



Advies

Voorontwerp van decreet kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie

Brussel, 26 november 2018

Adviesvraag: Voorontwerp van decreet betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie

Adviesvrager: Philippe Muyters - Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport

Ontvangst adviesvraag: 29 oktober 2018

Adviestermijn: 30 dagen

Decretale opdracht: SERV-decreet 7 mei 2004 art. 11 (overlegfunctie)

Goedkeuring raad: 26 november 2018

Contactpersoon: Linde Buysse - lbuysse@serv.be



De heer Philippe MUYTERS
Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport
Martelaarsplein 7
1000 BRUSSEL

contactpersoon
Linde Buysse
lbuysse@serv.be

ons kenmerk
SERV_BR_20181126_Kwaliteits-®istratiemodel_WSE

Brussel
26 november 2018

Voorontwerp van decreet kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie

Mijnheer de minister

De SERV vindt het positief dat de visienota 'Kwaliteits- en registratiemodel voor de dienstverleners binnen Werk' van 20 juli 2018 in dit voorontwerp van decreet wordt geconcretiseerd. Het biedt een kader tot een uniform kwaliteits- en registratiemodel voor dienstverleners binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE). Op die manier komen er minimale kwaliteitsvoorwaarden voor dienstverleners binnen WSE en worden zij geregistreerd. Door het creëren van een gemeenschappelijk elektronisch registratiesysteem heeft het beleidsdomein WSE een duidelijk zicht op wie de dienstverleners zijn en is een betere monitoring en opvolging mogelijk.

Echter, opdat de dienstverleners zich tijdig in orde kunnen stellen en ondertussen hun subsidiëring, financiering of andere ondersteuning niet verliezen, vraagt de SERV duidelijkheid in het voorontwerp van decreet over de timing. Andere elementen waarover uitklaring nodig is, betreffen:

- Het niveau waarop de minimale kwaliteitsvoorwaarden moeten worden aangevraagd;
- De samenstelling van de adviescommissie;
- De verhouding van dit model ten opzichte van het gemeenschappelijk kwaliteitskader voor beroepskwalificerende trajecten.

De SERV stelt daarnaast vast dat de Vlaamse regering heel wat cruciale punten nog moet uitwerken via uitvoeringsbesluiten. De raad vraagt hierbij nauwe betrokkenheid. Bovendien ontbreken er volgens de SERV in deze opsomming nog een aantal cruciale zaken, zijnde:

- De criteria op basis waarvan de audit- en assessmentkantoren die kwaliteitsbewijzen afleveren, zullen worden toegelaten;
- Een lijst met maatregelen die wel en niet worden gevat door het kwaliteits- en registratiemodel en de criteria op basis waarvan zal worden bepaald of deze maatregelen onder het toepassingsgebied vallen of niet;
- De criteria en methodieken voor het screenen van bestaande kwaliteitsbewijzen;

- De inhoud en geldigheidsduur van het goedkeuringsbewijs en diens verhouding tot het kwaliteitsbewijs;
- De inhoud en methodiek van de quickscanmodule.

Verder wenst de SERV meer uitleg over de impact van de uitbreiding van het toepassingsgebied naar de sociale economie, meer bepaald op de kwaliteitsvolle bedrijfsvoering binnen subsidievoorwaarden van het collectief maatwerk en de LDE. Daarnaast vraagt de raad een goede afstemming met andere beleidsdomeinen. Daar waar mogelijk moet het principe van wederkerigheid gelden.

De SERV vraagt ook verduidelijkingen over de criteria op basis waarvan de audit- en assessmentkantoren die kwaliteitsbewijzen afleveren, zullen worden toegelaten.

Tot slot vindt de SERV dat de overheid erop moet toezien dat voor elke organisatie de markt een toegankelijk, kwaliteitsvol aanbod voorziet. De SERV vraagt dat de overgangperiode (d.i. de periode dat de goedkeuringsbewijzen gelden) ook wordt gebruikt om de marktwerking op te volgen (qua toegankelijkheid, prijs, gebruik en dergelijke) en indien nodig moet de overheid na evaluatie bijsturen.

