

Draaiboek tender diplomagelijkschakeling

Draaiboek tender diplomagelijkschakeling
Eerste publicatie 30/05/2018
Versie 4: 15/02/2019

Inhoud

DEEL I UITVOERING VAN DE OPDRACHT	2
1. Uitvoering van de opdracht en registraties	2
1.1. Doelgroep	2
1.2. Overdracht	2
1.3. Begeleiding in diploma-erkenning door de partner	2
1.4. Gebruik van MLP (Mijn Loopbaan voor Partners)	4
1.4.1. Onderliggende bewijsstukken van de MLP registraties	4
1.4.2. Verbintenissen i.v.m. registratie in MLP	5
1.5. Agressie	5
2. Privacy	6
2.1. Inleiding	6
2.2. Wat verstaan we onder privacy?	6
2.3. Verzamelen en noteren van persoonsgegevens	7
2.4. Meedelen van gegevens aan derden	10
2.5. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	11
3. Klachtenprocedure voor de werkzoekende	11
3.1. Principes	11
3.2. Rapportering over ontvangen klachten	12
DEEL II Opvolging van de opdracht	13
1. Rapportering	13
1.3.1. Werkwijze	13
1.3.2. Inhoud	13
1.3.3. Rapportering	13
1.4.1. Werkwijze	14
1.4.2. Onderwerp van de controle	14
1.4.3. Gevolggeving	14
1.4.4. Mogelijke sancties	14
2. Betalingen	14
Bijlagen	16
BIJLAGE 1: PRIVACY-DOCUMENT (indien gegevens worden geregistreerd in eigen systeem)	16
BIJLAGE 2: PRIVACY-DOCUMENT (indien gegevens worden megedeeld aan derden)	17
	1

DEEL I UITVOERING VAN DE OPDRACHT

1. Uitvoering van de opdracht en registraties

1.1. Doelgroep

De doelgroep van deze opdracht zijn alle werkzoekenden:

- met migratieachtergrond;
- die in het bezit zijn van een nog niet erkend buitenlands diploma;
- waarbij de nood aan begeleiding op het vlak van diploma-erkenning door de VDAB of een erkende begeleidingspartner werd vastgesteld.

De opdrachtnemer houdt ermee rekening dat de toegeleide deelnemers mogelijks over beperkte kennis van het Nederlands beschikken.

Werkzoekende inburgeraars in een actief primair inburgeringstraject komen **niet** in aanmerking¹.

1.2. Overdracht

De werkzoekenden worden steeds doorverwezen vanuit een traject bij VDAB of een erkende begeleidingspartner. Het akkoord van de klant en de trajectbegeleider wordt bevestigd door ondertekening van de trajectovereenkomst of het afsprakenblad, waarin de actie begeleiding tot diploma-erkenning en de doorverwijzing naar de opdrachtnemer expliciet wordt vermeld, samen met minstens één andere actie. De trajectbegeleider maakt ook een doorverwijzingslijn met financieringsnummer aan in MLP.

VDAB zorgt er voor dat de erkende begeleidingspartners die werkzoekenden kunnen doorverwijzen beschikken over de nodige informatie met betrekking tot deze opdracht.

1.3. Begeleiding in diploma-erkenning door de partner

De opdrachtnemer staat in voor de begeleiding van de toegeleide deelnemers in de procedure voor diploma-erkenning via Naric Vlaanderen of de begeleiding in de professionele erkenning van gereguleerde beroepen bij de bevoegde federale overheidsdienst.²

De opdrachtnemer dient zich zo te organiseren dat ze een regelmatige instroom van deelnemers kan verwerken. De opdrachtnemer kan een doorverwezen deelnemer niet weigeren.

De opdrachtnemer werkt de doorverwijzingslijn in MLP af conform handleiding "Een doorverwijzing afwerken".

¹ Deze klanten vallen nl. onder de bevoegdheid van Integratie & Inburgering als regisseur van het primair inburgeringstraject.

² Naric-Vlaanderen is een Vlaamse erkenningsinstantie die beslissingen voorbereidt rond de academische erkenning van buitenlandse hoger onderwijsdiploma's in Vlaanderen, de erkenning van buitenlandse diploma's secundair onderwijs, de gelijkwaardigheidserkenning van buitenlandse diploma's volwassenenonderwijs, de professionele erkenning van een buitenlands diploma van EER-leerkrachten. NARIC-Vlaanderen ressorteert onder het agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming. Voor diploma's behaald binnen de Europese Economische Ruimte (EER) of Zwitserland verloopt de procedure voor professionele erkenning van een gereguleerd beroep via de bevoegde federale overheidsdiensten.



Indien de werkzoekende zich niet aanmeldt voor zijn eerste contact met de opdrachtnemer en de opdrachtnemer kan de werkzoekende middels herhaaldelijke pogingen niet bereiken binnen een termijn van 7 kalenderdagen, meldt hij de doorverwijzing af en noteert dit, met motivatie, in MLP.

