

DRAAIBOEK EB

Tender Ervaringsbewijzen

Derde Publicatie

19/02/2020

Voorwoord

Een steeds veranderende arbeidsmarkt is een constante binnen het VDAB-verhaal. Momenteel worden we geconfronteerd met een knelpunteneconomie. Vele bedrijven hebben het moeilijk om de juiste werknemers te vinden en kunnen hierdoor tal van vacatures niet invullen. Van een aantal beroepen is het duidelijk dat de arbeidsreserve beduidend veel groter is dan het aantal ontvangen vacatures.

Via de partnerschappen wil VDAB de uitdagingen en doelstellingen samen behalen om er op die manier voor te zorgen dat het schoentje op de arbeidsmarkt minder knelt.

Via de titel van beroepsbekwaamheid krijgen burgers de kans om via een beoordelingsproces aan te tonen dat ze beschikken over de competenties om een bepaald beroep uit te oefenen, ongeacht hoe ze deze competenties verworven hebben. De titel van beroepsbekwaamheid – ook ‘ervaringsbewijs’ genoemd - is dus naast het volgen van een opleiding een manier om competenties zichtbaar te maken en daarvoor een certificaat te krijgen. Het beoordelingsproces wordt gebaseerd op de standaard die o.a. aangeeft welke competenties beoordeeld moeten worden voor het beroep in kwestie.

Via de voorliggende opdracht wenst VDAB erkende beoordelingsinstanties aan te duiden voor de uitvoering van het beoordelingsproces.

De doelstelling van deze opdracht is burgers de gelegenheid geven om competenties die ze via ervaring of op een andere wijze verworven hebben te laten erkennen door de Vlaamse overheid.

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

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

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

Brussel,
april 2019

Carine Doucet
Manager Samenwerking

Inhoud

DEEL I UITVOERING VAN DE OPDRACHT.....	4
1. Uitvoering van de opdracht en registraties.....	4
1.1. Doelgroep.....	4
1.2. Indienen van de aanvraag.....	4
1.2.1. Niet-werkende werkzoekenden of verplicht ingeschreven werkzoekenden.....	4
1.2.2. Andere kandidaten.....	4
1.3. Het beoordelingsproces.....	5
1.3.1. Fase 1: De identificatie en documentatie van de competenties ifv de zinvolheid van de beoordeling.....	5
1.3.2. Fase 2: De beoordeling en certificering van de competenties.....	6
1.4. Termijnen worden niet behaald.....	8
1.4.1. Niet-werkende werkzoekenden of verplicht ingeschreven werkzoekenden.....	8
1.4.2. Andere kandidaten.....	8
1.5. Gebruik van MLP.....	8
1.5.1. Onderliggende bewijsstukken van de MLP registraties.....	8
1.5.2. Verbintenissen i.v.m. registratie in MLP.....	9
1.5.3. Inzagerechten.....	9
1.5.4. Aanpassing categorie werkzoekende.....	9
2. Medewerking van de deelnemer.....	9
2.1. Rol opdrachtnemer.....	10
2.2. Procedure bij niet-medewerking.....	10
2.3. Overzicht redenen voor niet aanmelding bij een uitnodiging.....	11
2.4. Specifieke situatie: retourpost bij aangetekende afspraak.....	11
2.5. Informeel gesprek over rechten en plichten los van bemiddelingsgesprek.....	12
2.6. Procedure bij niet medewerking - na bemiddeling.....	12
2.7. Procedure bij niet medewerking - na bemiddeling.....	12
2.8. Vragen om informatie van de VDAB-Controledienst.....	13
3. Privacy.....	13
3.1. Inleiding.....	13
3.2. Wat verstaan we onder privacy?.....	13
3.3. Verzamelen en noteren van persoonsgegevens.....	14
3.4. Meedelen van gegevens aan derden.....	16
3.5. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).....	17

