

# VDAB-contractvoorwaarden bij uitbestedingen van diensten aan personen

## Inhoud

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Deel 1 Toepasselijke wettelijke bepalingen                                                        | 2  |
| 1.1. Aangaande de contractvoorwaarden                                                             | 2  |
| 1.2. Aangaande de uitvoering van de opdracht                                                      | 2  |
| 1.3. Afwijkingen op het KB Uitvoering                                                             | 3  |
| Deel 2 Algemene administratieve bepalingen                                                        | 5  |
| 2.1. Voorrang                                                                                     | 5  |
| 2.2. Geen exclusiviteit                                                                           | 5  |
| 2.3. Officiële communicatie                                                                       | 5  |
| 2.4. Samenwerking tussen arbeidsmarktactoren                                                      | 5  |
| 2.4.1. Co-aanneming                                                                               | 6  |
| 2.4.2. Onderaanneming                                                                             | 6  |
| 2.4.3. Penhouder                                                                                  | 7  |
| 2.5. Belangenvermenging – draaideurconstructie                                                    | 7  |
| 2.6. Facturatie en betalingen                                                                     | 7  |
| 2.6.1. Berekening van de vergoedingen                                                             | 7  |
| 2.6.2. Facturatie                                                                                 | 8  |
| 2.6.3. Betaling                                                                                   | 9  |
| 2.7. Verzekeringen en aansprakelijkheid                                                           | 10 |
| 2.7.1. Verzekering ongevallen voor de deelnemers                                                  | 10 |
| 2.7.2. Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor de deelnemers                               | 11 |
| 2.7.3. Quasi-immuniteit                                                                           | 12 |
| 2.7.4. Bewijsvoering verzekering                                                                  | 12 |
| 2.8. Discretieplicht/vertrouwelijkheid                                                            | 12 |
| 2.9. Intellectuele eigendomsrechten                                                               | 12 |
| 2.10. Taalgebruik                                                                                 | 13 |
| 2.11. Publiciteit                                                                                 | 13 |
| 2.12. Engagement en aansprakelijkheid t.o.v. andere financieringsmiddelen en (Europese) subsidies | 13 |
| 2.12.1. Dubbelfinanciering                                                                        | 13 |

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.12.2. Cofinanciering                                                         | 13 |
| 2.12.3. Europese subsidies                                                     | 14 |
| 2.12.4. Verdringing                                                            | 14 |
| 2.13. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken                               | 14 |
| 2.14. Wijzigingen/aanvullingen/verduidelijkingen aan het bestek                | 15 |
| 2.15. Archivering                                                              | 15 |
| Deel 3 Algemene bepalingen bij de uitvoering                                   | 16 |
| 3.1. Opstart van de activiteiten                                               | 16 |
| 3.2. Kosteloosheid van de dienstverlening                                      | 16 |
| 3.3. Duurzaamheid                                                              | 16 |
| 3.3.1 Duurzame overheidsopdrachten                                             | 16 |
| 3.3.2 Duurzaam partnerschap                                                    | 16 |
| 3.4. Kwalitatieve opvolging, audit en externe controle                         | 17 |
| 3.4.1. Kwalitatieve opvolging en ondersteuning                                 | 17 |
| 3.4.2. Audit en externe controles                                              | 17 |
| 3.5. Verwerking van persoonsgegevens                                           | 18 |
| 3.6. Registratie in het Klantendossier ( voorheen MLP)                         | 18 |
| 3.6.1. Verbintenissen met betrekking tot de registraties in het Klantendossier | 19 |
| 3.6.2. Rapportering                                                            | 19 |
| 3.6.3. Onderliggende bewijsvoering van de Klantendossier-registraties          | 20 |
| 3.7. Gedragscode                                                               | 20 |
| 3.8. Klachtenprocedure                                                         | 23 |
| 3.9. Klokkenluidersprocedure                                                   | 24 |
| 3.10. Medewerking van de deelnemer                                             | 24 |
| 3.10.1. Rol VDAB                                                               | 24 |
| 3.10.2. Rol opdrachtnemer                                                      | 25 |
| 3.10.3. Procedure bij niet-medewerking                                         | 25 |
| 3.11 Definitieve oplevering                                                    | 26 |
| Bijlage 1: Klachtenprocedure VDAB                                              | 27 |
| Bijlage 2: Verwerkersovereenkomst                                              | 1  |

## **Toepassingsgebied**

Onderstaande algemene contractvoorwaarden zijn van toepassing op elke opdracht/concessie waarbij VDAB vanuit zijn regieopdracht diensten aan personen uitbestedt en waarbij deze voorwaarden uitdrukkelijk van toepassing zijn verklaard in het bestek. In voorkomend geval maken deze algemene contractvoorwaarden deel uit van het bestek.

De opdrachtdocumenten/concessiedocumenten die door VDAB worden opgesteld kunnen afwijkende contractvoorwaarden bevatten. Bij afwijkende voorwaarden of onduidelijkheden primeren de opdrachtdocumenten/concessiedocumenten op onderstaande algemene contractvoorwaarden.

# Deel 1 Toepasselijke wettelijke bepalingen

## 1.1. Aangaande de contractvoorwaarden

Op de opdracht zijn onder andere volgende wetgeving en reglementeringen van toepassing:

1. Wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten (hierna: 'de wet overheidsopdrachten');
2. Wet van 17 juni 2016 betreffende de concessieovereenkomsten (hierna: 'de concessiewet');
3. Wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies (hierna: 'de wet rechtsbescherming');
4. Koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren (hierna: 'KB Plaatsing');
5. Koninklijk besluit van 25 juni 2017 betreffende de plaatsing en de algemene uitvoeringsregels van de concessieovereenkomsten (hierna: 'KB plaatsing en uitvoering concessies').

Deze documenten zijn raadpleegbaar in het Belgisch Staatsblad:  
<http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/welcome.pl>.

## 1.2. Aangaande de uitvoering van de opdracht

Op de opdracht is volgende niet-limitatieve lijst van wetgeving en reglementeringen van toepassing:

1. Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten (hierna: 'KB Uitvoering');
2. Koninklijk besluit van 25 juni 2017 betreffende de plaatsing en de algemene uitvoeringsregels van de concessieovereenkomsten (hierna: 'KB plaatsing en uitvoering concessies').
3. Decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap "Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding" (hierna: 'VDAB-decreet');
4. Besluit van de Vlaamse Regering van 5 juni 2009 houdende de organisatie van de arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding (hierna: 'VDAB-besluit');
5. Decreet van 10 december 2010 betreffende de private arbeidsbemiddeling;
6. Besluit van de Vlaamse Regering van 10 december 2010 tot uitvoering van het decreet betreffende de private arbeidsbemiddeling;
7. Decreet van 30 april 2004 houdende het Handvest van de werkzoekende;
8. 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 (hierna: 'algemene verordening gegevensbescherming');
9. Samenwerkingsakkoord van 30 april 2004 tussen de Federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen betreffende de actieve begeleiding en opvolging van werklozen;

10. Decreet van 14 december 2007 houdende instemming met het samenwerkingsakkoord van 24 februari 2005 betreffende de interregionale mobiliteit van de werkzoekenden gesloten tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Waals Gewest, het Vlaamse Gewest, de Vlaamse Gemeenschap, de Duitstalige Gemeenschap en de Franse Gemeenschapscommissie;
11. Samenwerkingsakkoord van 24 juni 2021 tussen de Vlaamse Gemeenschap, het Vlaamse Gewest en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest over de afstemming van het arbeidsmarktbeleid, opleiding, vorming en de bevordering van de mobiliteit van werkzoekenden;
12. Decreet van 15 oktober 2021 tot instemming met het samenwerkingsakkoord van 24 juni 2021 tussen de Vlaamse Gemeenschap, het Vlaamse Gewest en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest over de afstemming van het arbeidsmarktbeleid, opleiding, vorming en de bevordering van de mobiliteit van werkzoekenden;
13. Wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie;
14. Wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van discriminatie tussen vrouwen en mannen;
15. Wet van 10 mei 2007 tot wijziging van de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden;
16. Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en zijn uitvoeringsbesluiten (hierna: 'Welzijnswet'; voor het merendeel gebundeld in de Codex over het welzijn op het werk);
17. Algemeen Reglement voor Arbeidsbescherming (hierna: 'ARAB');
18. Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties (hierna: 'AREI');
19. Besluit van de Vlaamse Regering van 17 februari 2012 tot vaststelling van het Vlaams reglement betreffende het duurzaam beheer van materiaalkringlopen en afvalstoffen (hierna: 'VLAREMA');
20. Decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt;
21. Bestuursdecreet van 7 december 2018
22. De gecoördineerde wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken (hierna: 'de taalwetgeving');

Deze documenten zijn raadpleegbaar in het Belgisch Staatsblad:  
<http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/welcome.pl>.

### 1.3. Afwijkingen op het KB Uitvoering

De opdrachtnemer wordt er attent op gemaakt dat het KB Uitvoering integraal op de uitvoering van de opdracht van toepassing is.

