

Draaiboek gemandateerde centra loopbaanbegeleiding

Geel gemarkeerde info = herwerkte info.
Herwerkte info: wijziging BVR 13/10/2017 + algemene update.
Versie oktober 2017

Inhoud

1.	<u>CONTACTGEGEVENS PROJECTOPVOLGERS LOOPBAANBEGELEIDING</u>	2
2.	<u>CONTACTGEGEVENS VOOR DE LOOPBAANCHEQUES</u>	2
3.	<u>BEKENDMAKING GEMANDATEERDE CENTRA EN COMMUNICATIE</u>	3
4.	<u>RECHT OP LOOPBAANBEGELEIDING/LOOPBAANCHEQUE</u>	5
5.	<u>LOOPBAANCHEQUES: EDENRED EN DE IMPLICATIES IN HET PROJECT LOOPBAANCHEQUE</u>	7
6.	<u>REGISTRATIE VAN GESPREKKEN MET KLANTEN</u>	8
7.	<u>DEFINITIE, INHOUD EN PRAKTISCH VERLOOP VAN EEN BEGELEIDING</u>	15
8.	<u>POP</u>	17
9.	<u>OPLEIDINGEN IN HET KADER VAN LOOPBAANBEGELEIDING: OPLEIDINGSCHEQUES</u>	19
10.	<u>MANDAATVOORWAARDEN</u>	19
11.	<u>ONDERAANNEMERS</u>	20
12.	<u>MOGELIJK MISBRUIK VAN DE LOOPBAANCHEQUE</u>	20
13.	<u>TOELICHTING STIMULERINGSFINANCIERING</u>	22
14.	<u>IMPLICATIES VAN DE EUROPESE WETGEVING OP HET BVR LOOPBAANBEGELEIDING</u>	23
15.	<u>AUDIT</u>	24
16.	<u>TOELICHTING GESCHIEDEN OPNAME VAN KOSTEN EN OPBRENGSTEN IN DE BOEKHOUDING</u>	24
17.	<u>BTW</u>	24
18.	<u>TEVREDENHEIDSMETINGEN</u>	25
19.	<u>WIJZIGING MANDAATAANVRAAG</u>	26
20.	<u>KWALITEITOPVOLGING</u>	26
21.	<u>KLACHTENPROCEDURE</u>	27
22.	<u>LINK FAQ</u>	27
23.	<u>OVERZICHT STANDAARDDOCUMENTEN EN NUTTIGE INFORMATIE</u>	27
24.	<u>OVERZICHT BIJLAGEN</u>	28

1. CONTACTGEGEVENS PROJECTOPVOLGERS LOOPBAANBEGELEIDING

**Als loopbaancentrum kan je met vragen terecht bij
je provinciale projectopvolger
& onze communicatieverantwoordelijke**

ANTWERPEN

goele.vermeiren@vdab.be

Somersstraat 22 - 2018 Antwerpen
03 202 18 52 - 0496 57 55 64
Goele Vermeiren

OOST-VLAANDEREN

san.vanderputten@vdab.be

Koningin Maria Hendrikaplein 70/bus 63
(3^{de} verdieping) - 9000 Gent
09 248 54 83 - 0496 57 55 82
San Vanderputten

blerina.coraj@vdab.be

Somersstraat 22 - 2018 Antwerpen
03 202 17 36 - 0486 20 89 02
Blerina Coraj

LIMBURG

ilse.dekkers@vdab.be

Thonissenlaan 47b - 3500 Hasselt
011 26 06 65 - 0496 57 74 34
Ilse Dekkers

WEST-VLAANDEREN

nadia.vanherck@vdab.be

02 255 92 51 - 0496 57 74 18
David Pappaert

VLAAMS-BRABANT

david.pappaert@vdab.be

Witherenstraat 19 - 1800 Vilvoorde
02 255 92 51 - 0496 57 74 18
David Pappaert

COMMUNICATIEVERANTWOORDELIJKE

Fran Bellinck
fran.bellinck@vdab.be
0486 42 70 83

2. CONTACTGEGEVENS VOOR DE LOOPBAANCHEQUES

Als burger / klant

Indien een burger of klant:

- vragen heeft over zijn loopbaancheque of zijn recht op loopbaancheque,
- een weigering gekregen heeft voor een loopbaancheque en hij wenst hier meer informatie over,
- een weigering gekregen heeft voor een loopbaancheque, maar jij of hij kan toch aantonen hier recht op te hebben,

kan je hem doorverwijzen naar of samen met hem contact opnemen met de Cel loopbaancheques in Brussel. Zij nemen de administratieve afhandeling van de cheque voor hun rekening.

Cel loopbaancheques,
Keizerslaan 11, 1000 Brussel
02 506 12 05
lb.cheque@vdab.be

3. BEKENDMAKING GEMANDATEERDE CENTRA EN COMMUNICATIE

Van zodra je erkend bent als gemandateerd centrum voor loopbaanbegeleiding, willen we je zo snel mogelijk opnemen op de site van VDAB. Via de verfijnde zoekrobot kan de burger gericht zoeken naar het best passende loopbaancentrum.

Je ontvangt bij de start van je mandaat een mail waarin je gevraagd wordt je logo (altijd als .png bestand), de link naar je website en het adres of meerdere adressen van locaties waar loopbaanbegeleiding wordt aangeboden, door te sturen.

Als bijlage bij je toekenningsmail bij de start van je mandaat ontvang je volgende documenten:

- 'Sjabloon LBB voor startende LBcentra'
- 'Handleiding toelichting zoekrobot'

Het is in je eigen belang om dit sjabloon zo volledig en correct mogelijk in te vullen en terug te sturen naar heidi.fonteyn@vdab.be. Je staat zelf in voor de correctheid van deze gegevens van je locaties op de VDAB site.

In de zoekrobot wordt voor alle locaties gebruik gemaakt van eenzelfde logo en eenzelfde werkingsnaam.

Je kan echter per locatie wel differentiëren wat betreft de invulling van de profileringstekst, de trefwoorden en de criteria 'Openingsuren', 'Praktische info' en 'Opleidingsniveau'.

Startpakket en logogebruik

Er worden naar elk startend loopbaancentrum 2 raamstickers en 2 affiches verstuurd. Indien je als loopbaancentrum graag meer dergelijk publiciteitsmateriaal wenst, neem dan contact op via nadia.vanherck@vdab.be

Bij de start van je mandaat krijg je als centrum toegang tot het logo van de Loopbaancheque:



Dit gebruik je op alle communicatie aangaande loopbaancheques/loopbaanbegeleiding (folders, brieven, website etc.). Dit is echter niet verplicht op de oefeningen, contracten of andere interne documenten.

Het logo is terug te vinden via deze link <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>, onder de rubriek Beeldmateriaal.

Campagnemateriaal

De affiche, banner, radiospot enz., 'Fluitend naar het werk' staat ter beschikking van de loopbaancentra via volgende link <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>.

Let wel: dit officieel campagnemateriaal mag enkel in zijn geheel gebruikt worden.

BELANGRIJK:

Mogen onderaannemers het logo van de Loopbaancheque gebruiken in hun profilerings- en/of rekruteringsacties?

Het mandaat loopbaanbegeleiding wordt gegund aan het loopbaancentrum, dat borg staat voor de kwaliteit van de dienstverlening en hier ook verantwoording over moet (kunnen) afleggen indien nodig.

Het logo mag dus niet alleen aan een naam van een loopbaanbegeleider gekoppeld worden, er moet steeds een referentie naar een loopbaancentrum zijn.

(Een uitzondering geldt uiteraard voor de persoon die op eigen naam een mandaat heeft.)

Iedere loopbaanbegeleider, ongeacht of hij of zij werknemer van een loopbaancentrum, onderaannemer of werknemer van een onderaannemer is, moet dus duidelijk aangeven voor welk loopbaancentrum hij of zij loopbaanbegeleiding met gebruik van de loopbaancheques aanbiedt.

Bij gebruik van het logo van de Loopbaancheque moet hiernaast steeds het logo van het loopbaancentrum zichtbaar zijn.

Toevoeging van nieuwe locatie(s) (sjabloon via url: <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>)

Wanneer je centrum een nieuwe locatie opent, geef dit tijdig door aan VDAB. Dit doe je door het ingevulde sjabloon 'Toevoeging locatie(s)' te versturen naar heidi.fonteyn@vdab.be.

Wijzigingen gegevens locatie(s) (sjabloon via url: <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>)

Wijzigingen van de gegevens van een locatie vraag je aan door het sjabloon 'Wijziging gegevens locatie(s)' ingevuld te bezorgen aan heidi.fonteyn@vdab.be.

Sluiting van locatie(s) (sjabloon via url: <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>)

Wanneer beslist wordt dat er geen loopbaanbegeleiding meer zal aangeboden worden in een locatie van je loopbaancentrum, vragen wij uitdrukkelijk dit te melden aan VDAB. Dit doe je door het sjabloon 'Schrapping locatie(s)' ingevuld door te sturen naar heidi.fonteyn@vdab.be.

Aankondiging van events op VDAB website

Indien je als loopbaancentrum een event voor werknemers organiseert, kan je dit laten agenderen op de VDAB website.

De criteria waaraan je event dient te voldoen zijn:

- het doelpubliek is werknemers
- de organisatie gebeurt door het loopbaancentrum zelf
- agendapunten zijn werk gerelateerde topics

Aanvraag tot vermelding van je event in de agenda op de VDAB website doe je via volgende link:

<https://www.vdab.be/agenda/formulier>

Infomails van VDAB Loopbaanbegeleiding (VDAB LBB)

Het team VDAB Loopbaanbegeleiding (VDAB LBB) houdt alle loopbaancentra op de hoogte van belangrijke informatie via Infomails. Concreet verstuurt Fran Bellinck regelmatig Infomails, die zeer herkenbaar zijn voor de loopbaancentra doordat het onderwerp steeds als volgt wordt ingevuld 'VDAB LBB:(met vermelding specifiek onderwerp)'. Deze mails worden verstuurd naar de contactpersoon, zoals door het centrum aangegeven bij de mandaataanvraag.

Wanneer het een centrum opportuun lijkt om deze Infomails ook te laten ontvangen door andere medewerkers, kan dit gevraagd worden per mail aan fran.bellinck@vdab.be.

Deze Infomails zijn zeer belangrijk in de communicatie van VDAB LBB met de centra. Volg deze dus goed op.

Deze Infomails zijn zeer belangrijk in de communicatie van VDAB LBB met de centra. Volg deze dus goed op.

URL voor loopbaancentra

Alle belangrijke documenten voor de gemandateerde loopbaancentra zijn te vinden op volgende url:

<http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>

Onderaannemers (via <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml> en <http://partners.vdab.be/loopbaanlandschap.shtml>)

Voeg je onderaannemers toe aan je mandaataanvraag, vul dan het document "Onderaannemingsverklaring loopbaanbegeleiding" in en stuur dit naar je projectopvolger. Laat ons tevens weten op welke **locatie** de nieuwe onderaannemer aan de slag gaat. (Zie ook blz. 20 punt 11. Werken met onderaannemers.)

Passieve centra:

De Raad van Bestuur van VDAB kan het mandaat loopbaanbegeleiding schorsen of intrekken indien een loopbaancentrum langer dan 1 jaar geen prestatie van loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque heeft gevoerd, het opstartjaar buiten beschouwing gelaten. Dan wordt dit loopbaancentrum beschouwd als een 'passief' centrum. "Passief" betekent 'nul loopbaanbegeleidingen gedurende een jaar na een opstartjaar of later'. Tijdens het opstartjaar wordt het gedoogd dat je als centrum nog niet op volle capaciteit functioneert. Op deze manier behouden we een transparant loopbaanlandschap, ten behoeve van de burger.

Als centrum ontvang je hierbij volgende mail:

'Beste

Wij stelden vast dat u sinds xx/xx/xx geen registraties meer gedaan heeft in het systeem van loopbaancheques. Uw projectopvolger nam hierover reeds contact met u op.

Volgens de richtlijnen van het BVR art. 18. § 1. 6° wordt uw loopbaancentrum vanaf heden beschouwd als een 'passief' loopbaancentrum.

Dit betekent dat uw gegevens niet meer opgenomen worden in de zoekrobot op onze site en dat u geen registraties meer kan doen in het systeem van de loopbaancheques. U blijft wel uw mandaat behouden. Dit is geldig tot xx/xx/xx.

