



**Samenwerkingsovereenkomst GrensInfoPunten
Vlaanderen-Nederland
01-11-2019**

Tussen

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB),

met zetel in Keizerslaan 11, 1000 Brussel, vertegenwoordigd door:

de heer Wim Adriaens, gedelegeerd bestuurder

Voka-Kamer van Koophandel Oost-Vlaanderen (VOKA),

met zetel in Lammerstraat 18, 9000 Gent, vertegenwoordigd door:

...

WerkServicePunt (WSP) Zeeuws-Vlaanderen,

met zetel in Stadhuisplein 1, 4531 GZ Terneuzen, vertegenwoordigd door:

mevrouw Paula Stoker, wethouder Werk en Inkomen, van de gemeente Terneuzen

Interregionale Vakbondsraad (IVR) Schelde-Kempen

met zetel in Nationalestraat 111, 2000 Antwerpen, vertegenwoordigd door:

ACV, vertegenwoordigd door: de heer Koen Meesters, nationaal secretaris

ABVV, vertegenwoordigd door: mevrouw Miranda Ulens, algemeen secretaris

ACLVB, vertegenwoordigd door: de heer Mario Coppens, nationaal voorzitter

FNV, vertegenwoordigd door: ...

ISD Brabantse Wal,

met zetel in Jacob Obrechtlaan 4. 4611 AR Bergen op Zoom, vertegenwoordigd door:

...

Gemeente Eindhoven,

met zetel in Stadhuisplein 1, 5611 EM Eindhoven, vertegenwoordigd door:

mevrouw Sandra Koster, sectorhoofd Economie en Cultuur

Gemeente Maastricht,

met zetel in Mosae Forum 10, 6211 DW Maastricht, vertegenwoordigd door:

de heer Hans Dassen, programmamanager economische zaken

Gemeente Baarle-Nassau,

met zetel in Singel 1, 5111 CC Baarle-Nassau, vertegenwoordigd door:

...

UWV,

met zetel in, La Guardiaweg 94-114, 1043 DL Amsterdam, vertegenwoordigd door:

...

SVB,

met zetel in Van Heuven Goedhartlaan 1, 1181 KJ Amstelveen, vertegenwoordigd door:

...

1. Algemene doelstelling

De overeenkomst is gericht op continuering van de samenwerking tussen de Grensinfopunten in het Vlaams-Nederlandse grensgebied en haar moederorganisaties, in navolging van het project 'Grensinfvoorziening Vlaanderen-Nederland'.

Ondanks de historische banden tussen beide grensgebieden en het gebruik van dezelfde taal, blijkt de grens een ernstige belemmering. De grensoverschrijdende arbeidsmarktmogelijkheden in de Vlaams-Nederlandse grensregio worden onvoldoende benut. De grens maakt dat werkgevers, werkzoekenden en werknemers kansen laten liggen. Een gezamenlijke arbeidsmarkt impliceert een grotere rekruteringsbasis, meer vacatures en dus een betere matching van vraag en aanbod. Om dit te bereiken moeten de hinderpalen verdwijnen.

Gedurende de uitvoering van het Interreg-project 'Grensinfvoorziening Vlaanderen-Nederland' is er een uniforme, voor de klant herkenbare, structuur van persoonlijke grensinfvoorziening gerealiseerd langs de gehele Vlaams-Nederlandse grens. Concreet betekent dit dat door de inrichting van Grensinfopunten op diverse plekken langs de grens frontoffice dienstverlening wordt aangeboden dichtbij de cliënt en op basis van maatwerkinrichting per regio. Het netwerk van Grensinfopunten kan op haar beurt rekenen, op basis van gemaakte afspraken, op de specialistische vakinhoudelijk expertise van gecentraliseerde backoffice organisaties. 'Grensinfopunt' is een sterk merk geworden, dat het voor burgers helder en eenduidig maakt waar zich te melden voor een accuraat antwoord op alle vragen over grensarbeid.

