we minimaal verwachten om terug te vinden in de vraag tot stopzetting.

2.1. Tijdens de fase van het bereiken van de werkzoekende

2.1.2. De werkzoekende is niet te bereiken

Indien de partnerbemiddelaar de werkzoekende niet bereikt binnen de 2 maand wordt het TAL-traject automatisch afgesloten. De inspanningen om de klant te bereiken schrijft de partnerbemiddelaar weg in het toelichtingsveld (data, soorten acties, resultaten).

Zie ook [1.5.3. De werkzoekende wordt niet bereikt](#). In deze situatie hoeft de partnerbemiddelaar de dedicated bemiddelaar niet te contacteren.

2.1.3. De werkzoekende weigert het eerste afsprakenblad te tekenen

De gemotiveerde vraag bevat minimaal:

- het afsprakenblad dat is voorgelegd;
- de reden die de werkzoekende geeft om het eerste afsprakenblad niet te tekenen;
- andere relevante info met betrekking tot de TAL-begeleiding, zoals de bewijzen van aangetekende afspraken en retour post (indien aanwezig).

2.2. Fase van inschatting en activering (1ste AB is getekend)

2.2.1. De werkzoekende blijft weg

De gemotiveerde vraag bevat minimaal:

- de inspanningen die de TAL-bemiddelaar heeft gedaan (data, contactvormen, resultaat);
- eventueel de bewijzen van aangetekende zendingen en teruggekomen aangetekende zendingen;
- het laatste afsprakenblad van de werkzoekende;
- andere relevante info met betrekking tot de TAL-begeleiding (indien aanwezig).

2.2.2. De werkzoekende weigert een formeel afsprakenblad te tekenen

De gemotiveerde vraag bevat minimaal:

- het formeel afsprakenblad dat is voorgelegd;
- de reden die de werkzoekende geeft om het formeel afsprakenblad niet te tekenen;
- andere relevante info met betrekking tot de TAL-begeleiding, zoals de bewijzen van aangetekende afspraken en retour post (indien aanwezig).

2.2.3. De werkzoekende weigert een erkende beroepsopleiding

De gemotiveerde vraag bevat minimaal:

- informatie over het selectieproces dat aan de opleiding voorafgegaan is;
- de reden die de werkzoekende geeft om de beroepsopleiding te weigeren;
- andere relevante info met betrekking tot de TAL-begeleiding, zoals de bewijzen van aangetekende afspraken en retour post (indien aanwezig).

In deze situatie maakt de VDAB-bemiddelaar die verbonden is aan de erkende opleiding de transmissie op.

2.2.4. De werkzoekende weigert een IBO

De gemotiveerde vraag bevat minimaal:

- informatie over de stappen die gezet zijn in functie van de opstart van de IBO;
- de reden die de werkzoekende geeft om de IBO te weigeren;
- andere relevante info met betrekking tot de TAL-begeleiding, zoals de bewijzen van aangetekende afspraken en retour post (indien aanwezig).

In deze situatie maakt de IBO-bemiddelaar van VDAB de transmissie op.

2.2.5. De werkzoekende weigert een passend werkaanbod

De gemotiveerde vraag bevat minimaal:

- de sollicitatieopdracht(en);
- de reden die de werkzoekende geeft om niet te solliciteren of om de job te weigeren;
- de negatieve feedback van de werkgever;
- andere relevante info met betrekking tot de TAL-begeleiding, zoals de bewijzen van aangetekende afspraken en retour post (indien aanwezig).

2.2.6. De werkzoekende weigert een vervolgservice (TIBB4, WIJ!, TWE, enz.)

De gemotiveerde vraag bevat minimaal:

- de motivering om die bepaalde vervolgservice te kiezen;
- het voorgelegde toelidingsafsprakenblad of de voorgelegde doorverwijskaart;
- de reden die de werkzoekende geeft om de service te weigeren;
- andere relevante info met betrekking tot de TAL-begeleiding, zoals de bewijzen van aangetekende afspraken en retour post (indien aanwezig).

2.2.7. De werkzoekende zet een vervolgservice stop zonder een geldige reden

Het TAL-project is dan reeds afgesloten. Toch kan het gebeuren dat de partnerbemiddelaar een bemiddelingsaanvraag krijgt van de tenderpartner waarnaar de TAL-bemiddelaar de werkzoekende heeft toegeleid. Wanneer dit gebeurt, verwittigt de partnerbemiddelaar de dedicated bemiddelaar van VDAB.

De gemotiveerde vraag bevat minimaal:

- de motivering om die bepaalde vervolgservice te kiezen;
- het voorgelegde toelidingsafsprakenblad of de voorgelegde doorverwijskaart;
- de bemiddelingsaanvraag met de nodige bijlagen van de partner;
- andere relevante info met betrekking tot de TAL-begeleiding, zoals de bewijzen van aangetekende afspraken en retour post (indien aanwezig).

