



## Advies

# BVR kwaliteits- en registratiemodel

Brussel, 1 april 2019

Adviesvraag: Ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van het 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: 18 maart 2019

Adviestermijn: 10 werkdagen

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

Goedkeuring raad: 1 april 2019

Contactpersoon: Linde Buysse - lbuysse@serv.be



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

**contactpersoon**

Linde Buysse  
lbuysse@serv.be

**ons kenmerk**

SERV\_BR\_20190401\_BVR\_Kwaliteitsenregistratiemodel

**Brussel**

1 april 2019

## **Advies BVR kwaliteits- en registratiemodel**

Mijnheer de minister

Dit ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering (BVR) is een uitwerking van het decreet 'Kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE). Alvorens de Vlaamse sociale partners overgaan tot advisering, willen ze benadrukken dat zolang ze geen zicht hebben op de lijst van erkende kwaliteitslabels, het moeilijk is hun appreciatie te uiten omtrent dit voorstel aangezien het volledige kwaliteits- en registratiemodel hierop voortbouwt. Daarom willen zij hier zo snel mogelijk zicht op.

De SERV onderschrijft wel het idee van een uniform kwaliteits- en registratiemodel, maar vindt het een gemiste kans dat dit gemeenschappelijk kader beperkt blijft tot de beleidsdomeinen WSE. Daar waar mogelijk moet het principe van wederkerigheid gelden. Daarnaast wil de SERV betrokken worden bij de opmaak van ministerieel besluiten (MB's) waarin de lijst met erkende kwaliteitsbewijzen en de lijst met erkende wettelijke kwaliteitsbewijzen worden geconcretiseerd. De SERV wil ook meer duidelijkheid over de kwaliteitscontrole (en de periodiciteit) van audit- en assessmentorganisaties en hun erkende kwaliteitsbewijzen. Ten vierde vindt de SERV een gedegen periodieke monitoring, evaluatie en opvolging van het marktaanbod door de overheid noodzakelijk zowel tijdens de overgangsfase (d.i. de geldigheidsduur van de goedkeuringsbewijzen) als daarna. Tot slot benadrukt de SERV het belang van een goed uitgewerkte communicatiecampagne met oog voor een duidelijk persoonlijk contactpunt.

Hoogachtend

Pieter Kerremans  
administrateur-generaal

Caroline Copers  
voorzitter

# Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	<b>5</b>
<b>Krachtlijnen</b> .....	<b>6</b>
<b>Advies</b> .....	<b>7</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>7</b>
1.1 Zo ruim mogelijk toepassingsgebied .....	7
1.2 Betrokkenheid bij lijsten met (wettelijk) erkende kwaliteitsbewijzen .....	8
1.3 Duidelijkheid kwaliteitscontrole van audit- en assessmentorganisaties en hun erkende kwaliteitsbewijzen .....	8
1.4 Gedegen periodieke monitoring, evaluatie, opvolging en eventuele bijsturing van marktaanbod .....	8
1.4.1 Aanpassing definitie kleine dienstverleners naar 10 medewerkers .....	9
1.5 Sterke communicatiecampagne met oog voor persoonlijk contactpunt .....	9

## Krachtlijnen

- ▀ Alvorens de Vlaamse sociale partners overgaan tot advisering, willen ze benadrukken dat zolang ze geen zicht hebben op de lijst van erkende kwaliteitslabels, het moeilijk is hun appreciatie te uiten omtrent dit voorstel aangezien het volledige kwaliteits- en registratiemodel hierop voortbouwt. Daarom willen zij hier zo snel mogelijk zicht op.
- ▀ De SERV onderschrijft het idee van een uniform kwaliteits- en registratiemodel, maar vindt het een gemiste kans dat dit gemeenschappelijk kader beperkt blijft tot de beleidsdomeinen WSE. Daar waar mogelijk moet het principe van wederkerigheid gelden.
- ▀ De SERV wil betrokken worden bij de opmaak van ministerieel besluiten (MB's) waarin de lijst met erkende kwaliteitsbewijzen en de lijst met erkende wettelijke kwaliteitsbewijzen worden geconcretiseerd.
- ▀ De SERV wil meer duidelijkheid over de kwaliteitscontrole (en de periodiciteit) van audit- en assessmentorganisaties en hun erkende kwaliteitsbewijzen.
- ▀ De SERV vindt een gedegen periodieke monitoring, evaluatie, opvolging en eventuele bijsturing van het marktaanbod door de overheid noodzakelijk zowel tijdens de overgangsfase (d.i. de geldigheidsduur van de goedkeuringsbewijzen) als daarna.
- ▀ De SERV benadrukt het belang van een goed uitgewerkte communicatiecampagne met oog voor een duidelijk persoonlijk contactpunt.