Het bovenstaande past binnen het 'huisartsenmodel' zoals reeds gedefinieerd in het business plan 'Persoonlijke grensinfvoorziening Vlaanderen-Nederland', van maart 2014. In dit business plan, dat mede als input voor het genoemde Interreg-project kan worden beschouwd, werd reeds gesteld dat digitale informatievoorziening en persoonlijk informatievoorziening beide noodzakelijk zijn.

Door middel van de onderhavige samenwerkingsovereenkomst committeren de betrokken partijen zich aan de continuering en verduurzaming van de resultaten behaald tijdens het Interreg-project 'Grensinfvoorziening Vlaanderen-Nederland'.

2. Beleidskader

De betrokken partijen participeren in deze samenwerkingsovereenkomst binnen de beleidslijnen van hun eigen organisatie.

De grensinformatiestructuur die werd vormgegeven in het kader van het Interreg-project 'Grensinfvoorziening Vlaanderen-Nederland' en die met de onderhavige samenwerkingsovereenkomst wordt gecontinueerd, kent als structurele partners VDAB, VOKA-Oost-Vlaanderen, Werkgeverspunt Zeeuws-Vlaanderen, Gemeente Bergen op Zoom, Gemeente Eindhoven, Gemeente Maastricht, Gemeente Baarle-Nassau, UWV, SVB en de vakbonden ABVV, ACV, ACLVB, FNV.

3. De Vlaams-Nederlandse grensinformatiestructuur

Grensinfopunten worden, in het kader van de onderhavige samenwerkingsovereenkomst en op basis van het businessplan, versie 3.0 d.d. 31 mei 2019, gedefinieerd als 'fysieke, telefonisch en per mail bereikbare informatiepunten in het grensgebied waar kosteloos "frontofficedienstverlening" over wonen, werken en studeren over de grens wordt verleend.' Door de projectpartners is gedurende de uitvoering van het Interreg-project 'Grensinfvoorziening Vlaanderen-Nederland' een basisniveau van dienstverlening afgesproken waaraan een GIP dient te voldoen. Afgesproken is dat een GIP minimaal '1^e-lijns FO-dienstverlening' moet kunnen aanbieden. Hierbij is een bepaalde deskundigheid van de betreffende medewerkers nodig om de situatie van de klant te kunnen analyseren en basisinformatie te kunnen geven. Daarnaast zullen er altijd experts bestaan voor bepaalde onderwerpen. Het GIP moet in ieder geval in staat zijn binnen het regionale en bovenregionale 'GIP-netwerk' verbindingen te kunnen leggen om klanten naar de juiste organisaties of experts door te verwijzen indien nodig. Bij de regio-specifieke frontofficedienstverlening gaat het concreet om de volgende primaire taken op het gebied van persoonlijke dienstverlening:

1. **Centraal contactpunt in de regio voor de beantwoording van eerste oriënterende algemene vragen.**

Als eerste aanspreekpunt voor iedereen vormt het grensinformatiepunt een tastbaar en deskundig bureau waar mensen heen kunnen gaan met hun vragen om informatie en advies. Het is van groot belang dat er een open en laagdrempelig aanspreekpunt bestaat dat gemakkelijk bereikbaar is en waar doelgroepen met hun eerste verzoeken terecht kunnen. Doorgaans ontvangen zij bij een dergelijk bezoek ook de eerstelijns inhoudelijke basisinformatie (beschikbaar vanuit algemene documenten, website en brochures) en bijbehorende documenten. De FO is zowel inlooppunt alsook telefonisch en per mail bereikbaar voor informatievragen.