De hierna volgende bepalingen moeten worden beschouwd als een afwijking van sommige artikels uit het KB Uitvoering.

Aangezien VDAB de bescherming van de werkzoekende en hiermee gepaard gaande eisen inzake de kwaliteit van de dienstverlening hoogst prioritair beschouwt, worden de volgende afwijkingen op het KB Uitvoering voorzien, meer in het bijzonder de artikelen 16, 44 tot en met 48 en de artikelen 154 en 155:

1. Het personeel van de opdrachtnemer dient, conform artikel 16 van het KB Uitvoering, over voldoende deskundigheid te beschikken om de omschreven opdracht goed te kunnen uitvoeren. Indien uit de uitvoering blijkt dat het ingezette personeel niet over de nodige deskundigheid beschikt, kan VDAB in het belang van de kwaliteitsvolle dienstverlening aan de deelnemers, de opdracht onmiddellijk schorsen tot de opdrachtnemer kan aantonen alsnog te beschikken over de nodige deskundige personeelsleden, en dit onverminderd de procedure tot ingebrekestelling en de sanctiemogelijkheden voorzien in het KB Uitvoering en de opdrachtdocumenten.
2. Indien de opdrachtnemer de opdracht niet uitvoert in overeenstemming met de in de opdrachtdocumenten gestelde voorwaarden, en de veiligheid van de deelnemers of de kwaliteit van de dienstverlening fundamenteel in het gedrang komt, heeft VDAB het recht om met onmiddellijke ingang de opdracht te schorsen en dit onverminderd de procedure tot ingebrekestelling en de sanctiemogelijkheden voorzien in het KB Uitvoering en de opdrachtdocumenten.
3. Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer kan een miskenning van de contractuele regels betreffende de toepassing van het Klantendossier niet enkel leiden tot de sancties bedoeld in de desbetreffende gebruiksovereenkomst, maar tevens tot een onmiddellijke schorsing van de opdracht wegens ernstige tekortkomingen, en dit onverminderd de procedure tot ingebrekestelling en de sanctiemogelijkheden voorzien in het KB Uitvoering en de opdrachtdocumenten.
4. Middelen die VDAB misloopt, die worden teruggevorderd van VDAB of die worden ingehouden door subsidiërende instanties, telkens ten gevolge van tekortkomingen die toewijsbaar zijn aan de opdrachtnemer, zullen na ingebrekestelling rechtstreeks worden doorgerekend aan de opdrachtnemer.
5. De voorwaarden tot deelneming en de contractvoorwaarden die betrekking hebben op de opdrachtnemer en zijn onderaannemers bieden garanties voor de kwaliteit en de duurzaamheid van de dienstverlening. De opdrachtnemer, evenals de onderaannemers, dienen daarom gedurende de hele duur van de opdracht te voldoen aan de voorwaarden tot deelneming en de contractvoorwaarden. Het niet meer voldoen aan één of meer van de voorwaarden kan leiden tot een onmiddellijke schorsing van de opdracht en dit onverminderd de procedure tot ingebrekestelling en de sanctiemogelijkheden voorzien in het KB Uitvoering en de opdrachtdocumenten.

## **Deel 2 Algemene administratieve bepalingen**

### **2.1. Voorrang**

Door de indiening van zijn offerte aanvaardt de inschrijver uitdrukkelijk al de voorwaarden van de door VDAB opgestelde opdrachtdocumenten en verzaakt hij aan alle andere voorwaarden, met inbegrip van zijn eigen verkoopsvoorwaarden, zelfs wanneer deze in de offerte of in een bijlage van de offerte voorkomen, tenzij ze tijdens een onderhandelingsprocedure uitdrukkelijk zijn opgenomen en vermeld in de finale opdrachtdocumenten.

Indien in de finale offerte of overeenkomst, bewust of onbewust, elementen zijn opgenomen die strijdig zijn met de bepalingen van het bestek, krijgen de bepalingen van het bestek steeds voorrang.

Door deel te nemen aan de procedure verklaart de inschrijver zich uitdrukkelijk akkoord met deze voorrang en ziet hij af van enig beroep ter zake.

Elk substantieel voorbehoud of het substantieel afwijken van de clausules of bepalingen van de opdrachtdocumenten opgesteld door VDAB leidt tot de onregelmatigheid van de offerte, en maakt dat VDAB ze niet langer in overweging zal nemen.

### **2.2. Geen exclusiviteit**

Deze opdracht garandeert geen exclusiviteit. Het staat VDAB vrij om op ieder moment buiten deze procedure ook afzonderlijke opdrachten uit te schrijven en te sluiten met hetzelfde voorwerp.

### **2.3. Officiële communicatie**

Ieder deurwaardersexploot bestemd voor VDAB moet worden betekend aan de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, t.a.v. de juridische dienst, Koning Albert II-laan 15 - bus 514 , 1210 Brussel. Het is daarbij onverschillig of het gaat om de betekening van een dagvaarding, gerechtelijke uitspraak, overdracht van schuldvordering of een ander exploot.

Hetzelfde adres geldt ook voor de aangetekende brief waarbij een schuldvordering wordt overgedragen of in pand gegeven.

### **2.4. Samenwerking tussen arbeidsmarktactoren**

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering en de naleving van alle bepalingen van de opdracht en dit voor de gehele duur van de opdracht.

Voor de uitvoering van de opdracht kan een opdrachtnemer beroep doen op andere aannemers via co- of onderaanneming.

Ongeacht of de opdrachtnemer de opdracht alleen of met meerdere partners in het kader van co- of onderaanneming uitvoert, dient het aanbod in de offerte voorgesteld te worden in één totaalconcept met een gezamenlijke samenhangende methodiekb beschrijving, toepasselijk voor het ganse perceel.

### 2.4.1. Co-aanneming

Indien meerdere organisaties in het kader van co-aanneming gezamenlijk de opdracht wensen uit te voeren, worden zij allen als inschrijver of opdrachtnemer beschouwd, conform artikel 54 §2, laatste lid, KB Plaatsing.

De inschrijvers verduidelijken in de offerte de werkafspraken en taakverdeling tussen de partners onderling. Deze verduidelijking wordt beschouwd als werkdocument en wijzigt de aansprakelijkheid van de opdrachtnemers niet. Wanneer de opdrachtnemer in de loop van de opdracht de taakverdeling tussen de co-aannemers wijzigt, zal hij dit voorafgaand ter goedkeuring voorleggen aan VDAB.

### 2.4.2. Onderaanneming

Een opdrachtnemer kan voor de uitvoering van de opdracht beroep doen op onderaannemers waarvan de identiteit in de offerte dient te worden opgegeven. Bij de aanduiding van onderaannemers moet de opdrachtnemer rekening houden met het toepassingsgebied van de wet overheidsopdrachten en de Europese regelgeving inzake mededinging.

De inschrijver geeft in zijn offerte, conform de vormvoorwaarden bepaald in de opdrachtdocumenten van VDAB, aan welke delen van de opdracht en welk volume hij per onderaannemer wil laten uitvoeren.

Een inschrijver kan zich conform artikel 78 wet overheidsopdrachten en artikel 73 KB Plaatsing beroepen op de inbreng van een onderaannemer in het kader van de kwalitatieve selectie. De verbintenis die de onderaannemer aangaat ten aanzien van de inschrijver dient in voorkomend geval te worden vastgelegd door een 'onderaannemingsverklaring in het kader van de selectie'.

Wanneer de opdrachtnemer in de loop van de opdracht de inzet van onderaannemers in het kader van de selectie wijzigt of nieuwe onderaannemers toevoegt, zal hij dit voorafgaand ter goedkeuring voorleggen aan VDAB. De opdrachtnemer legt daartoe een aangepaste onderaannemingsverklaring voor vergezeld van een motivering voor deze toevoeging of wijziging.

Wanneer de opdrachtnemer in de loop van de opdracht de inzet van onderaannemers in het kader van de uitvoering wijzigt of nieuwe onderaannemers toevoegt, zal hij dit voorafgaand meedelen aan VDAB. De opdrachtnemer dient daartoe geen onderaannemingsverklaring voor te leggen, maar wel een aangepaste taakverdeling.

Conform artikel 12 KB Uitvoering blijft, indien beroep gedaan wordt op onderaannemers, de opdrachtnemer aansprakelijk inzake de goede uitvoering van de opdracht en is hij de enige gesprekspartner van VDAB. De opdrachtnemer ziet er op toe dat ook de onderaannemers voldoen aan de bestekvoorwaarden, en dit in verhouding tot het deel van de opdracht dat zij zullen uitvoeren, in het bijzonder de personeelsvereisten, de

locatievereisten, de toepasselijke administratieve vereisten en de selectiecriteria, en dit voor de volledige duur van de opdracht. VDAB kan tijdens de looptijd van de opdracht controleren of de onderaannemers voldoen aan de gestelde vereisten.

