Medegefinancierd door de Europese Unie

VDAB

Addendum aan de Open House-Overeenkomst taalcoaching voor de deelopdracht: taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding

Tussen

1. **De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding**, publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid (met ondernemingsnummer 0887.010.362), met maatschappelijke zetel te 1210 Brussel, Koning Albert II-laan 15 bus 514, vertegenwoordigd door Carine Doucet, directeur Afdeling Samenwerking.

   Hierna aangeduid als 'VDAB'

   en

2. **ONDERNEMING,** RECHTSVORM (met ondernemingsnummer xxxx.xxx.xxx), met maatschappelijke zetel te ADRES, vertegenwoordigd door NAAM, FUNCTIE

   Hierna aangeduid als 'aanbieder'.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave **2**
Terminologie **4**
Situering **8**
Artikel 1. Voorwerp van het addendum **10**
Artikel 2. Doelstelling **10**
Artikel 3. Doelgroepbeschrijving **11**
3.1. Afbakening van de doelgroep 11
3.2 Talige noden en ervaren drempels 11
Artikel 4. De dienstverlening **13**
4.1 Modulair traject op maat van elke klant: vijf onafhankelijke bouwstenen 13
4.2 Programma van eisen voor taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding 18
4.3 Eisen t.a.v. de taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding 19
4.4 Taalactieplan 22
4.5 Eisen t.a.v. de eerstelijns kwaliteitsopvolging van taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding 22
4.6 Tweedelijns kwaliteitsopvolging van taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding 24
4.7 Samenwerking 25
4.7.1 Verhouding tussen de partijen betrokken bij de klant 25
4.7.2 Nauwe samenwerking en afstemming 26
4.7.3 Trajectgebonden samenwerking 27
Artikel 5. Instroom en keuze van aanbieder **27**
5.1 Nood aan taalcoaching is vastgesteld 27
5.2 Klant aan het stuur 28
5.2.1 Principe: klant kiest op basis van portaalsite 28
5.2.2 Klant kiest niet 29
5.2.3 Contactopname en toeleiding 29
5.3 Rol van taalcoach en rol van hoofdbemiddelaar zijn niet verenigbaar 29
6.1 Locaties en infrastructuur 30
6.1.1 Het principe: taalcoaching op locatie van de hoofdbemiddelaar 30
6.2 Spreiding van de dienstverlening 31
Artikel 7. Heropnameplicht **32**
Artikel 8. Registraties **32**
8.1. Klantendossier 32
8.2. Onderliggende bewijsvoering van de registraties 32
8.3 Registraties 33
8.3.1. Sleutelmomenten tijdens het traject 33
8.3.1.1. Start van het traject 33
8.3.1.2. Einde van het traject 34

8.3.2. Verslaggeving tijdens het traject 34
Artikel 9. Formele output 35
Artikel 10 - Betaling 37
10.1 Forfaitair bedrag 37
10.2 Prijsbepaling 37
10.3. Prijsherziening 38
10.4. Uitbetalingsmodaliteiten 38
10.5. Budgettair plafond 38
Artikel 11. Facturatie en de schuldbevestigingsstaat (SBS) 39
Artikel 12. Sancties 39
12.1. Inbreuken en algemene tekortkomingen 39
Artikel 13. Duurtijd en beëindiging van het addendum 41
13.1 Duurtijd van het addendum 41
13.2 Beëindiging van het addendum 41
Artikel 14. Specifieke privacybepalingen & verwerkersovereenkomst 42
Artikel 15. Vertrouwelijke behandeling van informatie 43
Artikel 16. Welzijn, veiligheid en aansprakelijkheid 43
Artikel 17. Verplichtingen Europa WSE 43
Artikel 18 - Opstartdatum 44
Artikel 19 - Slotbepalingen en ondertekening 44
19.1 Hiërarchie van de documenten 44
19.2 Wijzigingen 44
19.3 Ondertekening en bewijskracht 45
Bijlagen 46

Terminologie

Graag brengen we de terminologie in 1.2 van het toetredingskader in herinnering. De terminologie van het toetredingskader is algemeen van toepassing op alle deelopdrachten taalcoaching. Om de leesbaarheid van deze specifieke deelopdracht te bevorderen, concretiseren we een aantal termen en voegen we een aantal termen toe.

Tenzij anders vermeld, worden in deze tekst persoonsaanduidingen en verwijswoorden in de mannelijke vorm gebruikt. Deze verwijzingen gelden eveneens voor vrouwelijke en genderneutrale personen en mogen niet als beperkend worden geïnterpreteerd.

Term in toetredings-kader	**Term in addendum**	**Betekenis**
Primaire dienstverlener	Bemiddelings- en begeleidingspartner	De dienstverlener (met inbegrip van VDAB) die verantwoordelijk is voor het hoofdtraject van de klant, zijnde in deze deelopdracht de bemiddeling en begeleiding van de klant naar duurzame tewerkstelling.
Aanbieder	Aanbieder	De toegelaten taalcoachingspartner die, na ondertekening van dit addendum, optreedt als dienstverlener taalcoaching bij de bemiddeling en begeleiding van anderstalige werkzoekenden.
/	Hoofdbemiddelaar	De medewerker van de uitvoerder van het bemiddelings- en begeleidingstraject. De hoofdbemiddelaar coördineert ook het traject naar werk: hij stelt de noodzaak tot extra ondersteuning vast en initieert de doorverwijzing naar flankerende acties, zoals taalcoaching. De hoofdbemiddelaar geeft aan de taalcoach mee welke sollicitatiestappen noodzakelijk zijn in functie van het jobdoelwit van de anderstalige klant.
Taalcoach	Taalcoach	De professional die bij de bemiddeling en begeleiding van de klant effectief instaat voor de taalcoaching. De taalcoach activeert en versterkt de talige zelfredzaamheid en communicatieve vaardigheden van de anderstalige klant op maat van diens jobdoelwit. De taalcoach biedt taalcoaching op de bemiddelingsvloer van de bemiddelings- of begeleidingspartner of op de

		stagevloer met het oog op de bemiddeling en begeleiding van de klant naar werk.
/	Anderstalige klant	Een anderstalige klant is een werkzoekende met een andere moedertaal dan het Nederlands.
/	Vijf bouwstenen	De vijf onafhankelijke en modulaire onderdelen waaruit het flexibele taalcoachingstraject is opgebouwd. De bijbehorende acties zijn richtinggevend en niet limitatief; ze vormen geen keurslijf of afvinklijst. De taalcoach selecteert op basis van een nulmeting die bouwstenen en acties die relevant zijn om aan de specifieke noden tegemoet te komen en de taaldoelen van de individuele klant te realiseren.
Programma van eisen	Programma van eisen	De methodische standaard en het kwalitatieve kader dat voortvloeit uit het toetredingskader en de specifieke context van het bemiddelingstraject of deze deelopdracht. Het programma van eisen is opgesplitst in eisen ten aanzien van de dienstverlening (verplichtingen voor de taalcoach) en eisen ten aanzien van de eerstelijns kwaliteitsopvolging (verplichtingen voor de organisatie). Dit kader waarborgt dat de aanbieder de taalcoaching overal volgens dezelfde kwaliteitsnormen uitvoert en dat de rapportering op uniforme wijze verloopt.
Taalactieplan	Taalactieplan	Het verplichte instrument, opgemaakt via het VDAB-sjabloon, waarmee de taalcoach de functionele nulmeting, de SMART-taaldoelen en de stapsgewijze voortgang per sessie documenteert. Het plan krijgt vorm doorheen het traject en in interactie met de klant, en dient als centraal en verplicht bewijsstuk om aan te tonen dat de uitgevoerde coaching kwalitatief en conform de afspraken verloopt.
/	Sjabloon werkingsverslag	Het vaste rapportagesjabloon aan de hand waarvan de aanbieder via objectieve bewijsstukken en transparante verslaggeving aan VDAB rapporteert over de feitelijke uitvoering van de deelopdracht. Dit verslag dient

		enerzijds om de kwantitatieve resultaten (zoals het totale bereik, succesvolle afrondingen en de redenen voor vroegtijdige uitstroom) te evalueren. Anderzijds dient het om aan te tonen hoe de aanbieder de contractuele verplichtingen en de eerstelijns kwaliteitsopvolging structureel heeft georganiseerd, gemonitord en via concrete verbeteracties op de werkvloer heeft bijgestuurd.
Klantendossier	Klantendossier	De centrale digitale toepassing waarin alle loopbaaninformatie en de fasen van de dienstverlening nauwgezet en tijdig worden geregistreerd. Dit dossier stelt de aanbieder in staat klantspecifieke informatie te raadplegen of aan te vullen, en stelt VDAB in staat om de monitoring, trajectregie en de kwaliteitscontrole uit te voeren.
Landingspagina	Portaalsite	Een portaalsite wordt door VDAB ter beschikking gesteld en is de plek: ● waar de basisinformatie van alle aanbieders op dezelfde wijze beschikbaar wordt gesteld voor de klanten en de bemiddelings- en begeleidingspartners . ● waar de klant en de bemiddelings- en begeleidingspartners de aanbieders kunnen verkennen en vergelijken om vervolgens een keuze te maken voor de taalcoaching.
/	Trajectgebonden samenwerking	De nauwe en flexibele afstemming tussen de taalcoach en de hoofdbemiddelaar die zich uitsluitend op het niveau van het individuele klantentraject situeert.
/	Formele output	De tastbare neerslag van de geleverde taalcoaching en de contractuele voorwaarde waaraan volledig moet zijn voldaan om recht te genereren op de respectievelijke vergoedingen (IV1 en IV2).
/	Budgettair plafond	VDAB stelt jaarlijks een totaalbudget vast voor de uitvoering van taalcoaching in deze deelopdracht over alle aanbieders heen. Het houdt voor VDAB geen enkele

		afnameverplichting in en vormt uitdrukkelijk geen individueel budget of gegarandeerd volume voor een individuele aanbieder.

Situering

De voorliggende deelopdracht taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding kadert in de Open House-overeenkomst taalcoaching gesloten tussen VDAB en de aanbieder. Via de Open House-procedure creëert VDAB een netwerk van aanbieders met expertise in taalcoaching. De aanbieder heeft aangetoond te voldoen aan het toetredingskader. Op xx/xx/xxxx sloten VDAB en de aanbieder een Open House-overeenkomst op basis waarvan de aanbieder zijn expertise in taalcoaching ter beschikking stelt van VDAB en andere VDAB-partners.

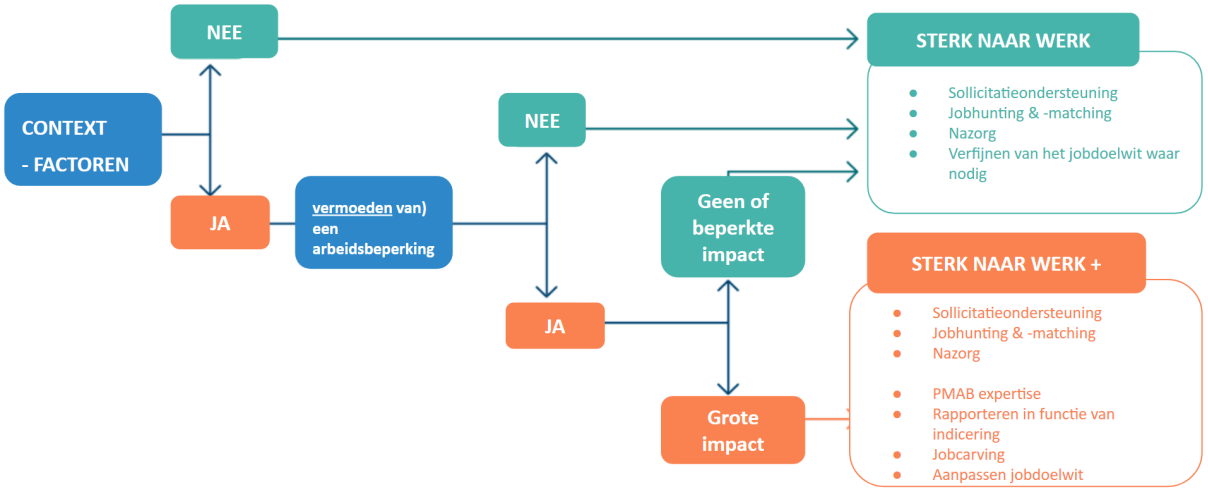
In het kader van deze Open House-overeenkomst Taalcoaching, kan VDAB specifieke deelopdrachten voor taalcoaching lanceren. Met de voorliggende deelopdracht taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding wil VDAB de expertise in taalcoaching specifiek beschikbaar maken voor bemiddelings- en begeleidingspartners die deze expertise nodig hebben om hun klanten beter te kunnen begeleiden richting werk en de succesgraad van het traject naar werk te verhogen.