Indien u voor deze datum opnieuw loopbaanbegeleidingen wenst op te starten volgens het BVR betreffende loopbaanbegeleiding neemt u contact op met uw projectopvolger. Er zal worden gecontroleerd of er nog steeds voldaan is aan de mandaatvoorwaarden (BVR art 5§1).

Er wordt vanaf dan eveneens gemonitord of u effectief loopbaancheques registreert.

Met vragen hierover kan u steeds terecht bij uw projectopvolger.'

Indien je als centrum een redelijk of begrijpelijk tegenargument hebt, kan dat in beraad genomen worden. VDAB waakt over een redelijke toepassing van de hierboven beschreven regel.

Indien je als centrum bijvoorbeeld geconfronteerd wordt met overmacht (bijvoorbeeld langdurige ziekte zaakvoerder, ...) ondersteunt VDAB je als centrum. Hiervoor wordt een consequente manier van handelen uitgewerkt.

4. RECHT OP LOOPBAANBEGELEIDING/LOOPBAANCHEQUE

➤ **Het recht op loopbaanbegeleiding omvat het volgende:**

Om de zes jaar heeft een burger recht op twee pakketten van vier uur loopbaanbegeleiding.

Hij kan deze twee pakketten opnemen:

- apart van elkaar: bij hetzelfde centrum of telkens bij een ander centrum. Tussen de twee pakketten kan hij een korte of langere tijdsperiode laten, afhankelijk van zijn nood.
- aansluitend op elkaar bij hetzelfde loopbaancentrum. Als vervolg op het eerste pakket (en wanneer dit is afgesloten) kan hij het tweede pakket aanvragen. Het resultaat is dat hij één langere begeleiding krijgt door de twee pakketten te combineren (minimaal 8 uur).
- altijd binnen de zes jaar, te rekenen vanaf de datum van registratie van de eerste cheque.

Indien de burger van statuut verandert tijdens of na het opnemen van pakket 1, kan het zijn dat hij geen recht meer heeft op pakket 2. Bijvoorbeeld indien hij werkzoekend wordt na pakket 1, zal hij pakket 2 niet meer kunnen aanvragen maar wel kunnen terugvallen op de reguliere begeleiding van VDAB voor werkzoekenden (men kan zich in dat geval wenden tot de lokale Werkwinkel www.werkwinkel.be of contact opnemen met de Servicelijn 0800 30 700).

Men heeft per pakket recht op minimaal 4 uur begeleiding, te spreiden in overleg met de loopbaanbegeleider, op maat van de vraag van de burger. De loopbaanbegeleiding vindt hoofdzakelijk individueel plaats en is verspreid over minimaal twee dagen. Hij mag bvb 4 keer 1 uur begeleiding kiezen, maar even goed twee sessies van 2 uur. Het is aan de burger om hierover afspraken te maken met de loopbaanbegeleider. Gesprekken kunnen geregistreerd worden met een minimale duurtijd van 30 minuten tot maximaal 2 uur. Er moeten dus minimaal twee registraties gebeuren per pakket. Afspraken hierover maak je best op voorhand met de klant om misverstanden te vermijden.

Een loopbaancentrum mag per loopbaancheque meer dan vier uur begeleiding aanbieden en registreren, maar zal slechts voor vier geregistreerde uren vergoed worden.

Voor specifieke situaties verwijzen we je graag naar het FAQ document:
<http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>.

➤ **De professioneel actieve persoon voldoet aan volgende voorwaarden:**

- Hij/zij vraagt op eigen initiatief loopbaanbegeleiding aan
- Hij/zij is werkzaam op het ogenblik van de aankoop van de loopbaancheque
- Hij/zij heeft minimaal 12 maanden werkervaring opgebouwd in de loop van de 24 maanden voorafgaand aan de aanvraag van de loopbaancheque. Hier worden enkele uitzonderingen voorzien:
 - Als de uitzendkracht bij de aanvraag van de loopbaancheque 4 ononderbroken weken tewerkstelling aantoon, dan volstaan 9 maanden werkervaring in de loop van 24 maanden.
 - De individuele beroepsopleiding als werkzoekende wordt gelijkgesteld met werkervaring.
 - Werkervaring in het buitenland wordt aangetoond via een attest van de werkgever of een gelijkwaardig attest.
- Hij/zij heeft geen door het Vlaams Gewest gesubsidieerde loopbaanbegeleiding genoten in de periode van zes jaar voor zijn aanvraag van de loopbaancheque. Deze periode wordt berekend op basis van de periode tussen:
 - het eerste geregistreerde gesprek van de loopbaanbegeleiding onder de ESF-financiering of het eerste gesprek van het eerste pakket en
 - de datum van aanvraag van de loopbaancheque.

➤ **Wie heeft recht op loopbaanbegeleiding:**

Voor een overzicht verwijzen we naar : <https://www.vdab.be/loopbaanbegeleiding/wie>

➤ **Loopbaanbegeleiding aan het einde van de loopbaan:**

Een loopbaanbegeleiding moet resulteren in de opmaak van een persoonlijk ontwikkelingsplan en heeft een impact op de inzetbaarheid en flexibiliteit op de arbeidsmarkt.

Wanneer de loopbaanvraag van de werkende aan het einde van zijn/haar loopbaan zich richt naar het vinden van een nieuwe professionele uitdaging (in loondienst of als zelfstandige), in combinatie met pensioen is het gebruiken van de loopbaancheque voor deze begeleiding nog steeds opportuun en zinvol.

Het kan echter niet de bedoeling zijn om de voorbereiding van het pensioen zelf (vb juridische, financiële aspecten, focussen op zinvol en maatschappelijk relevant vrijwilligerswerk,...) te begeleiden. Dat is op zich wel maatschappelijk zinvol maar dit past niet bij het opzet en principe van de loopbaancheque.

➤ **Gebruikte taal voor loopbaanbegeleiding:**

Loopbaanbegeleiding betaald met de loopbaancheque gebeurt in het Nederlands. Dit wordt expliciet benoemd in het BVR. De wetgeving is hierin duidelijk, dit punt staat niet ter discussie.

Dit betekent dat loopbaancentra geen aanbod loopbaanbegeleiding met de loopbaancheque mogen voorzien in een andere taal, noch dit aanbod kenbaar maken via folders, websites of andere middelen. Alle documenten in het klantendossier moeten in het Nederlands zijn opgesteld. VDAB wil hierin duidelijk zijn en spreekt ieder loopbaancentrum hier consequent op aan indien zij inbreuken vaststelt. Een mogelijke implicatie is de terugvordering van de betalingen i.v.m. de betrokken dossiers en/of het tijdelijk schorsen van een mandaat.

➤ **Lijst van omstandigheden die momenteel gelijkgesteld zijn aan “werkend”:**

Deze lijst (zie bijlage 1) is niet exhaustief. Er kunnen nog situaties zijn die gelijkgesteld zijn. Voor meer duidelijkheid neem je contact op met cel loopbaancheques op 02 506 12 05 en vind je meer informatie op <https://www.vdab.be/loopbaanbegeleiding/wie>.

➤ **Recht op een Loopbaancheque:**

Bij de aanvraag wordt op basis van de gegevens van de sociale zekerheid eerst door VDAB gecontroleerd of de burger effectief recht heeft op een loopbaancheque. Indien deze controles positief zijn, krijgt de burger via mail (per brief indien hij geen e-mailadres heeft) een opdracht tot betaling van zijn persoonlijk aandeel van €40. De dag na de betaling, ontvangt de burger de loopbaancheque van Edenred via mail (of per post indien hij geen e-mailadres heeft). Edenred garandeert ons dat de loopbaancheque ter beschikking is de dag na betaling van het persoonlijk aandeel van de burger.

Sowieso doe je er goed aan pas een gesprek in te plannen met de burger als deze zijn loopbaancheque al in zijn bezit heeft. Het is evenwel mogelijk om gesprekken te registreren voor de datum waarop een loopbaancheque ontvangen werd door de burger.

Indien uit onze controles blijkt dat de burger geen recht heeft op een loopbaancheque, krijgt hij hier bericht over via mail/brief. Ook over de reden waarom.

Opgelet: indien hij echter kan aantonen dat hij wel voldoet aan de voorwaarden, kan hij onmiddellijk contact opnemen met de cel loopbaancheques van VDAB via lb.cheque@vdab.be of via het nummer 02 506 12 05.

Mogelijke omstandigheden waarin wij dit voorzien

- Voor personen met een verbrekingsvergoeding:
Zij hebben recht op een loopbaancheque gedurende de periode die deze verbrekingsvergoeding dekt. Maar uit de controles die VDAB uitvoert, zal op basis van gegevens uit de sociale zekerheid blijken dat deze personen geen recht hebben op loopbaancheques.
- Voor leerkrachten:
Leerkrachten die gewerkt hebben van 1/9 van het voorgaande jaar tot en met 30/6 van het lopende jaar, hebben recht op een loopbaancheque omdat zij recht hebben op een uitgestelde vergoeding. Bij controle door onze systemen zullen zij echter niet als werkend geregistreerd staan in de maanden juli, augustus en september. Hierdoor krijgen zij ten onrechte de melding dat ze niet in aanmerking komen voor loopbaancheques.

Indien je een klant hebt die zich in dit geval bevindt, kan je hem best ondersteunen bij zijn aanvraag door de klant contact te laten opnemen met de cel loopbaancheques bij VDAB, of dat zelf/samen met hem te doen. De cel loopbaancheques is op de hoogte van deze uitzonderingssituaties en doet het nodige.

De afbeelding van de digitale cheque zoals weergegeven in de mail:



Hierop staan:

- de **contactgegevens** van de burger
- het **klantnummer**; dit nummer heb je ook nodig ter verificatie van de cheque.
- de **code** van de cheque: dit is het unieke nummer van de cheque bij Edenred. Deze zal ook gevraagd worden als referentie bij betaling. Deze code heb je als centrum eveneens nodig bij verificatie van de cheque.
- de **geldigheidsdatum**: dit is de datum waarvoor het eerste geregistreerde gesprek moet plaatsvinden. Indien een klant of het centrum te lang wacht, wordt het persoonlijk aandeel van de burger automatisch terugbetaald. Het recht op loopbaanbegeleiding blijft echter gelden. De burger kan dus altijd opnieuw een cheque aanvragen die dan weer drie maand geldig is.

Let op: de cheque heeft geen geldelijke waarde. Het is enkel een betalingsbewijs.

Heb je vragen over de cheque, neem dan contact op met de cel loopbaancheques van VDAB via lb.cheque@vdab.be of 02 506 12 05. Indien nodig nemen wij contact op met Edenred.

5. LOOPBAANCHEQUES: EDENRED EN DE IMPLICATIES IN HET PROJECT LOOPBAANCHEQUE

VDAB heeft het beheer van de loopbaancheque via een aanbestedingsopdracht aan Edenred toegekend. Edenred neemt het uitgeven van de loopbaancheque voor zijn rekening en zal er ook voor zorgen dat de gemandateerde loopbaancentra voor de geleverde diensten betaald worden.

De burger vraagt zijn loopbaancheque aan via 'Mijn loopbaan' bij VDAB. De centra registreren hun prestaties zoals toegelicht in de Registratiemodule (zie volgend hoofdstuk). VDAB stuurt deze gegevens door naar Edenred, die op basis hiervan het betalingsverkeer zal controleren en uitvoeren. Noch het gemandateerde loopbaancentrum noch de burger hoeft hiervoor rechtstreeks te communiceren met Edenred.

Edenred heeft voor de gemandateerde centra een beschikbare webruimte aangemaakt, waar de centra de volgende zaken kunnen consulteren (**niet** registreren):

- Een overzicht van de reeds uitgevoerde registraties, consulteerbaar per burger.
- Een overzicht van het betalingsverkeer.

Je zult van Edenred automatisch een e-mail ontvangen met een login voor deze persoonlijke webruimte.

Bij vragen over het **betalingsverkeer** kan je terecht bij de cel loopbaancheques van Edenred via volgende kanalen:

- per telefoon op 02 679 50 11
- per e-mail naar loopbaancheque-be@edenred.com

Edenred betaalt tweewekelijks uit. Tijdstippen van de stortingen naar de centra: 1ste werkdag en 16de werkdag van de maand.