De begeleiding omvat:

- Een intakegesprek met de deelnemer binnen de 30 kalenderdagen na doorverwijzing waarbij:
 - toelichting van de procedure wordt gegeven
 - de te ondernemen stappen in functie van de samenstelling van het dossier in kaart worden gebracht

Output sleutelmoment

Aanwezigheidsbewijs met expliciete vermelding van het akkoord van de deelnemer voor de opstart van de procedure, gedateerd en getekend door deelnemer en begeleider.

Verplichte registratie

De opdrachtnemer registreert aansluitend op het intakegesprek de begeleiding diplomagelijkschakeling (toestand “ bezig”), mits akkoord van deelnemer met de opstart van de procedure.

- Acties om een volledig dossier samen te stellen, inclusief
 - de controle van de trajectovereenkomst of het afsprakenblad: de deelnemer moet een trajectovereenkomst of afsprakenblad kunnen voorleggen waarin de actie tot diploma-erkenning is opgenomen **naast nog minimaal één andere actie**, deze is noodzakelijk om de procedure bij Naric gratis te starten
 - de vereiste beëdigde vertalingen

Om na te kijken welke stukken nodig zijn voor een volledig dossier kan je terecht op de website van Naric <https://www.naricvlaanderen.be/nl/een-dossier-indienen>. Dossiers die onvolledig worden ingediend zullen worden teruggestuurd, dit vertraagt de procedure.

Verplichte registratie

De opdrachtnemer noteert minimaal 3 maandelijks het verloop van de aanvraag (datum + stand van zaken) in het samenvattingsveld van de “begeleiding diplomagelijkschakeling”

- Indienen van het dossier bij de bevoegde instantie
Let er op dat je het dossier indient voor het hoogst mogelijke niveau. Bij een negatieve beslissing gaat Naric automatisch na of de klant een erkenning op een lager niveau kan krijgen. Twee dossiers indienen om bijvoorbeeld het master- én het bachelordiploma van de klant te laten erkennen, heeft bijgevolg geen zin.

Output sleutelmoment

Ontvangstbewijs van het aanvraagdossier, afgeleverd door de bevoegde instantie

- Opvolging/begeleiding van het dossier tot aan de eindbeslissing.

- de opdrachtnemer volgt minstens 3-maandelijks het verloop van de aanvraag actief op en communiceert het resultaat daarvan aan de deelnemer
 - de opdrachtnemer zorgt voor terugkoppeling naar de trajectbegeleider wanneer de deelnemer niet (meer) meewerkt
- Bespreking van het eindresultaat:
- duiding van de eindbeslissing aan de deelnemer tijdens een afsluitgesprek
 - communicatie van de eindbeslissing aan de trajectbegeleider in functie van het aanpassen van het werkzoekendendossier.

Output sleutelmoment

Aanwezigheidsbewijs van het afsluitgesprek gedateerd en getekend door deelnemer en begeleider

Brief met beslissing van Naric of bevoegde federale overheidsdienst opgeladen in MLP

Verplichte registratie

In het samenvattingsveld van de “begeleiding diplomagelijkschakeling” wordt het resultaat (datum + eindbeslissing) genoteerd

Het einde van de begeleiding na afwerking van alle bovenstaande stappen (toestand “uitgevoerd”)

Bij **vroegtijdige stopzetting** van de begeleiding noteert de opdrachtnemer de reden van stopzetting in het samenvattingsveld van de “begeleiding diplomagelijkschakeling” (datum+reden) en wordt de stopzetting geregistreerd (toestand “stopzetting”).

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de zorgvuldige bewaring van de ingediende bewijsstukken tijdens de duur van de procedure, en overhandigt na ontvangst van de eindbeslissing het volledig dossier aan de deelnemer, inclusief de eventuele beëdigde vertalingen.

1.4. Gebruik van MLP (Mijn Loopbaan voor Partners)

MLP (voorheen CVS of Cliëntvolgsysteem) is een systeem dat de VDAB en het Vlaamse beleid in staat stelt een permanente monitoring uit te voeren van de activiteiten van de werkzoekenden op de arbeidsmarkt. De opdrachtnemer is ertoe verplicht om de nodige informatie in het MLP te registreren.

1.4.1. Onderliggende bewijsstukken van de MLP registraties

De in MLP ingevoerde gegevens moeten steeds aantoonbaar zijn (zowel voor opdrachtnemer als voor diens onderaannemers) door onderliggende registraties.

In concreto betekent dit dat voor de acties moet aangetoond worden dat de deelnemers de acties effectief hebben bijgewoond en dat de lesgevers/begeleiders effectief aan de in MLP geregistreerde deelnemers of cursisten begeleiding 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 op een adequate wijze te kunnen verantwoorden.

De eindverantwoordelijkheid van de wijze van bewijsvoering 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 effectief werd uitgevoerd conform de afgesloten overeenkomst. Het staat de opdrachtnemer vrij om het klantendossier op papier of deels digitaal samen te stellen, maar de opdrachtnemer zorgt ervoor dat de deelnemer zijn integrale dossier steeds kan raadplegen en dat ook de VDAB op eenvoudig verzoek toegang wordt verleend tot alle gegevens in het klantendossier. De klant wordt vanuit een trajectbegeleiding bij VDAB of erkende partner doorverwezen naar de opdrachtnemer. Het dossier van de klant wordt, na goedkeuring van de werkzoekende, door VDAB via MLP ter beschikking gesteld van de opdrachtnemer.