4.	Klachtenprocedure.....	17
4.1.	Principes.....	17
4.2.	Rapportering over ontvangen klachten.....	18
DEEL II OPVOLGING VAN DE OPDRACHT.....		19
1.	Publicitaire verplichtingen en archivering.....	19
1.1.	Publicitaire verplichtingen en archivering.....	19
2.	Rapportering.....	19
2.1.	Monitoring.....	19
2.2.	Rapporten voor de opdrachtnemers.....	20
2.3.	Kwalitatieve monitoring.....	20
2.3.1.	Werkwijze.....	20
2.3.2.	Inhoud.....	20
2.3.3.	Rapportering.....	20
2.4.	CTP (controle ter plaatse).....	20
2.4.1.	Werkwijze.....	20
2.4.2.	Onderwerp van de controle ter plaatse.....	21
2.4.3.	Gevolggeving.....	21
2.4.4.	Mogelijke sancties.....	21
3.	Betalingen.....	21
4.	Overzicht output en registraties.....	22
4.1.	Formele output.....	22
4.2.	Operationele output.....	22
4.3.	Verplichte registraties.....	22
5.	Documenten en links.....	23
Bijlagen.....		24
BIJLAGE 1: CATEGORIEËN NIET-WERKENDE WERKZOEKENDEN EN VERPLICHT INGESCHREVEN WERKZOEKENDEN		24
BIJLAGE 2: SPOC's VDAB.....		25
BIJLAGE 3.1: Privacy-document : (indien gegevens worden meegedeeld aan derden).....		26
BIJLAGE 3.2: Privacy-document : (indien gegevens worden meegedeeld aan derden).....		27
BIJLAGE 4: Overzicht mogelijke terugvorderingen (in het kader van een controle ter plaatse).....		28

DEEL I UITVOERING VAN DE OPDRACHT

1. Uitvoering van de opdracht en registraties

1.1. Doelgroep

Elke burger die op basis van zijn verworven competenties een titel van beroepsbekwaamheid wil verwerven voor een voor één van volgende beroepen:

- Opleider/begeleider in bedrijven en organisaties
- Fitnessbegeleider
- Kinderbegeleider schoolgaande kinderen

1.2. Indienen van de aanvraag

Een persoon die op basis van zijn verworven competenties een titel van beroepsbekwaamheid wil verwerven voor een beroep dient een aanvraag in bij de door hem gekozen beoordelingsinstantie.

De wijze waarop deze aanvraag geïnitieerd wordt, kan verschillen.

1.2.1. Niet-werkende werkzoekenden of verplicht ingeschreven werkzoekenden

Niet-werkende werkzoekenden of verplicht ingeschreven werkzoekenden (zie Bijlage 1) kunnen een aanvraagformulier invullen op de VDAB-website (<https://www.vdab.be/ervaringsbewijs>). Dit formulier komt terecht bij de contactpersonen van VDAB.

Indien de beoordelingsinstantie de identificatie en documentatie van de competenties ifv de zinvolheid van de beoordeling uitvoert en de kandidaat zich rechtstreeks tot deze instantie meldt, verwijzen zij de kandidaat ook naar de contactpersonen van VDAB (zie Bijlage 2).

De contactpersonen van VDAB nodigen de kandidaat uit, geven informatie over rechten, plichten en het beoordelingsproces en zorgen er voor dat het dossier up-to-date is. Indien de kandidaat na dit gesprek over wilt gaan tot de beoordeling, initiëren zij de aanvraag.

Indien de identificatie en documentatie van competenties ifv de zinvolheid van de beoordeling door de beoordelingsinstantie gebeurt, registreert VDAB een doorverwijslijn met het juiste financieringsnummer om de aanvraag te initiëren. Vervolgens laat hij de doorverwijzingskaart ondertekenen door de kandidaat, duidt hij dit aan in het dossier en staat de doorverwijslijn op 'Geïnitieerd'. Dit zorgt voor inzage in het MLP-dossier van de kandidaat.

1.2.2. Andere kandidaten

Andere kandidaten kunnen via <https://www.vdab.be/ervaringsbewijs> de juiste contactgegevens vinden alsook een link naar de website van de partner waarlangs ze zich kunnen inschrijven. Kandidaten kunnen ook zonder enige tussenkomst van VDAB een aanvraag indienen bij de beoordelingsinstantie.

Daarnaast staat het de beoordelingsinstantie vrij om initiatieven te nemen om kandidaten te zoeken die er baat bij hebben een ervaringsbewijs te behalen.

De beoordelingsinstantie vult samen met de aanvrager het [aanvraagformulier tot beoordeling](#) (zie Bijlage 3) in. De beoordelingsinstantie bezorgt dit document aan de [SPOC van VDAB](#) (zie bijlage 2). VDAB kijkt vervolgens na of de kandidaat onder de doelgroep van 1.2.1 valt. Indien dit niet het geval is, geeft VDAB inzage in het MLP-dossier van de klant op basis van het ingevulde aanvraagformulier.

Indien toch zou blijken dat het om een niet-werkende werkzoekende of verplicht ingeschreven werkzoekende gaat, zal de procedure voor de doelgroep uit 1.2.1 gevolgd worden.

1.3. Het beoordelingsproces

Binnen het beoordelingsproces worden in het kader van deze opdracht twee fases onderscheiden:

- Fase 1: De identificatie en documentatie van de competenties ivf de zinvolheid van de beoordeling.
- Fase 2: De beoordeling en certificering van de competenties.