- De aanvragen tot betalingen ontvangen tussen de 1ste en de 15de van de maand worden gestort de 16de van de maand of eerstvolgende werkdag van die maand.
- De aanvragen tot betalingen ontvangen tussen de 16de en de laatste dag van de maand worden de 1ste werkdag van de volgende maand gestort.

Uitbetaling van de pakketten gebeurt na registratie van de gesprekken in de registratiemodule. Een implicatie van de Europese wetgeving waaronder het BVR (zie bijlage 2) opgemaakt is, bepaalt dat VDAB enkel registraties kan vergoeden indien deze effectief uitgevoerd zijn. Dit impliceert dat Edenred binnen de twee weken de registraties zoals ingevoerd in de registratiemodule vergoedt.

Indien de burger het pakket stopzet vooraleer de vier uren begeleiding afgerond zijn, worden de resterende uren dus ook niet uitbetaald. De klant moet steeds op de hoogte gebracht worden dat hij/zij later die resterende uren niet meer kan opnemen; het bewijs hiervan moet terug te vinden zijn in het klantendossier.

6. REGISTRATIE VAN GESPREKKEN MET KLANTEN

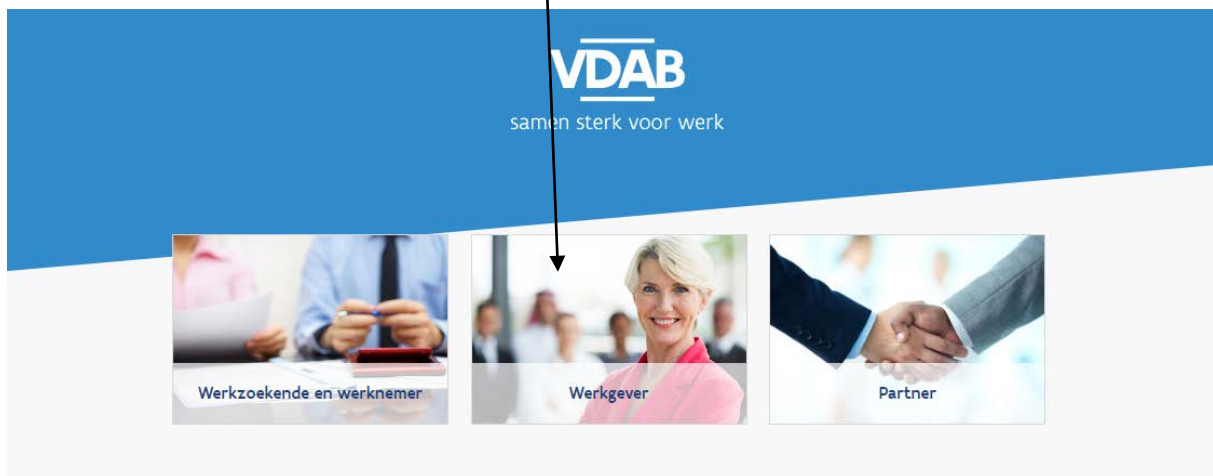
De eerste registratie van prestaties voor de loopbaancheque moet gebeuren binnen de geldigheidstermijn van de loopbaancheque (3 maanden). VDAB kan niet tussenkomen indien de geldigheidstermijn van de cheque verlopen is. Hieronder wordt geschetst hoe je toegang krijgt tot de registratiemodule en hoe je er mee kan werken.

1. AANMELDEN:

Als nieuw Loopbaacentrum registreer je je als volgt:

Indien je al een contract voor "Mijn VDAB" hebt – ga dan onmiddellijk naar punt 4.

Ben je niet zeker of je bedrijf al een Mijn VDAB-contract heeft, bel dan naar 0800 30 700.



Scrol je verder dan krijgt je daarna onderstaand scherm waar je de registratie start:

VDAB voor werkgevers

Log in op Mijn VDAB

Gebruikersnaam:

Wachtwoord:

Log in [Paswoord vergeten?](#)

Waarom registreren als werkgever?

Mijn VDAB biedt je tal van gratis mogelijkheden:

- Vind de geschikte werknemer.
- Publiceer en beheer je vacatures.
- Stel je bedrijf voor.
- Match je vacatures met de kandidaten in de cv-databank.
- Meld en beheer je leerplekken.
- Vraag een premie aan voor een vijftigplusser of een werknemer met een arbeidsbeperking.

Start registratie

[Geen Mijn VDAB en toch je vacature publiceren?](#)
[Lees onze richtlijnen voor vacatures op vdab.be](#)

Let bij het invullen van deze registratie op het volgende: wanneer je moet aanduiden welk contract je wilt, moet je dit aanvragen op basis van de hoofdactiviteit van je organisatie. Kies zeker de correcte optie (zie hierna).

In welke hoedanigheid wil je de VDAB-toepassingen gebruiken? *

Algemeen contract

Ik ben een bedrijf of onderneming

Specifiek contract

Ik ben een uitzendkantoor

Ik ben een inhouse-uitzendkantoor

Ik ben een wervings- en selectiekantoor of HR-adviesbureau

Ik ben een jobsite ([meer info](#))

Ik ben een dienstenchequebedrijf of Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap (PWA)

Ik ben arts, psycholoog, gespecialiseerd centrum in het kader van maatwerk ([meer info](#))

2. HET CONTRACT:

Na het invullen van het formulier op de site, download je een contract dat je (per post of fax binnen de 14 dagen) ondertekend terugbezorgt aan:

VDAB-Servicelijn
Keizerslaan 11
1000 Brussel
fax: +32 2 508 38 98

Het is eveneens mogelijk het contract gescand via mail te bezorgen aanvacatures@vdab.be

3. LOGINGEGEVENS:

Daarna krijg je een mail met logingegevens: **gebruikersnaam en paswoord.**

4. INLOGGEN

Je gaat op de site van VDAB naar “werkgevers” (zie beschrijving hierboven), waar je inlogt met de gebruikersnaam en paswoord die je van VDAB ontvangen hebt. Na succesvol inloggen krijg je onderstaand scherm te zien. Je kiest voor “Mijn loopbaan voor partners” optie “loopbaancheques”



Je krijgt onderstaand scherm te zien.

Loopbaancentrum

Overzicht begeleidingen Controleer cheque voor gebruik Financieel overzicht

Hieronder vind je een overzicht van je begeleidingen.

Overzicht begeleidingen

Toon 10 rijen Filter: Copy Excel Print

Cheque nr.	Klantnr.	Klantnaam	Status	Datum laatst gewijzigd
------------	----------	-----------	--------	------------------------

1 tot 5 van 5 resultaten Eerste Vorige 1 Volgende Laatste

Er zijn **drie** flappen in de module:

- **OVERZICHT BEGELEIDINGEN:** hierin kan je jouw prestaties registreren en jouw registraties per loopbaancheque controleren.
- **CONTROLEER CHEQUE VOOR GEBRUIK:** hierin kan je de beschikbaarheid van een loopbaancheque controleren.
- **FINANCIEEL OVERZICHT:** dit luik maakt het mogelijk om een overzicht te krijgen van de financiële gegevens.

Chronologisch volg je onderstaande stappen:

1. CONTROLEREN EN ACTIVEREN VAN EEN LOOPBAANCHEQUE: GA NAAR FLAP 2

The screenshot shows the VdAB website interface for 'Loopbaandienstverlening'. The user is logged in as 'Je bent aangemeld'. The navigation menu includes 'Dossier opzoeken', 'Klanten opvolgen', 'Mijn klantenoverzicht', 'Mijn team', and 'Groepsacties'. The main heading is 'Loopbaancentrum'. Below it are three tabs: 'Overzicht begeleidingen', 'Controleer cheque voor gebruik', and 'Financieel overzicht'. A note states: 'Hieronder kan je controleren of een cheque nog beschikbaar is voor begeleiding.' The 'Opzoeken cheque' form contains two input fields: 'Chequenummer: *' and 'Klantnummer:'. A 'Zoek' button is located below the fields.

Deze flap dient naast de controle van de cheque ook voor registratie van een NIEUWE klant.

Wanneer je iemand op gesprek krijgt die een loopbaancheque aanbiedt, controleer je of deze loopbaancheque eventueel reeds in gebruik is bij een ander centrum. Zo wordt vermeden dat de klant al een begeleiding startte in een ander centrum, waardoor je geen recht hebt op vergoeding voor de gesprekken die jij met deze klant zou hebben. Indien je de boodschap krijgt dat deze loopbaancheque al in gebruik is, klaar je dit best verder uit met de klant. Je controleert de cheque door het **chequenummer (zonder tussenstreepjes) EN klantnummer** in te geven. Krijgt je de boodschap dat de loopbaancheque nog niet in gebruik is, dan ben je er zeker van dat je de gesprekken rechtmatig kunt registreren en dat je hiervoor uitbetaald wordt.

Indien de cheque nog beschikbaar is, kan je via de knop "registreer cheque" onmiddellijk starten met de registratie.

Indien je de boodschap krijgt dat er geen cheque beschikbaar is, is het ook mogelijk dat je probeert te registreren op een loopbaancheque waarvan de geldigheidstermijn overschreden is. In dat geval vraag je aan je klant om een nieuwe loopbaancheque aan te vragen.

2. REGISTRATIE VAN GESPREKKEN & OVERZICHT BEGELEIDINGEN: GA NAAR FLAP 1

Deze module tref je altijd aan als beginscherm wanneer je inlogt. Je krijgt onmiddellijk een overzicht van de lopende/actieve loopbaancheques waarop je loopbaancentrum registreert.

REGISTREREN

Voor de registratie van een nieuwe klant controleer je eerst de loopbaancheque (zie hoger).

Indien je registraties wilt doen voor een bestaande (reeds ingevoerde) klant, zoek je het dossier hier op. Achteraan de gegevenslijst van een loopbaancheque zie je de knop "detail". Wanneer je hierop klikt, kom je in het onderstaand overzicht terecht. Hier vind je de detail van de cheque. Onderaan het scherm zie je de groene knop "Registreer nieuw gesprek".

The screenshot shows the 'Detail' view for a cheque. It includes the following information:

- Klantnaam: [redacted]
- Bedrag (incl. BTW): 665.5 Euro
- Eigen bijdrage: 40 Euro
- Status: Begeleiding gestart
- Rekeningnummer van Edenred waarop het persoonlijk aandeel mag gestort worden: [redacted]
- De gestructureerde boodschap die bij de betaling mag vermeld worden: [redacted]

Historiek van de bestelling

Datum	Status
18/04/2016	Begeleiding gestart
23/03/2016	Cheque beschikbaar
18/03/2016	Cheque besteld bij uitgever
17/03/2016	Aangevraagd

Historiek van de begeleiding

Datum	Uren	Bedrag	Begeleiding door	Begeleider	Type gesprek	Status
13/04/2016	1	166.37 Euro			INTAKE	GEREGISTREERD

At the bottom of the table is a green button labeled 'Registreer nieuw gesprek'.

Daarna vul je op onderstaande pagina de verplichte velden altijd in. Per gesprek registreer je:

- datum waarop het gesprek plaatsvond: gebruik het format dd/mm/jjjj.
Bijvoorbeeld 02/11/2015 en NIET 02/11/15: in dat geval komt er een foutmelding.
- naam van de begeleider
- type gesprek
- gespreksvorm
- feedback (optioneel)
- duur van het gesprek

Type gesprek

Intake: dit is de eerste registratie op de loopbaanchecke. Dit is niet het kennismakingsgesprek. Zoals verder in het draaiboek toegelicht, heeft de klant recht op een kennismakingsgesprek, dat losstaat van de minimaal vier uur begeleiding. In samenspraak met de klant kan dit kennismakingsgesprek mogelijk als intake tellen. Enkel in samenspraak met de klant mag deze registratie zo uitgevoerd worden!

Verdiepingsgesprek: elk gesprek dat geen intake of synthese is.

Synthesegesprek: dit is een afsluitend gesprek.

Let op: dit gesprek geldt automatisch als een afsluiting van het dossier! Wanneer je op de knop "registreer gesprek" klikt, krijg je een waarschuwing die dit duidelijk vermeldt. Indien je voor dit gesprek kiest, wordt het dossier dus volledig afgesloten en kan je geen gesprekken meer registreren die recht geven op uitbetaling. Ter verduidelijking: wanneer een tweede pakket volgt op het eerste, moet het eerste pakket afgesloten worden met een synthesegesprek.