Om in te spelen op recente evoluties en beleidswijzigingen op de arbeidsmarkt, heeft VDAB de bemiddeling- en begeleiding van werkzoekenden in samenwerking met partners hervormd. Daarbij kiest VDAB voor een flexibel bemiddelings-en begeleidingsmodel met een diversiteit aan partners, elk ingezet op basis van hun sterktes. Concreet kan de bemiddelings- en begeleidingspartner het traject van de klant flexibel aanvullen met flankerende acties (i.c. taalcoaching) zodat een traject op maat ontstaat. Deze flexibiliteit laat de bemiddelings- en begeleidingspartners én de aanbieders toe hun expertise optimaal in te zetten, elkaar aan te vullen en zich te focussen op hun kerntaak.

Recent heeft VDAB twee concessies gepubliceerd met het oog op de intensieve bemiddeling en begeleiding van werkzoekenden naar werk. Afhankelijk van de impact van de contextfactoren richting werk, leidt de VDAB-bemiddelaar de klant toe naar de ene dan wel de andere dienstverlening:

1. Sterk naar Werk: gericht op klanten zonder belemmerende contextfactoren of met contextfactoren waarvan de impact op de zoektocht naar werk beperkt blijft.

2. Sterk naar Werk +: gericht op klanten bij wie een specifieke beperking een aanzienlijke impact heeft op hun arbeidsmarktdeelname.



De bemiddelings- en begeleidingspartner kan inschatten dat het traject verrijkt moet worden met taalcoaching om de klant duurzaam aan het werk te krijgen. Indien de bemiddelings- en begeleidingspartner zelf geen aanbieder taalcoaching is of de klant deze dienstverlening liever van een andere aanbieder krijgt, kan de hoofdbemiddelaar beroep doen op het netwerk van aanbieders.

De beschreven concessies zijn de huidige concrete invulling die VDAB aan de opdrachten bemiddeling en begeleiding toekent. De aanbieder zal in eerste instantie zijn expertise ter beschikking stellen aan de concessiehouders in beide concessie-opdrachten. Maar deze deelopdracht reikt verder dan taalcoaching bieden in deze concessies. VDAB kan de dienstverlening van deze deelopdracht van toepassing maken op andere of toekomstige vormen van arbeidsbemiddeling en begeleiding. VDAB kan m.a.w. deze deelopdracht taalcoaching in bemiddeling en begeleiding koppelen aan andere opdrachten voor begeleiding en bemiddeling naar werk of aan de eigen dienstverlening.

Deze flexibiliteit impliceert dat ook de doelgroep van dit addendum niet strikt afgebakend wordt. Afhankelijk van de bemiddelingsopdrachten die gekoppeld worden aan dit addendum, kunnen klanten andere kenmerken vertonen. De aanbieder houdt rekening met een zeer diverse doelgroep wat betreft achtergrond, noden, doelstellingen, mogelijkheden en beperkingen. Ook klanten met belemmerende contextfactoren of een arbeidsbeperking kunnen behoefte hebben aan taalcoaching.

Het is daarom essentieel dat de aanbieder niet alleen vertrouwd geraakt met de huidige concessies van bemiddeling en begeleiding, maar dat de aanbieder de taalcoaching ook proactief afstemt op eventuele wijzigingen en aanvullingen in de dienstverlening van de bemiddeling en begeleiding.

Indien VDAB beslist om andere of nieuwe bemiddelings- en begeleidingsopdrachten te koppelen aan deze deelopdracht van taalcoaching, zal VDAB via een bijakte aan deze deelopdracht, de huidige en potentiële aanbieders taalcoaching informeren over die nieuwe bemiddelings- en begeleidingsopdrachten.

Artikel 1. Voorwerp van het addendum

Dit addendum vormt een integraal onderdeel van de eerder gesloten Open House-overeenkomst voor taalcoaching. Waar het toetredingskader de algemene voorwaarden voor de uitvoering van alle deelopdrachten van taalcoaching vastlegt, concretiseert dit addendum de specifieke eisen en acties voor de deelopdracht 'Taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding'.

Door de ondertekening van dit addendum verklaart de aanbieder zich akkoord met het programma van eisen en met de inhoud van de dienstverleningacties, registraties en output die VDAB noodzakelijk acht voor een kwalitatieve taalcoaching en correcte administratieve afhandeling in het Klantendossier.

Artikel 2. Doelstelling

De hoofdbemiddelaars kunnen taalcoaching flankerend inzetten wanneer de talige drempels van de klant de reguliere taalondersteuning in het bemiddelingstraject overstijgen en diepgaande taalcoaching noodzakelijk is bij meerdere stappen in het sollicitatieproces of voorafgaand aan de opstart op de werkvloer of tijdens het werkplekleren. De aanbieders taalcoaching stellen hun expertise ter beschikking van hoofdbemiddelaars om hun klanten beter te begeleiden richting werk en de succesgraad van het traject naar werk te verhogen.

Flankerende taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding activeert en versterkt de taalvaardigheid van de werkzoekende klant met het oog op zijn/haar jobdoelwit en zijn/haar (sollicitatie)proces om dat jobdoelwit te bereiken. Taalcoaching kan eveneens ingezet worden ter voorbereiding op de werkvloer of tijdens het werkplekleren.

De focus ligt niet op het verhogen van het algemene taalniveau, maar op het versterken en functioneel inzetten van de taalvaardigheid tijdens het sollicitatieproces en het talig voorbereiden van het functioneren op de werkplek. De taalcoach ondersteunt de klant in het verder ontwikkelen van zijn taalvaardigheid, zodat hij zelfstandig kan functioneren in werkgerelateerde situaties.

Artikel 3. Doelgroepbeschrijving

De doelgroep bestaat uit anderstalige werkzoekenden die over de noodzakelijke competenties voor hun jobdoelwit beschikken, maar waarbij de Nederlandse taalvaardigheid een obstakel is in het bemiddelingstraject naar werk. De taaltoegankelijke dienstverlening van de hoofdbemiddelaar volstaat niet om de talige drempels op te lossen. De klant heeft taalcoaching nodig om het sollicitatieproces en/of de opstart en de integratie op de werkvloer succesvol te volbrengen.

3.1. Afbakening van de doelgroep

VDAB onderscheidt enerzijds anderstalige klanten voor wie de reguliere talige ondersteuning van de hoofdbemiddelaar volstaat en anderzijds klanten voor wie de inzet van een gespecialiseerde taalcoachingspartner nodig is om talige obstakels in het traject naar werk weg te nemen.

Reguliere ondersteuning door de hoofdbemiddelaar:

Anderstalige klanten die over voldoende taalvaardigheid beschikken om het sollicitatieproces binnen hun jobdoelwit te doorlopen en talig te functioneren op de toekomstige werkvloer, vallen **buiten de scope** van deze deelopdracht.

Dit is het geval wanneer de talige ondersteuning beperkt blijft tot de kernopdrachten van de hoofdbemiddelaar, zoals hulp bij het opstellen van een algemeen cv, een standaard motivatiebrief, de voorbereiding van een eenvoudig sollicitatiegesprek en het stellen van eenvoudige vragen over een vacature. In de praktijk gaat het over klanten die slechts een beperkt aantal, eenvoudige sollicitatiestappen moeten doorlopen om werk te vinden binnen hun jobdoelwit.

Gespecialiseerde ondersteuning door de taalcoachingspartner:

Deze deelopdracht richt zich op anderstalige klanten die, in functie van hun jobdoelwit, extra taalondersteuning nodig hebben tijdens het sollicitatieproces of om de eerste contacten en communicatie met collega's op de werkvloer te faciliteren. Het gaat om klanten bij wie de taalondersteuningsnood de reguliere begeleiding door de hoofdbemiddelaar overstijgt.

3.2 Talige noden en ervaren drempels

Factoren zoals taalniveau, opleidingsniveau, werkervaring en de complexiteit van het sollicitatieproces bepalen hoe de taalcoaching vorm krijgt.

Er is een duidelijke kloof tussen de taalvaardigheden die nodig zijn om succesvol te solliciteren of om te functioneren op de werkvloer. Dit kan zich uiten in moeilijkheden bij het begrijpen van vacatures, het stellen van gerichte vragen aan werkgevers, het opstellen van een cv en motivatiebrief, of het voeren van een sollicitatiegesprek. In sommige gevallen speelt ook een gebrek aan spreekdurf een belangrijke rol.

Taalcoaching is geen op zichzelf staand doel, maar een middel om de kansen van de klant op de arbeidsmarkt te vergroten. De begeleiding is steeds gericht op het versterken van de taalvaardigheden die nodig zijn om succesvol te solliciteren, te communiceren en duurzaam toe te treden tot de arbeidsmarkt. De noden van de klanten situeren zich dan ook op verschillende vlakken:

Verbeteren van leesvaardigheid en begrip van vacatures: de klant heeft moeite om vacatures en functiebeschrijvingen te begrijpen en is dus onvoldoende voorbereid op de volgende stappen in het sollicitatieproces.

Verbeteren van mondelinge vaardigheden: De klant heeft behoefte aan gerichte oefengesprekken om spreekangst te overwinnen en zich voor te bereiden op sollicitatiegesprekken.

Verbeteren van schriftelijke vaardigheden: De klant heeft nood aan taalondersteuning op maat bij het opstellen van gepersonaliseerde sollicitatiebrieven.

Leren gebruiken van hulpmiddelen: De klant heeft ondersteuning nodig om digitale tools of AI-toepassingen te benutten om de eigen taalvaardigheid te verbeteren. Zonder begeleiding worden deze middelen niet altijd efficiënt of gepast ingezet.

Opstart op de werkvloer faciliteren: De klant heeft nood aan voldoende spreekdurf en taalvaardigheid om te communiceren met collega's, instructies te begrijpen en vragen te stellen. De taalcoaching draagt in zijn algemeenheid dus bij aan een vlotte integratie en een duurzame tewerkstelling. Dit kan, mits goedkeuring van de werkgever, op de werkvloer doorgaan.

Artikel 4. De dienstverlening

4.1 Modulair traject op maat van elke klant: vijf onafhankelijke bouwstenen

Taalcoaching tijdens de bemiddeling en begeleiding naar werk is een flexibel, modulair traject. Het programma bestaat uit ***vijf onafhankelijke bouwstenen***. Binnen elke bouwsteen traint de taalcoach de talige vaardigheden die de klant nodig heeft om succesvol te solliciteren en uiteindelijk duurzaam aan de slag te gaan.

Om de ondersteuningsbehoefte van de klant in kaart te brengen, voert de taalcoach bij de opstart ***een nulmeting*** uit. Op basis van deze meting identificeert de taalcoach de specifieke hulpvraag en de talige noden van de anderstalige klant. Vervolgens selecteert de taalcoach gericht die bouwstenen die nodig zijn om de klant succesvol en duurzaam naar werk te begeleiden.

De taalcoach heeft de autonomie om vanuit zijn expertise het taalcoachingstraject vorm te geven en de meest geschikte aanpak te bepalen. Tegelijkertijd wordt de taalcoaching steeds afgestemd op het bemiddelings- en begeleidingstraject van de klant bij de hoofdbemiddelaar zodat alle betrokken partijen naar hetzelfde doel toewerken (zie 4.4 Samenwerking).