1.3.1. Fase 1: De identificatie en documentatie van de competenties ivf de zinvolheid van de beoordeling

Samenvatting van registraties in mijn loopbaan:

[Handleiding Fase 1: De identificatie en documentatie van de competenties ivf de zinvolheid van de beoordeling.](#)

Voor een aanvrager overgaat naar de eigenlijke beoordeling en certificering van zijn competenties, moet bepaald worden of er voldoende aanwijzingen zijn dat een beoordeling ook tot een gunstig resultaat kan leiden. Dit gebeurt door in kaart te brengen in welke mate waarin de competenties, zoals opgenomen in de betrokken standaard verworven zijn door de aanvrager (=identificeren) en deze mate van verworvenheid te staven (=documenteren).

De beoordelingsinstantie nodigt de klant zelf uit voor deze fase en licht de deelnemer in over de mogelijkheid om een bezwaar in te dienen.

Voor niet-werkende werkzoekenden of verplicht ingeschreven werkzoekenden werkt de beoordelingsinstantie de doorverwijzingslijn af ([Doorverwijzing afwerken](#)). Deze lijn is noodzakelijk voor de financiering van deze fase.

Het overzicht van de geïdentificeerde en gedocumenteerde competenties wordt door de beoordelingsinstantie door middel van een PDF opgeladen in MLP onder de flap Begeleiding, meer bepaald onder de flap 'Traject'.

De identificatie en documentatie van de competenties vormt de basis van een formeel en gemotiveerd advies door de beoordelingsinstantie of het zinvol is voor de aanvrager om de formele beoordeling aan te vatten.

De beoordelingsinstantie brengt de aanvrager op de hoogte van het gemotiveerd advies over de zinvolheid van de beoordeling. Bij een negatief advies geeft de beoordelingsinstantie de nodige informatie inzake verdere mogelijkheden van de deelnemer.

Ondanks een negatief advies mbt de zinvolheid, blijft de uiteindelijke beslissing om een beoordeling te starten bij de aanvrager. Het advies wijzigt echter niet.

De formele beslissing over de zinvolheid wordt door de beoordelingsinstantie (met het juiste financieringsnummer en de juiste titel) geregistreerd in MLP binnen de maand na de aanvraag (opmaak van de doorverwijslijn door VDAB) via de lijn Begeleiding ervaringsbewijs in Stappen Naar Werk onder de flap Begeleiding. Je kiest bij 'Resultaat' voor de optie 'assessment zinvol' of 'assessment niet zinvol'.

De beoordelingsinstantie schrijft de motivering van het advies neer in het veld 'Samenvatting' van deze lijn.

Output	Bewijslast	Archiveringsplaats	VDAB Sjabloon
Documentatie van competenties in PDF opgeladen MLP	Competenties werden geïdentificeerd	MLP (Begeleiding > Traject)	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja
Registratie beslissing zinvolheid beoordeling	Beslissing zinvolheid beoordeling	MLP (Begeleiding > Stappen Naar Werk > Begeleiding Ervaringsbewijs > Resultaat)	<input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> Ja
Motivering beslissing zinvolheid beoordeling	Motivering mbt zinvolheid beoordeling	MLP (Begeleiding > Stappen Naar Werk > Begeleiding Ervaringsbewijs > Samenvatting)	<input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> Ja

1.3.2. Fase 2: De beoordeling en certificering van de competenties

Samenvatting van registraties in mijn loopbaan:

[Handleiding Fase 2: De beoordeling en certificering van de competenties.](#)

De competenties van de aanvrager worden geëvalueerd (=beoordeling) ivf het al dan niet afleveren van de titel van beroepsbekwaamheid (=certificering). Deze fase kan pas starten na de registratie van fase 1 en zal dus ook niet gefinancierd worden indien fase 1 niet heeft plaatsgevonden en/of niet geregistreerd is.

De beoordelingsinstantie beoordeelt de verworven competenties van de aanvrager volgens de standaarden en richtlijnen voor de beoordeling opgenomen in de betrokken wetgeving.

Elke kandidaat moet het volledige assessment doorlopen. Vrijstellingen zijn niet mogelijk, ook niet op basis van een eventueel eerder assessment waar de kandidaat niet voor slaagde. De kandidaat doorloopt telkens het volledige assessment.