Stopzetting van de begeleiding: dit is een administratieve afsluiting van het dossier, zonder dat er een gesprek heeft plaatsgevonden. Dit betekent dat de begeleiding wordt stopgezet in onderling overleg, vooraleer de minimale 4 uren begeleiding zijn bereikt. Je krijgt voor deze registratie dus geen vergoeding.

Let op: deze registratie geldt als een afsluiting van uw dossier! Wanneer je op de knop "registreer gesprek" klikt, krijg je een waarschuwing die dit duidelijk vermeldt. Indien je voor dit gesprek kiest, wordt het dossier dus volledig afgesloten en kan je geen gesprekken meer registreren die recht geven op uitbetaling.

Nazorggesprek: onder nazorg wordt de behandeling verstaan van bijkomende vragen bij de bestaande/initiële loopbaanvraag en de reeds genoten begeleiding met het oog op de versterking van de realisatiegraad van het persoonlijk ontwikkelingsplan.

Het nazorggesprek omvat maximaal 30 minuten per pakket of maximum 1 uur per 8 uur begeleiding. Per cheque van 4 uur kan de klant dus maximum 30 minuten nazorg opeisen. Indien 2 pakketten gecombineerd worden kan hij maximaal 1 uur nazorg opeisen (ook al is het tweede pakket niet volledig opgenomen).

Als centrum kan en mag je altijd zelf beslissen om meer aan te bieden.

Nazorg mag geen nieuwe loopbaanvraag bevatten, die tijdens de begeleiding nog niet eerder aan bod is gekomen. Dit om te vermijden dat je als loopbaancentrum oneindig zou worden bevestigd door de klant na de loopbaanbegeleiding.

De vorm van deze nazorg is vrij te bepalen (gesprek, telefonisch, e-coaching, ...)

Zoals het BVR vermeldt, is het nazorggesprek niet begrepen in het contingent van 4 uren loopbaanbegeleiding. Het wordt door de gemandateerde onderneming verstrekt tot een jaar na de beëindiging van het afsluitend gesprek, op verzoek van de klant.

Nazorg maakt deel uit van de dienstverlening en zal dus ook niet apart vergoed worden door de Vlaamse overheid. Dit gesprek kan geregistreerd worden ook al is het dossier in het registratiesysteem afgesloten.

Het nazorggesprek registreer je per half uur. Indien mogelijk tracht je dit gesprek te onderbouwen met hetzij een handtekening van de klant op het bewijs van deelname, hetzij een print van het mailverkeer. Deze registraties zijn louter bedoeld voor de volledigheid van uw dossier. Door deze bijkomende registratie krijgen wij ook een realistisch beeld van jullie inspanningen.

Indien je alle gegevens van het gesprek correct inbracht, klik je op de knop "registreer gesprek".

Terwijl je nog in dit scherm zit, kan je toch nog afzien van de registratie (indien je merkt dat je op een verkeerd dossier aan het registreren bent bvb) door op de knop "annuleren" te klikken.

OPMERKING 1: Indien een registratie leidt tot een afsluiting van een dossier, krijg je hiervoor een waarschuwing van het systeem. Negeer je deze waarschuwing, dan kunnen wij deze registratie NIET meer ongedaan maken.

OPMERKING 2: Indien je meerdere gespreksmomenten tegelijk invoert, respecteer dan de chronologie van de gesprekken. Zo niet zal het systeem onterecht je cheque willen afsluiten. (omdat er een gesprek “in het verleden” ingegeven wordt dat plaatsvond voor het laatst geregistreerde.)

OPMERKING 3: je kan meer dan 4 uur begeleiding per loopbaancheque aanbieden en registreren. Een loopbaancheque geeft immers recht op minimaal 4 uur begeleiding. Indien je meer dan 4 uur registreert, zal je echter wel maximaal €550 (+ BTW indien van toepassing) uitbetaald worden.

OPMERKING 4: wees voldoende aandachtig tijdens de registratie. Als je “toevallig” een foutieve datum ingeeft bij 16/09/015 en je negeert de waarschuwing, dan wordt het dossier automatisch afgesloten, en zijn verdere registraties van gesprekken en dito uitbetalingen niet meer mogelijk.

Correcties

Indien je een foutieve registratielijns wil verwijderen, kan dat zolang je het dossier NIET afgesloten hebt. **Eens afgesloten, kan je geen registraties meer wijzigen of toevoegen.** VDAB kan dit dossier ook niet meer voor jou openstellen. Zoals hierboven vermeld, kan je enkel nog nazorggesprekken registreren die niet resulteren in uitbetaling.

Je kan een gesprek of registratie verwijderen door in het detail van de cheque bij de begeleidingshistoriek op het vuilbakje achteraan de lijn te klikken. Je zal altijd eerst de recentste lijn moeten verwijderen, daarna pas kan je de voorgaande lijn(en) verwijderen. Je hoort dan nadien alle lijnen opnieuw correct te registreren.

Wees je ervan bewust dat dit ook een implicatie heeft op jouw betalingsgegevens. Een rechtzetting of meerdere rechtzettingen in het verleden kunnen ook leiden tot een terugvordering van betaling (er zal dan een som ingehouden worden op toekomstige betalingen). De nieuwe registraties zullen verrekend worden met je huidig saldo.

Openstaande dossiers

Wanneer er in een dossier gedurende **9 maanden** geen registratie gebeurd is, zal simultaan naar de burger en naar het centrum een mail vertrekken met onderstaande boodschap:

Geachte

Voor dit dossier (klantnummer + nummer loopbaancheque) werd de voorbije 9 maanden geen nieuw gesprek geregistreerd.

Zonder een nieuwe contactregistratie binnen de 12 weken, wordt dit dossier automatisch afgesloten.

Indien u toch nog een gesprek registreert, blijft het dossier opnieuw 9 maanden beschikbaar.

Met vriendelijke groeten

De stopzetting gaat in na **12 maanden** – te rekenen van af de datum van het laatste geregistreerde gesprek .

Zoeken naar een loopbaancheque/klant

Dit overzicht is geordend op basis van je recentste wijzigingen. Er worden telkens 10 loopbaanques per pagina weergegeven, je kan in de lijst scrollen d.m.v. de genummerde knoppen onderaan.

Hieronder vind je een overzicht van je begeleidingen.

Overzicht begeleidingen						
Toon 10 rijen		Filter:		Copy	Excel	Print
Cheque nr.	Klantnr.	Klantnaam	Status	Datum laatst gewijzigd		
21155619			Afgesloten	22-02-2016	Detail	
21167021			Afgesloten	10-02-2016	Detail	
21103238			Afgesloten	18-01-2016	Detail	
2113864			Afgesloten	16-12-2015	Detail	

1 tot 4 van 4 resultaten

Eerste Vorige 1 Volgende Laatste

Je kan deze lijst sorteren op chequenummer, klantnummer, klantnaam, status of datum laatst gewijzigd door op deze kolomnamen te klikken. Op die manier kan je naar eigen voorkeur zoeken naar de klant waarvoor je wil registreren of controleren.

Je kan de loopbaancheque ook zoeken via de filter: je zoekt op chequenummer, klantnummer, klantnaam, etc. De loopbaancheques die aan deze zoektermen voldoen, verschijnen op het scherm.

Exporteren van gegevens

Je kan deze gegevens ook exporteren. Dan krijg je een overzicht van de geregistreerde gegevens per pakket/loopbaancheque.

Deze gegevens kunnen geëxporteerd worden via de drie knoppen naast de "filter"

- Door op "copy" te klikken kopieer je ze naar je "clipboard" op je pc
- Excel: hierdoor worden de gegevens in een Excel tabel geplaatst
- Print: het overzicht wordt naar de printer verstuurd

Wanneer je in een Apple-omgeving werkt, zijn de knoppen Copy en Excel niet beschikbaar.

3. FINANCIËEL OVERZICHT: GA NAAR FLAP 3

In deze module krijg je een overzicht van alle geregistreerde gesprekken, zoals doorgegeven aan Edenred voor betaling. Edenred betaalt deze tweewekelijks uit. Het betalingsoverzicht vind je op de website van Edenred via je persoonlijke login (zie hoofdstuk. 5: Edenred).

Wanneer je naar deze pagina in de registratiemodule van VDAB navigeert, zie je de gegevens gesorteerd op datum van de betaalopdracht. Je kan deze desgewenst laten sorteren op type gesprek, begeleider, klantnaam of chequenummer. Je kan via de filter ook specifieke gegevens opzoeken door het zoekcriterium in te geven (datum, bedrag, begeleider, type gesprek, chequenummer).

Deze gegevens kunnen eveneens geëxporteerd worden via de drie knoppen naast de "filter".

- Door op "copy" te klikken kopieer je naar je "clipboard" op je pc
- Excel: hierdoor worden de gegevens in een Excel tabel geplaatst
- Print: het overzicht wordt naar de printer verstuurd

De gebruikers van Apple, kunnen de knoppen copy en excel niet gebruiken.

Je kan deze lijst vergelijken met de betalingsgegevens die je van Edenred ontvangt. Via het loopbaanchequenummer kan je de betalingen controleren.

7. DEFINITIE, INHOUD EN PRAKTISCH VERLOOP VAN EEN BEGELEIDING

Definitie:

Onder loopbaanbegeleiding wordt verstaan (BVR art.2 punt 3°):

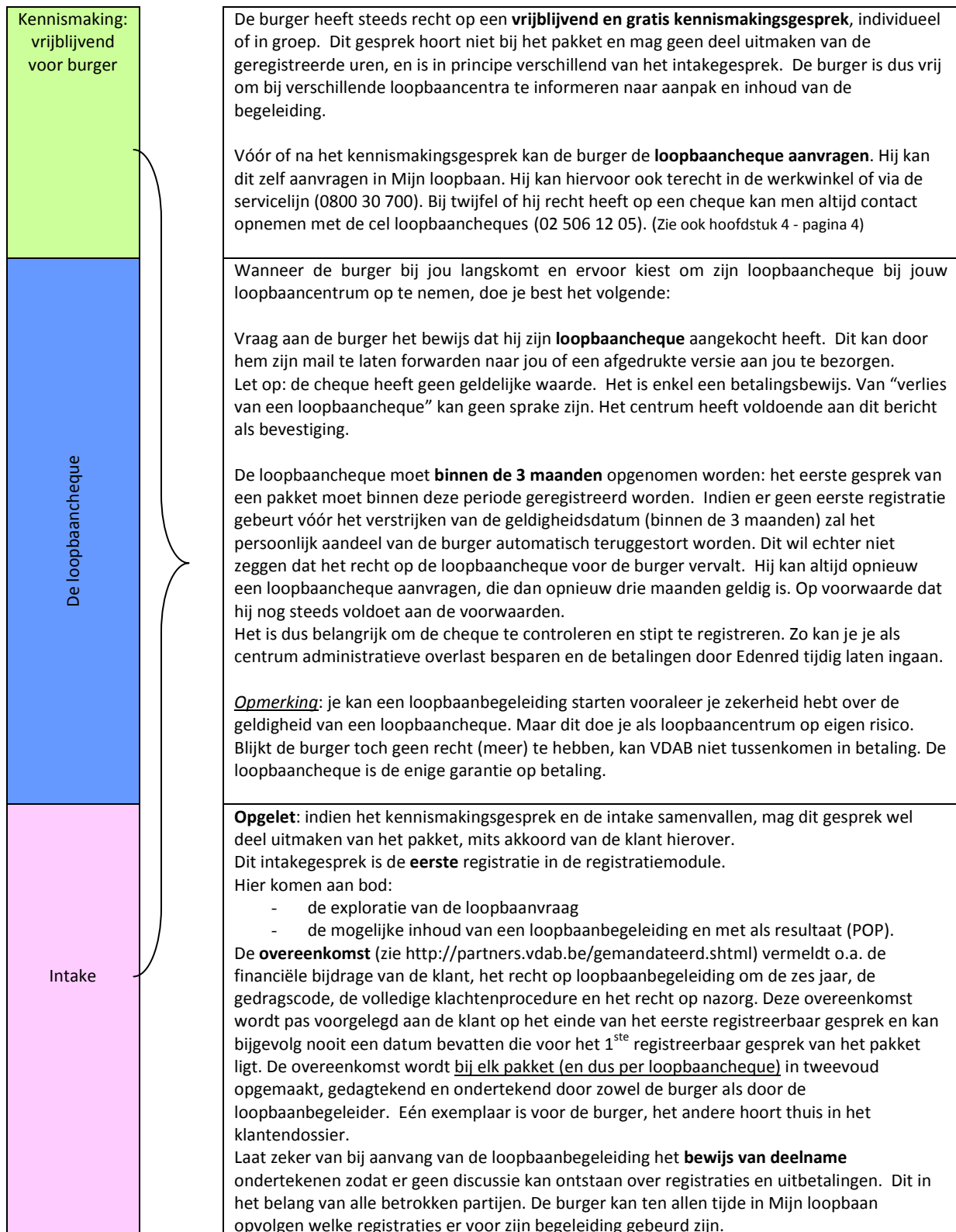
“De professionele ondersteuning naar aanleiding van een loopbaanvraag van de professioneel actieve persoon, continu afgestemd op maat van de klant, bij het nemen van loopbaankeuzen en –beslissingen tijdens een proces waarbij het ontdekken, verstrekken of het ontwikkelen van de loopbaancompetenties centraal staan zodat de klant nu en in de toekomst zijn loopbaan zelf actief kan beheren en zijn arbeidsmarktpositionering kan versterken. Het initiatief tot aanvragen van de loopbaanbegeleiding vertrekt altijd vanuit de klant en de loopbaanbegeleiding vormt geen standaard onderdeel, voorbereiding of sluitstuk van een andere vorm van begeleiding/opleiding/coaching. Een loopbaanbegeleiding moet resulteren in de opmaak van een POP en heeft een impact op de inzetbaarheid en flexibiliteit op de arbeidsmarkt.”