# Advies

## 1 Inleiding

Dit ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering (BVR) is een uitwerking van het decreet 'Kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE). Het biedt een kader tot een uniform kwaliteits- en registratiemodel voor dienstverleners binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE). Aan minimale kwaliteitsvoorwaarden wordt ook een registratieverplichting gekoppeld zodat een betere monitoring en opvolging mogelijk is.

Alvorens de Vlaamse sociale partners overgaan tot advisering, willen ze benadrukken dat zolang ze geen zicht hebben op de lijst van erkende kwaliteitslabels, het moeilijk is hun appreciatie te uiten omtrent dit voorstel aangezien het volledige kwaliteits- en registratiemodel hierop voortbouwt. Daarom willen zij hier zo snel mogelijk zicht op.

Dit SERV-advies heeft de volgende structuur:

- De SERV onderschrijft het idee van een uniform kwaliteits- en registratiemodel, maar vindt het een gemiste kans dat dit gemeenschappelijk kader beperkt blijft tot de beleidsdomeinen WSE. Daar waar mogelijk moet het principe van wederkerigheid gelden.
- Ten tweede wil de SERV betrokken worden bij de opmaak van ministerieel besluiten (MB's) waarin de lijst met erkende kwaliteitsbewijzen en de lijst met erkende wettelijke kwaliteitsbewijzen worden geconcretiseerd.
- Ten derde wil de SERV meer duidelijkheid over de kwaliteitscontrole (en de periodiciteit) van audit- en assessmentorganisaties en hun erkende kwaliteitsbewijzen.
- Ten vierde vindt de SERV een gedegen periodieke monitoring, evaluatie en opvolging van het marktaanbod door de overheid noodzakelijk zowel tijdens de overgangsfase (d.i. de geldigheidsduur van de goedkeuringsbewijzen) als daarna.
- Tot slot benadrukt de SERV het belang van een goed uitgewerkte communicatiecampagne met oog voor een duidelijk persoonlijk contactpunt.

### 1.1 Zo ruim mogelijk toepassingsgebied

Zoals de Vlaamse sociale partners reeds aangaven in hun advies over het voorontwerp van decreet<sup>1</sup>, onderschrijven zij het idee van minimale kwaliteitsvoorwaarden voor dienstverleners op organisatieniveau. Zij vinden het positief dat de Vlaamse Regering (meer bepaald WSE) de kwaliteit van haar dienstverleners beter wil monitoren en opvolgen.

Toch vinden de Vlaamse sociale partners het een gemiste kans dat dit enkel beperkt blijft tot de beleidsdomeinen WSE. Voor ondernemingen en zelfstandigen is er immers maar *één Vlaamse overheid*. De sociale partners onderstrepen het belang om verder af te stemmen met alle relevante andere beleidsdomeinen wat betreft registratie en kwaliteit van dienstverlening zodat het single audit principe wordt gegarandeerd.

De SERV vindt het wel positief dat WSE de bestaande wettelijke kwaliteitsbewijzen van andere beleidsdomeinen screent en indien een kwaliteitsbewijs aan de WSE-standaard voldoet de

<sup>1</sup> <http://www.serv.be/node/12820>

dienstverleners met dat kwaliteitsbewijs erkent als kwaliteitsvolle organisatie. De SERV onderstreept hier het belang van het *principe van wederkerigheid* (cfr. het advies over het voorontwerp van decreet<sup>2</sup>) en vindt dat alle andere relevante beleidsdomeinen de organisaties die WSE als kwaliteitsvol erkent ook moeten toetsen aan hun minimale kwaliteitsvoorwaarden. Als deze organisaties hieraan voldoen, dan moeten zij in deze beleidsdomeinen ook als kwaliteitsvol worden gelabeld. Enkel voor de KMO-portefeuille en de KMO-p norm werd dit principe van wederkerige erkenning tussen de beleidsdomeinen Werk en Economie bevestigd.

Tot slot vinden de Vlaamse sociale partners dat er een goed evenwicht moet zijn tussen de registratie en minimale kwaliteitsvoorwaarden op organisatieniveau en de maatregelspecifieke voorwaarden. Een uniform kwaliteits- en registratiemodel op organisatieniveau mag geenszins extra voorwaarden creëren op maatregelniveau.