Het resultaat van de beoordeling wordt in een verslag opgenomen. Dit verslag bevat minstens volgende elementen:

1. de identificatiegegevens van de aanvrager;
2. de titel die werd beoordeeld;
3. het resultaat van de beoordeling;
4. een overzicht van de bewezen competenties;
5. de beslissing om de titel uit te reiken of het advies over het volgen van een opleiding, het volgen van loopbaandienstverlening of het volgen van trajectbegeleiding;
6. de datum van de beoordeling.

Ongeacht het resultaat van de beoordeling, bespreekt de beoordelingsinstantie in een feedbackgesprek met de aanvrager het resultaat van de beoordeling. De beoordelingsinstantie licht de deelnemer in over de mogelijkheid om een bezwaar in te dienen.

De beoordelingsinstantie bezorgt de aanvrager na het afronden van de beoordeling volgende documenten:

- Het opgemaakt verslag waarin het resultaat van de beoordeling werd opgenomen.
- Als de aanvrager geslaagd is, bezorgt de beoordelingsinstantie het ervaringsbewijs opgemaakt volgens [het sjabloon](#).

De beoordelingsinstantie registreert het al dan niet slagen van de deelnemer (met het juiste financieringsnummer en de juiste titel) binnen de drie maanden na de registratie van de zinvolheid van het assessment in MLP. Hij doet dit door in Stappen Naar Werk onder de flap Begeleiding de juiste lijn te kiezen: 'Ervaringsbewijs-behaald' of 'Ervaringsbewijs-niet behaald'. De beoordelingsinstantie laadt het betrokken verslag in PDF op in MLP onder de flap Begeleiding, meer bepaald onder de flap 'Traject'..

De beoordelingsinstantie bewaart de gegevens tot drie jaar na de betekening van de beslissing om de titel uit te reiken of het advies over het volgen van een opleiding, het volgen van loopbaandienstverlening of het volgen van trajectbegeleiding.

Output	Bewijslast	Archiveringsplaats	VDAB Sjabloon
Registratie resultaat van de beoordeling	Beslissing resultaat beoordeling	MLP (Begeleiding > Stappen Naar Werk > Ervaringsbewijs behaald/niet behaald)	<input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> Ja
Verslag van de beoordeling in PDF	Verslag beoordeling	MLP (Begeleiding > Traject)	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja
Ervaringsbewijs	Ervaringsbewijs	Klantendossier	<input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> Ja

1.4. Termijnen worden niet behaald

Regelgeving en bestek bepalen de termijnen waarbinnen de verschillende fases van deze opdracht moeten uitgevoerd worden. De registratie van beoordeling van de zinvolheid (fase 1) moet gebeurd zijn binnen 1 maand na aanmelding van de kandidaat door VDAB bij de partner (opmaak doorverwijslijn door VDAB). De registratie van het resultaat van het eigenlijke assessment (fase 2) moet binnen 3 maanden na registratie van fase 1 gebeuren. Wat hieronder volgt, beschrijft de procedure die gevolgd moet worden wanneer de termijn van 3 maanden niet behaald wordt en de oorzaak bij de kandidaat ligt:

1.4.1. Niet-werkende werkzoekenden of verplicht ingeschreven werkzoekenden.

Kandidaten uit deze categorie die het assessment niet kunnen afleggen binnen 3 maanden na fase 1, moeten teruggestuurd worden naar de SPOC van VDAB. Hiertoe stelt de partner de SPOC per mail of telefoon op de hoogte. De SPOC nodigt de kandidaat opnieuw uit en gaat na of de kandidaat nog steeds wil deelnemen aan het assessment. Indien dit het geval is, maakt de SPOC een nieuwe doorverwijslijn aan. De klant komt op deze manier opnieuw bij de partner terecht en zal dus ook opnieuw de eerste fase moeten doorlopen alvorens aan het assessment deel te nemen.

1.4.2. Andere kandidaten

Voor klanten die niet behoren tot de doelgroep uit 1.4.1 zal, gezien de regelgeving, ook opnieuw een beoordeling van de zinvolheid moeten gebeuren. De partner plant beide momenten samen met klant in, rekening houdend met de termijn van 3 maanden. Er dient dus ook een nieuwe lijn Begeleiding ervaringsbewijs te worden geregistreerd.

1.5. Gebruik van MLP

1.5.1. 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. 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 registreren en te kunnen verantwoorden.

De bewijslast hieromtrent ligt bij de opdrachtnemer. De bewijsstukken worden verzameld in een klantendossier. Het klantendossier is een individueel dossier per deelnemer dat bewijst dat de begeleiding en acties effectief werden uitgevoerd conform de afgesloten overeenkomst. Het staat de opdrachtnemer vrij om, naast de verplichte registraties in MLP en de opgelegde bewijsstukken in het bestek, het klantendossier op papier of deels digitaal samen te stellen, maar de opdrachtnemer zorgt 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.