Dit wil zeggen:

- De aanleiding tot loopbaanbegeleiding is een **loopbaanvraag**
- Het proces van de loopbaanbegeleiding wordt rechtstreeks gekoppeld aan het werken aan **loopbaancompetenties**
- De inhoud en gebruikte methodiek is vrij maar altijd aangepast aan de behoefte van de klant en verhoogt de **zelfsturing** van de burger.
- Het initiatief tot aanvragen van een loopbaancheque kan bij de werkgever liggen omdat de werkgever loopbaanbegeleiding onder de aandacht brengt bij zijn werknemer als mogelijkheid maar het is altijd **de klant zelf** die kiest om al/niet loopbaanbegeleiding te volgen en bij welk centrum. Loopbaanbegeleiding blijft ten allen tijde een instrument van de klant.
- Het combineren van loopbaanbegeleiding met opleidingen, therapie, coaching,... kan zeer versterkend zijn maar mag nooit verplicht of standaard aangeboden worden.
- Dubbele financiering dient vermeden te worden. De inhoud van de loopbaanbegeleiding moet duidelijk afgebakend worden t.o.v. andere dienstverleningen.
- Als loopbaancentrum kan je de definitie gebruiken als basis voor je productsetting.
- VDAB gebruikt de definitie bij kwalimon, klachtenbehandeling, ... als basis om na te gaan of een dienstverlening met de loopbaancheque correct werd uitgevoerd.

Algemene en praktische informatie

Algemene en praktische informatie over loopbaanbegeleiding kan je vinden op de website van VDAB. We verduidelijken deze graag hieronder. Hierna schetsen we een mogelijk verloop van een loopbaanbegeleiding.



Verdieping	}	<p>In totaal kan er maximaal vier uur geregistreerd en betaald worden per loopbaancheque. Technisch gezien kunnen er meer uren geregistreerd worden, maar deze zullen niet vergoed worden. Je kan de gesprekken die buiten deze vier uren vallen dus wel registreren om een overzicht te creëren van je inspanningen/trajecten.</p> <p>Enkel effectieve gesprekken met je klant mogen geregistreerd worden. Voorbereidingstijd e.d. mag niet ingebracht worden.</p> <p>Vormen van registraties:</p> <ul style="list-style-type: none"> o je kan van 30' tot 120' per gesprek registreren, in blokken van een half uur. o Je kan in het opmerkingsveld aangeven of het gaat over een individueel gesprek, e-coaching of begeleiding in groep. o onder e-coaching wordt verstaan: een skype-gesprek of google-hangout. Let er op dat je een printscreen van dit gesprek toevoegt aan het bewijs van deelname ter vervanging van de handtekening van de klant. <p>Enkel de gesprekken die effectief hebben plaatsgevonden en op "Bewijs van deelname" door de klant ondertekend, mogen geregistreerd worden.</p>
Verdieping		
Synthese		<p>Het laatste gesprek met je klant is het synthesegesprek. Bij de afsluiting van een pakket finaliseer je samen met de klant het POP; een exemplaar hiervan (gedagtekend en bij voorkeur ondertekend door de klant) bewaar je in het dossier van de klant.</p> <p>Slechts wanneer het eerste pakket afgesloten is met code "synthese" of (indien dit het geval is) "stopzetting", kan de klant een tweede loopbaancheque aanvragen.</p>
Nazorg		<p>De klant heeft recht op nazorg na afloop van een traject loopbaanbegeleiding en dit tot maximaal een jaar na het synthesegesprek. In dit nazorggesprek kunnen bijkomende vragen bij de bestaande/initiële loopbaanvraag, de reeds genoten begeleiding en de uitvoering van het POP behandeld worden, met als doelstelling de realisatiegraad van het persoonlijk ontwikkelingsplan van de werkende te versterken.</p> <p>De nazorg omvat maximaal 30 minuten per pakket. De vorm van deze nazorg is vrij te bepalen.</p> <p>De klant mag hier geen vergoeding voor aangerekend krijgen.</p> <p>Nazorg kan geregistreerd worden, ook al is het dossier in het registratiesysteem afgesloten.</p>

Aansluiting van pakket 1 en 2

Het is een optie om na pakket 1, pakket 2 ter aansluiting op te nemen wanneer de burger een langere begeleiding wil. Pakket 2 kan evenwel nooit aangevraagd worden vooraleer pakket 1 door het centrum is afgesloten (met code Synthese of Stopzetting). Vertel dit dus tijdig aan je klant en sluit zelf het dossier tijdig af zodat deze overgang vlot kan verlopen.

Bij aanvang van het tweede pakket, wordt er een nieuw contract opgemaakt, maar hoeft er geen intake meer geregistreerd te worden; men kan onmiddellijk een verdiepingsgesprek registreren.

Loopbaanbegeleiding in groep (zie BVR Art. 4, §1, 1^a) en de gedragscode)

Per loopbaancheque moet er minimaal 2,5 uur individuele begeleiding worden geregistreerd en dus maximaal 1,5 u begeleiding in groep.

Gespreid over twee opeenvolgende loopbaancheques moet er minimaal 5 uur individuele begeleiding (2,5 u/cheque) geregistreerd worden en maximaal 3 uur (1,5 u/cheque) begeleiding in groep.

Uiteraard moet dit ook zo terug te vinden zijn op het ondertekende bewijs van deelname van de burger.

Administratief dossier

Per klant moet een centrum een dossier bewaren (tot 10 jaar na einde mandaat). Volgende documenten maken **per loopbaancheque** minimaal deel uit van het dossier:

- Overeenkomst met de klant, ondertekend door de klant en loopbaanbegeleider
- Bewijs van deelname, per gespreksmoment, ondertekend door de klant
- POP

8. POP

De conceptnota "Een vernieuwd landschap loopbaandienstverlening" vermeldt het volgende:

"Het loopbaanakkoord geeft aan dat de output van een begeleiding steeds een POP dient te zijn. We gaan hierbij uit van een brede definitie van POP. Deze definitie vloeit voort uit de evaluatiestudie "Persoonlijke ontwikkelingsplannen in Vlaanderen: conceptontwikkeling" en is op de stuurgroep POP, waaraan vertegenwoordigers van sociale partners, Departementen en Kabinetten van de beleidsdomeinen Werk, Sociale Economie, Onderwijs & Vorming deelnamen, van 26 juni 2012 gevalideerd.

De gevalideerde definitie luidt als volgt:

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

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

Een POP kan meer reflexief dan wel meer actiegericht van aard zijn. Bij een reflexief POP staat de reflectie over de loopbaan en competenties en het benoemen van een doel centraal, bij een actiegerichte POP mondt deze reflectie uit in een actieplan."

VDAB zal geen sjabloon rond POP opleggen dat alle centra dienen te gebruiken. Dit om elk centrum de ruimte te laten om het POP binnen zijn eigen werking en methodiek een plaats te geven en het mogelijk te maken een instrument aan de klant aan te bieden dat aangepast is aan zijn situatie en noden.

Wel dienen de minimale stappen uit het decreet loopbaanbegeleiding (intake, diagnose, actieplan, evaluatie) in het POP terug te vinden zijn.

Plaats van het POP:

Het loopbaancentrum dient volgens het BVR in elk klantendossier drie documenten te bewaren: 'de overeenkomst loopbaanbegeleiding', 'het bewijs van deelname' en het 'POP'. Tijdens een kwalimon wordt er steekproefsgewijs nagegaan of deze documenten in de klantendossiers aanwezig zijn. Deze vormen de basis om de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening door de loopbaancentra op te volgen. Zie ook hoofdstuk 18.

Het POP is van deze drie documenten het enige instrument waardoor VDAB zicht kan krijgen op het verloop van het proces van de begeleiding. Desondanks beschouwen we dit niet als de belangrijkste functie van het POP.

Het POP is in **eerste instantie** een **(werk)instrument voor de klant** om zijn groeiproces zichtbaar te maken, zijn inzichten te structureren en beslissingen, keuzes en/of acties concreet te benoemen. Door dit tastbaar te maken in een document, kan de klant dit ook steeds op een later tijdstip terug opnemen en eventueel een volgende stap zetten. In **tweede instantie** is het POP ook een **instrument voor de loopbaanbegeleider** die het POP kan gebruiken om de coaching te structureren, de evolutie van de klant te visualiseren en op te volgen. Pas in **laatste instantie** is het POP een **middel voor VDAB** om een zicht te krijgen op de manier van werken van het loopbaancentrum. Tijdens een kwalimon zal het POP dan ook nooit beoordeeld worden op de concrete inhoud van die individuele klant maar op wat het vertelt over de manier van werken van het loopbaancentrum.

Format van het POP:

Omdat het POP een 'persoonlijk' instrument is, zal er ook nu geen format opgelegd worden. De vorm is immers erg afhankelijk van de eigenheid van de klant ("Wat werkt voor hem/haar?") en de manier van werken van de loopbaanbegeleider. Afhankelijk hiervan kan het POP dus verschillende vormen aannemen gaande van bijvoorbeeld een uitgeschreven tekst, over een mindmap, tot eventueel zelfs een collage. Belangrijk is uiteraard dat de neerslag begrijpbaar is voor alle partijen.

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

- 1) **Algemene gegevens:** titel: 'POP (loopbaancheque 1 of 2)', datum (van finalisatie), naam en (bij voorkeur) handtekening van de klant,. Als de klant zelf een POP opmaakt maar omwille van privacy redenen niet wil dat het POP in zijn dossier bewaard wordt, dan volstaat het overzichtsdocument "Checklist POP" van VDAB (<http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>) voorzien van datum, naam en handtekening van de klant. LET OP: hoewel dit document het POP niet vervangt, kan het wel gebruikt worden om het proces te documenteren en aan te tonen dat er weg degelijk een POP opgemaakt werd.
- 2) **De loopbaanvraag.** Elke coaching begint met een beginvraag. Binnen loopbaanbegeleiding is dat dan ook de loopbaanvraag waarop de klant een antwoord wil vinden.

- 3) De reflecties en **inzichten**. Om op zijn loopbaanvraag een antwoord te vinden zal de loopbaanbegeleider bij de klant een reflectieproces stimuleren (d.m.v. methodieken, instrumenten, huiswerk, gesprekken, ...). Deze reflecties leiden tot een aantal inzichten (bvb. over patronen, weerstanden, hulpbronnen, ...) die belangrijk zijn in het vinden van een antwoord op de loopbaanvraag.
- 4) De **keuzes, beslissingen en/of acties**. Op basis van de voorgaande inzichten zal de klant in de loop van het proces een aantal keuzes of beslissingen nemen die eventueel tot concrete acties kunnen leiden.