2. **Analyse situatie adviesvrager/initieel advies.**

Deze functie bestaat uit het analyseren van de kenbaar gemaakte informatie- en adviesbehoefte en het verlenen van eerstelijnsadvies dat deskundig ingaat op het specifieke geval. Vaak behelst deze taak het vaststellen resp. inperken van het 'achterliggende probleem' dat onderbelicht blijft. De doelgroepen ontvangen zo een eerste advies dat hen niet zelden in staat stelt om daarna zelf de nodige stappen te ondernemen en het probleem op te lossen. Tegelijkertijd kunnen daarbij proactief andere problemen worden vastgesteld; dit om deze reeds in een vroeg stadium te herkennen en mogelijke oplossingsrichtingen aan te bieden.¹

3. **Doorverwijzing naar andere instanties en/of specialisten (2^e-lijn FO en/of BO)**

Indien voor de juiste beantwoording van vragen n.a.v. de specifieke situatie van een adviesvrager blijkt dat meer specialistische kennis nodig is, zal de adviseur de adviesvrager gericht doorwijzen naar de gepaste instantie. Dit kan zowel een (of meerdere) specifieke BO zijn of ook een tweedelijns-functionaris (bijv. een Eures adviseur) van de organisatie die als GIP optreedt. Bij het doorverwijzen wordt de betreffende bezoeker actief ondersteund bij het vinden van een oplossing/antwoord. Dit kan bijvoorbeeld door concrete contactpersonen bij verantwoordelijke (BO)-instanties te identificeren, hiertussen actief te bemiddelen en

¹ Idealiter checkt de FO-medewerker hierbij tevens of de beschikbare nulde-lijns informatie bekend is bij de klant.

eventueel afspraken te maken, al dan niet met toelichting van de speciale kenmerken van elk individueel geval.

4. Algemene principes van de overeenkomst

De samenwerkingsovereenkomst streeft naar een versterking van het werkgelegenheidsbeleid en het beter functioneren van de grensoverschrijdende arbeidsmarkt in de Vlaams-Nederlandse grensregio. Dit betekent ook een duidelijke bepaling van de verantwoordelijkheden, inbreng van mensen en middelen en transparante besluitvormingsprocessen. De samenwerkingsovereenkomst is tevens het kader om gezamenlijk acties te ondernemen.

De GIP-dienstverlening is laagdrempelig door het kosteloos aanbieden van onthaal en basisinformatie. Dat de vakbonden en Voka de vraagsteller daarna lid maken behoort tot de autonomie en staat deze samenwerkingsovereenkomst en de algemeen geldende afspraken uit het businessplan 'grensinformatievoorziening Vlaanderen-Nederland' niet in de weg.

De overeenkomst bouwt voort op de kernwaarden van de Grensinfopunten, zijnde:

- **Betrouwbaarheid:**
 - Het GIP geeft de juiste informatie;
 - Het GIP geeft betrouwbare informatie;
 - Het GIP geeft overzichtelijke informatie (brengt helderheid in een complexe materie);
 - Het GIP speelt in op de persoonlijke situatie van de klant (advies op maat).

- **Toegankelijkheid:**
 - Het GIP is laagdrempelig, men kan makkelijk contact opnemen op de wijze waarop men dat wil (per mail, telefoon, persoonlijk/binnenlopen);
 - Het feit dat de GIP-dienstverlening kosteloos is, draagt bij aan deze laagdrempeligheid;
 - Het GIP is dichtbij (in de regio): men hoeft niet ver te reizen als men een gesprek wil aangaan.

- **Behulpzaamheid (servicegerichtheid):**
 - De GIP-medewerker is vriendelijk en correct (ook vanuit het oogpunt van samenwerking in het netwerk);
 - Men wordt verder geholpen tot het juiste antwoord gevonden is: indien de GIP-medewerker het antwoord niet weet, dan wordt de klant in ieder geval op juiste wijze doorgeleid).

Gedurende de uitvoering van het Interreg-project 'Grensinfvoorziening Vlaanderen-Nederland' zijn er door de projectpartners reeds afspraken gemaakt ten aanzien van kwaliteitsborging, vastgelegd in de notitie kwaliteitsborging versie 1.7. Door ondertekening van de onderhavige samenwerkingsovereenkomst committeren de betrokken partners zich aan de uitvoering van deze afspraken, welke drie invalshoeken kennen:

- 1) Kwaliteitsborging van een GIP (als organisatorische unit)

- 2) De geleverde kwaliteit van een advies door een adviseur werkzaam in een GIP: zorgdragen voor inhoudelijk juiste informatie aan een klant.
- 3) Perceptie van kwaliteit door de klant (wijze waarop hij geholpen wordt, “look & feel”).