Tabel 1 verduidelijkt de concrete invulling van elke bouwsteen. Ze somt mogelijke acties op die de taalcoach op maat van de klant kan inzetten, alsook het beoogde doel van die acties. De bijbehorende acties zijn richtinggevend en niet limitatief. Ze vormen geen keurslijf of afvinklijst die voor elke klant volledig moet worden doorlopen. De taalcoach bepaalt, in functie van de noden en doelstellingen van de klant, welke bouwstenen en acties relevant en noodzakelijk zijn om de taaldoelen (op basis van de nulmeting) te realiseren. Daarnaast kan de taalcoach ook bijkomende acties opzetten, die niet in de tabel staan.

Tabel 1: Vijf bouwstenen van de dienstverlening

Bouwsteen 1	**de taalcoach ondersteunt de anderstalige klant bij het lezen en begrijpen van een geschikte vacature**
Het correct begrijpen en analyseren van de vacature en de functie is een belangrijke eerste stap in het sollicitatieproces. Om een gepaste vacature te vinden, is het belangrijk dat de klant de vacature zelfstandig kan lezen en analyseren. De taalcoach werkt aan de leesvaardigheid van de klant zodat die zelf kan nagaan of de vacature geschikt is. Verder ondersteunt de taalcoach de klant bij het formuleren en stellen van vragen over de inhoud van de vacature.	
Acties	**Grondige analyse van de vacature + vragen stellen:** De taalcoach traint functioneel de klant in het lezen en begrijpen van de informatie in de vacature om te zien of de job aansluit bij het profiel, de verwachtingen en mogelijkheden van de klant. Zo zal het lezen van de

	vacature samenhangen met de aard van de job: voor kortgeschoolde profielen is vooral het begrijpen van basisinformatie belangrijk, terwijl voor hooggeschoolde profielen de functiegerichte details van tel zijn. De taalcoach leert de klant strategieën aan om zelfstandig vacatures en informatie over de functie/werkgever te lezen en te begrijpen. Hierbij kan de taalcoach ook kiezen voor een hulpmiddel zoals de applicatie 'Lees Simpel' (https://www.leessimpel.nl). De taalcoach kiest dus steeds voor de meest functionele manier om de klant te ondersteunen. Verder leert de taalcoach hoe de klant mondeling vragen kan formuleren en stellen (bijvoorbeeld telefonisch om extra informatie te vragen aan de vermelde contactpersoon) over de inhoud en voorwaarden van de vacature.
Doel	De klant begrijpt de inhoud van de vacature om in te schatten of de aangeboden functie passend is. De klant is talig voorbereid op het stellen van vragen aan de werkgever/de HR-collega. Door een goed begrip van de job(voorwaarden) en de durf om gerichte vragen te stellen, is de klant beter voorbereid op de volgende stappen in het sollicitatieproces: zo kan de klant de sollicitatiebrief en het cv beter afstemmen op de verwachtingen van de werkgever en met meer kennis en vertrouwen deelnemen aan een eventueel sollicitatiegesprek.

Bouwsteen 2	**De taalcoach ondersteunt de anderstalige klant bij het opstellen van een cv, sollicitatiebrief, en indien nodig voor de functie, het professioneel media profiel**
De taalcoach focust op de verschillende vormen van schriftelijke communicatie tijdens het sollicitatieproces. De klant leert om zijn ervaring, vaardigheden en motivatie via een cv, sollicitatiebrieven en digitale kanalen professioneel te presenteren aan een potentiële werkgever.	
Acties	**Opstellen van sollicitatiebrieven op maat:** De taalcoach leert de klant om zelfstandig een cv en een sollicitatiebrief op te stellen of aan te passen. De focus ligt op het helder en grammaticaal correct verwoorden van de motivatie en de match met de job, zodat de klant de werkgever schriftelijk kan overtuigen.

	De taalcoach werkt verder op de basis (opbouw cv en brief, lay-out, …) die de hoofdbemiddelaar aangebracht heeft. De taalcoach reikt de klant de nodige tools aan, bv. de online VDAB-module 'Grammatica Nederlands voor anderstaligen'. Op die manier kan de anderstalige klant zelfstandig aan zijn cv en sollicitatiebrief werken. Of de taalcoach leert de anderstalige klant bijvoorbeeld met een AI-tool te werken om een eenvoudige sollicitatiebrief op te stellen. Bij klanten met een basis- en startersniveau Nederlands (A1 - A2) ligt de focus niet op de grammaticale beheersing. Voor hooggeschoolde profielen die complexere brieven moeten opstellen en een voldoende taalniveau beheersen (vanaf een goed niveau - B1) leert de taalcoach de klant om kritisch om te gaan met de resultaten die een AI-tool genereert. De taalcoach houdt dus steeds rekening met de actuele taalvaardigheid van de klant, de scholingsgraad en de verwachtingen van de werkgever om op een gepaste manier een AI-tool of andere tools in te zetten. Voor de ene klant is een brief met basisinformatie voldoende, terwijl andere klanten heel specifieke informatie moeten verwerken. Het is aan de taalcoach om op een gepaste en functionele manier om te gaan met andere tools om de schriftelijke vaardigheid op maat te versterken.
Doel	De klant kan zijn kennis, vaardigheden en professionele doelen effectief overbrengen via schriftelijke communicatie. De klant presenteert zijn kennis en kwaliteiten op een authentieke en professionele manier.

Bouwsteen 3	**De taalcoach bereidt de anderstalige klant voor op het voeren van een sollicitatiegesprek**
De taalcoach richt zich op de **mondelinge profilering** van de klant. De focus ligt op de directe communicatie tijdens het sollicitatieproces, waarbij de klant leert om zichzelf face-to-face of telefonisch overtuigend te presenteren aan een potentiële werkgever.	
Acties	**Voorbereiding en simulatie van een sollicitatiegesprekken:** De taalcoach traint de klant in het voeren van een sollicitatiegesprek met de potentiële werkgevers. De focus ligt op het versterken van de interactievaardigheid: de klant leert om allerlei vragen te beantwoorden en

	direct te reageren op moeilijke vragen aan de hand van herstelstrategieën (zoals gericht doorvragen of herformuleren wanneer de klant de vraag niet direct begrijpt of niet op het juiste woord komt). **Mondeling formuleren van inhoudelijke antwoorden:** De taalcoach ondersteunt de klant bij het formuleren van duidelijke en passende antwoorden, waarbij de nadruk ligt op het verstaanbaar en professioneel overbrengen van de eigen ervaring en de relevante vakkennis. Een mogelijke methode die door recruiters gebruikt wordt, is de STAR-methode. De talige focus ligt hier op de logische opbouw van een antwoord. Verder focust de taalcoach op gebruik van de juiste vakterminologie en het bewaken van talige nuances, zodat de klant met een specifiek profiel een complexe inhoud kan overbrengen. **Inoefenen van een overtuigende elevator pitch (enkel voor die profielen voor wie de elevator pitch een noodzakelijk onderdeel is van het sollicitatiegesprek):** De taalcoach traint de klant om de eigen competenties en vaardigheden kernachtig te presenteren. Wanneer het beoogde jobdoelwit of een specifieke vacature aansluit bij een werkcultuur waarin zelfprofilering, samenwerking en het behalen van resultaten centraal staan, ondersteunt de taalcoach de klant bij het herkennen en verwoorden van deze verwachtingen. De klant leert deze elementen te integreren in het sollicitatiegesprek.
Doel	De klant beschikt over de woordenschat en zinsstructuren die nodig zijn om kennis, vaardigheden en professionele doelen op een kernachtige en heldere manier mondeling toe te lichten aan een potentiële werkgever.

Bouwsteen 4	**De taalcoach bereidt de klant voor op selectieprocedures (enkel bij specifieke profielen)**
De taalcoach bereidt de klant talig voor op **proeven, technische testen of assessments** door de klant vertrouwd te maken met de gehanteerde instructietaal en terminologie. De focus ligt op het begrijpen van opdrachten en instructies die tijdens de selectieprocedure aan bod komen.	
Acties	**Oefenen van instructietaal:** De taalcoach brengt de specifieke instructiewoorden en terminologie in

	kaart die de klant tijdens proeven kan verwachten (denk aan termen als 'evalueer', 'rangschik', 'motiveer' of 'pas toe'). De focus ligt op het oefenen van instructies zodat de klant snel de kern van een opdracht leert begrijpen zonder te twijfelen aan de betekenis van de vraagstelling. **Simulatie van opdrachten en proeven:** De taalcoach oefent met de klant aan de hand van realistische scenario's hoe schriftelijke en mondelinge instructies moeten worden opgevolgd onder tijdsdruk. Hierbij wordt getraind op het nauwkeurig lezen en interpreteren van bijvoorbeeld een stappenplan of testopdracht.
Doel	De klant begrijpt de betekenis van instructies om technische testen, proeven of assessments succesvol te doorlopen. De klant interpreteert opdrachten correct, ook onder tijdsdruk. Hij kan de gevraagde acties tijdens de selectieprocedure vlot en nauwkeurig uitvoeren.

Bouwsteen 5	**De taalcoach ondersteunt de anderstalige klant op de stageplek en/of bereidt de klant voor op de opstart van de tewerkstelling**
De taalcoach richt zich samen met de klant op de communicatie die essentieel is voor een **succesvolle opstart** op de werkvloer. De focus ligt op de talige zelfredzaamheid van de anderstalige klant gedurende de eerste dagen van de stage of tewerkstelling.	
Acties	**Oefenen van functionele interactie ter voorbereiding van de eerste dagen op de stage - of werkvloer:** De taalcoach traint de klant om vlot en gepast te reageren op vragen en eenvoudige opdrachten. De klant oefent hoe hij kan bevestigen dat hij een instructie heeft begrepen, of hoe hij kort en bondig om verduidelijking kan vragen wanneer een situatie onduidelijk is. De taalcoach traint de klant om vragen te stellen aan de collega's op de werkvloer of de HR-dienst. De klant kan ook aangeven dat die iets niet begrepen heeft of dat de collega wat trager moet spreken en iets moet herhalen. De taalcoach formuleert ook adviezen aan de (stage-)werkgever in het taalactieplan om de opstart van de klant te faciliteren.

	Als het een meerwaarde is voor de klant en met goedkeuring van de stageplaats, kan de taalcoach ook taalcoaching bieden op de stageplek, indien de klant een stage zou doorlopen. De taalcoaching op de stageplek is steeds op maat van de anderstalige klant en de Nederlandstalige werkomgeving. **Opgelet:** Indien de klant tijdens het bemiddelings- en begeleidingstraject werk vindt, staat de hoofdbemiddelaar in voor de nazorg bij tewerkstelling. Het is echter niet zo dat de taalcoach tijdens die nazorgperiode verplicht taalcoaching biedt op de werkvloer bij de werkgever, ook niet tijdens de eerste dagen van de tewerkstelling. Indien de werkgever hier niet voor openstaat, bereidt de taalcoach de klant voor op zijn tewerkstelling tijdens het bemiddelingstraject.
Doel	De klant is talig voorbereid om zelfstandig te functioneren op de eerste stage- en/of werkdag. De klant kan nieuwe informatie en instructies correct verwerken en eventuele vragen stellen. Op die manier kan de klant de verschillende taken zelfstandig uitvoeren en weet de klant zich ook vlot te integreren in het team.

4.2 Programma van eisen voor taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding

De vijf bouwstenen bepalen de inhoud van een taalcoachingstraject, terwijl het programma van eisen de methodische standaard en de kwalitatieve opvolging waarborgt. Dit kader garandeert dat de aanbieder taalcoaching overal volgens dezelfde kwaliteitsnormen uitvoert en dat de rapportering op uniforme wijze verloopt.

Het programma van eisen voor taalcoaching bij de bemiddeling en begeleiding van klanten vloeit rechtstreeks voort uit het overkoepelende programma van eisen voor taalcoaching zoals opgenomen in het toetredingskader. In deze deelopdracht worden de algemene eisen van het toetredingskader vertaald naar de specifieke context van het bemiddelingstraject.

Het programma van eisen voor taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding is opgesplitst in twee delen:

- eisen t.a.v. de taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding (4.3.)
- eisen t.a.v. de kwaliteitsopvolging van taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding (4.5)

De eisen t.a.v. de dienstverlening staan vermeld in Tabel 2 onder 4.3. en vormen de eisen t.a.v. een individueel taalcoachingstraject (verplichtingen voor de *taalcoach*). De eisen t.a.v. de eerstelijns

kwaliteitsopvolging van de taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding staan vermeld in tabel 3 onder 4.5. Deze laatste vormen de eisen t.a.v. de algemene dienstverlening over klanten heen (verplichtingen voor de *organisatie*).

4.3 Eisen t.a.v. de taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding

De onderstaande tabel onderscheidt verschillende elementen die intrinsiek deel uitmaken van de dienstverlening taalcoaching Nederlands in de bemiddeling en begeleiding van klanten. Per element gelden eisen waaraan de dienstverlening van taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding moet voldoen. In tabel 2 staat de wijze van verantwoording vermeld, d.i. de manier waarop de aanbieder aantoont dat voldaan is aan deze eisen.

VDAB gaat na of de geboden dienstverlening aan de gestelde eisen voor taalcoaching voldoet door middel van het Klantendossier en het taalactieplan. Deze informatiebronnen vormen het instrument waarmee de aanbieder aantoont dat de uitgevoerde coaching kwalitatief en conform de afspraken verloopt.

De aanbieder hanteert het verplichte sjabloon voor het taalactieplan in bijlage 1.

Tabel 2: eisen t.a.v. de dienstverlening

Element 1: inschatting van de specifieke taalbehoeftes	
De taalcoach brengt de taalbehoeften van de klant in kaart die noodzakelijk zijn om het sollicitatieproces van het gekozen jobdoelwit te doorlopen, de stap naar de werkvloer te zetten en uiteindelijk succesvol te functioneren.	
eisen	**verantwoording**
De **functionele nulmeting** (= de talige beginsituatie) en het bepalen van de taalkloof met **talige einddoelstellingen**: ● De taalcoach voert bij aanvang van het traject een **functionele nulmeting per klant** uit (via observatie, screeningstools en/of gesprekken). Een functionele nulmeting brengt **het talig functioneren en de nodige taalvaardigheden** binnen de professionele context waarin iemand begeleid wordt in kaart. ● De taalcoach weegt de functionele nulmeting af in het licht van de taaldoelen van de specifieke bemiddelingsopdracht om de **taalkloof** te bepalen.	De taalcoach legt de **resultaten** van de functionele nulmeting, inclusief de daaruit voortvloeiende talige **doelstellingen** in het kader van de bemiddeling naar werk, concreet vast in een **individueel taalactieplan**. Het taalactieplan omvat **SMART omschreven taaldoelen** die **op maat** zijn van de talige behoeften van de klant en op maat van de talige verwachtingen van het sollicitatieproces, de stageplek en de werkvloer.
De taalcoach brengt de individuele taalnoden van de klant in kaart en de taalcoach houdt hierbij rekening	De taalcoach toont in een individueel taalactieplan **op maat** dat die:

met het talige instapniveau bij de startpositie, de scholingsgraad en de talige verwachtingen van het sollicitatieproces, de stageplek en de werkvloer. De taalcoach organiseert **geen collectieve taalopleidingen** naast de bemiddelingsvloer, maar biedt taalcoaching aan op maat van de individuele klant op de bemiddelingsvloer. De taalcoach vertrekt hierbij steeds vanuit de talige noden die vastgelegd zijn in het taalactieplan van elke individuele klant.	• de informatie uit het Klantendossier van de klant en een **individuele functionele nulmeting** als uitgangspunt neemt. • **specifieke acties en taaldoel(en) op maat** van het bemiddelingsproces, de stageplek en de werkvloer formuleert. • de klant **individueel begeleidt** tijdens een aantal interactieve sessies.
Element 2: Taalcoachingsmethodiek	
De taalcoachingsmethodiek zorgt ervoor dat elke anderstalige deelnemer de talige doelstellingen van de bemiddelingsopdracht kan bereiken.	
eisen	**verantwoording**
De leeractiviteiten en werkvormen zijn **functioneel** en **doelgericht**. De taalcoach voorziet telkens **taalcoachingsacties** die vertrekken van de **resultaten van de nulmeting en op maat zijn** van de noden van de klant. De taalcoachingsacties zijn steeds gericht op de **doelstellingen** van de specifieke **bemiddeling naar werk**, en omvatten: • individuele begeleiding en coaching van de deelnemer • taaltaken in functie van het sollicitatieproces (zie bouwstenen) • taaltaken in functie van de stageplek en de werkvloer (zie bouwstenen) De taalcoach zorgt voor een nauwe aansluiting bij het traject van de primaire dienstverlener en **werkt proactief op talige drempels** tijdens de voortgang van het bemiddelingstraject. De taalcoach past de acties en leeractiviteiten aan de actuele noden van de deelnemer aan.	Uit het individueel taalactieplan blijkt dat: • De **leeractiviteiten, werkvormen en taken** nauwgezet zijn **afgestemd op** de **talige noden en talige verwachtingen van het sollicitatieproces, de stageplek en de werkvloer** en direct bijdragen aan de **doelstellingen** van **de bemiddelingsopdracht**. • De **voortgang** van de klant in het bemiddelingstraject wordt **opgevolgd.** De coach rapporteert in het taalactieplan waarin die per sessie een korte neerslag (feedback + permanente evaluatie) noteert. De taalcoach rapporteert ook over de werkwijze/methodieken om in te spelen **op de talige noden en/of drempels** die tijdens **de bemiddelingsopdracht** naar boven komen.

Element 3: De trajectgebonden samenwerking	
Op het niveau van het individuele traject werkt de taalcoach nauw samen met zowel de werkzoekende klant als de hoofdbemiddelaar.	
eisen	**verantwoording**
De taalcoach creëert een **optimaal leer- en werkklimaat** voor alle betrokkenen: de anderstalige klant en de hoofdbemiddelaar. De taalcoach initieert aan het begin van het traject een driegesprek met de klant en de hoofdbemiddelaar om het resultaat van de nulmeting te bespreken en de talige doelstellingen van het traject te bepalen, alsook de rol die elk van de drie daarin te spelen heeft. De klant, de hoofdbemiddelaar en de taalcoach maken afspraken over de onderlinge samenwerking. Na dit driegesprek is het voor de klant duidelijk wat de doelstellingen van het taalcoachingstraject zijn. Het driegesprek vindt fysiek plaats op de locatie van de bemiddelings- en begeleidingspartner.	Het driegesprek is essentieel om de wederzijdse verwachtingen op elkaar af te stemmen en de specifieke talige noden in kaart te brengen. De resultaten, gemaakte afspraken, bouwstenen en leerdoelen die voortvloeien uit dit gesprek dienen expliciet te worden weggeschreven in het taalactieplan. De taalcoach documenteert ook de essentie van de **communicatie/interactie** tussen zichzelf en de **hoofdbemiddelaar in het taalactieplan**.
Element 4: De opvolging van de individuele taalcoaching	
De **taalcoach** bewaakt de kwaliteit van het taalcoachingstraject per klant door voortdurend te evalueren en gericht bij te sturen op basis van de resultaten van deze tussentijdse evaluaties.	
eisen	**verantwoording**
De taalcoach beoordeelt de **taalvooruitgang** van de klant in de context van de bemiddelingsopdracht, dat wil zeggen: taak- en doelgericht, functioneel en communicatief. De taalcoach baseert zich hiervoor op de talige doelen specifiek voor de context. De taalcoach **evalueert permanent en bezorgt feedback over** de taalevolutie van de klant **op verschillende momenten**. De taalcoach schat het verloop van de taalcoaching bij de start in, maar stuurt bij op basis van de regelmatige evaluaties. Het proces is transparant en betrekt alle relevante partijen (de klant, de hoofdbemiddelaar). De neerslag hiervan komt in het taalactieplan.	De taalcoach documenteert de taalevolutie In het taalactieplan aan de hand van **permanente evaluatie**. Aan het einde van het bemiddelingstraject formuleert de taalcoach een **eindadvies** in het Klantendossier.

4.4 Taalactieplan

De taalcoach maakt voor iedere klant een taalactieplan op. De taalcoach gebruikt in elk traject verplicht het sjabloon dat VDAB ter beschikking stelt als bijlage 1. Het taalactieplan krijgt vorm doorheen het traject en in interactie met de klant. VDAB verwacht dat de klant volledig op de hoogte is over de inhoud van het taalactieplan en geïnformeerd wordt over de stappen die nodig zijn om zijn talige einddoelstellingen te bereiken.

Het taalactieplan documenteert de voortgang van de klant en de behaalde resultaten. Het bevat volgende onderdelen:

- **De functionele nulmeting:** Een weergave van de talige startsituatie van de klant in relatie tot het jobdoelwit of de opleiding.
- **Driegesprek:** De resultaten uit het 3-gesprek en de feedback van de hoofdbemiddelaar en de anderstalige klant.
- **SMART-taaldoelen:** De concrete, meetbare doelen die tijdens het coachingstraject worden nagestreefd.
- **Voortgang per taalcoachingssessie:** De beschrijving van de SMART-taaldoelen die aan bod kwamen, de gebruikte methodiek/oefeningen door de taalcoach en wat er (niet) goed ging.

Na afloop van alle taalcoachingssessies dient het definitieve taalactieplan formeel te worden ondertekend door zowel de taalcoach als de klant. De ondertekende versie van het taalactieplan wordt opgeladen in het Klantendossier.

4.5 Eisen t.a.v. de eerstelijns kwaliteitsopvolging van taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding

De aanbieder taalcoaching is zelf verantwoordelijk voor de eerstelijns kwaliteitsopvolging, zowel op het niveau van de algemene dienstverlening als op het niveau van de individuele deelnemer.

De onderstaande tabel onderscheidt verschillende elementen die deel uitmaken van de interne kwaliteitsbewaking en de kwaliteitsopvolging door de organisatie van de aanbieder. Per element gelden eisen waaraan deze eerstelijns kwaliteitsopvolging moet voldoen. Deze elementen en eisen zijn gebaseerd op de 7 kwaliteitsdoelen en 5 bouwstenen voor de kwaliteitsopvolging van VDAB. Meer informatie over de verwachtingen in verband met de eerstelijns kwaliteitsopvolging is beschikbaar op de extranetpagina.

In tabel 3 staat de wijze van verantwoording vermeld, d.i. de manier waarop de aanbieder aantoont dat deze interne opvolging en monitoring effectief worden uitgevoerd. VDAB gaat na of de aanbieder de gestelde eisen voor deze kwaliteitsopvolging naleeft o.a. door middel van steekproeven, de registraties in het Klantendossier en de ingediende taalactieplannen.

***Opgelet*:** De bepalingen in dit artikel handelen uitsluitend over de verplichtingen inzake de eerstelijns kwaliteitsopvolging door de aanbieder zelf. Deze dienen strikt te worden onderscheiden van de tweedelijns kwaliteitsopvolging en audits die door VDAB worden uitgevoerd conform de bepalingen in 4.6 van dit addendum.

Tabel 3: eisen t.a.v. de eerstelijns kwaliteitsopvolging

Element 1: Feedback
De aanbieder verzamelt systematisch klantfeedback en vertaalt deze aantoonbaar naar concrete verbeteracties in de dienstverlening.
Eisen
• De aanbieder heeft een methodiek om **structureel feedback van klanten en de hoofdbemiddelaar te verzamelen**, te analyseren en te vertalen naar concrete acties voor de optimalisatie van de dienstverlening (bijv. via tevredenheidsmetingen of klachtenmanagement).
Element 2: Verbeteren van doelen en resultaten
De aanbieder monitort **systematisch** de **vooropgestelde resultaten** en stuurt de werking proactief bij via een **actieve cyclus** van analyse en **kwaliteitsverbetering**.
Eisen
• De aanbieder taalcoaching hanteert een **actieve cyclus** van **monitoring en bijsturing**. • Bij ondermaatse resultaten formuleert de aanbieder **verbeteracties**, inclusief beoogde resultaten en een duidelijke uitvoeringstermijn.
Element 3: Inhoudelijke kennis medewerkers
De aanbieder waarborgt dat alle uitvoerende **coaches** continu beschikken over actuele **expertise** en volledig op de hoogte zijn van de geldende **VDAB-richtlijnen**.
Eisen
• De aanbieder hanteert een structureel systeem voor de **coaching en bijscholing van medewerkers**. Medewerkers volgen bovendien tijdig de opleidingen en instructies die VDAB aanreikt. • De aanbieder is verantwoordelijk voor een tijdige **informatiedoorstroom** van nieuwe **VDAB-richtlijnen** en afspraken uit de VDAB - tweedelijns kwaliteitsopvolging naar alle uitvoerende taalcoachingsmedewerkers. • De aanbieder waarborgt de **continuïteit van de dienstverlening** bij uitval of vertrek van een taalcoach. De aanbieder zorgt voor een naadloze overdracht van het lopende traject naar een vervangende coach, zodat de klant geen hinder ondervindt van de personeelswissel.

Element 4: Dossiercontroles
De aanbieder voert regelmatige interne controles uit op de **taalactieplannen en klantendossiers** om de inhoudelijke en technische conformiteit met de gemaakte afspraken te garanderen.
Eisen
• De aanbieder taalcoaching voert doorlopend **steekproefsgewijze dossieronderzoeken** (inhoudelijk en technisch) uit om de kwaliteit van de individuele taalactieplannen te borgen. • De resultaten van deze controles dienen, waar nodig, te leiden tot **aantoonbare bijsturing** op de werkvloer.
Element 5: Resultaten
De aanbieder centraliseert alle vastgestelde **kwaliteitsacties** in een beheersbaar systeem en biedt hierover volledige **transparantie** aan VDAB.
Eisen
• Werkpunten, kwaliteitsacties en goede praktijken worden **structureel vastgelegd, gemonitord en opgevolgd** op organisatieniveau. De aanbieder taalcoaching centraliseert alle vastgestelde **verbeterpunten** en acties in een **opvolgbaar** en beheersbaar systeem. • De aanbieder biedt op verzoek van VDAB **volledige transparantie** over de kwaliteitsresultaten en de effectiviteit van de doorgevoerde verbeteringen.
Verantwoording van element 1 t.e.m. 5
De aanbieder toont via objectieve **bewijsstukken** en een transparante **verslaggeving** aan dat de kwaliteitsdoelen **systematisch worden opgevolgd** en waar nodig worden vertaald naar **concrete verbeteracties** in de praktijk.
De aanbieder taalcoaching is verplicht om alle kwaliteitsacties, verbeterpunten en bijsturingen te documenteren. Op basis van een sjabloon vraagt VDAB een werkingsverslag op bij de aanbieder. Zo worden de bevindingen uit de eerstelijns kwaliteitsopvolging in kaart gebracht. Tijdens de tweedelijns kwaliteitsopvolging van het project overlegt VDAB met de aanbieder taalcoaching en wordt er gecoacht op de minimale eisen. Zie ook artikel 4.6.

4.6 Tweedelijns kwaliteitsopvolging van taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding

Aanvullend op de eigen eerstelijns kwaliteitsopvolging van de aanbieder, neemt VDAB een coachende en ondersteunende rol op. VDAB gaat na of de aanbieder de gestelde eisen t.a.v. de dienstverlening (4.3) en t.a.v. de kwaliteitsopvolging (4.5) voor deze kwaliteitsopvolging naleeft o.a. door middel van steekproeven, de registraties in het Klantendossier en de ingediende taalactieplannen. Op basis van

objectieve data, monitoring en signalen kan VDAB in dialoog gaan met de aanbieder om patronen te herkennen en de dienstverlening van taalcoaching verder te optimaliseren.

4.7 Samenwerking

De taalcoach en de hoofdbemiddelaar werken nauw samen. Door kennis en inzichten uit te wisselen en de begeleiding vanuit beide expertises op elkaar af te stemmen, ontstaat een geïntegreerde aanpak die de klant beter ondersteunt en de kansen op een succesvolle en duurzame tewerkstelling verhoogt. De bedoeling is dat taalcoaching zo snel mogelijk start, zodat de klant er tijdens het hele bemiddelings- en begeleidingstraject voordeel van heeft.

4.7.1 Verhouding tussen de partijen betrokken bij de klant

Op het niveau van de bemiddelings-en begeleidingspartner en de aanbieder taalcoaching:

- Er bestaat geen contractuele band tussen de bemiddelings- en begeleidingspartner en de aanbieder. De aanbieder is individueel en rechtstreeks verantwoordelijk ten aanzien van VDAB voor de kwaliteit en uitvoering van de taalcoaching.
- De uiteindelijke keuze voor een specifieke aanbieder ligt bij de klant. De bemiddelings- en begeleidingspartner licht de klant op een neutrale manier in over de mogelijke opties. Zie 5.2. Klant aan het stuur.
- Taalcoaching vindt in beginsel plaats op de locatie van de bemiddelings- en begeleidingspartner of de stage- of werkplek. Zie 6.1.1 Het principe: taalcoaching op locatie van de hoofdbemiddelaar
- Als de hoofdbemiddelaar taalcoaching opstart, engageert die zich om het hoofdtraject voldoende lang te laten doorlopen, zodat de ingezette expertise van taalcoaching ook effectief benut en geïntegreerd kan worden binnen de totale bemiddeling en begeleiding.

Op het niveau van de hoofdbemiddelaar en de taalcoach:

De hoofdbemiddelaar van de klant:

- detecteert de nood aan taalcoaching en initieert de actie (zie 5.1. Nood aan taalcoaching is vastgesteld).
- volgt op of de geboden taalcoaching aansluit bij de noden van de klant en/of de inhoud complementair is aan het bemiddelings- en begeleidingstraject. De hoofdbemiddelaar fungeert als aanspreekpunt voor de klant bij knelpunten en stuurt bij waar de voortgang of afstemming in het gedrang komt.
- schakelt bij afwezigheid of gebrekkige medewerking van de klant tijdens de taalcoaching, over naar formele opvolging (actief en consequent bemiddelen).

De taalcoach:

- heeft zowel aandacht voor de klant als voor de betrokken hoofdbemiddelaar binnen een specifiek begeleidingstraject. Zie ook punt 4.7.3 Trajectgebonden samenwerking.
- stemt het taalcoachingstraject af op de specifieke noden, opdrachten en doelstellingen van de klant in het bemiddelings- en begeleidingstraject.
- werkt proactief samen met de hoofdbemiddelaar, luistert actief naar eventuele feedback en werkt hieraan mee. De taalcoach stuurt het taalcoachingstraject bij om de effectiviteit van het traject te maximaliseren en de complementariteit met het bemiddelings- en begeleidingstraject te waarborgen.
- signaleert gebrekkige medewerking van de klant aan de hoofdbemiddelaar.
- indien de doelen volgens de taalcoach bereikt zijn en hij een definitief taalactieplan en eindadvies kan indienen, overlegt hij altijd eerst met de hoofdbemiddelaar voordat hij de taalcoaching stopt.

Verdere bepalingen in verband met de samenwerking tussen de hoofdbemiddelaar en de taalcoach:

- De hoofdbemiddelaar en taalcoach bewaken samen de samenhang tussen het bemiddelings- en begeleidingstraject en de taalcoaching. Ze zorgen voor een geïntegreerd en efficiënt traject, gericht op duurzame tewerkstelling. De aanbieder blijft wel de eindverantwoordelijke voor de kwaliteit van de geleverde taalcoaching.
- De hoofdbemiddelaar en taalcoach stemmen de acties proactief en praktisch op elkaar af om het traject van de klant zo kort mogelijk te houden en elke onnodige vertraging te vermijden.
- Indien meerdere partners samenwerken in het traject van een klant, moet uit de verslaggeving in het individueel bemiddelingsplan duidelijk en traceerbaar zijn wie welke acties uitvoert en wie verantwoordelijk is voor de gemaakte notities. Dit geldt ook voor alle registraties in het Klantendossier.
- Indien de samenwerking onderling stroef loopt of de afstemming ontbreekt, wordt dit gesignaleerd aan VDAB.

4.7.2 Nauwe samenwerking en afstemming

Een nauwe en structurele samenwerking tussen de taalcoach en de hoofdbemiddelaar is essentieel. De hoofdbemiddelaar informeert de taalcoach over de verwachtingen, noden en doelstellingen in het bemiddelings- en begeleidingstraject zodat deze de taalcoaching op maat van de opdrachten, afspraken en doelstellingen kan vormgeven. De taalcoach zorgt er omgekeerd voor dat de hoofdbemiddelaar op de hoogte blijft van relevante ontwikkelingen binnen de taalcoaching met het oog op een geïntegreerde en coherente begeleiding van de werkzoekende.

De afstemming gebeurt met eerbied voor de privacy van de klant en overeenkomstig de bepalingen van de verwerkingsovereenkomst, (zie Artikel 14 Specifieke privacybepalingen & verwerkersovereenkomst). De klantspecifieke afstemming gebeurt via het Klantendossier.

Klantspecifieke afstemming via telefoon, mails of parallelle opvolgsystemen zoals excelfiles is niet toegestaan. De taalcoach en hoofdbemiddelaar kunnen uiteraard steeds (naast het ene vereiste

driegesprek) andere driegesprekken met de klant organiseren om in open dialoog de evolutie van de klant te bespreken.

Onderlinge praktische afspraken, zoals bijvoorbeeld de planning van lokalen en gesprekken, kunnen de hoofdbemiddelaar en taalcoach mondeling maken, ook in afwezigheid van de klant.

4.7.3 Trajectgebonden samenwerking

De samenwerking tussen de aanbieder taalcoaching en de hoofdbemiddelaar situeert zich op het niveau van het individuele traject. Aangezien de klant zelf kiest met welke aanbieder taalcoaching hij in zee gaat, kan het zich voordoen dat een hoofdbemiddelaar over verschillende trajecten meerdere taalcoaches inschakelt. Zo kan de ene klant kiezen voor aanbieder x, terwijl een andere klant kiest voor aanbieder y. Dat flexibel model impliceert dat er geen sprake is van structurele samenwerkingsverbanden tussen eenzelfde hoofdbemiddelaar en eenzelfde taalcoach.

Gelet op het feit dat taalcoaches uiteenlopende accenten kunnen leggen en verschillende methoden en instrumenten kunnen gebruiken, ligt de focus op de samenwerking en afstemming tussen de taalcoach en hoofdbemiddelaar in het individuele traject. De aanbieder taalcoaching ontwikkelt geen uniforme richtlijnen of generieke tools die de bemiddeling- en begeleidingspartner projectbreed toepast.

De rol van de taalcoach is in essentie trajectgebonden en contextspecifiek. De taalcoach formuleert adviezen op het niveau van de anderstalige klant, namelijk de concrete talige doelstellingen zoals die opgenomen zijn in het taalactieplan.

Artikel 5. Instroom en keuze van aanbieder

5.1 Nood aan taalcoaching is vastgesteld

Wanneer de VDAB-bemiddelaar een anderstalige werkzoekende doorverwijst naar het aanbod van de bemiddeling- en begeleidingspartner kan die al adviseren om het bemiddelings- en begeleidingstraject van de klant aan te vullen met taalcoaching. Maar het is steeds de hoofdbemiddelaar van de klant die finaal beslist over de nood aan taalcoaching en die de flankerende actie taalcoaching initieert. De hoofdbemiddelaar stelt de noodzaak ervan vast op basis van het professionele jobdoelwit en de taalkloof tussen de huidige kennis Nederlands van de klant en talige verwachtingen tijdens de sollicitatieprocedure, op de stageplek en op de werkvloer. De hoofdbemiddelaar analyseert dat op basis van een diepgaand gesprek met de klant.