Daarnaast beschikt een goed POP ook over volgende **eigenschappen**:

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

9. OPLEIDINGEN IN HET KADER VAN LOOPBAANBEGELEIDING: OPLEIDINGSSCHEQUES

De combinatie van loopbaancheque en opleidingscheque is mogelijk. Een loopbaanbegeleiding, betaald met een loopbaancheque resulteert automatisch in een POP; dit POP is voor sommige burgers een noodzakelijke voorwaarde om opleidingscheques te bekomen.

Sinds de wetwijziging (bijlage 3) dd januari 2015 die van kracht werd in maart 2015, geldt het volgende: opleidingscheques mogen enkel nog ingezet worden voor **arbeidsmarktgerichte opleidingen**. In de praktijk wordt dit op de volgende manier bepaald:

Recht op Opleidingscheque	Wie?
Ja, zonder voorwaarden=	Laaggeschoolden/middengespoolden (maximaal een A2-diploma) die een opleiding willen volgen die in aanmerking komt voor betaald educatief verlof (lijst erkende opleidingsverstrekker te verkrijgen via http://www.werk.be/online-diensten/betaald-educatief-verlof) kunnen hun opleidingscheques aanvragen.
Ja, op voorwaarde=	laaggeschoolden/middengespoolden (maximaal een A2-diploma) die een opleiding willen volgen die niet in deze lijst voorkomt, moeten de nood aantonen door een POP voor te leggen die opgemaakt is als resultaat van een loopbaanbegeleiding gevolgd met een loopbaancheque.
Ja, op voorwaarde=	hooggeschoolden (het diploma van bachelor of hoger onderwijs, een lerarenopleiding, getuigschrift voor pedagogische bekwaamheid en studies ingericht door het onderwijs voor sociale promotie), moeten de nood aantonen door een POP voor te leggen dat opgemaakt is als resultaat van een loopbaanbegeleiding gevolgd met een loopbaancheque.
Nee	Indien iemand volledig zelfstandig is. Deze kan wel gebruikmaken van de KMO-portefeuille bij een erkende opleidingsinstelling, die terug te vinden is bij het Agentschap Innoveren en Ondernemen. De opleidingscheques en de KMO-portefeuille zijn niet cumuleerbaar wanneer je een werknemer met een bijberoep bent.

Praktisch verloop:

1. De burger maakt samen met de loopbaanbegeleider een persoonlijk ontwikkelingsplan op. De nood aan een specifieke opleiding is hier duidelijk in opgenomen.
2. Samen met de loopbaanbegeleider worden de erkende opleidingsinstanties overlopen (zie hoger)
3. Het loopbaancentrum vult samen met klant het attest in (zie: <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>)
4. De burger vraagt de opleidingscheques aan via Mijn Loopbaan (<http://www.vdab.be/opleidingscheques/>).
5. De burger meldt zich aan bij de school met zijn attest en opleidingscheques.

Het document “attest opleidingscheques” op de <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml> zou hiervoor moeten volstaan (nieuwe versie dd 04/2016). Dit attest, éénmalig afgeleverd, geldt voor alle inschrijvingsjaren van de opleiding.

Diploma's behaald binnen Europa worden gelijkgesteld. Voor diploma's buiten Europa kan het zijn dat iemand wél recht heeft maar een weigering krijgt bij aanvraag. De klant kan in dit geval mailen naar opl.chèque@vdab.be met een beschrijving van de situatie. Het recht op opleidingscheques kan manueel worden geopend nadat een verklaring op eer wordt overgemaakt aan onze dienst 'cel opleidingscheques'.

Cheques die men reeds in zijn bezit heeft, nog geldig zijn maar niet meer worden gebruikt, kunnen worden terugbetaald.

10. MANDAATVOORWAARDEN: PROFESSIONELE DESKUNDIGHEID

Als loopbaancentrum toon je je professionele deskundigheid aan. Sinds het nieuwe BVR van 13 oktober 2017, voldoe je als centrum aan 3 voorwaarden (in plaats van 1):

- De zaakvoerder, exploitant of verantwoordelijke van de onderneming of haar aangestelden of lasthebbers beschikken over een beroepservaring van ten minste drie jaar in de sector van loopbaanbegeleiding, loopbaanoriëntatie of –coaching, outplacement of werkzoekendenbegeleiding;
- Als onderneming leg je een visie voor over hoe loopbaanbegeleiding strookt met de beleidsdoelstelling en je past die visie toe. Indien je onderneming met onderaannemers werkt, waarborg je dat de visie van de onderaannemers strookt met de beleidsdoelstellingen en dat ze wordt toegepast door de onderaannemers.
- Als onderneming leg je aan VDAB voor hoe je de expertise inzake loopbaanbegeleiding, kennis, aanpak en gebruikte methodiek waarborgt bij personeelsleden en onderaannemers.

Concreet/praktisch wil dit zeggen dat je als centrum een visie/ondernemingsplan en opleidingsplan hebt en toepast. Elk loopbaancentrum gemandateerd vóór 13 oktober 2017, stelt zich in regel. VDAB hanteert een gedoogperiode. De gemandateerde loopbaancentra dienen ten laatste op 30/03/2018 visie en opleidingsplan in bij VDAB.

De praktische instructies en formulieren vind je op de url voor gemandateerde loopbaancentra:
<http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>

11. WERKEN MET ONDERAANNEMERS

Een onderaannemer hoeft sinds oktober 2013 niet langer te voldoen aan de norm van 3 jaar beroepservaring. De kwaliteit van de loopbaanbegeleider in onderaanneming wordt gegarandeerd via de mandaatvoorwaarden (zie vorig punt). Het loopbaancentrum zelf is verantwoordelijk en aansprakelijk wat betreft de professionele deskundigheid van zijn onderaannemer(s).

Als centrum vul je een “onderaannemingsverklaring loopbaanbegeleiding” in en verzend je dit naar je provinciale contactpersoon.

Het document vind je op de url: <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>.

12. MOGELIJK MISBRUIK VAN DE LOOPBAANCHEQUE

De loopbaancheque is een instrument dat de Vlaamse overheid ter beschikking stelt van de burger.

Er zijn een aantal situaties waarin de burger mogelijk onder druk gezet wordt om deze loopbaancheque aan te wenden niet voor zijn eigen belang, maar in het belang van derden. De loopbaancentra hebben de rol om samen met VDAB te waken over het correct gebruik van de loopbaancheque. Samen moeten wij de burger vrijwaren voor misbruik.

Indien je een vermoeden hebben van situaties waarin de loopbaancheque niet correct toegepast wordt, kan je dit altijd aan VDAB melden. Wij onderzoeken dit graag.

Om dit zo correct mogelijk te bewaken, gelooft VDAB in de kracht van een goede en correcte informatiedoorstroom en sensibilisering rond de loopbaancheque.

Principe van de derde betaler :
--

Een derde partij kan de loopbaancheque niet rechtstreeks bestellen of betalen.

Het is de burger zelf die beslist of hij/zij al dan niet zijn recht op loopbaanbegeleiding opneemt.

Wat wel kan: de burger kan een beroep doen op de derdebetalersregeling. Hij kan zijn persoonlijk aandeel laten betalen of sponsoren door een organisatie/persoon. Dat kan dus ook de werkgever zijn.
Er mag echter op geen enkele manier druk uitgeoefend worden op de burger om verplicht zijn recht op loopbaanbegeleiding op te nemen in het kader van bedrijfsprocessen waarvoor eigenlijk andere dienstverleningen bestaan.

VDAB heeft twee standaardteksten opgesteld, die verplicht en volledig over te nemen zijn in communicatie met en naar werkgevers, opleidingsinstanties, HR partners, etc.

Zie hiervoor: <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>

We onthouden alvast:

Een werkgever mag de loopbaancheque promoten bij zijn werknemer, op voorwaarde dat hij zich houdt aan onderstaande regels en deze ook duidelijk communiceert aan zijn werknemers:

- Een werkgever of loopbaancentrum mag geen druk uitoefenen op de werknemers om zijn loopbaancheque op te nemen.
- Een werknemer mag kiezen op welk moment hij zijn cheque aanvraagt en inwisselt.
- Een werknemer mag kiezen bij welk centrum hij zijn cheque inwisselt. Deze keuze mag geen gevolgen hebben voor de werknemer.
- Een werknemer moet er zich van bewust zijn dat hij slechts recht heeft op twee loopbaancheques van vier uur gedurende 6 jaar. Indien hij deze inwisselt kan hij pas opnieuw een cheque aanvragen zes jaar na de start van de eerste begeleiding.
- Er mag geen uitwisseling zijn tussen de werkgever en het loopbaancentrum over de begeleiding of de inhoud van de begeleiding.
- De begeleiding die je als werknemer via de loopbaancheque krijgt, mag in geen geval een begeleiding vervangen die je via je werkgever zou moeten krijgen (zoals outplacement bijvoorbeeld).

Eigen werknemers:

Volgens het BVR art 14 mag de gemandateerde onderneming **geen loopbaanbegeleiding aanbieden aan eigen werknemers**.

Onder de term "eigen werknemers" wordt verstaan "werknemers in vast of los dienstverband".

Mogen werknemers of onderaannemers loopbaanbegeleiding volgen met loopbaancheques in de eigen organisatie?

Nee. Omwille van mogelijke belangenvermenging en het recht van elke medewerker op een zo groot mogelijke objectiviteit en neutraliteit, wordt dit niet toegestaan. Het gaat hier dus over eigen werknemers en onderaannemers die voor het loopbaancentrum opdrachten uitvoeren.

Elke burger heeft namelijk naast het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening ook het recht op een loopbaancoach met voldoende neutraliteit en professionele afstand tot zijn persoon. Dit door het ontbreken van een gezagsrelatie maar eveneens door het ontbreken van elk financieel of ander belang dat in de relatie tussen beiden zou kunnen komen te staan. Aangezien in dit geval zowel de klant als de loopbaanbegeleider verbonden zijn aan eenzelfde organisatie door het ondertekenen van een arbeidsovereenkomst of onderaannemingsverklaring kan er minstens over een financieel belang gesproken worden.

Indien een burger loopbaanbegeleiding volgt en nadien bij datzelfde loopbaancentrum in dienst gaat (onder contract - als vaste werknemer of onderaannemer) moet er duidelijk aangetoond worden dat het om een effectieve loopbaanvraag ging volledig op eigen initiatief van de burger, met een historiek van begeleiding en als resultaat opgenomen in het POP van de burger. Deze bewijsvoering wordt aan de provinciale projectopvolger bezorgd vóór het ondertekenen van de onderaannemingsverklaring.

Loopbaanbegeleiding vs outplacement

Zowel loopbaanbegeleiding als outplacement zijn loopbaaninstrumenten met elk een afzonderlijk wettelijk kader en afzonderlijke financiering. Loopbaanbegeleiding kan nooit gebruikt worden ter vervanging of verkorting van het outplacementtraject. Werknemers mogen nooit onder druk worden gezet door hun werkgever om hun recht op loopbaanbegeleiding te gebruiken in plaats van outplacement.

Om misbruik te voorkomen geldt daarom sinds 13 oktober 2017 volgende regel:

De loopbaancheque kan uiterlijk door de burger aangevraagd worden de dag vóór de dag waarop zijn werkgever het voornemen tot collectief ontslag kenbaar maakt aan de directeur van de subregionale tewerkstellingsdienst van de plaats waar de onderneming is gevestigd.

In de praktijk is het mee de verantwoordelijkheid van het loopbaancentrum om te controleren of iemand effectief in aanmerking komt voor een loopbaancheque. Indien je als loopbaancentrum een begeleiding opstart die niet gelegitimeerd is, loop je als loopbaancentrum immers het risico de subsidiëring te mislopen. VDAB wil de burger maximaal vrijwaren van misbruik maar daarnaast ook bijstaan in zijn nood aan ondersteuning. De burger kan en mag de loopbaancheque altijd blijven inzetten in functie van zijn eigen ambities en noden. Commercialisering van de loopbaancheque in het kader van outplacement kan echter niet.

Kom je als loopbaancentrum en HR partner in een lastige positie te staan t.o.v. een werkgever die als klant bij jou komt aankloppen, of heb je specifieke situaties waarbij je de input van VDAB wenst, neem dan contact op met je provinciale contactpersoon. VDAB ondersteunt je om een correcte positie in te nemen.

13. TOELICHTING STIMULERINGSFINANCIERING

Bepaalde groepen op de arbeidsmarkt hebben het moeilijker om een job te vinden en die te houden. Vandaar dat de Vlaamse Overheid centra voor loopbaanbegeleiding wil stimuleren om in te zetten op deze kansengroepen (personen met een arbeidshandicap, kortgeschoolden, 50+'ers en allochtonen).

