

DE MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

**Visienota - Kwaliteits- en registratiemodel voor de dienstverleners
binnen Werk**

////////////////////////////////////

1 Situering

Het Vlaams regeerakkoord 2014-2019 wil organisaties en ondernemingen vertrouwen geven en hen maximaal bevrijden van administratieve en andere lasten.

Een decreet dat een kader biedt tot gemeenschappelijke registratie van 'kwaliteitsgeborgde' organisaties en ondernemingen die wensen op te treden als dienstverlener voor één of meerdere maatregelen binnen het domein Werk past in deze visie.

2 Aandacht voor kwaliteit

Er is een toenemende aandacht voor efficiëntie en effectiviteit van het overheidsbeleid waardoor transparantie, administratieve vereenvoudiging én kwaliteitszorg meer en meer in beeld komen. Een eenvormig gemeenschappelijk registratiemodel voor intekening op maatregelen binnen het domein Werk gekoppeld aan minimale kwaliteitsvoorwaarden bij de dienstverleners kan zorgen voor een meer gelijkvormig en kwalitatief functioneren van diverse actoren waarvan de overheid gebruik maakt om haar beleidsdoelstellingen te realiseren. Het is belangrijk om de kwaliteit van de dienstverlening te stimuleren opdat subsidies, financieringen en ondersteuning efficiënt en integer worden aangewend. Daarnaast noodzakelijk ook de beleidsevoluties met betrekking tot risicomanagement bij overheidsinstanties een kwaliteitsborgingsysteem bij de dienstverleners.

3 Doelstellingen van het kwaliteits- en registratiemodel

Aan bepaalde kwaliteitsvoorwaarden wordt een minimale registratieverplichting gekoppeld. Door het creëren van een 1 gemeenschappelijk elektronisch registratiesysteem ontstaat een betere monitoring en opvolging van de kwaliteit van de dienstverleners. Via één toegangsticket kan een dienstverlener verschillende diensten verrichten zonder telkenmale opnieuw per specifieke dienstverlening of maatregel, de organisatievoorwaarden te moeten documenteren.

De dienstverlener moet dus slechts 1 aanvraag tot registratie indienen. Daarnaast is er ook het single audit principe op organisatieniveau: er dient dus slechts eenmaal onderzocht te worden of de dienstverlener voldoet aan minimale kwaliteitsvoorwaarden op organisatieniveau.

We willen met dit voorliggend model bereiken:

- dat klanten en begunstigen van het overheidsbeleid een kwaliteitsvolle en correcte dienstverlening ontvangen;
- dat dienstverleners die in opdracht van het domein werk diensten leveren aan gebruikers (klanten) nu via 1 gemeenschappelijke toegang kunnen intekenen op tal van maatregelen van Werk. De administratieve last en kost wordt hierdoor voor hen sterk verminderd;
- dat dienstverleners een consistente en transparante boodschap krijgen omtrent de kwaliteit die van hen wordt verwacht bij het uitvoeren van overheidsmaatregelen;
- dat dienstverleners gestimuleerd worden om na te denken over hun kwaliteit en (financiële en managementmatige) gezondheid als organisatie;
- dat de vinger aan de pols wordt gehouden m.b.t. de status van de kwaliteit van de dienstverleners (over welk kwaliteitsbewijs beschikken ze en is dit nog actueel) en de wijze om de dienstverleners hier zelf ook rond te responsabiliseren;
- dat door middel van een centrale monitoring de administratieve last van het bijhouden en ter beschikking stellen van gegevens wordt verminderd zowel voor de overheid als voor de dienstverlener zelf;
- dat we verder evolueren naar een slagkrachtige en klantgerichte overheid en de regierol van de agentschappen en het Departement binnen het beleidsdomein versterken.

4 Het model

4.1 Minimale kwaliteitsvoorwaarden op organisatieniveau

Het registratiesysteem staat open voor elke dienstverlener. Iedere dienstverlener die wenst in te tekenen op een maatregel dient eerst te voldoen aan minimale kwaliteitsvoorwaarden op organisatieniveau, met name op het vlak van:

1. Dienstverlening aan klanten;
2. Personeel;
3. Beheer van financiële middelen.

Via de voorwaarde 'kwalitatieve dienstverlening aan klanten' heeft de overheid een basisgarantie dat rekening wordt gehouden met de noden en eisen van klanten en dat de modaliteiten (o.a. de prijs) tot afname voorafgaandelijk gekend zijn.

Met in te zetten op een kwalitatief personeelsbeleid kunnen we uitgaan van aandacht voor en investering in een professionele bestaafing van de dienstverlenende organisatie.

De basisvoorwaarde 'kwalitatief beheer van financiële middelen' biedt een basisgarantie voor de overheid dat de organisaties die zij subsidieert, financiert of ondersteunt hun middelen efficiënt en volgens de wettelijke voorschriften beheren.