2.3. Speciale gevallen

2.3.1. Agressie en ontoelaatbaar gedrag

Indien een klant tijdens de bemiddeling agressief wordt of ontoelaatbaar gedrag vertoont, kan in volgende gevallen een gemotiveerde vraag tot stopzetting worden doorgegeven aan de projectopvolger:

- de partnerbemiddelaar heeft de werkzoekende op het feit gewezen dat door zijn/haar houding het geven van opdrachten onmogelijk is of het maken van afspraken onmogelijk is en
- de partnerbemiddelaar heeft de werkzoekende op het feit gewezen dat dit gedrag zal worden doorgegeven aan VDAB.

De partnerbemiddelaar vermeldt in de gemotiveerde aanvraag dat de werkzoekende weigert het formeel afsprakenblad te tekenen. Daarnaast maakt de partnerbemiddelaar het formeel afsprakenblad met daarin het werkpunt 'geen afspraken mogelijk door de houding van de klant' op en kiest een opdracht die het meest van toepassing is tijdens de situatie. Dit formeel afsprakenblad wordt voorgelegd om te tekenen.

Wanneer de partnerbemiddelaar het formeel afsprakenblad niet heeft kunnen voorleggen door de houding van de klant, beschrijft deze de reden daarvan in de gemotiveerde aanvraag tot stopzetting

(bv: ik heb afsprakenblad niet kunnen voorleggen omdat persoon X boos is weggelopen). Indien er een collega is die getuige was van de situatie, geef je deze mee in de gemotiveerde aanvraag om het dossier te versterken.

Belangrijke opmerking hierbij is dat deze procedure niet mag gebruikt worden als de werkzoekende enkel een motivatieprobleem vertoont of een zekere weerstand tegen bemiddeling naar werk. Een motivatieprobleem op zich kan m.a.w. geen rechtstreekse aanleiding zijn voor een aanvraag tot stopzetting en het werken aan motivatie maakt standaard deel uit van de bemiddeling.

Zie ook 'De werkzoekende weigert het formeel afsprakenblad te tekenen'.

2.3.2 Retourpost

De partnerbemiddelaar heeft de mogelijkheid om binnen de twee maanden met een aangetekende brief te werken. Als deze brief terugkomt met de boodschap “ontvangt de briefwisseling niet (meer) op het aangeduide adres” of “onbekend op dit adres” , én de partnerbemiddelaar heeft alle andere mogelijke inspanningen om de werkzoekende te bereiken uitgevoerd zoals omschreven in de offerte van de opdrachtnemer, brengt de partnerbemiddelaar de dedicated bemiddelaar op de hoogte die de procedure om de werkzoekende te bereiken kan opstarten.

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

Wanneer een werkzoekende een niet erkende opleiding wil volgen en toch zijn uitkering behouden, moet hij hiervoor een vrijstelling krijgen. De centrale pool vrijstellingen van VDAB beslist of de werkzoekende en vrijstelling zal krijgen op basis van de aanvraag en de informatie in het dossier. De partnerbemiddelaar schrijft zijn advies weg in het toelichtingsveld. Zie deze [intranetpagina](#) voor meer informatie.

Wanneer de werkzoekende start met de opleiding en een vrijstelling heeft gekregen, verwittigt de partnerbemiddelaar de dedicated bemiddelaar van VDAB.

OPGELET!

Het volgen van een niet erkende opleiding leidt niet tot een resultaatsvergoeding.

2.3.4. Afstand van uitkering

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'.

Als de werkzoekende binnen het TAL-traject aangeeft afstand van uitkeringen te willen doen, verwittigt de partnerbemiddelaar meteen de dedicated bemiddelaar van VDAB die de procedure afstand van uitkeringen uitvoert. Indien de werkzoekende in de procedure toch zou kiezen om uitkeringen te behouden, is er een heropnameplicht. Het TAL-traject wordt pas afgesloten na schriftelijke bevestiging van afstand van uitkering van RVA.

3. Locaties en infrastructuur

3.1. Locaties voorzien door VDAB

De individuele klantencontacten vinden plaats op locaties die door VDAB ter beschikking worden gesteld. Op deze locaties voorziet VDAB als uitrusting een pc met internetaansluiting en een bureau per bemiddelaar.

Indien de opdrachtnemer nood heeft aan andere types van infrastructuur of lokalen i.f.v. eigen methodieken of voor andere activiteiten (bv. een lokaal voor groepstraining, een computerlokaal,...) voorziet hij zelf een locatie.