### **2.4.3. Penhouder**

De penhouder is de organisatie die (cfr. artikel 40 KB Plaatsing)

- Het aanspreekpunt is voor VDAB met betrekking tot facturatie en de opvolging van de opdracht;
- Zorgt voor de goede coördinatie van de uitvoering van de opdracht en toezicht houdt op de uitvoering van de opdracht volgens de gezamenlijke methodiekbeschrijving;
- Verantwoordelijk is voor een versterkende (empowerende) samenwerking binnen het samenwerkingsverband;
- Daartoe ten opzichte van VDAB een contactpersoon aanduidt.

## **2.5. Belangenvermenging – draaieurconstructie**

Als een belangenconflict wordt beschouwd, elke situatie waarbij een fysieke persoon die gewerkt heeft voor een aanbestedende overheid als interne medewerker, al dan niet in hiërarchisch verband, als betrokken ambtenaar, openbare gezagsdrager of een andere persoon die op welke wijze ook aan de aanbestedende overheid verbonden is, later tussenkomt in het kader van een overheidsopdracht geplaatst door deze aanbestedende overheid en een verband bestaat tussen de vroegere activiteiten die de voormelde persoon heeft uitgevoerd voor de aanbestedende overheid en de activiteiten in het kader van de opdracht (cf. wet van 8 mei 2007 houdende instemming met het Verdrag van de Verenigde Naties tegen de corruptie, gedaan te New York op 31 oktober 2003 en artikel 51 van het KB Plaatsing).

De kandidaat of inschrijver onthoudt zich ervan beroep te doen op een of meerdere vermelde personen indien er een verband bestaat tussen de vroegere activiteiten die de voormelde persoon heeft uitgevoerd voor VDAB en de activiteiten in het kader van de opdracht. De tussenkomst heeft zowel betrekking op verrichtingen tijdens de plaatsingsprocedure als op verrichtingen tijdens de uitvoering van de opdracht.

De toepassing van deze bepaling is beperkt tot een periode van twee jaar te rekenen vanaf het ontslag van de betrokken personen, of vanaf eender welke andere vorm van beëindiging van de vroegere activiteiten.

## **2.6. Facturatie en betalingen**

### **2.6.1. Berekening van de vergoedingen**

Elke berekening van verschuldigde bedragen geschiedt op basis van de registraties in het **Klantendossier**. Bijgevolg kan de opdrachtnemer geen vergoeding eisen voor de acties waarbij de vereiste en dus essentiële registraties in **het Klantendossier** ontbreken of foutief zijn. De opdrachtnemer dient er dan ook voor te zorgen dat de gegevens van elke deelnemer steeds actueel en correct zijn en dat de registratie tevens nauw aansluit bij de prestatieperiode.

De betaling die gebeurt op basis van de registraties in het **Klantendossier** is slechts een voorlopige goedkeuring van de vordering en wordt beschouwd als een tussentijdse betaling in mindering. Bij controles op de effectieve uitvoering van de opdracht en op de beschikbaarheid van de nodige bewijsstukken kan VDAB verhoudingsgewijs de reeds betaalde vergoedingen terugvorderen of een gelijk bedrag inhouden wanneer tekortkomingen worden vastgesteld. De oplevering van de opdracht gebeurt **op niveau van de raamovereenkomst** pas nadat alle controles zijn voltooid. VDAB zal na afloop van de uitvoering van de prestaties die het voorwerp uitmaken van de opdracht de opdrachtnemer met een aangetekende verzending van het proces-verbaal van oplevering op de hoogte brengen van de goedkeuring of weigering van de oplevering.

## **2.6.2. Facturatie**

### **a) Facturatieadres**

VDAB CLA  
Koning Albert II-laan 15 - bus 514  
1210 Brussel  
BE0887.010.362

### **b) Verzenden via het Peppol**

Alle facturen moeten in een gestructureerd XML-formaat (geen PDF) verstuurd worden via het Peppol. Dit Europese netwerk zorgt ervoor dat alle overheden bereikbaar zijn voor e-invoicing, en is gestoeld op het Europees afsprakenkader Peppol.

Het verzenden van de e-factuur naar VDAB kan op verscheidene manieren gebeuren:

- Als u voor het ontvangen en verzenden van uw facturen gebruik maakt van een boekhoud- of facturatiepakket: kijk of uw pakket al een [Access Point \(AP\)](#) in het PEPPOL-model heeft waardoor je succesvol e-facturen kan aanleveren naar het Peppol
- Als je bedrijf beschikt over een Enterprise resource planning (ERP), moet je een aantal stappen doorlopen voor het succesvol aanleveren van je e-facturen
- Als je nog factureert in Word of Excel en deze vervolgens als PDF verzendt: kies een facturatiepakket dat zich in het bijzonder richt op bedrijven met kleine factuurvolumes

### **c) Inhoud van de elektronische factuur**

1. De elektronische factuur dient, naast de gegevens die verplicht zijn overeenkomstig het BTW-wetboek, zeker en vast volgende gegevens te bevatten die essentieel zijn voor de verwerking ervan:
  - KBO-nummer van VDAB: 0887.010.362
  - VDAB referentienummer
  - Projectnummer/Financieringsnummer

- Naam, adres en KBO-nummer van de penhouder
- Identieke omschrijving van geleverde artikelen, gepresteerde diensten of uitgevoerde werken, identieke prijzen en identieke aantallen van alle verschillende inkooporderregels.
- Prestatieperiode, nl. de periode waarvoor gefactureerd wordt.
- De naam van de VDAB-medewerker die het project inhoudelijk opvolgt
- IBAN en/of BIC waarop moet gestort worden. Alle facturen van deze opdracht worden op eenzelfde financiële rekening gestort. Bij het begin van de opdracht wordt het VDAB referentienummer– en financieringsnummer overgemaakt. Dit nummer is de referentie voor de betalingsopdrachten en dient altijd te worden vermeld op alle schuldvorderingen en facturen.

De factuur mag slechts betrekking hebben op één VDAB referentienummer.

Indien uitzonderlijk artikelen, diensten of werken moeten geleverd worden die afwijken van de omschrijvingen, prijzen of aantallen van het inkooporder moet de penhouder de VDAB hiervan vooraf verwittigen zodat het inkooporder nog aangepast kan worden.

VDAB heeft het recht om de factuur te weigeren als bovenvermelde gegevens niet vermeld worden. Onregelmatigheden bij de facturatie waarvan de oorzaak bij de opdrachtnemer ligt, moeten binnen de 14 kalenderdagen worden rechtgezet.

2. Indien u gebruik maakt van een geïntegreerde oplossing voor e-facturatie, dienen volgende essentiële gegevens als volgt te worden ingevuld:
  - Veld PartyIdentification: KBO-nummer/Global Location Number (GLN) 0887.010.362 van de VDAB.
  - Veld OrderReference: VDAB referentienummer

U waakt erover dat de elektronische factuur vrij is van virussen, macro's of andere schadelijke instructies. Bestanden die aangetast zijn door virussen, macro's of andere schadelijke instructies kunnen als niet ontvangen worden beschouwd.

VDAB wenst zijn facturen snel na de levering, prestatie of werken te ontvangen. De factuurdatum moet dan ook gelijk zijn aan of aansluitend op de leverings- of prestatiedatum/–periode zijn.

### 2.6.3. Betaling

Het bestuur dat voor de betaling instaat is VDAB, Centrale Leveranciersadministratie (CLA).

De opdrachtnemer houdt er rekening mee dat VDAB de betaling enkel kan verrichten na goedkeuring van de voor de opdracht geleverde artikelen, prestaties of werken en als VDAB in het bezit is van de regelmatig opgemaakte factuur. De factuur geldt als schuldvordering.

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

De betaling gebeurt uitsluitend in EURO, door overschrijving van de verschuldigde som op het rekeningnummer van de penhouder.

De opdrachtnemer wordt attent gemaakt op het feit dat geen voorschotten worden betaald, behoudens wanneer de opdracht(nemer) binnen toepassingsgebied van artikel 12/1 WOO valt. Deelfacturatie is slechts toegelaten voor de levering van goederen indien hetgeen geleverd werd ook gebruikt kan worden.

Deelfacturatie voor diensten of werken is slechts mogelijk volgens de voorwaarden van de opdrachtdocumenten.

Ingeval verificatie vermeld is in de opdracht vindt de betaling van het verschuldigde bedrag plaats binnen de betalingstermijn van dertig dagen vanaf de datum van beëindiging van de verificatie van de leveringen, diensten of werken.

Ingeval geen verificatie vermeld is in de opdracht vindt de betaling van het verschuldigde bedrag plaats binnen de betalingstermijn van dertig dagen vanaf de ontvangstdatum van de factuur.

## **2.7. Verzekeringen en aansprakelijkheid**

Conform artikel 24 van het KB Uitvoering is de opdrachtnemer verplicht om de verzekeringen af te sluiten die zijn aansprakelijkheid inzake ongevallen dekt, alsook zijn burgerlijke aansprakelijkheid ten aanzien van derden bij de uitvoering van de opdracht. De opdrachtnemer sluit daarnaast alle andere verzekeringen af die opgelegd zijn door de opdrachtdocumenten.