Hoogachtend

Pieter Kerremans
administrateur-generaal

Hans Maertens
voorzitter

Inhoud

Inhoud	5
Krachtlijnen.....	6
Advies	7
1 Inleiding.....	7
2 Algemene appreciatie doelstellingen	7
3 Verduidelijking voorontwerp van decreet.....	8
4 SERV betrekken bij concrete invulling kwaliteits- en registratiemodel	8
5 Toepassingsgebied.....	9
5.1 Impact uitbreiding beleidsdomein Sociale Economie	9
5.2 Afstemming andere beleidsdomeinen en reciprociteit.....	10
6 Kwaliteitscontrole van de onafhankelijke organisaties die kwaliteitsbewijzen afleveren	10
7 Toegankelijk kwaliteitsaanbod op maat.....	10

Krachtlijnen

- De SERV vindt het positief dat de visienota ‘Kwaliteits- en registratiemodel voor de dienstverleners binnen Werk’ van 20 juli 2018 in dit voorontwerp van decreet wordt geconcretiseerd. Op die manier komen er minimale kwaliteitsvoorwaarden voor dienstverleners binnen WSE en worden zij geregistreerd. Door het creëren van een gemeenschappelijk elektronisch registratiesysteem heeft het beleidsdomein WSE een duidelijk zicht op wie de dienstverleners zijn en is een betere monitoring en opvolging mogelijk. Daarnaast onderschrijft de SERV het single audit principe op organisatieniveau.
- Opdat de dienstverleners zich tijdig in orde kunnen stellen en ondertussen hun subsidiëring, financiering of andere ondersteuning niet verliezen, vraagt de SERV duidelijkheid in het voorontwerp van decreet over de timing.
- Andere elementen die moeten worden uitgeklaard in het voorontwerp van decreet, zijn:
 - Het niveau waarop de minimale kwaliteitsvoorwaarden moeten worden aangevraagd;
 - De samenstelling van de adviescommissie;
 - De verhouding van dit model ten opzichte van het gemeenschappelijk kwaliteitskader voor beroepskwalificerende trajecten.
- De SERV stelt vast dat de Vlaamse regering heel wat cruciale punten nog moet uitwerken via uitvoeringsbesluiten. De raad vraagt hierbij nauwe betrokkenheid. Bovendien ontbreken er volgens de SERV in deze opsomming nog een aantal cruciale zaken, zijnde:
 - De criteria op basis waarvan de audit- en assessmentkantoren die kwaliteitsbewijzen afleveren, zullen worden toegelaten;
 - Een lijst met maatregelen die wel en niet worden gevat door het kwaliteits- en registratiemodel en de criteria op basis waarvan zal worden bepaald of deze maatregelen onder het toepassingsgebied vallen of niet;
 - De criteria en methodieken voor het screenen van bestaande kwaliteitsbewijzen;
 - De inhoud en geldigheidsduur van het goedkeuringsbewijs en diens verhouding tot het kwaliteitsbewijs;
 - De inhoud en methodiek van de quickscanmodule.
- Verder wenst de SERV meer uitleg over de impact van de uitbreiding van het toepassingsgebied naar de sociale economie, meer bepaald op de kwaliteitsvolle bedrijfsvoering binnen subsidievoorwaarden van het collectief maatwerk en de LDE. Daarnaast vraagt de raad een goede afstemming met andere beleidsdomeinen. Daar waar mogelijk moet het principe van wederkerigheid gelden.
- De SERV vraagt ook verduidelijking over de criteria op basis waarvan de audit- en assessmentkantoren die kwaliteitsbewijzen afleveren, zullen worden toegelaten.
- Tot slot vindt de SERV dat de overheid erop moet toezien dat voor elke organisatie de markt een toegankelijk, kwaliteitsvol aanbod voorziet. De SERV vraagt dat de overgangperiode (d.i. de periode dat de goedkeuringsbewijzen gelden) ook wordt gebruikt om de marktwerking op te volgen (qua toegankelijkheid, prijs, gebruik en dergelijke) en indien nodig moet de overheid na evaluatie bijsturen.

Advies

1 Inleiding

Dit voorontwerp van decreet is een uitwerking van de visienota 'Kwaliteits- en registratiemodel voor de dienstverleners binnen Werk' van 20 juli 2018¹. Het biedt een kader tot een uniform kwaliteits- en registratiemodel voor dienstverleners binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE).