## 1.2 Betrokkenheid bij lijsten met (wettelijk) erkende kwaliteitsbewijzen

De Vlaamse sociale partners willen meer transparantie over de procedure van het erkennen van kwaliteitsbewijzen en vragen om zo snel mogelijk een zicht te hebben op welke kwaliteitsbewijzen zullen worden erkend. Zoals zij reeds aangaven, is het moeilijk om een appreciatie te geven op het voorliggende BVR zonder zicht te hebben op deze erkende kwaliteitsbewijzen. Ze vragen om de lijst met erkende kwaliteitsbewijzen en de lijst met wettelijk erkende kwaliteitsbewijzen die vorm krijgen in MB's tijdig met hen af te toetsen zodat deze waar nodig nog kunnen worden aangepast.

## 1.3 Duidelijkheid kwaliteitscontrole van audit- en assessmentorganisaties en hun erkende kwaliteitsbewijzen

Zoals aangegeven in hun advies over het voorontwerp van decreet<sup>3</sup>, vinden de Vlaamse sociale partners de controle op de kwaliteit van de audit- en assessmentkantoren een belangrijke taak van de overheid. Het is de SERV nog steeds niet duidelijk wat een 'aanvaarde audit- of assessmentorganisatie' inhoudt.

Daarnaast wil de SERV meer duidelijkheid over de controle van de erkende kwaliteitsbewijzen en de periodiciteit van deze controle.

## 1.4 Gedegen periodieke monitoring, evaluatie, opvolging en eventuele bijsturing van marktaanbod

Artikel 7 aangaande het goedkeuringsbewijs stelt dat de geldigheid van dit bewijs afloopt na 24 maanden van de inwerkingtreding van dit besluit. Het goedkeuringsbewijs stelt dat de voorwaarde vermeld in artikel 3, §1, derde lid (humanresourcesmethodieken voor personeel) niet van toepassing is op kleine dienstverleners (< 5 werknemers in dienst). In de nota (p.4)

<sup>2</sup> <http://www.serv.be/node/12820>

<sup>3</sup> <http://www.serv.be/node/12820>



staat dat “verwacht wordt dat de markt zich na afloop van deze termijn [24 maanden] heeft aangepast onder meer op maat van de kleine dienstverlener. De evoluties op de markt worden gemonitord.”

Zoals de Vlaamse sociale partners reeds stelden in hun advies over het voorontwerp van decreet<sup>4</sup>, hechten ze veel belang aan de kwaliteit van de dienstverlening, maar hebben ze ook bekommernissen omtrent de toegankelijkheid, de betaalbaarheid en de laagdrempeligheid van het kwaliteitslaberaanbod. Nieuwe initiatieven en bestaande kleine dienstverleners mogen door dit kwaliteits- en registratiemodel niet worden gefnuikt. De inspanning die het verkrijgen van het label met zich meebrengt (met name de kostprijs, de tijd, ...), moet in verhouding staan tot de subsidiëring, financiering of een andere vorm van ondersteuning die de dienstverleners krijgen vanuit WSE. Het behalen van een label mag geen onnodige drempels opleggen en bijvoorbeeld niet leiden tot een nuloperatie of verlies voor de dienstverlener. De Vlaamse sociale partners willen daarom zo snel mogelijk zicht op de lijst met erkende kwaliteitsbewijzen. Bovendien vragen ze dat de overgangperiode (d.i. de periode dat de goedkeuringsbewijzen gelden) wordt gebruikt om de marktwerking nauwgezet op te volgen (qua toegankelijkheid, prijs, gebruik en dergelijke). Indien blijkt na evaluatie dat de markt hieraan niet tegemoet komt, vragen de Vlaamse sociale partners een overheidsoptreden zodat een toegankelijk aanbod wordt gegarandeerd. Na deze overgangsfase blijft een gedegen periodieke monitoring, evaluatie en opvolging van het marktaanbod noodzakelijk. De Vlaamse sociale partners willen na een half jaar van inwerkingtreding van dit decreet en BVR een stand van zaken. Ze vragen om dit expliciet mee op te nemen in het besluit.

#### **1.4.1 Aanpassing definitie kleine dienstverleners naar 10 medewerkers**

Volgens de Europese regelgeving telt een micro-onderneming 10 medewerkers. Het is vreemd dat Vlaanderen een eigen categorie creëert van 5 medewerkers: Daarom de SERV een aanpassing van de definitie kleine dienstverleners naar 10 medewerkers.

### **1.5 Sterke communicatiecampagne met oog voor persoonlijk contactpunt**

Opdat dienstverleners zich tijdig in orde kunnen stellen zodat ze hun subsidiëring, financiering of andere ondersteuning niet verliezen, benadrukken de Vlaamse sociale partners het belang van een goed uitgewerkte communicatiecampagne. Voor dienstverleners moet er een duidelijk persoonlijk contactpunt zijn.

<sup>4</sup> <http://www.serv.be/node/12820>