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

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

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

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

1.5.3. Inzagerechten

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

Het verlenen van het inzagerecht staat beschreven in 1.2 Indienen van de aanvraag.

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

1.5.4. Aanpassing categorie werkzoekende

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

2. Medewerking van de deelnemer

Dit luik is enkel van toepassing op niet-werkende werkzoekenden of verplicht ingeschreven werkzoekenden.

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

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

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

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

2.1. Rol opdrachtnemer

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

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

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

2.2. Procedure bij niet-medewerking

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

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

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

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

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

2.3. Overzicht redenen voor niet aanmelding bij een uitnodiging

- **Geldige reden met bewijs¹:**
 - Ziekte
 - de redenen van het zogenaamd “klein verlet” (huwelijk, geboorte, overlijden binnen de familie)
 - verlof op datum van uitnodiging²
 - verlof om dwingende reden (ziekte, ongeval of hospitalisatie van echtgenoot, ascendant of descendant, ernstige materiële beschadiging van de bezittingen door brand of natuurramp, bevel tot verschijning als partij in een rechtszitting)
 - RVA vrijstelling van inschrijving als werkzoekende aangevraagd (bijv. vrijstelling studeren -categorie 97, vrijstelling mantelzorg categorie 96)
 - tewerkstelling (in de toekomst)
 - werkstraf
 - deelname staking
- **Geldige redenen zonder bewijs:**
 - andere sollicitatie(s) naar aanleiding van een verwijzing op de afspraakdag
 - verschillende afspraken op dezelfde dag
 - werkt deeltijds en voorgesteld afspraakmoment past niet ingevolge werkschema
 - afspraak te laat ontvangen (een eenzijdige afspraak mag niet vroeger ingepland zijn dan 8 kalenderdagen na het aanmaken van de afspraak)

2.4. Specifieke situatie: retourpost bij aangetekende afspraak

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

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

¹ De controlekaart (RVA) mag onder geen enkele voorwaarde worden opgevraagd bij de werkzoekende. De controle van de afwezigheid dient te gebeuren aan de hand van andere bewijsstukken.

² Een werkzoekende die langer dan 28 kalenderdagen afwezig is omwille van verlof, dient te worden uitgeschreven. Een uitkeringsgerechtigde heeft recht op 4 weken vakantie per jaar en duidt deze dagen aan op de RVA-controlekaart. Een vermoeden van fraude dient te worden gemeld aan de bemiddelaar zodat deze eventueel contact kan opnemen met RVA.

officieel adres)

- door in MLP na te kijken of er een verschil is tussen het verblijfs- en / of officieel adres

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

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

2.5. Informeel gesprek over rechten en plichten los van bemiddelingsgesprek

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

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

2.6. Procedure bij niet medewerking - na bemiddeling

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

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

2.7. Procedure bij niet medewerking - na bemiddeling

Als een klant agressief wordt of ontoelaatbaar gedrag vertoont naar aanleiding van het beoordelingsproces, kan je rechtstreeks een bemiddelingsaanvraag doen als:

- je de werkzoekende op het feit hebt gewezen dat door zijn/haar houding het beoordelingsproces onmogelijk is én
- je de werkzoekende op het feit hebt gewezen hebt dat je dit gedrag gaat doorgeven aan de VDAB-toeleider (die het verder door kan geven aan de Controledienst met mogelijke gevolgen voor de uitkeringen).

Op het ogenblik dat je van oordeel bent dat een correct beoordelingsproces zonder tussenkomst van VDAB niet langer mogelijk is, vraag je een bemiddelingsgesprek aan bij de daartoe

aangeduide contactpersoon van VDAB en motiveer je schriftelijk deze aanvraag. Beschrijf op een objectieve manier het waarneembare gedrag van de klant. Als je in je bemiddelingsaanvraag ook de naam van een collega kunt meegeven die getuige was van de situatie versterkt dit je dossier.

2.8. Vragen om informatie van de VDAB-Controledienst

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

3. Privacy

3.1. Inleiding

Als je persoonsgegevens verwerkt, moet je voldoen aan de voorwaarden in de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van 1992 (of de Privacywet) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van 2016 (van kracht sinds 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.

3.2. Wat verstaan we onder privacy?

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

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

Bescherming van de privacy

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

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

Verwerking van persoonsgegevens

Verwerking van persoonsgegevens omvat:

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

Wat zijn persoonsgegevens?

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

Wat zijn gevoelige persoonsgegevens?