Het doel van het voorliggend voorontwerp van decreet is: inzetten op een uniform kwaliteits- en registratiemodel voor dienstverleners binnen het beleidsdomein WSE. Diverse overheidstaken en -diensten inzake opleiding en vorming, begeleiding, arbeidsbemiddeling, competentieontwikkeling en adviesverstrekking worden uitgevoerd door externe dienstverleners. Deze externe dienstverleners ontvangen hiervoor een financiering, subsidiëring of een andere ondersteuning van de overheid. Met dit voorontwerp van decreet wil het beleidsdomein WSE gezonde en kwaliteitsvolle organisaties verzekeren aan de burgers, (kandidaat-)ondernemingen en derden-organisaties die van hun dienstverlening gebruik wil maken.

Dit SERV-advies heeft de volgende structuur:

- De SERV formuleert eerst zijn algemene appreciatie omtrent de doelstellingen van dit voorontwerp van decreet.
- Opdat de dienstverleners zich tijdig in orde kunnen stellen en ondertussen hun subsidiëring, financiering of andere ondersteuning niet verliezen, vraagt de SERV duidelijkheid in het voorontwerp van decreet over de timing; het niveau waarop de minimale kwaliteitsvoorwaarden moeten worden aangevraagd; de samenstelling van de adviescommissie en de verhouding van dit model ten opzichte van het gemeenschappelijk kwaliteitskader voor beroepskwalificerende trajecten.
- De SERV stelt vast dat de Vlaamse regering heel wat cruciale punten nog moet uitwerken via uitvoeringsbesluiten. De raad vraagt hierbij nauwe betrokkenheid. Bovendien ontbreken er volgens de SERV in deze opsomming nog een aantal cruciale zaken.
- Verder wenst de SERV meer uitleg over de impact van de uitbreiding van het toepassingsgebied naar de sociale economie en vraagt hij een goede afstemming met andere beleidsdomeinen. Daar waar mogelijk moet het principe van wederkerigheid gelden.
- De SERV vraagt ook verduidelijkingen over de criteria op basis waarvan de audit- en assessmentkantoren die kwaliteitsbewijzen afleveren, zullen worden toegelaten.
- Tot slot vindt de SERV dat de overheid erop moet toezien dat voor elke organisatie de markt een toegankelijk, kwaliteitsvol aanbod voorziet.

2 Algemene appreciatie doelstellingen

De SERV vindt het positief dat de visienota 'Kwaliteits- en registratiemodel voor de dienstverleners binnen Werk' van 20 juli 2018 in dit voorontwerp van decreet wordt

¹ <https://www.vlaanderen.be/nl/nbwa-news-message-document/document/0901355780247d64>.

geconcretiseerd. Op die manier komen er minimale kwaliteitsvoorwaarden voor dienstverleners binnen WSE en worden zij geregistreerd. Door het creëren van een gemeenschappelijk elektronisch registratiesysteem heeft het beleidsdomein WSE een duidelijk zicht op wie de dienstverleners zijn en is een betere monitoring en opvolging mogelijk. Daarnaast onderschrijft de SERV het single audit principe op organisatieniveau. De raad gaat ervan uit dat de procedure tot aanvraag en erkenning van dit nieuwe model geen bijkomende administratieve drempels zal opwerpen voor de dienstverleners.

3 Verduidelijking voorontwerp van decreet

De SERV stelt echter vast dat de Vlaamse regering er voor kiest om te werken met een voorontwerp van decreet waarin enkel een algemeen kader wordt bepaald. De raad vraagt duidelijke en snelle communicatie over volgende zaken in het voorontwerp van decreet zodat de dienstverleners zich tijdig in orde kunnen stellen en ondertussen hun subsidiëring, financiering of andere ondersteuning niet verliezen. Het gaat om:

- De exacte timing van het decreet (en de bijhorende uitvoeringsbesluiten) en de overgangsmaatregelen;
- Het niveau waarop de minimale kwaliteitsvoorwaarden moeten worden aangevraagd (op moeder- en/of dochterniveau van de organisatie; organisatieniveau en/of niveau van de technische eenheid; hoofd- en/of onderaannemer);
- De samenstelling van de adviescommissie ;
- De verhouding van dit kwaliteits- en registratiemodel tot gemeenschappelijk kwaliteitskader voor beroepskwalificerende trajecten.

4 SERV betrekken bij concrete invulling kwaliteits- en registratiemodel

De SERV stelt daarnaast vast dat heel wat cruciale punten pas zullen worden uitgewerkt in de uitvoeringsbesluiten. De raad vraagt hieromtrent zo snel mogelijk duidelijkheid zodat de dienstverleners zich tijdig in orde kunnen stellen en ondertussen hun subsidiëring, financiering of andere ondersteuning niet verliezen.