Indien VDAB hiervoor gepaste lokalen ter beschikking heeft, kan de opdrachtnemer hiervan gebruik maken tegen een vergoeding. De opdrachtnemer moet steeds expliciete goedkeuring krijgen van VDAB voor het gebruik van deze locaties. Voor **indicatieve** prijzen voor de verhuur van VDAB infrastructuur en voor contactpersonen kan je terecht op het [intranet](#).

OPGELET!

VDAB kan niet verzekeren dat op alle plaatsen van dienstverlening andere types van infrastructuur gehuurd kunnen worden. De huur van locaties is afhankelijk van de beschikbaarheid en kan per regio verschillen.

3.2. Locaties voorzien door de opdrachtnemer

Indien de opdrachtnemer in de loop van de opdracht wenst gebruik te maken van een eigen locatie, dient hij eerst goedkeuring te krijgen van VDAB. De opdrachtnemer bezorgt **uiterlijk 15 kalenderdagen voor de ingebruikname** volgende informatie aan de projectopvolger:

- het adres
- een beschrijving van de beschikbare ruimte en infrastructuur
- een verklaring dat de ruimtes en infrastructuur voldoen aan de wettelijke voorschriften en normen.

De locaties van de opdrachtnemer moeten voldoen aan de voorwaarden zoals beschreven in het bestek punt 1.8.2.2. Locaties voorzien door de opdrachtnemer.

4. Onderaanneming

Wanneer een opdrachtnemer in de loop van de opdracht, (een) nieuwe onderaannemer(s) toevoegt, zal hij dit voorafgaand ter goedkeuring voorleggen aan VDAB. De opdrachtnemer legt daartoe een [“onderaannemingsovereenkomst in kader van de uitvoering”](#) voor, vergezeld van een motivering voor deze toevoeging en een verduidelijking van de taakverdeling. Deze documenten worden voor goedkeuring gemaild naar regie@vdab.be met duidelijke vermelding van de opdracht.

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:
 - de interne klachtenprocedure van de opdrachtnemer;
 - de klachtenprocedure bij VDAB (zie punt 3.9 en bijlage 1 van de VDAB-contractvoorwaarden bij uitbestedingen van diensten aan personen);
 - 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 de dienst 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. VDAB vraagt deze gegevens periodiek op.

Volgende gegevens worden door de opdrachtnemer bijgehouden:

- Datum ontvangst klacht
- Individueel klantnummer uit MLB (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

Werkzoekenden met financiële problemen kunnen in aanmerking komen voor een Lijnkaart. Meer informatie omtrent de lijnkaarten vind je op <https://intranet.vdab.be/mobiliteit-lijnkaart>.

6.2. Treinticket aan verminderde kostprijs

Meer informatie omtrent treintickets vind je op <https://www.vdab.be/mobiliteit>.

DEEL II - OPVOLGING VAN DE OPDRACHT

1. Publicitaire verplichtingen en archivering

De opdrachtnemer dient in alle externe communicatie (publiciteit, brieven, e-mails, website, cursusmateriaal, eventuele certificaten, ...) te 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. Alle documenten met betrekking tot deze opdracht (ook buiten deze in de E-room) moeten bewaard worden en toegankelijk en overzichtelijk gearchiveerd worden tot 31 december 2029.

2. Elektronisch archief (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 opdrachtnemer ontvangt 1 gebruikersaccount voor de hele organisatie. Ook co- en onderaannemers moeten via deze account de documenten opladen. De opdrachtnemer (penhouder) is hier zelf verantwoordelijk voor. Documenten verwijderen, kan enkel via VDAB. Je kan dit aanvragen via de projectopvolger. Dit kan slechts in uitzonderlijke gevallen.

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 afsprakenblad, ondertekend door zowel de werkzoekende als de partnerbemiddelaar, opgeslagen onder volgende benaming: AFSP-IKL-JJJJ.MM.DD, bv. AFSP-123453- 2019.01.01

3. Personeelsinzet

De medewerkers die instaan voor de uitvoering van de opdracht moeten voldoen aan volgende minimumvereisten:

- minstens een diploma dat toegang geeft tot een functie op B-niveau in de Vlaamse administratie (<https://overheid.vlaanderen.be/definitie-niveau>);
- of een ervaringsbewijs van arbeidsconsulent;
- of minstens 2 jaar voltijds relevante ervaring met begeleiden van werkzoekenden.

De opdrachtnemer dient vóór de effectieve inzet van een medewerker aan te tonen dat de medewerker voldoet aan deze minimumvereisten. Bewijsstukken (bv. cv) dienen verstuurd te worden naar regie@vdab.be met duidelijke vermelding van de opdracht. Prestaties geleverd door een medewerker die niet voldoet, zijn niet vergoedbaar.