We onderscheiden drie vormen van gevoelige gegevens:

- afkomst, opvattingen, godsdienst of levensbeschouwelijke overtuigingen, lidmaatschap, seksuele beleving

- gezondheidsgegevens
- gerechtelijke gegevens

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

Vuistregels: bescherming van de klant

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

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

3.3. Verzamelen en noteren van persoonsgegevens

Noodzakelijk voor bemiddeling, begeleiding en / of opleiding

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

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

We kunnen je wel volgende tips geven:

- Stel jezelf steeds de volgende drie vragen:

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

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

Toestemming van de klant

De klant geeft aan de dienstverlener i.f.v. het beoordelingsproces zijn akkoord voor de verwerking van zijn persoonsgegevens in Mijn Loopbaan voor Partners d.m.v. de doorverwijskaart of het aanvraagformulier dat hij ondertekent. Indien naast MLP een ander registratiesysteem of klassemment wordt gebruikt, moet de klant hiervoor zijn toestemming geven (zie Bijlage 5).

Klant weet wat je noteert

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

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

Gezondheidsgegevens

Gezondheidsgegevens mogen, met toestemming van de klant en mits het volgen van de vuistregels, verwerkt worden volgens de Privacywet. Het Handvest van de Werkzoekende beperkt deze mogelijkheid door te bepalen dat deze informatie enkel mag ingewonnen worden in de mate dat dit noodzakelijk is om te bepalen of een klant in staat is een bepaalde functie uit te oefenen of te voldoen aan de eisen van gezondheid en veiligheid. Dit heeft als gevolg dat er geen ziektebeelden of diagnoses, of informatie die direct of indirect terug te brengen is tot een diagnose, mogen verwerkt worden. Concreet betekent dit dat je i.f.v. het doel, nl. oriëntatie, de vertaalslag maakt naar de impact op de jobaspiratie. Dit kan voor iedere klant verschillend zijn. Voorbeelden:

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

Gerechtelijke gegevens

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

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

Voorbeelden:

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

Bewijs van goed gedrag en zeden

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

Je mag aan de klant geen uittreksel uit het centraal strafregister vragen en je mag hierover geen

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

Inzagerecht

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

Uitzondering

De persoonlijke nota's van de psychologen en de dokters zijn wettelijk beschermd en vallen onder het beroepsgeheim. De klant heeft niet het recht die in te kijken.

3.4. Meedelen van gegevens aan derden

Garantie op vertrouwelijkheid

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

Meedelen van gegevens aan derden

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

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

Aan wie mag je informatie meedelen?

Je mag persoonsgegevens meedelen aan:

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

- opmerking: enkel op vertoon van het bevelschrift (mag ook per mail of fax) en enkel gegevens van de burger die vernoemd wordt.
- personen met een schriftelijk mandaat van de klant, met de vermelding om welke gegevens het exact gaat.

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

Hoe mag je informatie meedelen?

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

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

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

3.5. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

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

4. Klachtenprocedure

4.1. Principes

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

- de interne klachtenprocedure van de opdrachtnemer
- de klachtenprocedure bij de VDAB (bijlage 1 van de VDAB-contractvoorwaarden bij uitbestedingen van diensten aan personen)
- de procedure bij de beroepscommissie voor niet ontvankelijke klachten:
Indien VDAB de klacht niet verder afhandelt of de klant is niet tevreden met het resultaat, kan hij zich wenden tot de beroepscommissie.
Deze beroepscommissie werkt onafhankelijk van de VDAB.
Om deze stap te zetten neemt de klant contact op met klachten@wse.vlaanderen.be

die de klant op de hoogte zal brengen van de te volgen procedure

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

4.2. Rapportering over ontvangen klachten

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

Volgende gegevens worden door de opdrachtnemer bijgehouden:

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

DEEL II OPVOLGING VAN DE OPDRACHT

1. Publicitaire verplichtingen en archivering

1.1. Publicitaire verplichtingen en archivering

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

VDAB verwacht dat:

1. U op alle communicatie maatregelen de logo's vermeldt van VDAB.
2. U op uw website (indien u die heeft) een webpagina aanmaakt waarop het project kort toegelicht wordt, met inbegrip van het doel en de resultaten ervan, en daarbij de nadruk legt op de financiële steun door VDAB. De logo's moeten zichtbaar (zonder te scrollen) op uw webpagina verschijnen. Indien u betrokken bent in meerdere projecten die door VDAB gefinancierd worden, kan u deze informatie groeperen op 1 webpagina.
3. Alle deelnemers van het project op de hoogte zijn van de financiële steun.
4. Bij elk perscontact duidelijk de steun vermeld wordt van VDAB.