### **2.7.1. Verzekering ongevallen voor de deelnemers**

Voor activiteiten die worden uitbesteed door VDAB zijn de geregistreerde deelnemers voor ongevallen die zich voordoen tijdens de activiteit en op weg naar en van de activiteit verzekerd door de ongevallenverzekering van VDAB. Deze bepaling geldt voor beroepsopleidingen, voor stages en werkplekleren in het kader van de opleiding, trajectgesprekken, remediërende acties (zoals sollicitatietraining, oriënterende sessies, attitudetraining, sessies basisvaardigheden ICT, taal- en rekenremediëring, workshops, edm).

Bij een lichamelijk ongeval waarbij een deelnemer slachtoffer is, vult de opdrachtnemer het officiële ongevallenaangifteformulier in van de verzekeraar van VDAB, vergezeld van de nodige bijlagen. Hij stuurt dit binnen de 5 dagen naar VDAB [arbeidsongevallen@vdab.be](mailto:arbeidsongevallen@vdab.be), alsook een kopie naar de projectverantwoordelijke, conform [de Klantendossier-handleiding "Wat te doen bij arbeidsongeval cursist"](#). De omschrijving van het ongeval moet daarbij volledig ingevuld worden.

Is het een zeer ernstig (of dodelijk) ongeval? Verwittig dan onmiddellijk de Interne Dienst Preventie en Bescherming (IDPB) van VDAB via [idpb@vdab.be](mailto:idpb@vdab.be).

De opdrachtnemer onderzoekt het ongeval aan de hand van een risicoanalyse in functie van mogelijke maatregelen om eenzelfde type ongevallen in de toekomst te vermijden. Deze milderende maatregelen dienen vermeld te worden op de aangifte van het ongeval.

Indien het een ernstig ongeval betreft dient de wettelijk voorziene procedure gevolgd te worden.

Bij een ernstig arbeidsongeval waarbij een deelnemer slachtoffer is, zijn er twee opties:

- Optie 1: de opdrachtnemer doet geen beroep op de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming (IDP) van VDAB.

De opdrachtnemer voert volgende taken uit:

- hij voert een onderzoek uit naar de omstandigheden van het arbeidsongeval;
- hij maakt een omstandig verslag op en ondertekent dit;
- hij doet aangifte bij de met het toezicht belaste ambtenaren, 'dienst Toezicht Welzijn op het Werk' (TWW) overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk XIbis van de Welzijnswet en Boek I van de Codex binnen de 10 dagen;
- hij stuurt binnen de 10 dagen een kopie van het omstandig verslag via e-mail naar **Carine Buysse (carine.buysse@vdab.be)**, preventieadviseur-coördinator van VDAB **én idpb@vdab.be**;
- hij voert de preventiemaatregelen uit zoals vermeld in het omstandig verslag om gelijkaardige ongevallen in de toekomst te vermijden.

- Optie 2: de opdrachtnemer doet beroep op de IDPB van VDAB

De opdrachtnemer voert volgende taken uit:

- hij maakt een afspraak met de eigen (interne of externe) preventieadviseur en de provinciale preventieadviseur van VDAB.
- zijn preventieadviseur (intern of extern) voert, samen met de provinciale preventieadviseur van VDAB, een onderzoek naar de omstandigheden van het ongeval. Zij moeten hierbij beroep kunnen doen op alle personen die nuttige informatie kunnen geven over het ongeval (lesgever, begeleider, mede-deelnemer);
- hij maakt, samen met de preventieadviseur van VDAB, een omstandig verslag op. Beide partijen ondertekenen dit verslag;
- hij doet aangifte bij de met het toezicht belaste ambtenaren (TWW) overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk XIbis van de Welzijnswet en Boek I van de Codex binnen de 10 dagen;
- hij voert de preventiemaatregelen uit zoals vermeld in het omstandig verslag om gelijkaardige ongevallen in de toekomst te vermijden.

De opdrachtnemer en zijn (externe) preventieadviseur onderzoeken het ongeval en stellen hiervan een omstandig verslag op. Een omstandig verslag is een gedetailleerd verslag van een uitgebreid onderzoek naar de omstandigheden en de oorzaken van het ongeval. Hierin worden tevens de maatregelen en een actieplan opgenomen om herhaling van het ongeval te voorkomen. Dit verslag wordt binnen de 10 dagen na het ongeval bezorgd aan de bevoegde dienst FOD WASO TWW. Daarnaast informeren de opdrachtnemer en de preventieadviseur de VDAB-verantwoordelijke.

### **2.7.2. Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor de deelnemers**

VDAB is niet aansprakelijk voor de schade die de deelnemer veroorzaakt aan de opdrachtnemer of aan derden.

De deelnemer die in het kader van de activiteit schade berokkent aan de opdrachtnemer of aan derden, is alleen aansprakelijk als het gaat om bedrog, een zware fout of een lichte fout die eerder gewoonlijk dan toevallig voorkomt. In de andere gevallen verzaken de opdrachtnemer en zijn verzekeraar aan ieder verhaal dat zij tegen de deelnemer of VDAB kunnen uitoefenen.

De opdrachtnemer sluit voor de deelnemers een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid af.

### **2.7.3. Quasi-immuniteit**

VDAB zal de medewerkers van de opdrachtnemer niet rechtstreeks of solidair met de opdrachtnemer aansprakelijk stellen voor het herstel van schade veroorzaakt door de niet-nakoming van een contractuele verbintenis door de medewerkers van de opdrachtnemer.

Dit geldt evenwel niet wanneer de geleden schade het geval is van een aantasting van de fysieke of psychische integriteit of indien de schade het gevolg is van een fout van de werknemer met het opzet schade te veroorzaken.

### **2.7.4. Bewijsvoering verzekering**

De opdrachtnemer toont het aangaan van de verzekering(en) binnen 30 dagen na het sluiten van de opdracht aan. Hij zal op elk ogenblik tijdens de uitvoering van de opdracht, op eenvoudig verzoek van VDAB en binnen een termijn van 15 dagen, de nodige bewijsstukken voorleggen waaruit de uitvoering van de verzekeringsverplichtingen door zichzelf of waar nodig door betrokken derden (stage, werkplekleren,...) blijkt. Het stagebedrijf brengt steeds zijn aansprakelijkheidsverzekeraar op de hoogte van de aanstelling van de stagiair(e).

## **2.8. Discretieplicht/vertrouwelijkheid**

De gegevens die VDAB ter beschikking stelt van de opdrachtnemer met het oog op het uitvoeren van de opdracht, mag de opdrachtnemer niet voor andere doeleinden aanwenden dan voor de uitvoering van deze opdracht, noch mededelen aan derden. Deze bepaling is evenzeer geldig na afloop van de opdracht.

De opdrachtnemer treft alle maatregelen om het vertrouwelijk karakter van de gegevens te bewaren door zichzelf en door ieder die er toegang toe heeft.

De opdrachtnemer is gebonden door de discretieplicht met betrekking tot de informatie waarvan hij weet krijgt bij de toewijzing of de uitvoering van de opdracht.

De opdrachtnemer ziet erop toe dat de personen die betrokken zijn bij de uitvoering van deze opdracht op de hoogte zijn van de hierboven vermelde afspraken en ziet tevens toe op de naleving ervan.

## **2.9. Intellectuele eigendomsrechten**

De opdrachtnemer mag onder geen beding het door VDAB aangeleverde materiaal aanwenden voor eigen gebruik, commercialiseren, verspreiden, vervreemden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van VDAB.

## **2.10. Taalgebruik**

Alle mondelinge en schriftelijke communicatie tussen VDAB en de inschrijver/opdrachtnemer gebeurt in het Nederlands.

De opdrachtnemer verbindt zich er toe in al zijn activiteiten in uitvoering van deze opdracht het Nederlands te gebruiken.

## **2.11. Publiciteit**

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe in alle externe communicatie te vermelden dat de opdracht georganiseerd wordt met middelen van VDAB. Hiertoe volstaat het het logo van VDAB op te nemen, dat elektronisch ter beschikking wordt gesteld van de opdrachtnemer.

## **2.12. Engagement en aansprakelijkheid t.o.v. andere financieringsmiddelen en (Europese) subsidies**

VDAB betaalt voor de volledige uitvoering van de opdracht. Onderstaande bepalingen gelden zowel voor opdrachtnemers als voor onderaannemers.

### **2.12.1. Dubbelfinanciering**

Dubbelfinanciering is uitgesloten. Dit wil zeggen dat acties in uitvoering van deze opdracht:

- geen twee keer mogen gefinancierd worden of
- geen tweede keer in een traject mogen uitgevoerd worden zonder akkoord van VDAB of
- er geen twee gelijklopende trajecten naar werk kunnen vergoed worden zonder akkoord van VDAB.

### **2.12.2. Cofinanciering**

Cofinanciering door andere overheidsinstellingen is toegestaan. Dit wil zeggen dat een deel van de kosten die gemaakt worden in de uitvoering van de opdracht door andere overheidsinstellingen vergoed kunnen worden.