4.2 Systeem

Het systeem wordt enkel ingevoerd voor diensten of activiteiten verricht jegens burgers, ondernemingen en derden-organisaties op het vlak van opleiding en vorming, begeleiding, arbeidsbemiddeling, inschakeling en adviesverstrekking, én waarbij de dienstverlener een subsidie, financiering of ondersteuning ontvangt van de overheid.

De dienstverleners dienen bij de aanvraag tot registratie aan te tonen dat zij voldoen aan de hogervermelde kwaliteitsvoorwaarden. Dit kunnen zij doen via:

1. Een kwaliteitslabel uit de markt dat voldoet aan de vooropgestelde minimale kwaliteitsvoorwaarden. De administratie volgt hiervoor de labelingen en evoluties ervan vanuit de markt op;
2. Een publiek kwaliteitssysteem
Uitgaand van vertrouwen in publieke kwaliteitssystemen van andere beleidsvelden worden de dienstverleners die al gevat worden door een ander publiek kwaliteitssysteem automatisch aanvaard in de registratie voor zover dit publiek kwaliteitssysteem de vooropgestelde minimale kwaliteitsvoorwaarden omvatten. Het Departement WSE zal hieromtrent afspraken maken met de beleidsvelden waarin deze andere kwaliteitssystemen worden gehanteerd. De maatregelspecifieke voorwaarden blijven daarbovenop gelden.

Als overgangsmaatregel worden ook de dienstverleners geregistreerd die beschikken over een ESF-label. Dit ESF-label is een gratis aanbod van de overheid aan de dienstverleners om te kunnen voldoen aan de minimale voorwaarden. De kwaliteitslabels vanuit de markt zijn betalend. Om niet marktverstoring te werken schrijven we het ESF-label tijdelijk in voor een periode van maximaal 2 jaar. Op die manier geven we de markt in tussentijd de kans om haar aanbod op die 3 minimale criteria te enten met een nieuw of bestaand label. Het beoordelen van kwaliteit van dienstverleners wordt immers niet beschouwd als een kerntaak van de overheid.

Bijzondere aandacht wordt besteed aan de kleine dienstverleners opdat zij in functie van hun organisatie kunnen voldoen aan de minimale kwaliteitsvoorwaarden en het traject tot realisatie ervan.

Daarenboven geven zij ook hun missie en visie mee bij de registratie.

Vanzelfsprekend wordt ook de mogelijkheid voorzien dat de administratie de registratie van een dienstverlener kan schorsen of intrekken. Het decreet zal de gevallen benoemen waarin dit kan gebeuren. Deze moeten in het licht van het proportionaliteitsbeginsel en gelet op de maatregeloverschrijdende impact beperkt worden opgevat. Schorsen of intrekken wordt voorzien in functie van gerechtelijke veroordelingen, het niet (meer) voldoen aan de bepalingen van het decreet of het niet meer voldoen aan de minimale kwaliteitsvoorwaarden.

Omwille van het legaliteits- en het rechtzekerheidsbeginsel wordt tevens een adviescommissie opgericht die zal bestaan uit externe experts waar deze een advies zullen formuleren over de schorsing of intrekking van de betrokken dienstverlener. Bij vaststelling van een kwaliteitsgebrek krijgt de dienstverlener de kans om gedurende een bepaalde remediëringstermijn de kwaliteit van zijn organisatie te herstellen.

Naast dit generieke kwaliteitskader op organisatieniveau blijft de bewaking van de kwaliteit van de dienstverlening via de regelgeving op maatregelniveau behouden.

5 Verdere aanpak

Voor de uitwerking van het decreet worden alle actoren, partners en stakeholders betrokken. Objectief hierbij is om de nieuwe regeling in werking te hebben voor het einde van de legislatuur, inclusief overgangsregeling. Door een gerichte communicatie en campagne zal elke belanghebbende vanaf september geïnformeerd worden over dit decreet en haar uitvoering, de vooropgestelde timing van inwerkingtreding, de modaliteiten tot registratie en over de minimale voorwaarden. Inmiddels blijven de huidige kwaliteits-, erkennings- en andere (organisatie)voorwaarden van toepassing zoals omschreven in de huidige diverse maatregelregelgevingen.

6 Voorstel van beslissing

De Vlaamse Regering beslist:

De Vlaamse minister bevoegd voor Werk, Economie, Innovatie en Sport te gelasten met de verdere uitwerking van de visienota volgens bovenstaande principes en in overleg met relevante stakeholders en de SERV.

Deze visienota houdt geen enkel financieel of budgettair engagement in.

Brussel,

De Vlaamse minister van WERK, ECONOMIE, INNOVATIE en SPORT
Philippe MUYTERS

Schematisch: Registratie- en kwaliteitsmodel

MAATREGELSPECIFIEKE KWALITEITSVOORWAARDEN