5. Overleg- & governance structuur en besluitvormingsproces

De overleg- en governancestructuur, die tevens “eigenaar” is van het grensinfopunt logo en namens het netwerk toetst of een GIP voldoet aan de gemaakte afspraken, *in de nota kwaliteitsborging, in bijzonder de beoordeling***, zal vanaf 1 juni 2019 (afloopdatum van het Interreg project ‘Grensinfvoorziening Vlaanderen-Nederland’) uit een tweetal gremia bestaan: een Stuurgroep en een Orgateam (beiden tri nationaal NL-VL-D). In beide gremia zullen de Vlaamse en Nederlandse netwerkcoördinatoren deelnemen namens de Grensinfopunten aan de Vlaams-Nederlandse grens, met een duidelijk inhoudelijk mandaat vanuit de partners en dito terugkoppeling. De uitvoerende taken worden belegd bij het Orgateam, de aansturing geschiedt door de Stuurgroep. Daarnaast zal er een inhoudelijk overlegplatform worden samengesteld voor de Vlaams-Nederlandse partners (o.l.v. de netwerkcoördinatoren) waarin alle Vlaams-Nederlandse projectpartners zijn vertegenwoordigd en mee kunnen besluiten over te maken afspraken (Vlaams-Nederlands). Organisaties die al erkend zijn als GIP, behouden het mandaat om nieuwe (erkende) GIP-locaties te openen (indien zij voldoen aan de voorwaarden die daaraan worden gesteld), waarbij de betreffende organisaties garant staan voor de kwaliteit van de nieuwe locatie(s).

***NB: het beoordelen van medewerkers van een organisatie is te allen tijde een zaak van de autonome partner en mag geen inbreuk vormen op het personeelsbeleid van die partner. Certificering van een GIP-adviseur “op zich” is dan ook geen aanleiding voor loonsverhoging o.i.d.*

De Vlaamse netwerkcoördinator wordt door de VDAB geleverd.

De Nederlandse netwerkcoördinator wordt vanaf 1-6-2019 tot (vooralsnog) 31-12-2023 door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) geleverd. Over deze periode heeft het Ministerie van SZW hiervoor middelen aan de SVB toegekend.

6. Communicatie

Interne communicatie

De samenwerkingsovereenkomst en de gemeenschappelijke afspraken hebben een impact op de operationele werking in de betrokken (partner)organisaties. Er worden door de netwerkcoördinatoren regelmatig overlegmomenten over de samenwerking en activiteiten georganiseerd.

Externe communicatie

Externe communicatie over de samenwerking binnen de Vlaams-Nederlandse grensinformatiestructuur gebeurt door (één van) de netwerkcoördinatoren na afstemming met het Orgateam waarbij alle partners erkend worden.

Aanspreekpunten

Elke partner heeft een aanspreekpunt om de afspraken in het kader van de samenwerkingsovereenkomst in de eigen organisatie bespreekbaar te maken en de opvolging te garanderen.

7. Rapportering

De netwerkcoördinatoren rapporteren jaarlijks de resultaten van de samenwerking en activiteiten van de gezamenlijke Grensinformatiepunten aan de Stuurgroep. Elke partner is verantwoordelijk voor de rapportering binnen de eigen rangen.

8. Duur

De overeenkomst geldt vanaf de datum van ondertekening voor onbepaalde duur. De overeenkomst kan door één van de samenwerkende partijen aan het eind van een werkingsjaar vanwege beargumenteerde noodwendigheden worden ontbonden. Voor de Nederlandse partners met inachtneming van de afspraken zoals opgenomen in het convenant financiering grensinfopunten opgesteld door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Voor de Belgische partners met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.

Ondertekening

Voor <naam organisatie>

<naam>

<functie>