1.4.2. 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

Handleidingen ivm registraties in MLP kan je terugvinden op:

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

1.5. 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 door de organisatie, maar enkel door een individu)
- 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.

2. Privacy

2.1. 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) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van 2018. 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.

2.2. 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)

2.3. 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 klassemment 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 voren 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 de jobaspiratie. Dit kan voor iedere klant verschillend zijn.

Voorbeelden:

- Rugproblemen: “betrokkene kan belastend werk aan maar een volledige dag constant gewichten heffen is een probleem”.

- ASS (autisme spectrumstoornis): “betrokkene heeft nood aan een werkomgeving met weinig prikkels, dus geen openlandschapsbureau, en afgebakende communicatiekanalen. Hij heeft oog voor detail, is loyaal en werkt zeer nauwkeurig”.

Gerechtelijke gegevens

Gerechtelijke gegevens mag je nooit noteren (look 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.

2.4. 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.

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.

2.5. 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 een brochure opgesteld.

VDAB zal de opdrachtnemer op de hoogte houden van de implicaties op de uitvoering van de opdracht.

3. Klachtenprocedure voor de werkzoekende

3.1. 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

11

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.

3.2. 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.

DEEL II Opvolging van de opdracht

1. Rapportering

1.1. Rapportering

De monitoring van de projecten geschiedt onder meer op basis van de MLP-gegevens. De MLP-invoer geeft aan de opdrachtgever enerzijds voldoende informatie betreffende de werkzoekende zelf en anderzijds een zicht op het verloop van de begeleiding naar diploma-erkenning. De VDAB stelt op regelmatige (3-maandelijks) basis deze monitoringsgegevens ter beschikking van de opdrachtnemer.

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.

1.2. Rapporten voor de dienstverleners

De dienstverlener (penhouder) krijgt 3-maandelijks een tabel die de toestand weergeeft van de dossiers.

1.3. Kwalitatieve monitoring

1.3.1. 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. Een eerste afspraak wordt gepland rond november/december 2018, een volgende afspraak wordt ingepland rond mei/juni 2019. 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.

1.3.2. Inhoud

De kwalitatieve monitoring bestaat uit een gesprek waarbij ook een 5-tal dossiers zullen worden opgevraagd en bekeken. De dossiers worden doorgenomen op zowel administratieve verplichtingen als op de inhoudelijke uitvoering van het project conform bestek en offerte.

1.3.3. Rapportering

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

1.4. Controle ter plaatse

1.4.1. Werkwijze

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

1.4.2. Onderwerp van de controle

Op basis van de bepalingen in de besteknr. 2014/50017.

1.4.3. 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.

1.4.4. 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.

2. Betalingen³

De facturatie en de betaalopdracht van het bestek 2014/50017 wordt als volgt in de praktijk gebracht:

3-maandelijks bezorgt de opdrachtgever een gedetailleerde schuldbevestigingsstaat onder de vorm van een verzamelstaat aan de dienstverlener. Deze staat (SBS genaamd) 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)
- detail_SBS_ JJJJMM
- detail_SBS_cumul_monitoring
- toelichting veldnamen

³ Bestek 1.8 “De facturatie en de betaalopdracht”

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. **Vanaf 1-4-2017** willen we de facturen van deze opdrachten in XML-formaat aanleveren aan VDAB via het Mercuriusplatform.

Voor inlichtingen en afspraken over facturatie kan u contact opnemen met Linda.Maes@vdab.be (+32 2 506 15 53) of via infocla@vdab.be.

Bijlagen

BIJLAGE 1: PRIVACY-DOCUMENT (indien gegevens worden geregistreerd in eigen systeem)

<Naam>

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

De Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2018* reglementeert het verwerken van persoonlijke gegevens. Alle door de kandidaten verstrekte informatie en alle andere persoonlijke gegevens die in de loop van de subsidie diensten gezinszorg 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>.

U kunt meer vernemen over uw recht van toegang, verbetering en verwijdering op de website van de Gegevens-beschermingsautoriteit. www.privacy.fgov.be

Handtekening laten voorafgaan door "Gelezen en goedgekeurd"

Handtekening

.....

*De Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG en de bepalingen van de federale en Vlaamse regelgeving over de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens.

BIJLAGE 2: PRIVACY-DOCUMENT (indien gegevens worden meegedeeld aan derden)

<Naam>

geeft <naam organisatie> de uitdrukkelijke toestemming om zijn/haar persoonsgegevens door te geven aan werkgevers.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2018* reglementeert het verwerken van persoonlijke gegevens.

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 Gegevens-beschermingsautoriteit. www.privacy.fgov.be

Mijn gegevens mogen niet doorgegeven worden aan volgende werkgevers:

.....
.....

Handtekening laten voorafgaan door "Gelezen en goedgekeurd"

Handtekening

.....

*De Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG en de bepalingen van de federale en Vlaamse regelgeving over de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens.