VDAB-contractvoorwaarden bij open house

Inhoud

Deel 1 Toepasselijke wettelijke bepalingen 3
1.1. Aangaande de uitvoering van de dienstverlening 3
1.2. Bijzondere bepalingen 4
Deel 2 Algemene administratieve bepalingen 6
2.1. Voorrang 6
2.2. Geen exclusiviteit 6
2.3. Officiële communicatie 6
2.4. Samenwerking tussen arbeidsmarktactoren 6
2.5. Facturatie en betalingen 7
2.5.1. Berekening van de vergoedingen 7
2.5.2. Facturatie 7
2.5.3. Betaling 8
2.6. Verzekeringen en aansprakelijkheid 9
2.6.1. Verzekering ongevallen voor de klanten 9
2.6.2. Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor de klanten 11
2.6.3. Quasi-immuniteit 11
2.7. Discretieplicht/vertrouwelijkheid 11
2.8. Intellectuele eigendomsrechten 12
2.9. Taalgebruik 12
2.10. Publiciteit 13
2.11. Engagement en aansprakelijkheid t.o.v. andere financieringsmiddelen en (Europese) subsidies 13
2.11.1 Dubbelfinanciering 13
2.11.2 Cofinanciering 13
2.11.3 Europese subsidies 13
2.11.4 Verdringing 14
2.12. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken 14
2.13. Wijzigingen/aanvullingen/verduidelijkingen aan de Open House-documenten 14
2.14. Archivering 15
Deel 3 Algemene bepalingen bij de uitvoering 15
3.1. Opstart van de activiteiten 15

3.2. Kosteloosheid van de dienstverlening 15
3.3. Duurzaamheid 16
3.3.1 Duurzame opdrachten 16
3.3.2 Duurzaam partnerschap 16
3.4. Kwalitatieve opvolging, audit en externe controle 16
3.4.1. Kwalitatieve opvolging en ondersteuning 16
3.4.2. Audit en externe controles 17
3.5. Verwerking van persoonsgegevens 17
3.6. Registratie in het Klantendossier 18
3.6.1. Verbintenissen met betrekking tot de registraties in het Klantendossier 18
3.6.2. Rapportering 19
3.6.3. Onderliggende bewijsvoering van de Klantendossier-registraties 19
3.7. Gedragscode 19
3.8. Klachtenprocedure 21
3.9. Klokkenluidersprocedure 22
3.10. Medewerking van de klant 23
3.10.1 Rol VDAB 23
3.10.2 Rol aanbieder 23
3.10.3 Procedure bij niet-medewerking 24
3.11 oplevering 24
Bijlage 1: Klachtenprocedure VDAB 26

Toepassingsgebied

Onderstaande algemene contractvoorwaarden zijn van toepassing op elke Open House waarbij VDAB vanuit zijn regieopdracht diensten aan personen uitbesteedt en waarbij deze voorwaarden uitdrukkelijk van toepassing zijn verklaard in het toetredingskader.

De Open House-documenten, zijnde het toetredingskader, de deelopdrachten en bijbehorende bijlagen die VDAB opstelt, kunnen afwijkende contractvoorwaarden bevatten. Bij afwijkende voorwaarden of onduidelijkheden primeren de Open House-documenten op onderstaande algemene contractvoorwaarden.

Terminologie

Om de algemene contractvoorwaarden goed te begrijpen, is het belangrijk onderstaande begrippen te onderscheiden. De begrippen verwijzen allemaal naar dezelfde entiteit, namelijk de onderneming die deelneemt aan Open House, maar ze krijgt afhankelijk van de fase van de procedure van Open House waarin ze zit een andere naam.

Aanmelder	Elke natuurlijke persoon, elke privaat- of publiekrechtelijke rechtspersoon die diensten op de markt aanbiedt en een aanmelding voor deze procedure indient De hoedanigheid van de aanmelder geldt gedurende de gehele Open House-procedure.
Toegelaten partner	De aanmelder die cumulatief aan onderstaande voorwaarden voldoet: • hij gaat akkoord met het programma van eisen voor de expertise waarvoor hij zich aanmeldt • voldoet met zijn aanmelding aan de toetredingsvoorwaarden • sluit met VDAB een Open House-overeenkomst in het kader van de beoogde expertise • mag de beoogde expertise in de deelopdrachten aanbieden
Aanbieder	De toegelaten partner die, na ondertekening van een addendum voor een specifieke deelopdracht, optreedt als aanbieder van de

	dienstverlening binnen de expertise waarvoor hij toegelaten werd.

Daarnaast onderscheiden we nog de primaire dienstverlener die beroep doet op de expertise van de aanbieder:

Primaire dienstverlener	De dienstverlener die verantwoordelijk is voor het hoofdtraject van de klant, zijnde bv. de begeleiding, bemiddeling (VDAB of een VDAB-partner). De primaire dienstverlener stelt de noodzaak tot extra ondersteuning vast en initieert de doorverwijzing naar de (flankerende) aanbieder.

Deel 1 Toepasselijke wettelijke bepalingen

1.1. Aangaande de uitvoering van de dienstverlening

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

1. Decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap "Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding" (hierna: 'VDAB-decreet');
2. Besluit van de Vlaamse Regering van 5 juni 2009 houdende de organisatie van de arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding (hierna: 'VDAB-besluit');
3. Decreet van 10 december 2010 betreffende de private arbeidsbemiddeling;
4. Besluit van de Vlaamse Regering van 10 december 2010 tot uitvoering van het decreet betreffende de private arbeidsbemiddeling;
5. Decreet van 30 april 2004 houdende het Handvest van de klant;
6. 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')
7. Samenwerkingsakkoord van 30 april 2004 tussen de Federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen betreffende de actieve begeleiding en opvolging van werklozen;
8. Het samenwerkingsakkoord van 28 november 2025 tussen de Vlaamse gemeenschap, het Vlaamse gewest en het Waalse gewest over de afstemming van het arbeidsmarktbeleid en de bevordering van de interregionale mobiliteit van de klanten
9. Decreet houdende instemming met het samenwerkingsakkoord van 28 november 2025 tussen de Vlaamse gemeenschap, het Vlaamse gewest en het Waalse gewest over de afstemming van het arbeidsmarktbeleid en de bevordering van de interregionale mobiliteit van de klanten
10. 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 klanten;
11. 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 klanten;
12. Wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie;
13. Wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van discriminatie tussen vrouwen en mannen;
14. Wet van 10 mei 2007 tot wijziging van de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden;
15. 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);
16. Algemeen Reglement voor Arbeidsbescherming (hierna: 'ARAB');
17. Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties (hierna: 'AREI');

18. 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');
19. Decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt;
20. Bestuursdecreet van 7 december 2018
21. 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.

1.2. Bijzondere bepalingen

1. Het personeel van de aanbieder dient over voldoende deskundigheid te beschikken om de omschreven dienstverlening 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 klanten, de dienstverlening onmiddellijk schorsen tot de aanbieder kan aantonen alsnog te beschikken over de nodige deskundige personeelsleden, en dit onverminderd de procedure tot ingebrekestelling en de sanctiemogelijkheden voorzien in de Open House-documenten.

2. Indien de aanbieder de dienstverlening niet uitvoert in overeenstemming met de voorwaarden van de Open House-documenten, en de veiligheid van de klanten of de kwaliteit van de dienstverlening fundamenteel in het gedrang komt, heeft VDAB het recht om met onmiddellijke ingang de dienstverlening te schorsen en dit onverminderd de procedure tot ingebrekestelling en de sanctiemogelijkheden voorzien in de Open House-documenten.

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 dienstverlening wegens ernstige tekortkomingen, en dit onverminderd de procedure tot ingebrekestelling en de sanctiemogelijkheden voorzien in de Open House-documenten.

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 aanbieder zullen na ingebrekestelling rechtstreeks worden doorgerekend aan de aanbieder

5. De afwezigheid van uitsluitingsgronden, de toetredingscriteria en de contractvoorwaarden bieden garanties voor de kwaliteit en de duurzaamheid van de dienstverlening. De aanbieder moet daarom blijvend voldoen aan de toetredingscriteria en contractvoorwaarden en mag zich niet in een uitsluitingspositie bevinden gedurende de gehele duur van de dienstverlening. Het niet meer voldoen aan één of meer van de voorwaarden kan leiden tot een onmiddellijke schorsing van de

dienstverlening en dit onverminderd de procedure tot ingebrekestelling en de sanctiemogelijkheden voorzien in de Open House-documenten.

Deel 2 Algemene administratieve bepalingen

2.1. Voorrang

Door de indiening van zijn aanmelding aanvaardt de aanmelder uitdrukkelijk al de voorwaarden van de door VDAB opgestelde Open House-documenten en verzaakt hij aan alle andere voorwaarden, met inbegrip van zijn eigen verkoopsvoorwaarden, zelfs wanneer deze in zijn aanmelding voorkomen.

Indien in de Open House-overeenkomst, bewust of onbewust, elementen zijn opgenomen die strijdig zijn met de bepalingen van de Open House-documenten, krijgen de bepalingen van het Open House-documenten steeds voorrang. Door deel te nemen aan de procedure verklaart de aanmelder 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 Open House-documenten opgesteld door VDAB leidt tot de onregelmatigheid van de aanmelding, en maakt dat VDAB ze niet langer in overweging zal nemen.

2.2. Geen exclusiviteit

Deze Open House 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 aanbieder is verantwoordelijk voor de uitvoering en de naleving van alle bepalingen van de dienstverlening en dit voor de gehele duur van de dienstverlening.

Er kan geen beroep worden gedaan op een andere partij, noch voor toetreding noch voor uitvoering.

2.5. Facturatie en betalingen

2.5.1. Berekening van de vergoedingen

Elke berekening van verschuldigde bedragen geschiedt op basis van de registraties in het VDAB-Klantendossier. Bijgevolg kan de aanbieder geen vergoeding eisen voor de acties waarbij de vereiste en dus essentiële registraties in het Klantendossier ontbreken of foutief zijn. De aanbieder dient er dan ook voor te zorgen dat de gegevens van elke klant 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 dienstverlening 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.

2.5.2. 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 je voor het ontvangen en verzenden van uw facturen gebruik maakt van een boekhoud- of facturatiepakket: kijk of je 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 aanbieder
    - Identieke omschrijving van gepresteerde diensten, 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 deelopdracht 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.

VDAB heeft het recht om de factuur te weigeren als bovenvermelde gegevens niet vermeld worden. Onregelmatigheden bij de facturatie waarvan de oorzaak bij de aanbieder 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 PartyIdentifcation: KBO-nummer/Global Location Number (GLN) 0887.010.362 van de VDAB.
    - Veld OrderReference: VDAB referentienummer

Je 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 gepresteerde diensten te ontvangen. De factuurdatum moet dan ook gelijk zijn aan of aansluitend op de prestatiedatum/–periode zijn.

2.5.3. Betaling

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

De aanbieder houdt er rekening mee dat VDAB de betaling enkel kan verrichten na goedkeuring van de voor de deelopdracht geleverde diensten en als VDAB in het bezit is van de regelmatig opgemaakte factuur. De factuur geldt als schuldvordering.

De aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder wordt attent gemaakt op het feit dat geen voorschotten worden betaald. Deelfacturatie voor diensten is slechts mogelijk volgens de voorwaarden van de Open House-documenten.

Ingeval verificatie vermeld is in de deelopdracht vindt de betaling van het verschuldigde bedrag plaats binnen de betalingstermijn van dertig dagen vanaf de datum van beëindiging van de verificatie van de diensten.

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

2.6. Verzekeringen en aansprakelijkheid

De aanbieder is 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 deelopdracht. De aanbieder sluit daarnaast alle andere verzekeringen af die opgelegd zijn door de Open House-documenten.

2.6.1. Verzekering ongevallen voor de klanten

Voor activiteiten die worden uitbesteed door VDAB zijn de geregistreerde klanten, 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 klant slachtoffer is, vult de aanbieder 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, alsook een kopie naar de VDAB-verantwoordelijke, 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.

De aanbieder 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 klant slachtoffer is, zijn er twee opties:

- Optie 1: de aanbieder doet geen beroep op de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming (IDP) van VDAB.
  De aanbieder 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 aanbieder doet beroep op de IDPB van VDAB
  De aanbieder 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-klant);
    - 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 aanbieder 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 aanbieder en de preventieadviseur de VDAB-verantwoordelijke.

2.6.2. Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor de klanten

VDAB is niet aansprakelijk voor de schade die de klant veroorzaakt aan de aanbieder of aan derden.

De klant die in het kader van de activiteit schade berokkent aan de aanbieder 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 aanbieder en zijn verzekeraar aan ieder verhaal dat zij tegen de klant of VDAB kunnen uitoefenen.

In beginsel vindt de dienstverlening van de aanbieder plaats op de locatie van de primaire dienstverlener. Bijgevolg zal de primaire dienstverlener ook tijdens de flankerende dienstverlening als feitelijk toezichthouder worden beschouwd en volledig verantwoordelijk zijn voor de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid tijdens de flankerende dienstverlening van de aanbieder. Als VDAB afwijkt van dit basisprincipe en voor welbepaalde flankerende dienstverlening of voor welbepaalde deelopdrachten binnen een flankerende dienstverlening vraagt deze dienstverlening te organiseren op de locatie van de aanbieder die de flankerende dienstverlening organiseert, zal het de aanbieder zelf zijn die instaat voor de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid tijdens de uitvoering van flankerende acties.

Voor de flankerende dienstverlening die plaatsvindt op een stagevloer, wordt het stagebedrijf als feitelijk toezichthouder beschouwd en staat het stagebedrijf in voor de verzekering van de burgerlijke aansprakelijkheid van de de klanten tijdens de stage op zijn werkvloer.

2.6.3. Quasi-immuniteit

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

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 om schade te veroorzaken.

2.7. Discretieplicht/vertrouwelijkheid

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

De aanbieder treft alle maatregelen om het vertrouwelijke karakter van de gegevens te bewaren door zichzelf en door iedereen die er toegang toe heeft.

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

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

De aanbieder die zijn dienstverlening verricht op de werkvloer van de primaire dienstverlener verbindt zich ertoe om alle vertrouwelijke informatie waarvan hij kennis krijgt in het kader van deze samenwerking, strikt vertrouwelijk te behandelen. Onder vertrouwelijke informatie wordt onder meer verstaan: alle informatie met betrekking tot de werking, organisatie en processen van de primaire dienstverlener, alsook commerciële, financiële en strategische informatie.

2.8. Intellectuele eigendomsrechten

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

De aanbieder die zijn dienstverlening verricht op de locatie van de primaire dienstverlener maakt uitsluitend gebruik van de infrastructuur en faciliteiten van de primaire dienstverlener 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 primaire dienstverlener:

- 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.

Alle eigendomsrechten met betrekking tot de infrastructuur, materialen, documenten en systemen blijven te allen tijde bij de primaire dienstverlener.

2.9. Taalgebruik

Alle mondelinge en schriftelijke communicatie tussen VDAB en de aanmelder/aanbieder gebeurt in het Nederlands.

De aanbieder verbindt zich ertoe in al zijn activiteiten in uitvoering van deze opdracht het Nederlands te gebruiken.

2.10. Publiciteit

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

2.11. Engagement en aansprakelijkheid t.o.v. andere financieringsmiddelen en (Europese) subsidies

VDAB betaalt de volledige uitvoering van de deelopdrachten.

2.11.1 Dubbelfinanciering

Dubbelfinanciering is uitgesloten. Dit wil zeggen dat acties in uitvoering van de deelopdrachten:

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

2.11.2 Cofinanciering

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

2.11.3 Europese subsidies

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

De aanbieder kan een eventuele vraag tot afwijking op dit alleenrecht richten aan VDAB ‘dienst Compliance’, Koning Albert II-laan 15 - bus 514 , 1210 Brussel. De aanbieder 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 Compliance’ van VDAB een attest van cofinanciering afleveren.

Enkel een attest van cofinanciering afgeleverd door VDAB, dienst Compliance, 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 aanbieders de publiciteits- en registratieverplichtingen strikt na te leven.

2.11.4 Verdringing

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

2.12. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

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

De geschillen die voortvloeien uit deze Open House 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.

2.13. Wijzigingen/aanvullingen/verduidelijkingen aan de Open House-documenten

De Open House-documenten vormen de grondslag voor het indienen van de aanmeldingen, de Open House-overeenkomst en de addenda en zullen niet het voorwerp uitmaken van onderhandelingen met de aanmelders/toegelaten partners. VDAB behoudt zich evenwel het recht voor om, waar nodig of wenselijk (vb. wegens fouten of wanneer het anderszins nodig of wenselijk zou blijken), de Open House-documenten 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 de Open House-documenten.

Na ontvangst van de Open House-documenten en eventuele aanvullende stukken controleert elke kandidaat-aanmelder/toegelaten partner de hem overhandigde stukken op hun volledigheid en regelmatigheid.

In het geval dat de kandidaat-aanmelder/goedgekeurde partner in de open House-documenten zodanige vergissingen, onduidelijkheden of leemten vaststelt dat het hem moeilijk wordt om een correcte aanmelding te dienen of het addendum voor een deelopdracht te ondertekenen, geeft hij hiervan onmiddellijk schriftelijk kennis aan VDAB.

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

De kandiaat-aanmelders zijn verantwoordelijk voor het vergaren van alle door hen bijkomend benodigde informatie teneinde een aanmelding te kunnen indienen.

2.14. Archivering

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

Voor projecten met steun van Europees Sociaal Fonds Plus (ESF+) via Europa WSE gelden afwijkende bewaartermijnen.

Deel 3 Algemene bepalingen bij de uitvoering

3.1. Opstart van de activiteiten

Tenzij de Open House-documenten een andere termijn bepalen, zal de aanbieder uiterlijk 15 dagen voor de opgegeven startdatum van de dienstverlening beschikken over de nodige mensen, middelen en locaties conform de voorwaarden vermeld in de Open House-documenten.

3.2. Kosteloosheid van de dienstverlening

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

3.3. Duurzaamheid

3.3.1 Duurzame opdrachten

De Vlaamse overheid ziet duurzame opdrachten 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 Open House-documenten. Indien zulke duurzaamheidscriteria zijn voorzien in de deelopdrachten, 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 dienstverlening voor VDAB uitvoeren. 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 aanbieder 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 deelopdrachten. Dit geldt zowel voor opvolging en controle bij de aanbieder zelf als voor alle locaties die gebruikt worden in het kader van de dienstverlening.

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 dienstverlening beantwoordt aan de voorwaarden bepaald in de Open House-documenten. Daarnaast zal VDAB de aanbieder coachen in het correct gebruik van de registratie- en werkinstrumenten van VDAB.

De kwalitatieve opvolging is complementair aan de registraties in het Klantendossier en kan zowel bestaan uit telefonische en schriftelijke ondersteuning aan de aanbieder als uit projectbezoeken ter plaatse.

De aanbieder 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 dienstverlening, 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 Open House-documenten en de gesloten overeenkomst/addenda. de 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 Open House-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 aanbieder 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 dienstverlening of op de beschikbaarheid van de nodige bewijsstukken worden vastgesteld, verhoudingsgewijs de betalingen terugvorderen of een gelijk bedrag inhouden. Zoals bepaald in punt 1.2. 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 aanbieder, na ingebrekestelling rechtstreeks worden doorgerekend aan de aanbieder.

VDAB kan deze audit ook door een derde laten uitvoeren.

De aanbieder 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 aanbieder 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 aanmelding verklaart de aanmelder zich expliciet akkoord met de inhoud van de verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst wordt na sluiting van het addendum voor

een deelopdracht geconcretiseerd in functie van de aard van de dienstverlening en uiteindelijk ondertekend door de contractspartijen.

3.6. Registratie in het Klantendossier

Het Klantendossier is een systeem dat VDAB en het Vlaamse beleid in staat stelt een permanente monitoring uit te voeren van de activiteiten van de klanten op de arbeidsmarkt. De aanbieder is ertoe verplicht om de nodige informatie in het Klantendossier te registreren, tenzij de Open House-documenten anders bepalen.

Het Klantendossier is geen projectvolg- of projectmonitoringsysteem.
De registratie in het Klantendossier gebeurt volgens de richtlijnen van VDAB. De handleidingen, richtlijnen en documenten in verband met de administratieve verplichtingen van de aanbieder zijn beschikbaar op VDAB-extranet. De belangrijkste richtlijnen zijn tevens hierna opgenomen. Omwille van nieuwe ontwikkelingen kunnen deze richtlijnen door VDAB in de loop van de deelopdracht 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 aanbieder worden verzameld en bijgehouden. De aanbieder dient de klant te informeren indien hij persoonlijke gegevens registreert in eigen databestanden. De aanbieder 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 klant. De aanbieder neemt ook de nodige maatregelen om VDAB, in het kader van een controle of audit, toegang te verlenen tot de verzamelde gegevens. VDAB controleert of de klant inzagerecht in zijn Klantendossier heeft verleend aan de aanbieder.

Gerechtelijke gegevens mogen nooit in het Klantendossier vermeld worden.
Gezondheidsgegevens mogen enkel genoteerd worden met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klant.

De aanbieder draagt de volle verantwoordelijkheid voor de juistheid en correctheid van de ingevoerde gegevens in het Klantendossier. Wijzigingen die de aanbieder niet zelf kan doorvoeren in het Klantendossier moeten aan VDAB doorgegeven worden met de vraag om aanpassing.

Voor het gebruik van het Klantendossier verbindt de aanbieder zich ertoe het Klantendossier-contract met VDAB te ondertekenen en strikt na te leven. Om toegang te krijgen tot het Klantendossier moet de procedure op extranet gevolgd worden.

3.6.2. Rapportering

De monitoring van deelopdrachten geschiedt onder meer op basis van de gegevens in het Klantendossier. De invoer in het Klantendossier geeft VDAB enerzijds voldoende informatie betreffende de klant zelf en anderzijds een zicht op het verloop van de uitvoering van de deelopdracht.

Tenzij de Open House-documenten anders bepalen, stelt VDAB op regelmatige (maandelijkse) basis deze monitoringsgegevens ter beschikking van de aanbieder.

3.6.3. Onderliggende bewijsvoering van de Klantendossier-registraties

De in het Klantendossier ingevoerde gegevens moeten steeds aantoonbaar zijn door onderliggende bewijsvoering. In concreto betekent dit dat voor de acties in uitvoering van de dienstverlening moet aangetoond worden dat de klanten de acties effectief hebben bijgewoond en dat begeleiders effectief aan de in het Klantendossier geregistreerde klanten dienstverlening hebben verstrekt conform de afgesloten overeenkomst en het addendum.

Het is de verantwoordelijkheid van de aanbieder om een afdoend registratiesysteem uit te werken en te implementeren om de geleverde prestaties, de acties en het proces op een adequate wijze te registreren en te kunnen verantwoorden. De eindverantwoordelijkheid van de wijze van bewijsvoering hieromtrent ligt bij de aanbieder.

De bewijsstukken worden verzameld in een klantendossier, individueel opgesteld per klant, dat bewijst dat de acties in uitvoering van de deelopdracht effectief werden uitgevoerd conform de afgesloten overeenkomst. Het staat de aanbieder vrij om het klantendossier op papier of deels digitaal samen te stellen, maar de aanbieder zorgt er voor dat de klant 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 aanbieder en zijn betrokken medewerkers die diensten aan de klant aanbieden.

1. De aanbieder stelt de klant op voorhand in kennis van de gedragscode en licht hem in over de klachtenprocedures.

2. De aanbieder engageert zich om alles in het werk te stellen om een effectieve dienstverlening te geven ter realisatie van een duurzame tewerkstelling van de klanten die hem werden toevertrouwd.

3. De aanbieder 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 dienstverlening.

4. De aanbieder vermengt geen professionele en niet-professionele activiteiten om te garanderen dat hij in staat is een professionele afstand tot de klant te bewaren.

5. De aanbieder zet slechts personeel in dat voldoende gekwalificeerd en opgeleid is in functie van de dienstverlening.

6. De aanbieder draagt er zorg voor dat zijn medewerkers zich op geen enkele wijze laten leiden door de belangen of behoeften van de eigen organisatie of van andere organisaties.

7. De aanbieder engageert zich om tijdige, correcte, volledige en objectieve informatie te geven aan de klant wat betreft aard, duurtijd, wachttijden e.d. omtrent de mogelijke acties.

8. De aanbieder zal de klant met respect benaderen. 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 aanbieder verbindt er zich toe geen klanten 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 aanbieder 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 aanbieder 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 dienstverlening worden ingewonnen en opgeslagen. De persoonlijke gegevens dienen te worden bewaard op een wijze die de klant kan begrijpen en die hem geen enkel kenmerk toedichten met een mogelijk discriminerend effect tot gevolg.

12. De klant heeft te allen tijde inzagerecht in de gegevens die tijdens de dienstverlening over hem werden verzameld.

13. De aanbieder zal de gegevens verkregen door de deelopdracht niet gebruiken voor andere doeleinden dan die omschreven in de deelopdracht. De aanbieder verbindt er zich toe eigen dossiers met persoonsgegevens slechts bij te houden zolang dit nodig is voor de concrete deelopdracht. Na afloop van de dienstverlening blijft de geheimhoudingsplicht van de aanbieder bestaan.

14. De aanbieder 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 deelopdracht.

15. De aanbieder zal geen contacten leggen met derden zonder de uitdrukkelijke toestemming van de klant. De klant 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 aanbieder mag medische gegevens slechts inwinnen in de mate dat dit noodzakelijk is om te bepalen of de klant in staat is om een bepaalde functie uit te oefenen of te voldoen aan de eisen van gezondheid en veiligheid.

17. De aanbieder verbindt er zich toe geen genetische testen te verrichten of te laten verrichten.

18. De aanbieder staat garant dat de klant die hij begeleidt dezelfde rechten en plichten geniet als een klant die door VDAB bemiddeld wordt.

19. De aanbieder zal geen enkele vergoeding vragen aan de klant voor de geboden dienstverlening..

20. De aanbieder verbindt er zich toe in al zijn activiteiten het Nederlands te gebruiken conform de bepalingen van de taalwetgeving.

21. De aanbieder 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 aanbieder licht de klant bij het eerste gesprek in over de bestaande klachtenprocedures. Daarbij moet hij melding maken van:

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

De klant is vrij om te kiezen of hij van deze interne klachtenprocedure gebruik maakt, dan wel of hij een externe procedure verkiest.

De aanbieder moet kunnen aantonen dat de klachtenprocedures aan de klant werden toegelicht.

Klachtenrapportering

Om een zicht te behouden op het verloop van de dienstverlening wordt aan de aanbieder 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 aanbieder 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) aanbieders vallen ook onder die definitie, ook wie slechts kandidaat is voor een arbeidsrelatie met de aanbieder.

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
- 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
Vlaamse Ombudsdienst: klachten@vlaamseombudsdienst.be

3.10. Medewerking van de klant

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 klanten 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 klanten. Op die manier kan VDAB aan haar wettelijke en decretale verplichtingen voldoen.

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

3.10.2 Rol aanbieder

In het kader van de transmissie registreert de aanbieder 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 klant bedoeld die kunnen aantonen dat hij voldoende inspanningen levert om actief een betrekking te zoeken en/of elke overeengekomen actie en afspraak uitvoert.

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

3.10.3 Procedure bij niet-medewerking

Indien de aanbieder vaststelt dat een klant de afspraken in de uitvoering van de dienstverlening niet nakomt of niet ingaat op de uitnodigingen van de aanbieder, is de aanbieder verplicht hiervan melding te maken bij

VDAB en een schriftelijke rapportering over te maken van de stappen die de aanbieder reeds zelf ondernomen heeft om de klant 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 aanbieder van toepassing tenzij VDAB andere of aanvullende voorwaarden oplegt.

1. Voor klanten die niet reageren op uitnodigingen van de aanbieder 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 aanbieder, 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 aanbieder te contacteren indien ook de nieuwe afspraak niet kan nagekomen worden.

Voor klanten die niet reageren op een schriftelijke uitnodiging van de aanbieder 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 aanbieder 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 aanbieder te contacteren indien ook de nieuwe afspraak niet kan nagekomen worden.

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

2. Voor klanten die hun trajectovereenkomst niet of slechts beperkt willen uitvoeren, moet de aanbieder eerst alles in het werk stellen om de klant 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 aanbieder een bemiddelingsgesprek schriftelijk motiveren en aanvragen bij de daartoe aangeduide contactpersoon van VDAB.

3.11 oplevering

De definitieve oplevering 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.

VDAB levert elk kalenderjaar de afgesloten trajecten op nadat ze collectief ingediend zijn bij ESF. Ieder traject wordt afzonderlijk stilzwijgend opgeleverd op het moment dat de aanbieder het taalcoachingstraject afsluit in het klantdossier. VDAB dient jaarlijks de taalcoachingstrajecten die afgesloten zijn binnen dat kalenderjaar in bij ESF. VDAB maakt voor de afgesloten trajecten per kalenderjaar een proces-verbaal van definitieve

oplevering of van weigering van oplevering op binnen 30 kalenderdagen te rekenen vanaf de datum van indiening bij ESF.

Bijlage 1: Klachtenprocedure VDAB

Wie kan klacht indienen?

- Werkgevers
- Werknemers
- klanten
- 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 jurisdictioneel 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 kalenderdagen 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 klanten 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 klanten 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 klant 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 (flap: contact)

Contactgegevens Vlaamse ombudsdienst

- via mail info@vlaamseombudsdienst.be
- via het klachtenformulier op 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.