De inschrijver die voor de opdracht cofinanciering geniet, dient dit te compenseren in de prijs. De aard en het bedrag van de cofinanciering moet expliciet en gedetailleerd vermeld worden in de prijsverantwoording.

Op het ogenblik van opgave moet de cofinanciering vaststaand zijn en dient dit te gelden voor de duur van de opdracht. Wanneer cofinanciering wordt verrekend in de opgegeven offerteprijs kan deze, bij het wegvallen of het verminderen van de cofinanciering, niet verhoogd worden naar aanleiding van en op basis van dit gegeven.

Specifieke loonsubsidies kunnen als cofinanciering opgegeven worden, maar enkel indien noch in de aanvraag noch in de toekenning van de subsidie de inzet van deze medewerkers aan specifieke taken of opdrachten werd toegewezen en voor zover de voorwaarden van de subsidie dit toelaten.

### **2.12.3. Europese subsidies**

VDAB heeft het alleenrecht op indiening van de vergoedingen betaald aan de opdrachtnemer in het kader van de opdracht binnen een Europees programma of enige andere subsidieregeling.

De opdrachtnemer kan een eventuele vraag tot afwijking op dit alleenrecht richten aan VDAB 'dienst Europese projecten', Koning Albert II-laan 15 - bus 514 , 1210 Brussel. De opdrachtnemer moet in zijn motivering aantonen, zowel inhoudelijk als boekhoudkundig, wat hij met deze Europese of andere middelen bijkomend gaat doen. Bij goedkeuring zal de 'dienst Europese projecten' van VDAB een attest van cofinanciering afleveren.

Enkel een attest van cofinanciering afgeleverd door VDAB, dienst Europese projecten, is rechtsgeldig om VDAB-middelen te kunnen inbrengen voor Europese financiering of andere cofinanciering.

Vermits VDAB de betaalde vergoedingen kan inbrengen als cofinanciering voor het opvragen van Europese subsidies, dienen de opdrachtnemers de publiciteits- en registratieverplichtingen strikt na te leven.

### **2.12.4. Verdringing**

De opdrachtnemer verbindt zich er toe om geen verdringing te **bewerkstelligen** van acties die normaliter gefinancierd zijn met andere Vlaamse of Europese middelen. Verdringing wil zeggen dat de opdrachtnemer elders aangegane engagementen niet uitvoert ten voordele van deze opdracht, omdat deze bijvoorbeeld voordeliger zou zijn.

## **2.13. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

Op elke opdracht waarbij VDAB vanuit zijn regieopdracht diensten aan personen uitbesteedt, is het Belgisch recht van toepassing.

De geschillen die voortvloeien uit deze opdracht kunnen in gemeenschappelijk overleg geregeld worden. Bij ontstentenis van een akkoord en alvorens hun rechten voor de rechtbank te laten gelden, kunnen de partijen overeenkomen een beroep te doen op het advies van één of meer door de partijen aanvaarde deskundigen.

De aangestelde deskundigen dienen binnen de dertig dagen na hun aanstelling hun besluiten voor te leggen bij beide partijen. Deze aanstelling sluit de maatregelen van ambtswege niet uit.

In laatste instantie zijn uitsluitend de rechtbanken van Brussel bevoegd.

## 2.14. Wijzigingen/aanvullingen/verduidelijkingen aan het bestek

Het bestek vormt de grondslag voor het indienen van de offertes en zal vooraf niet het voorwerp uitmaken van onderhandelingen met de inschrijvers. VDAB behoudt zich evenwel het recht voor om, waar nodig of wenselijk (vb. wegens fouten of wanneer het anderszins nodig of wenselijk zou blijken), het bestek te wijzigen, aan te vullen of nader te preciseren. Deze aanpassingen zullen terug te vinden zijn op volgend adres: <http://www.publicprocurement.be> en maken integraal deel uit van het bestek.

Na ontvangst van het bestek en eventuele aanvullende stukken controleert **elke kandidaat-inschrijver/kandidaat-deelnemer** de hem overhandigde stukken op hun volledigheid en regelmatigheid, inclusief de bijlagen en nota's.

In het geval dat de inschrijver in het bestek of in de aanvullende documenten zodanige vergissingen, onduidelijkheden of leemten vaststelt dat het hem moeilijk wordt om een correcte offerte in te dienen, of dat hierdoor de kans bestaat dat de vergelijking tussen offertes in het gedrang wordt gebracht, geeft hij hiervan onmiddellijk schriftelijk kennis aan VDAB, uiterlijk één week na ontvangst van het bestek, respectievelijk één week na ontvangst van de wijzigingen en/of aanvullingen en/of verduidelijkingen die aan het bestek worden aangebracht.

Het niet opvolgen van deze verplichting is geheel voor risico van de inschrijver die zich later niet meer kan beroepen op het constateren van fouten of andere onvolkomenheden.

De inschrijvers zijn verantwoordelijk voor het vergaren van alle door hen bijkomend benodigde informatie teneinde een offerte te kunnen indienen.

## 2.15. Archivering

Alle documenten met betrekking tot de uitvoering van een opdracht (ook buiten deze in het digitaal archief) moeten bewaard en toegankelijk en overzichtelijk gearriveerd worden tot 10 jaar na de definitieve oplevering van de opdracht.

Voor projecten met steun van Europees Sociaal Fonds Plus (ESF+) via Europa WSE gelden afwijkende bewaartermijn, terug te vinden via

<https://extranet.vdab.be/mlp/prive/themas/esf/bewaren-van-documenten-kader-van-bemiddeling-opleiding-en-stage>

## Deel 3 Algemene bepalingen bij de uitvoering

### 3.1. Opstart van de activiteiten

Tenzij de opdrachtdocumenten een andere termijn bepalen, zal de opdrachtnemer uiterlijk 15 dagen voor de opgegeven startdatum van de opdracht beschikken over de nodige mensen, middelen en locaties conform de voorwaarden vermeld in de opdrachtdocumenten.

### 3.2. Kosteloosheid van de dienstverlening

De dienstverlening in uitvoering van de opdracht is kosteloos voor de deelnemers, dat wil zeggen dat onder geen enkele voorwaarde aan de deelnemer enige financiële tussenkomst mag worden gevraagd.

### 3.3. Duurzaamheid

#### 3.3.1 Duurzame overheidsopdrachten

De Vlaamse overheid, waaronder VDAB, engageert zich om 100 % duurzame overheidsopdrachten te plaatsen. Ze ziet duurzame overheidsopdrachten als een instrument om te komen tot duurzame ontwikkeling. Daar waar mogelijk neemt VDAB de nodige criteria betreffende ecologische, sociale en ethische aspecten op in haar bestekken. Indien zulke duurzaamheidscriteria zijn voorzien in het bestek, moet de geleverde dienst vanzelfsprekend voldoen aan deze aspecten.

#### 3.3.2 Duurzaam partnerschap

VDAB wil een voortrekkersrol opnemen in de evolutie naar een klimaatneutrale en circulaire samenleving.

We wensen die ambitie ook door te trekken naar de samenwerking met de partners/dienstverleners en verwachten daarom van hen dat ze eveneens voldoen aan ons milieu- en energiebeleid.

We stimuleren onze partners/dienstverleners om de duurzaamheidsvisie van de VDAB te helpen uitdragen en de VDAB te informeren over hun inspanningen en resultaten inzake duurzaamheid en circulariteit.

VDAB wil dat de partners/dienstverleners bij dienstverlening op VDAB-locatie de e-module 'Samenwerken aan een duurzaam partnerschap' doornemen om op deze manier geïnformeerd te zijn over belangrijke en wettelijke aandachtspunten binnen het milieu- en energiebeleid in de samenwerking met VDAB.

De online e-module 'Samenwerken aan een duurzaam partnerschap' dient individueel gevolgd te worden door personen die de opdracht voor VDAB uitvoeren.

De e-module kan gestart worden via deze link: <https://leren-partner.vdab.be/course/view.php?id=1760>

Indien je nog geen partner account hebt, dien je deze eerst aan te maken en kan je nadien inloggen via itsme of met je eID.

### **3.4. Kwalitatieve opvolging, audit en externe controle**

De opdrachtnemer laat te allen tijde VDAB of de door VDAB aangestelde persoon of organisatie toe een kwalitatieve opvolging en/of controles te verrichten van de acties in uitvoering van de opdracht. Dit geldt zowel voor opvolging en controle bij de opdrachtnemer zelf als voor alle locaties die gebruikt worden in het kader van de opdracht.

Dezelfde verplichting geldt ten aanzien van bevoegde controle-instanties van de Vlaamse Regering en de Europese Commissie.

#### **3.4.1. Kwalitatieve opvolging en ondersteuning**

VDAB evalueert via de kwalitatieve opvolging of de effectieve uitvoering van de opdracht beantwoordt aan de voorwaarden bepaald in de opdrachtdocumenten en de engagementen opgenomen in de offerte. Daarnaast zal de opdrachtnemer gecoacht worden in het correct gebruik van de registratie- en werkinstrumenten van VDAB.