Om het bereik van kansengroepen te stimuleren, wordt een stimuleringsfinanciering voorzien voor de gemandateerde centra. Elk centrum dat hierop beroep wenst te doen, dient dit aan te geven in de mandaataanvraag (dit kan ook doorheen de hele looptijd van het mandaat bijkomend worden aangevraagd) en hiervoor aan te tonen te beschikken over 2 jaar professionele ervaring in het werken met kansengroepen.

In zijn werking dient een centrum minstens 30% kansengroepen te bereiken tov het totaal aantal begeleidingen en minimaal 20 professioneel actieve personen per jaar te hebben begeleid. Deze ondergrens van 20 professioneel actieven in begeleiding is geen bijkomende eis met betrekking tot het behoud van expertise inzake loopbaanbegeleiding. Het gaat hier puur om een voorwaarde wat betreft schaalgrootte.

Per bereikte trap van 30, 40, 50 of 60% en bij een minimum van 20 professioneel actieven in begeleiding op jaarbasis, krijgt de organisatie 150 euro per persoon uit de kansengroep, waarbij enkel de kansengroepen meetellen uit de bereikte trap tov het totaal aantal begeleidingen. M.a.w. indien je als organisatie 35% kansengroepen hebt bereikt, dan zal je de stimuleringsfinanciering van 150 euro voor 30% van de deelnemers krijgen. VDAB zal deze berekening jaarlijks uitvoeren op het einde van het werkjaar. Het centrum hoeft hiertoe geen extra gegevens te verstrekken. De referteperiode loopt telkens van 1 december in het vorige werkjaar tot en met 30 november van het huidige werkjaar. De stimuleringsfinanciering wordt uitbetaald in de loop van december.

De stimuleringsfinanciering betreft een werkingstoelage en is dus een louter financiële transactie. Deze transactie is niet aan de btw onderworpen aangezien het geen specifieke dienstverlening betreft. Deze transactie dient dus niet in de periodieke aangifte opgenomen te worden.

Hieronder vind je de definities die VDAB hanteert om de kansengroepen in het kader van de stimuleringsfinanciering te bepalen. Dit zijn ook de definities waarnaar wordt verwezen in het BVR.

VDAB gaat op basis van de gegevens in het dossier van de klant na of iemand in aanmerking komt voor de stimuleringsfinanciering of niet. Je kan dit als loopbaancentrum zelf nagaan in de registratiemodule bij de lijsten die je kan downloaden (onder de kolom "stimuleringsfinanciering vind je de vermelding "ja" of "neen"). Indien blijkt dat deze informatie niet overeenstemt met de informatie die jullie van de klant hebben, dan is het belangrijk dat je de burger vraagt zijn gegevens in Mijn Loopbaan in die zin te vervolledigen. VDAB mag namelijk enkel afgaan op de informatie die ons formeel ter beschikking gesteld wordt en kan hier niet van afwijken.

Opmerking! Waar hieronder "werkenden" staat: dit geldt voor de definitie van de kansengroepen. Uiteraard geldt in het kader van loopbaanbegeleiding de ruimere definitie van "professioneel actieve":

allochtoon: persoon die tot een van de volgende categorieën behoort:

a) personen met een sociaal-culturele herkomst van een ander land die legaal in België verblijven, die al dan niet Belg zijn geworden en die bovendien aan een van de volgende voorwaarden voldoen:

- 1) zij of hun ouders zijn in het kader van gastarbeid en volgmigratie naar ons land gekomen;
- 2) ze hebben de status van ontvankelijk verklaarde asielzoeker of van vluchteling verkregen;
- 3) ze hebben door regularisatie recht op verblijf in België verworven;

b) personen die geen burger van de Europese Economische Ruimte zijn of van wie minstens een van de ouders of twee van de grootouders geen burger van de Europese Unie zijn;

personen met een arbeidshandicap:

mensen met een aantasting van hun mentale, psychische, lichamelijke of zintuiglijke mogelijkheden, voor wie het uitzicht op het verwerven en behouden van een arbeidsplaats en op vooruitgang op die plaats, langdurig en in belangrijke mate beperkt is of bedreigd wordt;

ouder wordende werknemers:

werknemers als vermeld in artikel 2, 2°, van het decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt, die ouder zijn dan vijftig jaar (*dit zijn de personen die krachtens een arbeidsovereenkomst arbeid verrichten en personen die, anders dan krachtens een arbeidsovereenkomst, arbeid verrichten onder het gezag van een andere persoon, met inbegrip van de stagiairs in het onderwijs en de leerjongens en leermeisjes; werkzoekenden worden gelijkgeschakeld met werknemers*);

kortgeschoolden:

personen die aan een van de volgende voorwaarden voldoen:

- a) ze zijn houder van ten hoogste een diploma van het lager secundair onderwijs;
- b) ze zijn enkel houder van een getuigschrift van een middenstandopleiding;
- c) ze zijn houder van een niet-erkend buitenlands diploma.

Financiële verantwoording stimuleringsfinanciering:

Volgens het BVR Loopbaanbegeleiding (17/5/2013) is onderstaande van toepassing:

- Het gedeelte financiering loopbaanbegeleiding (550 euro per pakket van 4 uur) en het gedeelte stimuleringsfinanciering, dienen apart verantwoord te worden aan de hand van specifieke kosten:
 - o Loopbaanbegeleiding (art. 11): personeelskosten en werkingskosten in kader van loopbaanbegeleiding;
 - o Stimuleringsfinanciering (art. 15): personeelskosten specifiek gelinkt aan kansengroepen (promotie + methodiekontwikkeling) en bijhorende werkingsmiddelen.
- Pas op het einde van het kalenderjaar weet het loopbaancentrum of de drempel is behaald om stimuleringsfinanciering uitgekeerd te krijgen.

Het is bijgevolg raadzaam dat de loopbaancentra, die bij de mandaataanvraag de stimuleringsfinanciering hebben aangevraagd, de nodige boekhoudkundige regeling treffen.

Vanaf het kalenderjaar 2016 worden onderstaande adviezen gegeven:

- Aanmaken van boekhoudkundige referentie:
 - o Optie 1: creatie van een analytische code 'stimuleringsfinanciering' naast de reeds bestaande code 'loopbaanbegeleiding';
 - o Optie 2: in een extra veld de opmerkingen 'stimuleringsfinanciering' vermelden bij de activiteit loopbaanbegeleiding.
- Toewijzing kosten
 - o Personeelskosten: 100% toewijzing aan de analytische code 'stimuleringsfinanciering' voor zover deze kosten hierop betrekking hebben;
 - o Werkingskosten: toewijzing o.b.v. verdeelsleutel. De partner krijgt de vrijheid voor het samenstellen van de verdeelsleutel maar deze dient wel consistent aangewend te worden. Kosten die enkel voor de stimuleringsfinanciering aanvaard worden, moeten 100% aan 'stimuleringsfinanciering' worden toegewezen.
- Indien de drempel van kansengroepen niet gehaald is en de bijhorende stimuleringsfinanciering dus ook niet verkregen wordt, kan deze kost niet ingediend worden.
Kosten die gemaakt worden in het kader van de stimuleringsfinanciering, kunnen bovendien ook niet ingediend worden als kosten in het kader van loopbaanbegeleiding.

14. IMPLICATIES VAN DE EUROPESE WETGEVING OP HET BVR LOOPBAANBEGELEIDING

De praktische implicaties van de uitvoering van het nieuwe BVR (17/05/2013) betreffende "redelijke winst" en "gescheiden boekhouding" vertalen zich n.a.v. publicatie van de onderrichtingen van de Europese Commissie als volgt:

De (kost)prijs van de loopbaancheque is gebaseerd op een raming die de overheid heeft gemaakt van de kosten voor loopbaanbegeleiding. Er is slechts sprake van overcompensatie zoals bedoeld in het Besluit van de Europese Commissie (hierna het BEC) wanneer de opbrengsten hoger zijn dan deze geraamde kosten inclusief een redelijke winst. Aangezien zowel de aanschafprijs als de compensatie voor de loopbaandienstverlener vastgelegd zijn, zal de opbrengst nooit deze

geraamde kost overschrijden. Er is bijgevolg geen sprake van overcompensatie en er zal dus ook niet teruggevorderd worden.

Indien een loopbaancentrum met een andere kostenstructuur de dienstverlening kan verzekeren en minder kosten maakt dan wat de overheid heeft geraamd en daardoor meer winst maakt, is er sprake van efficiëntiewinst. Efficiëntiewinst moet conform het BEC niet worden teruggevorderd.

Het spreekt echter voor zich dat wanneer de lagere kosten een gevolg zijn van een uitvoering die niet voldoet aan de voorwaarden van de opdracht, de betaalde compensatie geheel of gedeeltelijk zal worden teruggevorderd.

Het BEC voorziet dat de overheid minstens om de 3 jaar controleert of de betaalde compensaties aan de voorwaarden van de richtlijn voldoen. Bij die controle kan zoals hierboven vermeld geen sprake zijn van overcompensatie en terugvordering zoals bedoeld in het BEC. Maar indien blijkt dat de geraamde kosten hoger zijn dan de werkelijke kosten of de berekening van de redelijke winst moet herzien worden, is een actualisatie van de compensatiebedragen voor de verdere dienstverlening onvermijdelijk.

Met andere woorden, het gevolg zou kunnen zijn dat de pakketprijs aangepast wordt in de toekomst.

15. AUDIT

VDAB voorziet een financiële audit om de omvang van de vergoedingen voor loopbaanbegeleiding te bepalen en in functie van het toezicht op een goede besteding van overheidsmiddelen.

Er wordt een overzicht opgevraagd van de door de partner geïnvesteerde kosten:

- Personeelskosten (en bijhorend aantal gepresteerde uren)
- Werkingskosten
- Onderaannemingskosten (en het bijhorend aantal gepresteerde uren)

De gegevens worden dan verwerkt tot een werkelijke kostprijs per uur. Zo kan de werkelijke kost vergeleken worden met de chequeprijs. Indien er sprake is van overcompensatie, dan moet de prijs van een cheque herbekeken worden.

16. TOELICHTING GESCHIEDEN OPNAME VAN KOSTEN EN OPBRENGSTEN IN DE BOEKHOUDING

De gemandateerde onderneming hanteert een boekhouding die inkomsten en uitgaven die verband houden met de loopbaanbegeleiding of de stimuleringsfinanciering, alsook de parameters, vermeld in artikel 11, tweede lid, en in artikel 15,§3, voor de toerekening van de kosten en inkomsten, transparant afzondert.

De dienstverlener dient voor deze opdracht een financiële verantwoording af te leggen, waarbij wordt aangetoond welke kosten en opbrengsten worden gerealiseerd door de uitvoering van de dienstverlening. De financiële verantwoording bestaat uit:

- 1° een resultatenrekening met betrekking tot de dienstverlening en de uitgevoerde prestaties inzake loopbaanbegeleiding
- 2° de verantwoordingsstukken die betrekking hebben op de kosten en opbrengsten
- 3° de toelichting bij de versleuteling van niet direct toewijsbare kosten aan de dienstverlening, waarbij het versleutelingsmechanisme transparant en consistent moet zijn
- 4° de balans indien er in een boekingsperiode reserves worden aangelegd of verliezen worden gemaakt."

De VDAB kan bijkomende voorwaarden opleggen in functie van traceerbaarheid en de transparantie. (artikel 6)

17. BTW

Ontvangen vergoeding voor het aanbieden van loopbaanbegeleiding

- Is deze vergoeding onderworpen aan btw?

Ja, de btw-vrijstelling voor onderwijs (artikel 44, §3, 4° van het Belgisch btw-wetboek) geldt immers enkel wanneer (i) de verstrekker niet systematisch het maken van winst beoogt en geen winsten uitkeert en (ii) de opleiding als school- of universitair onderwijs, beroepsopleiding of –herscholing kwalificeert.

De loopbaanbegeleidingssessies kwalificeren eerder als ‘adviesverlenende’ diensten die niet beantwoorden aan de definitie van school- of universitair onderwijs, beroepsopleiding of herscholing waardoor bovenvermelde btw-vrijstelling niet van toepassing is. Hierdoor is de vergoeding onderworpen aan 21% btw.