De hoofdbemiddelaar motiveert de doorverwijzing van de anderstalige klant naar taalcoaching in het Klantendossier overeenkomstig onderstaande voorwaarden:

- De inzet van taalcoaching is gebaseerd op een grondige inschatting van het profiel en de specifieke contextfactoren van de anderstalige werkzoekende. De nood aan gespecialiseerde expertise moet direct herleidbaar zijn naar de talige noden van de klant in functie van de talige vereisten van de sollicitatieprocedure en/of de werkvloer van het jobdoelwit. De inzet moet een voorwaarde zijn om de tewerkstellingskans te verhogen.

- De hoofdbemiddelaar licht toe bij welke stappen binnen het sollicitatieproces of de talige vereisten op de stageplek en de werkvloer de klant taalcoaching nodig heeft, dit om de juiste bouwstenen in te zetten tijdens het traject.

Opgelet: Het is niet toegestaan om voor een klant binnen hetzelfde traject twee taalcoachingtrajecten op te starten of te registreren.

5.2 Klant aan het stuur

5.2.1 Principe: klant kiest op basis van portaalsite

De klant kiest zelf een aanbieder voor taalcoaching. De klant krijgt de opdracht van de hoofdbemiddelaar om aanbieders in taalcoaching te verkennen en te vergelijken om vervolgens een keuze te maken.

De portaalsite speelt een fundamentele rol in het keuzeproces van de klant. VDAB zorgt voor een portaalsite waarop de basisinformatie van alle aanbieders op dezelfde wijze beschikbaar is. De portaalsite vermeldt het telefoonnummer en het e-mailadres van de aanbieder zodat de hoofdbemiddelaar de aanbieder kan bereiken. De aanbieder zorgt ervoor dat deze informatie up to date is gedurende de uitvoering van de deelopdracht.

VDAB behoudt zich het recht voor om tijdens de uitvoering van de deelopdracht een ratingsysteem te ontwikkelen en te implementeren. Dit systeem beoogt de prestaties en kwaliteit van de dienstverlening (gebaseerd op objectieve criteria en/of klantenbeoordelingen) transparant weer te geven op de portaalsite. Het doel hiervan is de klant extra handvatten te bieden om een geïnformeerde keuze te maken tussen de verschillende aanbieders.

De hoofdbemiddelaar spreekt met de klant een termijn af waarin hij een aanbieder kiest op basis van de informatie op de portaalsite. De hoofdbemiddelaar plant een opvolggesprek na afloop van de afgesproken termijn om de klant toe te leiden naar de gekozen aanbieder. Als de klant echter onmiddellijk een keuze maakt, kan de hoofdbemiddelaar meteen een gesprek inplannen met een welbepaalde aanbieder.

Ook als de bemiddelings- en begeleidingspartner zelf actief is als aanbieder taalcoaching, maakt de klant een vrije keuze. M.a.w. de klant mag de organisatie van de bemiddelings- en begeleidingspartner kiezen om taalcoaching te bieden, maar mag eveneens een andere keuze van aanbieder maken. De keuzevrijheid van de klant moet strikt gewaarborgd blijven.

- De uiteindelijke keuze voor een bepaalde aanbieder ligt bij de klant. De hoofdbemiddelaar licht de klant op een neutrale manier in over de mogelijke opties.

- Bij de toeleiding naar taalcoaching zal de klant in het Klantendossier aangeven dat hij geïnformeerd is over de verschillende beschikbare aanbieders in de regio en zelf vrije keuze heeft gemaakt.

5.2.2 Klant kiest niet

Als de klant aangeeft geen keuze te kunnen maken, duidt de hoofdbemiddelaar (meteen) de aanbieder aan die het meest nabij gevestigd is, binnen dezelfde referentieregio, ten aanzien van de locatie waar de hoofdbemiddelaar de klant begeleidt.

5.2.3 Contactopname en toeleiding

Zodra de klant (of de hoofdbemiddelaar) een keuze van aanbieder gemaakt heeft, neemt de hoofdbemiddelaar contact op met de aanbieder om een eerste toeleidingsafspraak voor de klant vast te leggen. De hoofdbemiddelaar vindt de gegevens van de aanbieder op de portaalsite. De aanbieder is optimaal bereikbaar tijdens de kantooruren.

Het eerste gesprek bij de aanbieder gebeurt bij voorkeur zo snel mogelijk na contactname door de hoofdbemiddelaar om het eerste (toeleidings)gesprek in te plannen, met een streeftermijn van **14 kalenderdagen** na contactname.

De toeleiding naar de taalcoachingspartner is echter pas definitief zodra de aanbieder de aanwezigheid van de klant op de afspraak registreert (zie ook 8.3.1.1 van het addendum).

5.3 Rol van taalcoach en rol van hoofdbemiddelaar zijn niet verenigbaar

Wanneer de bemiddelings- en begeleidingspartner ook optreedt als aanbieder taalcoaching en de klant ervoor kiest om deze taalcoaching bij dezelfde partner te volgen, mag de hoofdbemiddelaar die de klant naar werk begeleidt, niet zelf instaan voor de taalcoaching.

De rol van taalcoach wordt opgenomen door een andere persoon dan de hoofdbemiddelaar, om dubbelfinanciering te vermijden.

Artikel 6. Plaatsen van dienstverlening

6.1 Locaties en infrastructuur

6.1.1 Het principe: taalcoaching op locatie van de hoofdbemiddelaar

De taalcoaching vindt plaats op de locatie van de primaire bemiddelings- en begeleidingspartner. Zowel de klant als de hoofdbemiddelaar hebben er immers baat bij dat de begeleiding en taalcoaching op eenzelfde locatie doorgaan. Die fysieke nabijheid garandeert een optimale integratie van de taalcoaching in het bemiddelings- en begeleidingstraject en bevordert de noodzakelijke inhoudelijke afstemming tussen de taalcoach en de hoofdbemiddelaar. Bij wijze van uitzondering kan de taalcoaching digitaal doorgaan, indien de klant niet in staat is zich te verplaatsen of er sprake is van overmacht.

Voor het gebruik van deze locatie en de bijbehorende faciliteiten (zoals een lokaal, wifi of basismaterialen) betaalt VDAB geen aparte vergoeding. De primaire bemiddelings- en begeleidingspartner mag ook geen vergoeding of onkostenvergoeding aanrekenen aan de aanbieder taalcoaching voor het gebruik van lokalen of faciliteiten.

De aanbieder maakt uitsluitend gebruik van de infrastructuur en faciliteiten van de primaire bemiddelings- en begeleidingspartner voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening. Het is de aanbieder uitdrukkelijk verboden om, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de bemiddelings- en begeleidingspartner:

- materialen, goederen, documenten of middelen te gebruiken die niet expliciet ter beschikking werden gesteld;
- materialen, goederen of middelen te ontlenen, te kopiëren, te reproduceren of te verwijderen;
- systemen, netwerken of toepassingen te raadplegen of te gebruiken buiten wat strikt noodzakelijk is voor de opdracht.

De aanbieder die zijn dienstverlening verricht op de werkvloer van de hoofdbemiddelaar verbindt zich ertoe om alle vertrouwelijke informatie waarvan hij kennis krijgt in het kader van deze samenwerking, strikt vertrouwelijk te behandelen.

6.2 Spreiding van de dienstverlening

De aanbieder zal zijn expertise ter beschikking stellen in volgende referentieregio's

Tabel 4: dienstverleningsregio's

	Referentieregio
1	Westhoek
2	Middenkust
3	Brugge
4	Midwest
5	Zuid-West-Vlaanderen
6	Gent
7	Vlaamse Ardennen
8	Waasland
9	Denderregio
10	Antwerpen
11	Kempen
12	Rivierenland
13	Halle - Vilvoorde
14	Oost-Brabant
15	Noord-Limburg
16	Oost-Limburg
17	Zuid-West-Limburg

Artikel 7. Heropnameplicht

Het traject kan tijdens de looptijd tijdelijk onderbroken worden vanwege een tewerkstelling, ziekte en elke andere vorm van tijdelijke onbeschikbaarheid van de klant. Zolang het taalcoachingstraject nog niet is beëindigd, geldt een heropnameplicht voor de aanbieder. Dit is de verplichting om klanten binnen een streeftermijn van 14 kalenderdagen terug in het taalcoachingstraject op te nemen zodra de hoofdbemiddelaar laat weten dat de klant het bemiddelingstraject terug heeft aangevat.

Wanneer de klant niet ingaat op de uitnodigingen van de aanbieder, neemt hij daartoe de gepaste maatregelen in het kader van het actief en consequent bemiddelen.

Artikel 8. Registraties

8.1. Klantendossier

De toepassing Klantendossier is een verzamelplaats van alle informatie over de loopbaan van een werkzoekende die:

- de aanbieder toelaat klantspecifieke informatie te raadplegen en aan te vullen met acties;
- VDAB toelaat een monitoring uit te voeren van de activiteiten van de werkzoekenden op de arbeidsmarkt.

Elke berekening van verschuldigde bedragen gebeurt op basis van de door de aanbieder ingegeven registraties in het Klantendossier of in het op dat moment geldende registratiesysteem van VDAB. Bijgevolg kan de aanbieder geen vergoeding eisen voor de acties waarbij de vereiste registraties in het Klantendossier ontbreken of foutief zijn.

8.2. Onderliggende bewijsvoering van de registraties

De gegevens die de aanbieder in het Klantendossier invoert, moet hij steeds kunnen staven aan de hand van onderliggende bewijsvoering. De aanbieder moet voor alle registraties in het dossier kunnen aantonen dat de klant de acties effectief heeft bijgewoond en dat de taalcoaching daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

De aanbieder verzamelt deze bewijzen op klantniveau in een eigen dossier. Dit dossier bevat alle relevante informatie en documenten over het traject, met het taalactieplan als centraal en verplicht bewijsstuk. De aanbieder bespreekt de informatie die hij bijhoudt over de klant met de klant.

8.3 Registraties

De aanbieder taalcoaching verbindt zich ertoe om alle fasen van de dienstverlening nauwgezet en tijdig te registreren in het Klantendossier. Deze registraties vormen de basis voor de kwaliteitsopvolging, de trajectregie en de controle op de uitvoering van de taalcoaching.

8.3.1. Sleutelmomenten tijdens het traject

8.3.1.1. Start van het traject

Het traject kent een formele startprocedure die bestaat uit drie opeenvolgende stappen:

Stap 1: Bevestiging van de aanwezigheid
De toeleiding naar de taalcoachingspartner is definitief zodra de aanbieder de aanwezigheid van de klant registreert.

De aanbieder bevestigt de aanwezigheid onmiddellijk in het Klantendossier zodra de klant zich heeft aangemeld (fysiek). Dit gebeurt op de dag van de eerste afspraak zelf. Vanaf dat moment begint het taalcoachingstraject officieel te lopen.

Bij afwezigheid van de klant volgt de aanbieder de geldende VDAB-richtlijnen voor niet-aanmelding.

Stap 2: Formele bevestiging door de klant
De start van het traject wordt geformaliseerd door het akkoord en bevestiging van de klant na het eerste gesprek, volgens de geldende VDAB-richtlijnen en door:

- De registratie van een voorgeprogrammeerde opdracht in het Klantendossier door de aanbieder én het afwerken van de opdracht door de klant.

of

- De ondertekening van de afsprakenbundel door de klant en door de taalcoach. Beiden ontvangen een exemplaar en de aanbieder laadt het document op in het digitaal archief van VDAB conform de richtlijnen van VDAB.

Stap 3: Registratie van de start van het traject
Zodra aan stappen 1 en 2 is voldaan, registreert de aanbieder de effectieve start van het traject in het Klantendossier.

8.3.1.2. Einde van het traject

De beëindiging van een taalcoachingstraject is onlosmakelijk verbonden met de voortgang in het taalactieplan en de status van het overkoepelende hoofdtraject.

Optie 1: De taalcoach beëindigt het traject

Zodra de taalcoach het taalactieplan en een eindadvies heeft opgesteld, en dit conform de voorwaarden van het toetredingskader en dit addendum, mag de taalcoach het traject beëindigen. De taalcoach moet de hoofdbemiddelaar informeren vóór de definitieve afsluit.

Optie 2: De hoofdbemiddelaar beëindigt het hoofdtraject

Het is mogelijk dat de hoofdbemiddelaar besluit om het hoofdtraject te beëindigen, bijvoorbeeld omdat de klant geen vooruitgang meer boekt. De hoofdbemiddelaar houdt daarbij rekening met de principes van loyale samenwerking, zoals beschreven in 4.7. Samenwerking.

De taalcoach finaliseert, indien mogelijk, het taalactieplan en maakt een eindadvies op overeenkomstig de voorwaarden van het toetredingskader en dit addendum.

Vervroegde stopzetting: Vervroegde stopzetting van het traject, waarbij het niet mogelijk is om een taalactieplan en eindadvies op te stellen conform het toetredingskader en dit addendum, is enkel toegestaan in uitzonderlijke gevallen. Voorbeelden hiervan zijn een verhuis naar een regio waar de aanbieder niet actief is, of wanneer de hoofdbemiddelaar het hoofdtraject beëindigt vooraleer de doelstellingen binnen de taalcoaching zijn bereikt. VDAB betaalt de resterende schijf van de vergoeding niet voor klanten van wie het taalcoachingstraject vroegtijdig stopt.

8.3.2. Verslaggeving tijdens het traject

Het taalactieplan is het instrument waarmee de aanbieder de functionele nulmeting, de SMART-taaldoelen en de voortgang van de klant documenteert. Het plan evolueert gedurende het traject, waarbij de inhoud en de behaalde resultaten regelmatig met de klant worden geëvalueerd en besproken. Na elk gesprek wordt **een notitie** aangemaakt met relevante trajectinformatie, en wordt het geüpdatete taalactieplan opgeladen bij deze notitie.

De aanbieder maakt **een gedeelde notitie** die wordt toegewezen aan de hoofdbemiddelaar:

- indien een antwoord of terugkoppeling van de hoofdbemiddelaar noodzakelijk is
- indien de klant afwezig is tijdens het eerste gesprek
    - zonder reden/ongeldige reden;
    - met een geldige reden en het niet mogelijk is om een nieuw gesprek in te plannen;
- indien de klant niet meewerkt of problematisch gedrag vertoont;
- op het einde van het traject of indien het traject vervroegd wordt stopgezet.

Artikel 9. Formele output

Hier staat beschreven aan welke criteria of voorwaarden moet voldaan zijn om recht te genereren op vergoedingen volgens de prijsbepaling. Wanneer aan die voorwaarden niet voldaan wordt, is er steeds sprake van een gebrekkige naleving van de contractvoorwaarden. Afhankelijk van de ernst kan dit leiden tot financiële of contractuele gevolgen.

De formele output vormt de tastbare neerslag van de geleverde taalcoaching en is een dwingende voorwaarde voor betaling. De aanbieder draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het tijdig opleveren van deze documenten via de voorgeschreven kanalen.

Enkel wanneer deze output volledig en conform de gestelde criteria is aangeleverd, is voldaan aan de voorwaarden voor de vergoeding.

Tabel 5: Formele Output

Formele voorwaarden Taalcoaching	Gevolg
IV1 bij start van een traject Taalcoaching	
Bij de start van de dienstverlening: een voorgeprogrammeerde opdracht of de ondertekende afsprakenbundel. **Een voorgeprogrammeerde opdracht in het Klantendossier,** ten vroegste vanaf de datum initiatie van de dienst en ten laatste op de datum afsluiten of vervroegd stopzetten van de dienst in het Klantendossier: ● Aangemaakt door de aanbieder ● Afgewerkt door de klant ● Afgesloten OF **Afsprakenbundel** ● Door de aanbieder en klant ondertekend. ● Opgeladen op de juiste locatie en met juiste benaming in het digitaal archiefsysteem van VDAB door de aanbieder ten vroegste vanaf de	Uitbetaling IV 1 zodra de aanbieder de opstart van de taalcoaching heeft geregistreerd in het Klantendossier en zodra voldaan is aan de formele voorwaarden. Zolang niet voldaan is aan de voorwaarden, zal er geen enkele vergoeding uitbetaald worden voor het betreffende traject

datum initiatie van de dienst en ten laatste op de datum afsluiten of vervroegd stopzetten van de dienst in het Klantendossier. EN **Registratie van de opstart** van de taalcoaching in het Klantendossier	
IV2 bij einde van een traject Taalcoaching	
Het eindadvies aan het einde van de taalcoaching is geregistreerd voorafgaand aan de afsluiting van de dienst in het Klantendossier.	Uitbetaling IV 2 zodra de aanbieder het einde van de taalcoaching heeft geregistreerd in het Klantendossier en zodra voldaan is aan de formele voorwaarden. Zolang niet voldaan is aan de voorwaarden, zal er geen IV 2 uitbetaald worden voor het betreffende traject.
Publicitaire verplichtingen	
Je voldoet aan de publicitaire verplichtingen zoals vermeld op het extranet.	Indien meerdere inbreuken worden vastgesteld, volgt er een terugvordering van 5% op de IV van de opdracht.

Artikel 10 - Betaling

VDAB betaalt een forfaitaire vergoeding per taalcoachingstraject in deze deelopdracht. De aanbieder wordt slechts (volledig) vergoed voor klanten voor wie de dienstverlening voldoet aan de formele output.

10.1 Forfaitair bedrag

Voor elk volledig en correct uitgevoerd taalcoachingstraject, betaalt VDAB een vaste inspanningsvergoeding (IV) van 691,00 euro. Dit bedrag dekt de volledige dienstverlening zoals omschreven in dit addendum. De aanbieder aanvaardt deze vergoeding als een all-in prijs voor alle kosten verbonden aan de uitvoering van de taalcoaching.

10.2 Prijsbepaling

De aanbieder ontvangt de inspanningsvergoeding per klant in twee gelijke schijven, gekoppeld aan specifieke mijlpalen in het traject:

- **IV 1:** 345,50 euro (50,00 %)

  De eerste schijf inspanningsvergoeding (IV1) bij start wordt betaald na registratie van de start van het traject én nadat voldaan is aan de voorwaarden voor de formele output die hoort bij de start van het traject (zie artikel 9. Formele output).

- **IV 2:** 345,50 euro (50,00 %)

  De tweede schijf inspanningsvergoeding (IV2) bij einde wordt betaald na registratie van het einde van het traject én nadat voldaan is aan de voorwaarden voor de formele output die hoort bij het einde van het traject (zie artikel 9. Formele output).

Tabel 6: samenvattende tabel vergoedingen

Vergoedingen	Percentage	Bedrag
Inspanningsvergoedingen		
IV1	50,00 %	**345,50 euro**
IV2	50,00 %	**345,50 euro**
Totaal		
Totaal per traject	100,00 %	**691,00 euro**

10.3. Prijsherziening

De toepassing van een prijsherzieningsformule is onderworpen aan de opschortende voorwaarde van de effectieve indexering van de werkingsmiddelen door VDAB voor het betreffende begrotingsjaar. Indien dit het geval is zal VDAB de van toepassing zijnde formule communiceren in november 2026. Een dergelijke herziening zal in geen geval vroeger in werking treden dan 1 januari 2028.

10.4. Uitbetalingsmodaliteiten

De uitbetaling van de schijven (IV 1 en IV 2) geschiedt uitsluitend via bankoverschrijving op het door de aanbieder opgegeven rekeningnummer. De aanbieder is er verantwoordelijk voor dat de onderstaande gegevens correct en actueel zijn:

- Naam rekeninghouder: [In te vullen]
- Financiële instelling: [In te vullen]
- IBAN: [In te vullen]
- BIC: [In te vullen]

Eventuele wijzigingen in de bankgegevens dienen onmiddellijk en schriftelijk te worden gemeld aan VDAB via samenwerking@vdab.be om vertragingen in de betaalopdracht te voorkomen.

10.5. Budgettair plafond

VDAB stelt een budgettair plafond vast voor de gehele uitvoering van taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding. Dit bedrag vormt het budgettair plafond voor alle aanbieders van taalcoaching en houdt uitdrukkelijk geen individueel budget in voor een individuele aanbieder.

De ondertekening van dit addendum voor de deelopdracht taalcoaching bij bemiddeling en begeleiding (B&B) – inclusief de vaststelling van het budgettaire plafond – houdt voor VDAB geen enkele afnameverplichting in en vormt geen garantie dat er effectief trajecten bij een bepaalde aanbieder zullen worden opgestart. Het al dan niet opstarten van een traject bij een aanbieder is afhankelijk van de instroom van klanten die nood hebben aan taalcoaching en de keuzevrijheid van de klant.

Voor het eerste jaar van deze deelopdracht is het totale budgettaire plafond, over alle aanbieders van taalcoaching samen, vastgesteld op:

- 2.764.000 euro.

Indien dit budgettaire plafond reeds vóór het verstrijken van dit eerste jaar volledig is opgebruikt, kunnen er vanaf dat moment geen nieuwe trajecten meer worden opgestart.

Artikel 11. Facturatie en de schuldbevestigingsstaat (SBS)

Voor de verschuldigde bedragen bezorgt VDAB maandelijks een gedetailleerde schuldbevestigingsstaat (SBS) aan de aanbieder. Deze bevat een gedetailleerd overzicht van de registraties in het Klantendossier (IV 1 en IV 2), met vermelding van de verschuldigde bedragen.

Binnen de 14 werkdagen na ontvangst van de SBS verwacht VDAB de factuur die refereert naar het inkooporder van de betreffende deelopdracht. De aanbieder verklaart zich akkoord met de SBS door deze factuur over te maken, zoals bepaald in de VDAB-contractvoorwaarden bij Open House.

Alle facturen moeten verplicht verstuurd worden via het platform Peppol, conform punt 2.5 ‘Facturatie en betalingen’ van de VDAB Algemene contractvoorwaarden bij Open House. Vragen hierover kunnen gesteld worden via infocla@vdab.be.

Indien de aanbieder de SBS niet aanvaardt, dient hij zijn bemerkingen binnen de 14 werkdagen na ontvangst van de SBS over te maken aan VDAB.

Artikel 12. Sancties

12.1. Inbreuken en algemene tekortkomingen

VDAB streeft naar een kwalitatieve uitvoering van de taalcoaching over alle regio's heen. De aanbieder draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de eigen prestaties en het naleven van de kwaliteitsdoelen zoals bepaald in het programma van eisen. Wanneer de dienstverlening structureel tekortschiet of wanneer de administratieve verplichtingen, zoals de tijdige registratie in het Klantendossier, niet worden nageleefd, kan VDAB corrigerend optreden.

Inbreuken: Onderstaande inbreuken kunnen de effectiviteit van het traject of de integriteit van de samenwerking in het gedrang brengen.

- kwaliteitsgebreken in het taalactieplan;
- niet registreren conform de vereisten;
- output wordt onvoldoende bereikt;
- gebrekkige communicatie met de begeleidings- en bemiddelingspartner;
- etc.

Opgelet, bovenstaande opsomming is niet exhaustief. VDAB kan ook andere overtredingen en tekortkomingen die de goede uitvoering van de taalcoaching in het gedrang brengen of de reputatie van VDAB schaden, sanctioneren.

Procedure: Bij vaststelling van een dergelijke inbreuk zal VDAB de aanbieder schriftelijk op de hoogte stellen. De aanbieder krijgt de gelegenheid om binnen een termijn van 15 kalenderdagen schriftelijk weerwoord te bieden of de tekortkoming alsnog te herstellen, tenzij onmiddellijke remediëring noodzakelijk is voor de continuïteit van de taalcoaching.

Worden de verweermiddelen niet aanvaard door VDAB of de tekortkomingen niet tijdig geremedieerd, dan kan VDAB als maatregel de aanbieder tijdelijk verwijderen van de publieke portaalsite. Dit impliceert dat klanten gedurende een bepaalde periode niet kunnen kiezen voor de dienstverlening van de betrokken aanbieder. De exacte duurtijd van deze schorsing op de portaalsite zal vooraf expliciet aan de aanbieder taalcoaching worden gecommuniceerd via een aangetekend schrijven.