De kwalitatieve opvolging is complementair aan de registraties in het **Klantendossier (voorheen MLP)** en kan zowel bestaan uit telefonische en schriftelijke ondersteuning aan de opdrachtnemer als uit projectbezoeken ter plaatse.

De opdrachtnemer wordt geacht de schriftelijk gemelde vragen of opmerkingen zo spoedig mogelijk te beantwoorden en waar nodig de vastgestelde tekorten bij te sturen.

Hoewel de kwalitatieve opvolging ondersteuning moet bieden bij de uitvoering van de opdracht, kunnen vastgestelde contractuele overtredingen en tekortkomingen leiden tot inhouding of terugvordering van vergoedingen.

#### **3.4.2. Audit en externe controles**

VDAB kan op elk ogenblik een audit uitvoeren op de naleving van de voorwaarden bepaald in de opdrachtdocumenten en de engagementen opgenomen in de offerte. Ook de diverse controle-instanties van **de afdeling Europese Programma's** van het **Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie**, de Europese Commissie of andere betrokken overheden kunnen controlebezoeken brengen aan de gegunde projecten. Het gaat hierbij om formele controles waarbij eventueel vastgestelde tekorten worden betekend en in voorkomend geval gekoppeld aan een contractueel gevolg.

Bij een audit door VDAB zal de opdrachtnemer vooraf ingelicht worden over de te controleren items en over de basisprincipes voor de toepassing en de berekening van vorderingen die verbonden zijn aan de vastgestelde tekorten. VDAB kan, wanneer tekortkomingen op de effectieve uitvoering van de opdracht of op

de beschikbaarheid van de nodige bewijsstukken worden vastgesteld, verhoudingsgewijs de betalingen terugvorderen of een gelijk bedrag inhouden. Zoals bepaald in punt 1.3. van deze algemene contractvoorwaarden, zullen de middelen die VDAB misloopt, de middelen die worden teruggevorderd van VDAB en de middelen die worden ingehouden door subsidiërende instanties, telkens ten gevolge van tekortkomingen die toewijsbaar zijn aan de opdrachtnemer, na ingebrekestelling rechtstreeks worden doorgerekend aan de opdrachtnemer.

VDAB kan deze audit ook door een derde laten uitvoeren.

De opdrachtnemer verleent voor de audit zijn medewerking en verschaft de controlerende instantie de toegang tot de betreffende locaties en inzage in alle controlestukken zoals documenten en gegevensbestanden. Het weigeren van tijdige toegang tot de locaties of inzage in de controlestukken leidt automatisch tot een administratieve sanctie, onverminderd de contractuele bepalingen in de opdrachtdocumenten en het KB Uitvoering.

### 3.5. Verwerking van persoonsgegevens

VDAB werkt met heel wat partners samen en wisselt in functie daarvan ook persoonsgegevens met hen uit. De nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bepaalt duidelijk wat de verantwoordelijkheden zijn van VDAB in het geval die verwerkingsverantwoordelijke is en de partner die persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke. VDAB moet steeds passende verwerkers kiezen die kunnen voldoen aan de vereisten van de AVG en ze moet duidelijke contractuele afspraken in een verwerkersovereenkomst met hen maken over hoe zij moeten omgaan met deze persoonsgegevens.

De opdrachtnemer verbindt zich er dan ook toe om de AVG en andere toepasselijke wetgeving na te leven en een verwerkersovereenkomst met VDAB af te sluiten zodra er persoonsgegevens worden verwerkt in opdracht van VDAB. Door indiening van zijn offerte verklaart de inschrijver zich expliciet akkoord met de inhoud van de verwerkersovereenkomst zoals deze worden toegevoegd in bijlage 2 (open verwerkersovereenkomst) en 3 (verwerkersovereenkomst in geval van gebruik van **het Klantendossier**) van deze algemene contractvoorwaarden. Deze verwerkersovereenkomst wordt na sluiting van de opdracht geconcretiseerd in functie van de aard van de dienstverlening en uiteindelijk ondertekend door de contractspartijen.

### 3.6. Registratie in het **Klantendossier (voorheen MLP)**

**Het Klantendossier** (voorheen MLP) is een systeem dat VDAB en het Vlaamse beleid in staat stelt een permanente monitoring uit te voeren van de activiteiten van de werkzoekenden op de arbeidsmarkt. De opdrachtnemer is ertoe verplicht om de nodige informatie in **het Klantendossier** te registreren, tenzij de opdrachtdocumenten anders bepalen.

**Het Klantendossier** is geen projectvolg- of projectmonitorsysteem.

De registratie in **het Klantendossier** gebeurt volgens de richtlijnen van VDAB. De handleidingen, richtlijnen en documenten in verband met de administratieve verplichtingen van de opdrachtnemer zijn beschikbaar op de VDAB-extranet: <https://extranet.vdab.be/mlp/alles-over-mijn-loopbaan-voor-partners-mlp>. De belangrijkste richtlijnen zijn tevens hierna opgenomen. Omwille van nieuwe ontwikkelingen kunnen deze richtlijnen door VDAB in de loop van de opdracht gewijzigd worden.

### **3.6.1. Verbintenissen met betrekking tot de registraties in **het Klantendossier****

De **Algemene Verordening Gegevensbescherming** is van toepassing op de registraties in **het Klantendossier** maar ook op alle andere persoonsgegevens, onder welke vorm dan ook, die door de opdrachtnemer en zijn onderaannemers worden verzameld en bijgehouden. De opdrachtnemer dient de deelnemer te informeren indien hij persoonlijke gegevens registreert in eigen databestanden. De opdrachtnemer ziet er op toe dat informatie die wordt verzameld in het kader van de opdracht enkel toegankelijk is voor bevoegden en dat gebruik voor andere doeleinden is meegedeeld aan en uitdrukkelijk toegestaan door de deelnemer. De opdrachtnemer neemt ook de nodige maatregelen om VDAB, in het kader van een controle of audit, toegang te verlenen tot de verzamelde gegevens.

Gerechtelijke gegevens mogen nooit in het **Klanten-dossier** vermeld worden.

Gezondheidsgegevens mogen enkel genoteerd worden met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de werkzoekende.

De opdrachtnemer is verplicht de opleidingen en alle relevante gegevens en acties waarbij de werkzoekende zijn competenties versterkt heeft of nieuwe competenties verworven heeft in **het Klantendossier** te registreren volgens de in het bestek beschreven modaliteiten. VDAB controleert of de deelnemer inzagerecht in **zijn Klantendossier** heeft verleend aan de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer draagt in deze de volle verantwoordelijkheid voor de juistheid en correctheid van de ingevoerde gegevens in **het Klantendossier**. De opdrachtnemer is er bovendien verantwoordelijk voor dat ook de onderaannemers deze acties onmiddellijk in **het Klantendossier** registreren.

Wijzigingen die de opdrachtnemer niet zelf kan doorvoeren in **het Klantendossier** moeten aan VDAB doorgegeven worden met de vraag om aanpassing.

Voor het gebruik van **het Klantendossier** verbinden de opdrachtnemer en de onderaannemers zich ertoe het **Klantendossier**-contract met VDAB te ondertekenen en strikt na te leven. Zie <https://extranet.vdab.be/mlp/hoe-krijg-je-toegang-tot-mijn-loopbaan-voor-partners-mlp>

Om toegang te krijgen tot het **Klantendossier** moet de procedure op [extranet](https://extranet.vdab.be/mlp/hoe-krijg-je-toegang-tot-mijn-loopbaan-voor-partners-mlp) gevolgd worden. <https://extranet.vdab.be/mlp/hoe-krijg-je-toegang-tot-mijn-loopbaan-voor-partners-mlp>

### **3.6.2. Rapportering**

De monitoring van de gegunde projecten geschiedt onder meer op basis van de gegevens in het **Klantendossier**. De invoer in **het Klantendossier** geeft aan VDAB enerzijds voldoende informatie betreffende de deelnemer zelf en anderzijds een zicht op het verloop van de uitvoering van de opdracht.

Tenzij de opdrachtdocumenten anders bepalen, stelt VDAB op regelmatige (maandelijkse) basis deze monitoringsgegevens ter beschikking van de opdrachtnemer.

### **3.6.3. Onderliggende bewijsvoering van de **Klantendossier**-registraties**

De in het **Klantendossier** ingevoerde gegevens moeten steeds aantoonbaar zijn door onderliggende bewijsvoering, zowel voor de opdrachtnemer als voor diens onderaannemers. In concreto betekent dit dat voor de acties in uitvoering van de opdracht moet aangetoond worden dat de deelnemers de acties effectief hebben bijgewoond en dat de lesgevers/begeleiders effectief aan de in het **Klantendossier** geregistreerde deelnemers opleiding en/of begeleiding hebben verstrekt conform de afgesloten overeenkomst.

Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer (en diens onderaannemers) om een afdoend registratiesysteem uit te werken en te implementeren om de geleverde prestaties, de begeleidings- en opleidingsacties en/of het begeleidings- en bemiddelingsproces op een adequate wijze te registreren en te kunnen verantwoorden. De eindverantwoordelijkheid van de wijze van bewijsvoering hieromtrent ligt bij de opdrachtnemer.

De bewijsstukken worden verzameld in een klantendossier, individueel opgesteld per deelnemer, dat bewijst dat de acties in uitvoering van de opdracht effectief werden uitgevoerd conform de afgesloten overeenkomst. Het staat de opdrachtnemer vrij om het klantendossier op papier of deels digitaal samen te stellen, maar de opdrachtnemer zorgt er voor dat de deelnemer zijn integrale dossier steeds kan raadplegen en dat ook VDAB op eenvoudig verzoek toegang wordt verleend tot alle gegevens in het klantendossier.

## **3.7. Gedragscode**

De gedragscode is een inspanningsverbintenis van de opdrachtnemer en zijn betrokken medewerkers die diensten aan de werkzoekende aanbieden.

1. De opdrachtnemer stelt de werkzoekende op voorhand in kennis van de gedragscode en licht hem in over de klachtenprocedures.
2. De opdrachtnemer engageert zich om alles in het werk te stellen om een effectieve bemiddeling te geven ter realisatie van een duurzame tewerkstelling van de werkzoekenden die hem werden toevertrouwd.
3. De opdrachtnemer verbindt er zich toe de grootst mogelijke beroepsbekwaamheid, integriteit en vakkennis aan te bieden en te allen tijde de hoogst mogelijke ethische normen in acht te nemen bij de uitvoering van zijn opdrachten.
4. De opdrachtnemer vermengt geen professionele en niet-professionele activiteiten om te garanderen dat hij in staat is een professionele afstand tot de werkzoekende te bewaren.

5. De opdrachtnemer zet slechts personeel in dat voldoende gekwalificeerd en opgeleid is in functie van de opdracht.
6. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn bemiddelaars zich op geen enkele wijze laten leiden door de belangen of behoeften van de eigen organisatie of van andere organisaties.
7. De opdrachtnemer engageert zich om tijdige, correcte, volledige en objectieve informatie te geven aan de werkzoekende wat betreft aard, duurtijd, wachttijden e.d. omtrent de mogelijke acties.
8. De opdrachtnemer zal de werkzoekende met respect benaderen tijdens de bemiddeling. Zijn houding dient gebaseerd te zijn op eerbied van de persoon en zijn levensbeschouwelijke overtuiging. Hij past het recht toe op gelijke behandeling en non-discriminatie op gebied van geslacht, seksuele geaardheid, nationale of etnische afkomst, geloof of levensbeschouwing, burgerlijke stand, fortuin, geboorte, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap of fysieke eigenschap, zogenaamd ras, afstamming en huidskleur.
9. De opdrachtnemer verbindt er zich toe geen werkzoekenden te bemiddelen naar arbeidsplaatsen die onaanvaardbare risico's en gevaren inhouden voor de werknemers of wanneer de werknemers het slachtoffer dreigen te worden van misbruiken of van enige discriminerende behandeling.
10. De opdrachtnemer garandeert geen rechtstreekse overdracht van gegevens of communicatie te voeren met de RVA of andere - al dan niet publieke - instanties, behalve VDAB, de afdeling Europese Programma's en de Vlaamse of Europese inspectie- en/of auditautoriteiten.
11. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle personeelsleden de vertrouwelijkheid van de persoonlijke gegevens respecteren. Er mogen geen persoonlijke gegevens die niet noodzakelijk zijn voor de opdracht worden ingewonnen en opgeslagen. De persoonlijke gegevens dienen te worden bewaard op een wijze die de werkzoekende kan begrijpen en die hem geen enkel kenmerk toedichten met een mogelijk discriminerend effect tot gevolg.
12. De werkzoekende heeft te allen tijde inzage in de gegevens die tijdens de opdracht over hem werden verzameld.
13. De opdrachtnemer zal de gegevens verkregen door de bemiddeling van de werkzoekenden niet gebruiken voor andere doeleinden dan die omschreven in de opdracht. De opdrachtnemer verbindt er zich toe eigen dossiers met persoonsgegevens slechts bij te houden zolang dit nodig is voor deze concrete overeengekomen opdracht. Na afloop van de opdracht blijft de geheimhoudingsplicht van de opdrachtnemer bestaan.
14. De opdrachtnemer legt een zekere terughoudendheid aan de dag. Hij dringt niet verder door in de persoonlijke levenssfeer van de klant dan noodzakelijk is voor het slagen van de opdracht.

15. De opdrachtnemer zal geen contacten leggen met derden zonder de uitdrukkelijke toestemming van de werkzoekende. De werkzoekende kan deze toestemming immers pas geven nadat het voor hem duidelijk is waarom dat contact met derden wordt gelegd en wat ervan wordt verwacht.
16. De opdrachtnemer mag medische gegevens slechts inwinnen in de mate dat dit noodzakelijk is om te bepalen of de werkzoekende in staat is om een bepaalde functie uit te oefenen of te voldoen aan de eisen van gezondheid en veiligheid.
17. De opdrachtnemer verbindt er zich toe geen genetische testen te verrichten of te laten verrichten.
18. De opdrachtnemer staat garant dat de werkzoekende die hij bemiddelt dezelfde rechten en plichten geniet als een werkzoekende die door VDAB bemiddeld wordt.
19. De opdrachtnemer zal geen enkele vergoeding vragen aan de werkzoekende voor de arbeidsbemiddeling in het kader van de opdracht.
20. De opdrachtnemer verbindt er zich toe in al zijn activiteiten het Nederlands te gebruiken conform de bepalingen van de taalwetgeving.
21. De opdrachtnemer engageert zich om een actieve bijdrage te leveren aan duurzaam ondernemen binnen zijn werking. Hij neemt zijn verantwoordelijkheid voor de effecten van zijn besluiten en activiteiten op ecologisch, sociaal en economisch vlak.

### 3.8. Klachtenprocedure

De opdrachtnemer licht de deelnemer bij het eerste gesprek in over de bestaande klachtenprocedures. Daarbij moet hij melding maken van:

- de interne klachtenprocedure indien die bestaat bij de opdrachtnemer
- de klachtenprocedures bij VDAB (zie bijlage 1 bij deze algemene contractvoorwaarden). Indien de deelnemer ontevreden is over de klachtenbehandeling van VDAB kan de deelnemer doorverwezen worden naar de Vlaamse Ombudsdienst.
- de procedure bij klachten over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.

De deelnemer is vrij om te kiezen of hij van deze 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.

#### Klachtenrapportering

Om een zicht te behouden op het verloop van de opdracht wordt aan de opdrachtnemer gevraagd een aantal gegevens rond interne klachten bij te houden. VDAB kan deze gegevens steeds opvragen. Jaarlijks, uiterlijk 15 januari van het volgende jaar, maakt de opdrachtnemer een rapport over aan VDAB met de volgende gegevens:

1. aantal ontvangen klachten in de betreffende rapporteringsperiode:
  - a. totaal aantal;
  - b. aantal per maand;
  - c. verdeeld volgens:
    - schriftelijk/mondeling
    - kanaal
    - ontvankelijk/niet ontvankelijk;
2. aantal (unieke) personen die klacht indienden;
3. termijn om de ontvangst van de klacht te bevestigen;
4. aard van de ontvankelijke klachten;
5. aantal openstaande (ontvankelijke) klachten op het einde van de rapporteringsperiode;
6. termijn om de klacht af te handelen;
7. aantal afgeronde (ontvankelijke) klachten in betreffende periode;
  - a. overzicht mate van oplossing/type oplossing;
  - b. duur van behandeling (hoe lang staan klachten open).

### 3.9. Klokkenluidersprocedure

VDAB heeft een meldingsprocedure voor inbreuken. Deze procedure sluit aan bij de bepalingen rond klokkenluiden in het Vlaamse Bestuursdecreet.

Iedereen met een werkrelatie met VDAB moet inbreuken kunnen melden, met bescherming. (Medewerkers van) opdrachtnemers vallen ook onder die definitie, ook wie slechts kandideert voor een werkrelatie.

Een inbreuk is 'een handeling of nalatigheid die onrechtmatig is, of die de regelgeving schendt'. Het gaat over kwaadwillig of bedrieglijk handelen.

Zie meer info op <https://www.vdab.be/contact/inbreuken>

#### Contactgegevens VDAB

Een inbreuk kan intern gemeld worden bij VDAB:

- op het nummer 02 506 04 06

- via [integriteit@vdab.be](mailto:integriteit@vdab.be)

- per brief:

Bart Van Hoorebeeck - VERTROUWELIJK

VDAB

Koning Albert II-laan 15 - bus 514

1210 Brussel

Een inbreuk kan ook gemeld worden aan een externe dienst:

Audit Vlaanderen: [melding.audit@vlaanderen.be](mailto:melding.audit@vlaanderen.be)

Vlaamse Ombudsdienst: [klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be)

### 3.10. Medewerking van de deelnemer

#### 3.10.1. Rol VDAB

Als gevolg van de bijzondere wet van 6 januari 2014 met betrekking tot de Zesde Staatshervorming, waaraan uitvoering werd gegeven door aanpassingen aan het VDAB-decreet van 7 mei 2004 en het VDAB-besluit van 5 juni 2009, is VDAB voortaan bevoegd om de beschikbaarheid van werkzoekenden te controleren. De controledienst van VDAB bepaalt de sanctie, binnen het federaal normatief kader. De uitvoering van de sanctie blijft bij RVA. In het kader van deze samenwerking dient VDAB gegevens uit te wisselen met RVA.