Het gaat om:

- Het toepassingsgebied;
- De minimale kwaliteitsvoorwaarden op basis waarvan zal bepaald worden welke kwaliteitsbewijzen zullen aanvaard worden;
- De lijst met kwaliteitsbewijzen die voldoen aan de minimale kwaliteitsvoorwaarden en de procedure om kwaliteitsbewijzen te schrappen of toe te voegen op de lijst;
- De kwaliteitssystemen van overheden die voldoen aan de minimale kwaliteitsvoorwaarden;
- De procedure van registratie van de dienstverleners;
- De aanpak met betrekking tot de weigering, schorsing en intrekking van dienstverleners wanneer de geldigheid van het voorgelegde kwaliteitsbewijs niet (meer) in orde is of de dienstverlener niet (meer) in orde is met de bepalingen van het decreet;

- ▀ De rechtszekerheid van degenen/burgers die op dat moment betrokken zijn in de respectievelijke maatregelen waarvoor men als dienstverlener optreedt moet geregeld worden;
- ▀ Noodzakelijke overgangsmaatregelen voor de dienstverleners die nu reeds gesubsidieerd, gefinancierd of ondersteund worden door de entiteiten binnen het beleidsdomein WSE.

Voor de concrete invulling van deze punten blijft het voorlopig nog koffiedik kijken. Daarom wil de SERV nauw worden betrokken bij de opmaak van alle ontwerpuitvoeringsbesluiten en daarna hierover formeel om advies worden gevraagd.

Bovendien ontbreken er volgens de SERV in deze opsomming nog een aantal cruciale zaken. Het gaat om:

- ▀ De criteria op basis waarvan de audit- en assessmentkantoren die kwaliteitsbewijzen afleveren, zullen worden toegelaten;
- ▀ Een lijst met maatregelen die wel en niet worden gevat door het kwaliteits- en registratiemodel en de criteria op basis waarvan zal worden bepaald of deze maatregelen onder het toepassingsgebied vallen of niet;
- ▀ De criteria en methodieken voor het screenen van bestaande kwaliteitsbewijzen;
- ▀ De inhoud en geldigheidsduur van het goedkeuringsbewijs en diens verhouding tot het kwaliteitsbewijs;
- ▀ De inhoud en methodiek van de quickscanmodule.

Daarnaast adviseert de SERV om in de toekomst indien het beleid er voor kiest om een aantal fundamentele zaken niet decretaal te verankeren, maar naar de uitvoeringsbesluiten te delegeren, de ontwerpuitvoeringsbesluiten meer synchroon met het voorontwerp van kaderdecreet vorm te geven en voor advies voor te leggen. Deze werkwijze suggereerde de SERV al meermaals in het kader van andere dossiers².

5 Toepassingsgebied

5.1 Impact uitbreiding beleidsdomein Sociale Economie

De visienota omschreef op dat ogenblik een kwaliteits- en registratiemodel voor de dienstverleners binnen werk (werkgelegenheid en professionele vorming). Het huidige voorontwerp van decreet breidt dit uit tot heel het beleidsdomein werk en sociale economie. De sociale partners vragen zich af welke impact dit zal hebben op de sociale economie. De maatwerkbedrijven/maatwerkafdelingen en de lokale diensteneconomie (LDE) zullen vallen onder dit kwaliteitsdecreet.

Dit impliceert dat ook sociale economie-organisaties op termijn een label zullen moeten behalen op de markt en dat heel wat principes (zoals het streven naar democratische besluitvorming, de begeleiding en opleiding van doelgroepwerknemers, de doorstroom binnen de sociale economie en naar het normaal economische circuit) die nu worden gekoppeld aan sociale economie niet langer decretaal zullen zijn verankerd. Wat betekent dit concreet betreffende kwaliteitsvolle

² Zie onder andere het advies voorontwerp van decreten EVC & GKK van 2 juli 2018, <http://www.serv.be/node/12572>.

bedrijfsvoering binnen subsidievoorwaarden van het collectief maatwerk en de LDE? De SERV gaat ervan uit dat elementen zoals de doorstroom die niet worden gevat door de voorwaarden van dit kwaliteitssysteem wel worden gegarandeerd in de kwaliteitsvoorwaarden van het maatwerk bij collectieve inschakeling en de LDE (cfr. decreet betreffende maatwerk bij collectieve inschakeling art. 4, §1, 5° en art. 5, § 1, 2°; decreet betreffende de LDE art. 5, §1, 5°).