- Wat is het precieze bedrag van de btw en waarop wordt dit berekend (maatstaf van heffing)?

De belastbare vergoeding omvat alles wat het loopbaancentrum als tegenprestatie ontvangt van de particulier of een derde. In casu is dit alles wat het loopbaancentrum ontvangt van de uitgever van de loopbaanbegeleidingscheques, Edenred, bij de inning van de loopbaancheque. Dit omvat de eigen bijdrage van de particulier (40 EUR), alsook op de subsidie van VDAB (maximaal 625,50 EUR): samen 665,50 EUR (bedrag inclusief btw) voor de volledige loopbaanbegeleiding van 4 uur.

De maatstaf van heffing voor btw-doeleinden bedraagt in dit geval dus maximaal 550 EUR (i.e. 665,50 EUR / 1,21) per pakket loopbaanbegeleiding. De btw die door het centrum middels de btw-aangifte zal moeten worden afgedragen bedraagt dan maximaal 115,50 EUR (i.e. 550 EUR x 21%).

In het rooster 03 van de periodieke btw-aangifte van het centrum moet in bovenstaand geval 550 EUR worden opgenomen en in het rooster 54 een bedrag van 115,50 EUR.

- Moeten het loopbaancentrum een factuur uitreiken? Zo ja, aan wie?

Nee, de prestaties inzake loopbaanbegeleiding worden immers verricht voor particulieren. Hiervoor bestaat geen verplichting tot facturatie. Het is voldoende dat:

- een afrekening/verzoek tot betaling wordt uitgereikt aan de particulier waarin vermeld staat dat de loopbaanbegeleiding werd of moet worden voldaan met een loopbaanbegeleidingscheque;
- een afrekening/verzoek tot betaling wordt uitgereikt aan Edenred (40 EUR + 625,50 EUR).

Deze documenten zijn verder niet aan formele vormvoorwaarden onderworpen. Indien je als loopbaancentrum over dit betalingsverkeer een bewijs moet voorleggen, kan je hiervoor het overzicht van uitbetalingen gebruiken, zoals je dit kan vinden in de registratiemodule.

Wenst het centrum toch een btw-conforme factuur uit te reiken aan de particulier, dan moet deze factuur de volledige maatstaf van heffing (maximaal 550 EUR) en de daarover verschuldigde btw (maximaal 115,50 EUR) vermelden. Uit de factuur moet wel blijken dat de klant zelf slecht 40€ bijgedragen heeft – zoniet kan hij onterecht de volledige som inbrengen in zijn onkosten.

De rest van het bedrag is een bijdrage van de Vlaamse Gemeenschap aan de burger.

Gezien de mogelijke verwarring die hieromtrent kan ontstaan (i.e. de particulier moet namelijk niet het volledig gefactureerde bedrag te betalen, maar slechts 40 EUR inclusief btw), adviseren wij het centrum om geen factuur uit te reiken.

Het centrum kan in geen geval facturen uitreiken aan Edenred, noch aan VDAB, aangezien er in die relaties geen belastbare handelingen plaatsvinden; dit betreffen louter financiële verrichtingen.

Jaarlijkse stimuleringsfinanciering

De jaarlijkse stimuleringsfinanciering toegewezen door VDAB aan het loopbaancentrum betreft een ‘werkingstoelage’ die niet aan btw onderworpen is. Bijgevolg kan ook hiervoor geen factuur worden opgemaakt aan VDAB. Hier kan eventueel wel een afrekening/verzoek tot betaling worden overgemaakt aan VDAB.

Deze stimuleringsfinanciering moet ook niet in de btw-aangifte van het loopbaancentrum gerapporteerd worden.

18. TEVREDENHEIDSMETINGEN

De klant ontvangt na het beëindigen van elk pakket automatisch een tevredenheidsmeting (zie <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>). Deze tevredenheidsmeting wordt digitaal verspreid naar de klanten. Indien een klant niet beschikt over een e-mailadres zal dit via de post verlopen.

De algemene bevindingen uit deze tevredenheidsmetingen zullen jaarlijks gedeeld worden met de loopbaancentra via <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>.

19. WIJZIGING MANDAATAANVRAAG

Er zijn bepaalde situaties waarin men als gemandateerd loopbaancentrum een officiële wijziging moet aanbrengen aan de mandaataanvraag. Al deze officiële wijzigingen worden naar de projectopvolger gestuurd.

Onderstaande veranderingen zijn mogelijk; breng steeds je provinciale projectopvolger op de hoogte:

Onderaannemers

Indien je nieuwe onderaannemers inzet, bezorg je ons de onderaannemingsverklaring. Indien een onderaannemer weggaat, verwittig je ons evenzeer.

BTW-statuut

Indien het loopbaancentrum wijzigt van BTW-statuut, stuur je een mail met het correcte BTW-nummer naar je projectopvolger.
VDAB keert dan een ander bedrag uit per pakket (BTW-plichtig = €665,5 per pakket, niet BTW-plichtig is €550 per pakket).

De regularisatie gebeurt *nooit* met terugwerkende kracht. Dat wil zeggen dat wij dit veranderde statuut pas in voege zullen laten gaan bij aanvang van het volgende aangiftekwartaal, dus per 1 januari - 1 april - 1 juli - 1 oktober.

Juridisch statuut van de onderneming

Indien het juridisch statuut van je onderneming wijzigt, breng je zo snel mogelijk je projectopvolger op de hoogte. Afhankelijk van de wijzigingen die gebeuren, gaan we na welke wijzigingen er opgenomen moeten worden in de mandaataanvraag en of er nood is aan een nieuwe mandaataanvraag. Wij verwachten deze communicatie ten laatste een maand voor de officiële wijziging.

Professionele deskundigheid

In de mandaataanvraag moet een gemandateerde organisatie borg staan voor 1 VTE professionele deskundigheid. Indien een personeelslid dat hier voltijds of deeltijds borg voor staat, uit de organisatie vertrekt, dient deze professionele deskundigheid op een andere manier aangetoond te worden. Er moet dan een nieuw portfolio ingediend worden. Als gevolg hiervan komt er een wijziging van het mandaat. Neem hiervoor contact op met je projectopvolger.

Kwaliteitscertificaten

Indien het kwaliteitslabel vervalft tijdens je mandaat; bezorg je ons vóór vervaldatum een nieuw geldig kwaliteitscertificaat.

20. KWALITEITSOPVOLGING

Kwalimon

VDAB heeft de verantwoordelijkheid en bevoegdheid als regisseur om de kwaliteit van de dienstverlening op een aantal manieren te bewaken. Om de twee jaar wordt het loopbaancentrum via een kwalitatieve monitoring (kwalimon) geïnspecteerd. Dit is een geïntegreerde methodiek om de werking van een centrum te coachen/begeleiden. Om deze kwalimon uit te voeren, zal de provinciale projectopvolger jullie aanspreekpunt zijn.

De kwalimon bestaat uit 2 delen:

- administratieve controle via een steekproef van klantendossiers (uitvoering van de voorwaarden in het BVR)
- kwalitatief coachend gesprek met coördinator en een loopbaanbegeleider/onderaannemer.

Na een kwalimon maakt de projectopvolger een uitgebreid verslag op en bezorgt dit aan het loopbaancentrum. Hierin kunnen verbeter- en aandachtspunten worden opgenomen met afspraken rond mogelijk te ondernemen acties. Deze acties worden een 3-tal maanden later in een tweede kwalimon opgevolgd. Indien geen of te weinig actie tot verbetering ondernomen werd, wordt onderstaande **kwaliteitscontrole** ingezet.

Kwaliteitscontrole

VDAB heeft de bevoegdheid, meer bepaald maar niet uitsluitend volgens BVR art 18 en 19, om in te grijpen indien een gemandateerd loopbaancentrum zich niet houdt aan de opgelegde vereisten. Het niet naleven van de verplichtingen verbonden aan het mandaat loopbaanbegeleiding kan leiden tot een terugvordering van (een deel van) de betaalde vergoeding voor loopbaanbegeleiding, schorsing of intrekking van het mandaat. Procedure, redenen en mogelijke terugvorderingen zijn opgenomen in bijlage 4 en zijn tevens terug te vinden op <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>

Onderaannemers en kwaliteit

Je kan als gemandateerde onderneming beroep doen op onderaannemers. Je bent als onderneming zelf verantwoordelijk om na te gaan of de onderaannemer voldoet aan de voorwaarden van het mandaat vermeld in **artikel 5, §1, tweede lid**. Voor deze voorwaarde, volstaat het dat de onderaannemers zich beroepen op het kwaliteitscertificaat van de gemandateerde organisatie.

De VDAB kan tijdens de looptijd van het mandaat controleren of de onderaannemers voldoen aan de gestelde vereisten. De gemandateerde organisatie heeft zich ervan vergewist dat

- de ondertekenaar voor de onderaannemer gerechtigd is zijn organisatie rechtsgeldig te verbinden voor deze overeenkomst en
- dat de onderaannemer de inhoud van het BVR kent en onderschrijft.

21. KLACHTENPROCEDURE

De burger kan een klacht ivm gesubsidieerde loopbaanbegeleiding (LBB) indienen bij:

- het loopbaancentrum waar hij de LBB volgde
- rechtstreeks bij VDAB, als regisseur
- rechtstreeks bij de Vlaamse Ombudsdienst

BIJ KLACHTINDIENING BIJ HET LOOPBAANCENTRUM:

Elk loopbaancentrum wordt door VDAB gevraagd op hun website hun klachtenprocedure goed zichtbaar en duidelijk bekend te maken. Op de "overeenkomst" vult het centrum de naam van hun verantwoordelijke hiervoor aan. Wanneer de burger klacht indient bij het loopbaancentrum, dient dit loopbaancentrum de klacht te behandelen.

Semestrieel worden deze klachten door VDAB opgevraagd.

BIJ KLACHTINDIENING BIJ VDAB:

Klachten kunnen gemeld worden via 2 kanalen:

- via website (klachtenformulier, <http://www.vdab.be/vdab/klachten.shtml>): dit verdient de voorkeur
- via de servicelijn (0800/30700)

De klacht komt terecht bij de Dienst Klachtenmanagement (DKM). De burger wordt op de hoogte gesteld van de verdere procedure en de verwachte termijn van antwoord (maximaal 20 kalenderdagen). De klacht wordt inhoudelijk verder behandeld door de centrale expert regie en de projectopvolger in de provincie.

Alle partijen moeten gehoord worden. Dit kan via telefoon of via mail. De projectopvolger en expert regie proberen samen met de klant en het loopbaancentrum tot een oplossing te komen. De burger krijgt het officiële antwoord steeds via de dienst klachtenmanagement.

BIJ KLACHTINDIENING BIJ VLAAMSE OMBUDSDIENST:

De klant kan een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst via het klachtenformulier op de website www.vlaamseombudsdienst.be of via het gratis nummer 1700.

22. LINK FAQ

De antwoorden op veel gestelde vragen vind je terug op de url: <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>
De antwoorden die VDAB genereerde op die vragen, hebben dezelfde kracht als onderrichtingen in het draaiboek.

23. OVERZICHT STANDAARDDOCUMENTEN EN NUTTIGE INFORMATIE

Te vinden op de url: <http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>

24. OVERZICHT BIJLAGEN

Alle bijlagen kan je terugvinden op

<http://partners.vdab.be/gemandateerd.shtml>

Bijlage 1: LIJST VAN OMSTANDIGHEDEN DIE MOMENTEEL GELIJGESTELD ZIJN AAN “WERKEND”

Bijlage 2: BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING TOT WIJZIGING VAN HET BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING BETREFFENDE LOOPBAANBEGELEIDING VAN 13 OKTOBER 2017 (beschikbaar vanaf datum publicatie in Belgisch Staatsblad)

Bijlage 3: BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING BETREFFENDE LOOPBAANBEGELEIDING VAN 17 MEI 2013

Bijlage 4: BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING TOT WIJZIGING VAN HET BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING VAN 18 JULI 2003 BETREFFENDE DE OPLEIDINGSCHQUES VOOR WERKNEMERS EN HET BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING VAN 17 MEI 2013 BETREFFENDE DE LOOPBAANBEGELEIDING

Bijlage 5: PROCEDURE VASTSTELLING EN AANPAK BIJ INBREUKEN OP HET BVR LOOPBAANBEGELEIDING