Een sanctie kan worden opgelegd voor het weigeren van een passend aanbod (opleiding, bemiddeling, passende dienstbetrekking, ...), de stopzetting van een beroepsopleiding, het weigeren te ondertekenen of niet meewerken aan een afsprakenblad of trajectovereenkomst of elke andere onbeschikbaarheid voor de arbeidsmarkt.

VDAB behoudt via het **Klantendossier** inzage in de dossiers van de werkzoekenden. Op die manier kan VDAB aan haar wettelijke en decretale verplichtingen voldoen.

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

### **3.10.2. Rol opdrachtnemer**

In het kader van de transmissie registreert de opdrachtnemer in opdracht van VDAB de nodige gegevens in **het Klantendossier** 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.

### **3.10.3. 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. De hierna volgende procedure is voor elke opdrachtnemer van toepassing tenzij VDAB andere of aanvullende voorwaarden oplegt.

1. 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.

2. Voor werkzoekenden die hun trajectovereenkomst 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.

### **3.11 Definitieve oplevering**

De definitieve oplevering (art. 64-65 en 156-157 KB Uitvoering) bestaat uit de controle van de conformiteit van de diensten met de bepalingen en voorwaarden van de opdracht alsook met de regels van goed vakmanschap.

Ieder perceel wordt afzonderlijk opgeleverd. De volledige raamovereenkomst wordt, in afwijking van art. 64, tweede lid KB Uitvoering, stilzwijgend opgeleverd door de definitieve oplevering van de afzonderlijke percelen.

De aanbestedende overheid maakt per perceel een proces-verbaal van definitieve oplevering of van weigering van oplevering op binnen 30 kalenderdagen te rekenen vanaf hetzij de datum van beëindiging van de diensten bepaald in de opdrachtdocumenten, hetzij de datum van kennisgeving door de opdrachtnemer.

## **Bijlage 1: Klachtenprocedure VDAB**

### **Wie kan klacht indienen?**

- Werkgevers
- Werknemers
- Werkzoekenden
- Overheden / andere instanties

### **Inhoud klacht**

Elke klacht moet handelen over de werking van VDAB of over handelingen gebeurd door medewerkers van VDAB. Tevens kan een klacht ingediend worden over organisaties waarmee VDAB een samenwerkingsakkoord heeft.

### **Niet ontvankelijke klachten**

- Algemene klachten over regelgeving;
- Algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid;
- De klachten gaan over beleidsvoornemens of verklaringen;
- De klachten hebben betrekking op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het klachtendecreet;
- De klachten hebben betrekking op feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- De klachten hebben betrekking op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridisch beroep aanhangig is;
- De klachten die kennelijk ongegrond zijn;
- De klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen;
- Anonieme klachten;

### **Klachtenprocedure**

Conform **het Bestuursdecreet van 7 december 2018 - hoofdstuk 5** is de klachtenprocedure laagdrempelig en kwaliteitsvol.

Indien men een klacht indient, registreert VDAB deze via een computerprogramma.

Binnen de zeven werkdagen ontvangt de klager een brief waarin ofwel staat wie de klacht binnen VDAB zal behandelen (ontvankelijke klacht) of tot welke instantie de klager zich moet richten (niet ontvankelijke klacht). De wettelijke termijn voorzien voor de bevestiging van de ontvangst van de klacht is tien **kalender** dagen na ontvangst van de klacht

Indien VDAB de klacht verder afhandelt, krijgt de klager binnen de twintig werkdagen een brief met het antwoord op de klacht. Indien VDAB meer tijd nodig heeft, zal hij de klager hiervan op de hoogte brengen. De wettelijke termijn voor het behandelen van een klacht is vastgesteld op vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht.

Indien VDAB de klacht niet verder afhandelt, kan de klager zich wenden tot de instantie die de klager terugvindt op de brief van de klachtendienst.

Wanneer de klager niet tevreden is met de wijze waarop de klacht werd behandeld, kan de klager hiertegen schriftelijk klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

### **Klachtenprocedure inzake geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.**

De deelnemers worden in het kader van de welzijnswet van 4 augustus 1996 (cf. art.2 § 1) gelijkgesteld met werknemers.

Dit houdt in dat op het gebied van klachtenbehandeling de deelnemers dezelfde procedure kunnen volgen als voorzien voor de werknemers. De procedure voorzien voor het behandelen van klachten rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag kadert in de Wet betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk van 11 juni 2002.

Als een deelnemer een klacht over geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag wenst in te dienen kan hij ofwel een formele ofwel een informele klacht indienen.

#### Informele klacht

Bij de informele klacht zal VDAB zelf nagaan wat er mis gaat en kan de klager (indien men dit wenst) de externe preventieadviseur erbij betrekken om te bemiddelen. De bedoeling is vooral na te gaan wat er mis is gegaan en hoe VDAB dit intern kan oplossen.

#### Formele klacht

Bij de formele behandeling legt de klager officieel een klacht neer via de externe preventieadviseur, medische inspectie of start de klager een gerechtelijke procedure op. De klager dient hiervoor de nodige papieren in te vullen en verklaringen te ondertekenen. De klager heeft geen verder rechtstreeks contact met VDAB, maar de instantie bezorgt ons het dossier.

### **CONTACTADRESSEN VDAB EN VLAAMSE OMBUDSDIENST**

#### Contactgegevens VDAB

Een klacht indienen bij VDAB kan:

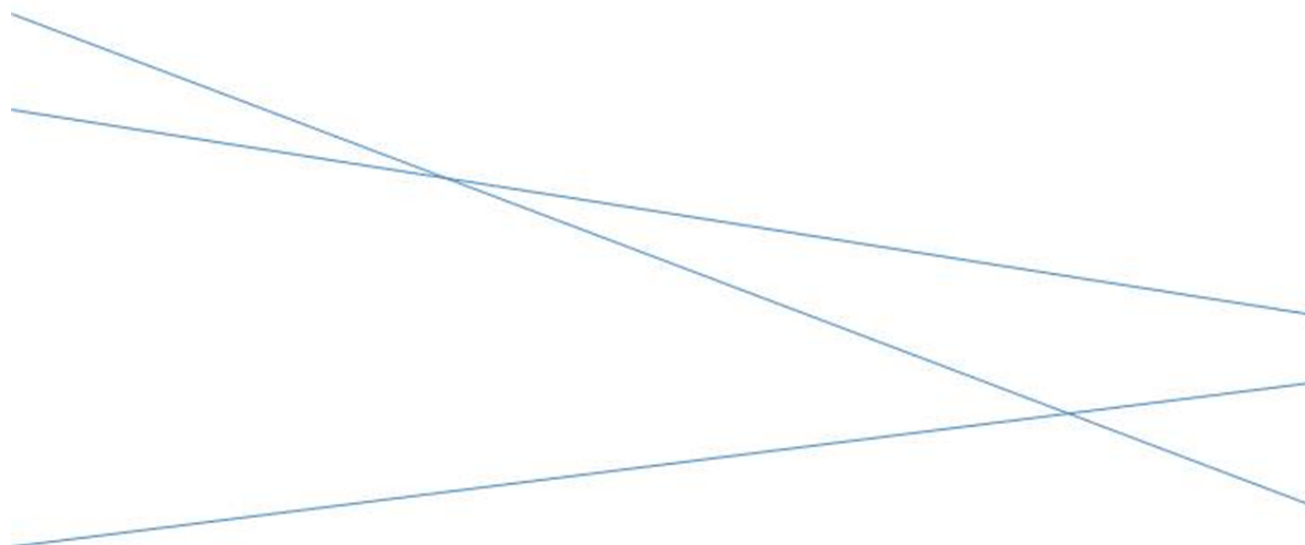
- op het gratis nummer 0800/30.700
- via [www.vdab.be](http://www.vdab.be) (flap: contact)

#### Contactgegevens Vlaamse ombudsdienst

- via mail [info@vlaamseombudsdienst.be](mailto:info@vlaamseombudsdienst.be)
  - via het klachtenformulier op [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)
  - telefonisch elke werkdag van 9 tot 19 uur door het gratis informatienummer 1700 te bellen
  - per brief: Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel
- De Vlaamse Ombudsdienst is elke werkdag bereikbaar van 9 tot 17 uur.

# Verwerkersovereenkomst

## Burgerdossier



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 (algemene verordening gegevensbescherming, AVG)

Februari **2019**