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

De inzet van een nieuwe medewerker kan enkel gebeuren mits voorafgaand akkoord van VDAB.

4. Rapportering

4.1. Monitoring

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

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

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

4.2. Rapporten voor de dienstverleners

De opdrachtnemer (penhouder) krijgt maandelijks een tabel die de toestand weergeeft van de toegewezen dossiers 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.

4.3. Kwalitatieve monitoring

4.3.1. Werkwijze

De projectopvolger zal op geregelde tijdstippen de opdrachtnemers 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 MLB registratie. Ze heeft tot doel de opdrachtnemer te coachen m.b.t. de uitvoering van het project o.b.v. het bestek en de offerte.

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

4.3.2. Inhoud

De kwalitatieve monitoring bevat twee grote clusters:

1. Gesprek
Het is de bedoeling om naast de verantwoordelijke ook de bemiddelaars bij het gesprek te betrekken. De opdrachtnemer krijgt de mogelijkheid zelf dossiers aan te brengen die hij interessant vindt 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 opdrachtnemer een 10-tal dossiers volledig doorgenomen zowel op administratieve verplichtingen, als op de inhoudelijke uitvoering van het project conform bestek en offerte.

4.3.3. Rapportering

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

4.4. Controle ter plaatse

4.4.1. Werkwijze

Jaarlijks wordt een controle ter plaatse georganiseerd door de centrale experten kwaliteit van VDAB Samenwerking. De penhouders die onderwerp zijn van de controle worden minimaal 2 weken voor het bezoek op de hoogte gebracht van de controle, per aangetekende brief en per mail. 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 penhouder om een lokaal ter beschikking te stellen. Elk controlebezoek gebeurt door minimum twee experten. Er wordt op toegezien dat geen controles uitgevoerd werden bij percelen/opdrachtnemers die een kwaliteitsexpert zelf in beheer heeft. Dit waarborgt de neutraliteit. De experten zijn door de VDAB gemandateerd om ter plaatse bij de opdrachtnemer de controles uit te voeren volgens het voorwerp van de controle.

4.4.2. Onderwerp van de controle

Op basis van de bepalingen in de bestek nummers 2018/50048 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

4.4.3. Gevolggeving

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

4.4.4. Mogelijke sancties

Inbreuken worden bestraft door inhouding van (een deel van) de financiering bij middel van terugvorderingen. Dit gebeurt zowel op de administratieve, de inspannings- en de resultaatsvergoeding. Een overzicht van deze terugvorderingen is terug te vinden als [bijlage](#) bij dit draiboek.

5. Betalingen⁴

De facturatie en de betaalopdracht van het bestek 2018/50048 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 opdrachtnemer. 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_JJJMM (afgekort SBS)
- detail_SBS_JJJMM
- detail_SBS_cumul_monitoring

Binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de schuldbevestiging verwacht VDAB de factuur. De opdrachtgever gaat, na vergelijking van de factuur met de overeenkomstige schuldbevestigingsstaat, binnen de 30 kalenderdagen na ontvangstdatum factuur over tot betaling per overschrijving op het rekeningnummer van de opdrachtnemer.

De factuur bevat o.a. :

1. een uniek factuurnummer
2. naam, adres en het ondernemingsnummer van de opdrachtnemer
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 opdrachtnemer moet de BTW-regelgeving strikt naleven. Hij wordt geacht vooraf de rechtmatigheid van toegepaste vrijstellingen of tariefverlagingen te verifiëren. Correcties op

⁴ Bestek 1.11. De facturatie en de betaalopdracht

onrechtmatig toegepaste vrijstellingen of tariefverlagingen zijn ten laste van de opdrachtnemer en kunnen niet leiden tot een bijkomende kost voor de VDAB. Er mag alleen gefactureerd worden conform de afgesproken aantallen en eenheidsprijzen.

De Vlaamse overheid aanvaardt enkel elektronische facturen bij nieuwe overheidsopdrachten. Concreet betekent dit dat voor deze opdrachten een bijakte wordt opgemaakt. De facturen van deze opdrachten moeten in XML-formaat aangeleverd worden aan VDAB via het Mercuriusplatform.

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

Met vragen kan je terecht bij linda.maes@vdab.be.

6. Correctie resultaatsvergoeding

In het geval van onduidelijkheid over de resultaatmeting of indien deze wordt betwist, kan de opdrachtnemer contact opnemen met de projectopvolger om een correctie aan te vragen.

Correcties kunnen aangevraagd worden in volgende gevallen:

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

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.

Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht terugvorderingen CTP

In te voegen: <https://drive.google.com/open?id=1qjdTfiYiupMEoQZpHmeL5qwyYrYXuoVx>