5.2 Afstemming andere beleidsdomeinen en reciprociteit

De SERV vraagt dat dit kwaliteitslabel ruimer wordt toegepast. Voor ondernemingen en zelfstandigen is er immers maar één Vlaamse overheid. De sociale partners vragen om zoveel mogelijk af te stemmen met andere beleidsdomeinen wat betreft registratie en kwaliteit zodat het single audit principe is gegarandeerd. Naargelang het beleidsdomein wordt er een bepaald kwaliteitssysteem gehanteerd. Indien een wettelijk kwaliteitssysteem van een ander beleidsdomein voldoet aan de minimale kwaliteitsvoorwaarden van WSE, dan zullen de organisaties die als kwaliteitsvol worden erkend door dat kwaliteitssysteem ook worden erkend door WSE. De SERV vraagt dat hier het principe van reciprociteit wordt toegepast en dat andere beleidsdomeinen de organisaties die WSE als kwaliteitsvol erkent ook toetst aan hun minimale kwaliteitsvoorwaarden. Als deze organisaties hieraan voldoen, dan worden zij in deze beleidsdomeinen automatisch als kwaliteitsvol gelabeld.

6 Kwaliteitscontrole van de onafhankelijke organisaties die kwaliteitsbewijzen afleveren

Art. 5 van het voorontwerp van decreet stelt dat een kwaliteitsbewijs wordt uitgereikt door een onafhankelijke organisatie (namelijk een audit- of assessmentkantoor). Er staat nergens in het voorontwerp van decreet op basis van welke criteria deze onafhankelijke organisaties zullen worden toegelaten. Nochtans meent de SERV dat de kwaliteit van de audit- en assessmentkantoren een belangrijke taak is van de overheid. De SERV vraagt zich af hoe volgende zin uit de nota aan de VR (op pag. 3) moet worden geïnterpreteerd: "Het beoordelen van kwaliteit van dienstverleners wordt niet beschouwd als een kerntaak van de overheid."

7 Toegankelijk kwaliteitsaanbod op maat

Art. 5 stelt dat de dienstverlener voldoet aan de minimale kwaliteitsvoorwaarden als hij beschikt over een kwaliteitsbewijs, een goedkeuringsbewijs of als hij voldoet aan de kwaliteitsvoorwaarden van een wettelijk kwaliteitssysteem ingericht door een overheid. Momenteel is de optie van het goedkeuringsbewijs gratis, terwijl de prijs van een kwaliteitsbewijs zal worden bepaald door de markt. De Vlaamse regering wil de optie van de goedkeuringsbewijzen beperken in de tijd waardoor er op termijn geen kosteloos bewijs meer zal zijn en de kost van de kwaliteitsbeoordeling wordt doorgeschoven naar de dienstverleners.

De overheid moet erop toezien dat voor elke organisatie de markt een toegankelijk, kwaliteitsvol aanbod voorziet. Nieuwe initiatieven mogen niet worden gefnuikt. Enkele sociale partners betwijfelen dat na de afschaffing van de goedkeuringsbewijzen de markt de toegankelijkheid voldoende zal kunnen waarborgen. De SERV vraagt dat de overgangperiode (d.i. de periode

dat de goedkeuringsbewijzen gelden) ook wordt gebruikt om de marktwerking op te volgen (qua toegankelijkheid, prijs, gebruik en dergelijke) en indien nodig moet de overheid na evaluatie bijsturen.

Art. 6 stelt dat de Vlaamse Regering voor dienstverleners met minder dan 5 werknemers een aangepaste procedure kan voorzien. De sociale partners vragen zich af wat dit precies inhoudt (een langere periode om alles in orde te stellen, aangepaste voorwaarden, ...)? De sociale partners vinden het positief dat er rekening gehouden wordt met de grootte van de dienstverleners, maar benadrukken hierbij het belang van een level playing field ten aanzien van alle dienstverleners. De kwaliteitsvoorwaarden zullen wellicht verschillen naargelang de grootte van dienstverleners, maar de kwaliteit moet wel primeren en door alle spelers worden aangetoond.