Sancties: Wanneer de aanbieder, niettegenstaande een eerdere ingebrekestelling, verder in gebreke blijft, kan VDAB kiezen uit drie sancties:

- Eenzijdige opzegging: VDAB zet de samenwerking binnen deze deelopdracht stop ten laste van de aanbieder. VDAB kan vragen de lopende taalcoachingstrajecten te volbrengen wanneer de tekortkomingen/inbreuken geen rechtstreekse schade aan de klant berokkenen of niet het risico daartoe lopen, zoals een herhaaldelijke administratieve tekortkoming.
- Ontbinding van het onderhavig addendum: VDAB zet de samenwerking binnen deze deelopdracht stop ten laste van de aanbieder.
- Ontbinding van de Open House-overeenkomst: VDAB ontbindt de overkoepelende Open House-overeenkomst ten laste van de toegelaten taalcoachingspartner. Dit leidt tot de stopzetting van de samenwerking in alle Open House-deelopdrachten van VDAB.

Deze opsomming is niet-exhaustief, VDAB kan nog andere sancties bepalen. De aard en omvang van de sanctie zullen in verhouding staan tot de ernst, de frequentie en de impact van de vastgestelde tekortkoming. Dit kan variëren van een schriftelijke ingebrekestelling met een verplichte hersteltermijn tot een forfaitaire straf van 50,00 euro per vastgestelde overtreding.

Gevolgen ontbinding:

- Ontbinding en nieuwe trajecten**:** Een ontbinding heeft onmiddellijk uitwerking, zonder toepassing van een opzeggingstermijn. Dat wil concreet zeggen dat de aanbieder geen nieuwe trajecten kan starten, van zodra de overeenkomst ontbonden is.
- Ontbinding en lopende trajecten**:** Indien de inbreuk rechtstreekse schade berokkent aan de klant of het risico daartoe loopt, heeft VDAB het recht om de samenwerking voor wat betreft lopende trajecten met onmiddellijke ingang stop te zetten.
- Wachtperiode: Wanneer VDAB de Open House-overeenkomst ontbindt omdat de aanbieder de afspraken bij deelopdrachten ernstig of herhaaldelijk niet nakomt, geldt er een verplichte wachtperiode. Tijdens deze periode kan de aanbieder niet meedingen naar (nieuwe) deelopdrachten binnen deze Open House-constructie. Na afloop van de wachtperiode kan de onderneming bewijzen dat ze concrete verbeteringen heeft doorgevoerd (zoals technische, organisatorische of personele aanpassingen). Als VDAB deze corrigerende maatregelen voldoende vindt, kan de onderneming zich opnieuw aanmelden voor de Open House-overeenkomst.

Uitsluiting: Los van deze mogelijkheid tot corrigerende maatregelen, kan VDAB de aanbieder voor maximaal drie jaar uitsluiten van alle opdrachten binnen deze Open House-overeenkomst. Dit kan gebeuren als de aanbieder tijdens de uitvoering een belangrijke contractvoorwaarde ernstig of herhaaldelijk heeft geschonden. De aanbieder wordt vooraf gehoord om zich te verweren en ontvangt een gemotiveerde beslissing.

Artikel 13. Duurtijd en beëindiging van het addendum

13.1 Duurtijd van het addendum

Het addendum wordt gesloten voor een onbepaalde duur.

13.2 Beëindiging van het addendum

VDAB kan het addendum met de aanbieder op elk moment beëindigen in de volgende gevallen:

- **Stopzetting van het Open House-systeem**: Indien VDAB beslist om het systeem voor taalcoaching structureel te wijzigen of stop te zetten, kan ze het addendum eenzijdig stopzetten, mits het respecteren van een **minimale opzeggingstermijn van 30 kalenderdagen vanaf de kennisgeving.**

- **Inbreuk op de voorwaarden**: Indien de aanbieder taalcoaching de bepalingen uit het toetredingskader of dit addendum (zoals de registratieplicht of kwaliteitsvereisten) niet naleeft, kan VDAB, na een voorafgaande ingebrekestelling, het addendum ontbinden of eenzijdig opzeggen**,** zie artikel 12.1. Inbreuken en algemene tekortkomingen.

Ook de aanbieder heeft het recht om het addendum eenzijdig te beëindigen.

De aanbieder en VDAB respecteren volgende voorwaarden om het addendum eenzijdig op te zeggen:

- **Opzeggingswijze:** Een eenzijdige stopzetting gebeurt schriftelijk, via mail en aangetekend schrijven.

- **Opzeggingstermijn:** In principe respecteren de aanbieder en VDAB een opzeggingstermijn van 30 kalenderdagen vanaf de kennisgeving. Met de goedkeuring van beide partijen kan een andere opzeggingstermijn bepaald worden.

  In specifieke situaties kan in onderling overleg worden afgeweken van de afgesproken opzeggingstermijn. Alle lopende en tijdens de opzeggingstermijn gestarte trajecten moeten door de aanbieder verplicht volledig worden volbracht, waardoor de uitvoering van deze trajecten langer loopt dan de opzeggingstermijn zelf.

- **Zichtbaarheid op de portaalsite:** Tijdens deze opzeggingstermijn kan VDAB beslissen of de aanbieder zichtbaar blijft op de portaalsite. Zichtbaarheid op de portaalsite tijdens de

opzeggingstermijn betekent dat de instroom van nieuwe klanten en trajecten gewoon mogelijk blijft. Indien VDAB beslist de aanbieder niet zichtbaar te maken op de portaalsite tijdens de opzeggingstermijn dan kunnen er geen nieuwe trajecten gestart worden bij de betrokken aanbieder.

- **Lopende taalcoachingstrajecten:** De aanbieder verbindt zich ertoe om alle taalcoachingstrajecten die gestart zijn vóór en tijdens de opzeggingstermijn te volbrengen conform de geldende voorwaarden. De bepalingen van de Open House-overeenkomst en het addendum van de deelopdracht blijven onverkort van kracht op deze lopende trajecten. De opzegging van het addendum mag niet zomaar leiden tot een onderbreking van de taalcoaching van de klant. De aanbieder overlegt met de hoofdbemiddelaar over het verdere verloop van de lopende trajecten.

- **Geen schadevergoeding:** De beëindiging door de aanbieder of door VDAB geeft in geen geval aanleiding tot enige schadevergoeding of kostencompensatie door VDAB. Ten gevolge van nalatigheden, vertragingen of feiten die ten laste van de aanbieder kunnen worden gelegd, kan VDAB een schadevergoeding eisen van de aanbieder.
  De aanbieder vrijwaart VDAB tegen elke schadevergoeding die deze aan derden verschuldigd is op grond van gebreken in de uitvoering van de opdracht en die toerekenbaar zijn aan de aanbieder.

Artikel 14. Specifieke privacybepalingen & verwerkersovereenkomst

De aanbieder verbindt er zich toe de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) te respecteren.

De (persoons-)gegevens waarvan de aanbieder kennis krijgt in uitvoering van de taalcoaching worden strikt vertrouwelijk behandeld en enkel gebruikt in het kader van de uitvoering van onderhavig addendum.

De aanbieder treft maatregelen om het vertrouwelijke karakter van de (persoons-)gegevens te bewaren en ziet erop toe dat de personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de taalcoaching op de hoogte zijn van de hierboven vermelde afspraken alsook op de naleving ervan.

De aanbieder ondertekent een verwerkingsovereenkomst en leeft deze na tijdens de uitvoering van de taalcoaching. Zie hiervoor formulier verwerkersovereenkomst.

De hierboven vermelde afspraken blijven gelden zowel tijdens de duur van onderhavige addendum als na het einde.

Elk oneigenlijk gebruik van de persoonsgegevens van het Klantendossier door de aanbieder leidt tot onmiddellijke ontbinding van onderhavige addendum, zonder voorafgaande ingebrekestelling.

Artikel 15. Vertrouwelijke behandeling van informatie

Partijen bij deze overeenkomst zullen alle informatie die zij van elkaar ontvangen, inclusief deze overeenkomst, vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

Na beëindiging van de overeenkomst zullen partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 16. Welzijn, veiligheid en aansprakelijkheid

De aanbieder verbindt zich ertoe de vigerende welzijns- en veiligheidsregelgeving (Welzijnswet, Codex over het welzijn op het werk, ARAB en AREI) na te leven.
De aanbieder waakt over de gezondheid en de veiligheid van de klanten, het ordelijk verloop van de coaching en de onpartijdige behandeling.

Artikel 17. Verplichtingen Europa WSE

VDAB zal deze deelopdracht mogelijk indienen bij Europa WSE. In het kader hiervan moeten een aantal verplichtingen nageleefd worden.

Digitaal archief

Vanuit de afdeling Europa WSE en in het kader van onze opdracht als intermediaire instantie, zal de aanbieder taalcoaching een aantal documenten moeten opladen in de digitale archiefruimte van VDAB (zie artikel 8. Registraties en 9. Formele Output).

VDAB kan in de loop van de uitvoering nader specificeren welke documenten moeten opgeladen worden, waar, wanneer en met welke voorwaarden en in welke vorm aan de hand van aanpassingen aan het draaiboek van de deelopdracht. Meer informatie: https://extranet.vdab.be/opleiding-en-tools/digitaal-archief-samenwerking-das-DAS

Publicitaire verplichtingen

De aanbieders worden ook attent gemaakt op artikel punt 2.10 van de Algemene VDAB contractvoorwaarden bij Open House.

De aanbieder dient te voldoen aan de publicitaire voorwaarden die Europa WSE oplegt. Meer uitleg, bestanden en banners zijn terug te vinden op:

https://extranet.vdab.be/europees-sociaal-fonds-esf/publicitaire-verplichtingen-logos-esf-en-vdab-en-esf-affiches.

Archivering
Alle documenten met betrekking tot deze deelopdracht (ook buiten deze in de digitale archiefruimte) moeten bewaard en toegankelijk en overzichtelijk gearchiveerd worden tot 10 jaar na oplevering van de opdracht.

Artikel 18 - Opstartdatum

Dit addendum treedt in werking vanaf XX/XX/XXXX

Artikel 19 - Slotbepalingen en ondertekening

19.1 Hiërarchie van de documenten

Dit addendum maakt onlosmakelijk deel uit van de Open House-overeenkomst. Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de verschillende documenten geldt de volgende rangorde:

1. De bepalingen in dit addendum (specifiek voor de deelopdracht taalcoaching bij begeleiding en bemiddeling).
2. De bepalingen in de Open House-overeenkomst
3. De bepalingen in het toetredingskader
4. De bepalingen in de algemene contractvoorwaarden

19.2 Wijzigingen

Elke wijziging aan de bepalingen van dit addendum moet schriftelijk worden overeengekomen en door beide partijen worden ondertekend in een bijakte. VDAB behoudt zich echter het recht voor om operationele richtlijnen (zoals registratie-instructies in het Klantendossier) eenzijdig te preciseren om de goede werking van de dienstverlening te garanderen.

19.3 Ondertekening en bewijskracht

Partijen erkennen de rechtsgeldigheid van de ondertekening van dit addendum met een elektronische handtekening. Overeenkomstig de geldende wetgeving (waaronder art. 8.20 BW) wordt dit document digitaal opgemaakt in één origineel exemplaar dat door beide partijen wordt bewaard. De elektronisch ondertekende versie heeft dezelfde bewijskracht als een papieren document.

Aldus opgemaakt te Brussel, op xx/xx/xxxx.

Aangezien deze overeenkomst digitaal wordt ondertekend, wordt in overeenstemming met artikel 8.20 BW slechts één digitaal exemplaar van deze overeenkomst opgemaakt.

De partijen erkennen de rechtsgeldigheid van de ondertekening van deze overeenkomst met een elektronische handtekening door middel van algemeen aanvaarde en beschikbare software en/of uitwisseling van ingescande of PDF handtekeningen. Elke partij heeft het recht om de elektronisch ondertekende versie van deze overeenkomst te gebruiken als bewijs van uitvoering van deze overeenkomst door de partijen.

ONDERNEMING

Voor de Vlaamse Dienst
Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

NAAM
FUNCTIE

Carine Doucet
Directeur Afdeling Samenwerking

Bijlagen

- Bijlage 1 - Taalactieplan
- Bijlage 2 - Referentieregio’s
- Bijlage 3 - Werkingsverslag