De erkende beoordelingsinstantie bewaart de klantendossiers tot drie jaar na de registratie van het beoordelingsproces.

2. Rapportering

2.1. Monitoring

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

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

Per klant moet een individueel dossier worden bijgehouden dat bewijst dat de acties effectief werden uitgevoerd. Verder moeten alle bewijsstukken bijgehouden worden die belangrijk kunnen zijn in het kader van transmissie (uitnodigingen, aangetekende zendingen,)

2.2. Rapporten voor de opdrachtnemers

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

2.3. Kwalitatieve monitoring

2.3.1. Werkwijze

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

2.3.2. Inhoud

De kwalitatieve monitoring bevat twee grote clusters:

Een bevraging

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

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

Onder andere volgende items kunnen nagegaan worden:

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

Maandelijks controle van de MLP-registraties

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

2.3.3. Rapportering

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

2.4. CTP (controle ter plaatse)

2.4.1. Werkwijze

Jaarlijks wordt een controle ter plaatse georganiseerd door de centrale 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 aangewezen datum opgeladen moeten zijn in het digitaal archief van VDAB. 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 experts. Dit waarborgt de neutraliteit. De experts zijn door de VDAB gemandateerd om op voorhand en ter plaatse bij de opdrachtnemer de controles uit te voeren volgens het voorwerp van de controle.

2.4.2. Onderwerp van de controle ter plaatse

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

- Publicitaire verplichtingen
- Aanwezigheid van:
 - Klachtenbehandelingsdossier
 - Schuldbestigingsstaten (SBS)
 - Registratiesysteem van het ingezette personeel
- Klantenadministratie:

2.4.3. Gevolggeving

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

2.4.4. Mogelijke sancties

Inbreuken worden bestraft door inhouding van (een deel van) de financiering bij middel van terugvorderingen (zie Bijlage 6).

3. Betalingen³

De facturatie en de betaalopdracht van deze opdracht wordt als volgt in de praktijk gebracht: Maandelijks bezorgt de opdrachtgever een gedetailleerde schuldbestigingsstaat aan de opdrachtnemer. Deze staat bevat een cumulatief overzicht van de toegeleide klanten met vermelding van alle verschuldigde bedragen voor de maand waarop de schuldbestiging van toepassing is.

Deze verzamelstaat is een excelbestand samengesteld uit volgende werkbladen:

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

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

³ Bestek 1.10 "De facturatie en de betaalopdracht"

De factuur bevat o.a. :

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

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

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

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

Facturatie is verplicht via elektronische procedure. Alle facturen moeten verplicht in XML-formaat aangeleverd worden aan VDAB via het Mercuriusplatform.

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

4. Overzicht output en registraties

4.1. Formele output

Fase 1:

- De **documentatie van competenties** is in PDF opgeladen in MLP.
- De beslissing van de zinvolheid is geregistreerd in MLP.
- De motivering van de beslissing van de zinvolheid is geregistreerd in MLP.

Fase 2:

- Het resultaat van de beoordeling is geregistreerd in MLP.
- Het verslag van de beoordeling is in PDF opgeladen in MLP.

4.2. Operationele output

Fase 2:

Het ervaringsbewijs is aanwezig in het klantendossier voor de deelnemers die de titel van beroepsbekwaamheid behaald hebben.

4.3. Verplichte registraties

Fase 1:

- De aanwezigheid van de deelnemer voor de eerste afspraak is geregistreerd (=Doorverwijzingslijn afwerken met “Werkzoekende heeft zich aangemeld” en Doorverwijzingslijn afwerken met ‘Accepteren voor opname in actie’. OF de deelnemer is afgemeld (Doorverwijzingslijn afwerken met “Werkzoekende heeft zich niet aangemeld”)
- De formele beslissing over de zinvolheid wordt door de beoordelingsinstantie (met het juiste financieringsnummer en de juiste titel) geregistreerd in MLP binnen de maand na de aanvraag via de lijn Begeleiding ervaringsbewijs in Stappen Naar Werk onder de flap Begeleiding.. Je kiest bij ‘Resultaat’ voor de optie ‘assessment zinvol’ of ‘assessment niet zinvol’.
De beoordelingsinstantie schrijft de motivering van het advies neer in het samenvattingsveld van deze lijn.

Fase 2:

- De beoordelingsinstantie registreert het al dan niet slagen van de deelnemer (met het juiste financieringsnummer en de juiste titel) binnen de drie maanden na de registratie van de zinvolheid van het assessment in MLP. Hij doet dit door in Stappen Naar Werk onder de flap Begeleiding de juiste lijn te kiezen: ‘Ervaringsbewijs-behaald’ of ‘Ervaringsbewijs-niet behaald’.
De beoordelingsinstantie laadt het betrokken verslag in PDF op in MLP onder de flap Begeleiding, meer bepaald onder de flap ‘Traject’.

5. Documenten en links

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

Zie volgende links:

- De toegang tot en werking van Mijn Loopbaan voor Partners (MLP) en basisdienstverlening: https://partners.vdab.be/cvs/cvs_handleiding.shtml#stappen
- De projectfiche op [deze pagina](#)
- Beroepenstandaarden op [deze pagina](#)

Bijlagen

BIJLAGE 1: CATEGORIEËN NIET-WERKENDE WERKZOEKENDEN EN VERPLICHT INGESCHREVEN WERKZOEKENDEN

CODE	BESCHRIJVING
0	Uitkeringsgerechtigd volledig werkloos
2	Werkzoekende (art 36) in beroepsinschakelingstijd
3	Vrij ingeschreven werkzoekende, niet werkend
5	Verplicht ingeschreven O.C.M.W.
6	Inschrijving omwille van begeleiding van een persoon met een arbeidshandicap (maximum diploma OV2)
10	Werknemers in opzeg of met verbrekingsvergoeding
14	Van het recht op uitkering uitgesloten werkzoekenden
30	Uvw vrijgesteld van inschrijving in het kader van PWA-activiteiten
32	Personen ten laste RIZIV in voorbereiding op tewerkstelling
80	Deeltijdse werknemer met uitkeringen
82	Werkzoekende in beroepsinschakelingstijd(art.36), deeltijds werkend
85	Werkzoekenden in individuele beroepsopleiding
89	Werkt regelmatig met interim
92	Sommige tijdelijke werklozen
93	Vrij ingeschreven deeltijdse werknemers
94	Niet EER werknemer met arbeidskaart B in een tewerkstellingscel
97	Werklozen vrijgesteld van inschrijving als werkzoekende wegens studies of beroepsopleiding

Ook voor volgende werkzoekenden worden ervaringsbewijzen gratis aangeboden en wordt de vergoeding van 100 euro voor fase 1 aan de partner vergoed:

1. Werknemers in een tewerkstellingsprogramma:

- Sociale economie (invoeg, sociale en beschutte werkplaatsen) of collectief maatwerk sedert juli 2014
- Lokale diensteneconomie
- Werkervaring
- Artikel 60 §7

2. Werknemers die om medische redenen, erkend door een arbeidsgeneesheer conform KB 28 mei 2003, hun huidige functie niet meer kunnen uitoefenen

BIJLAGE 2: SPOC's VDAB

[Overzicht van SPOC's per perceel](#)

BIJLAGE 3.1: PRIVACY-DOCUMENT : (INDIEN GEGEVENS WORDEN MEEGEDEELD AAN DERDEN)

<Naam>

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

De 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 ervaringsbewijs 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 3.2: 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.

BIJLAGE 4: OVERZICHT MOGELIJKE TERUGVORDERINGEN (IN HET KADER VAN EEN CONTROLE TER PLAATSE)

VOORWAARDE	ONREGELMATIGHEID	TYPE SANCTIE	BEWIJSSTUK
De identificatie en documentatie van de competenties ifv de zinvolheid van de beoordeling			
Is voor elk dossier een PDF met de documentatie van competenties aanwezig in MLP?	PDF met documentatie van competenties ontbreekt in MLP	Terugvordering van 100% van de forfaitaire vergoeding voor de identificatie en documentatie van de competenties in functie van de zinvolheid van de beoordeling	PDF met documentatie van competenties in MLP
Is voor elk dossier een motivering van de beslissing omtrent zinvolheid aanwezig in MLP (samenvatting)?	Motivatie in MLP ontbreekt	Terugvordering van 10% van de forfaitaire vergoeding voor de identificatie en documentatie van de competenties in functie van de zinvolheid van de beoordeling	Motivering in MLP
De beoordeling en certificering van de competenties			
Is er een pdf van het verslag van de beoordeling aanwezig in MLP?	Het verslag van de beoordeling ontbreekt in MLP	Terugvordering van 100% van de vergoeding per uitgevoerde beoordeling	Verslag van de beoordeling in MLP
Er is een ervaringsbewijs aanwezig in het klantendossier voor geslaagde deelnemers	Het ervaringsbewijs ontbreekt in het klantendossier	Terugvordering van 10% van de vergoeding per uitgevoerde beoordeling	Ervaringsbewijs in klantendossier

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

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