



Grensinfvoorziening Vlaanderen-Nederland

Business plan
V3.0 (geoptimaliseerde versie)
31 mei 2019

Inhoudsopgave

1	Uitgangspunten en doelstelling business plan	1
2	Inhoudelijke inrichting & uitvoering FO dienstverlening	2
2.1	Definities.....	2
2.2	Basisdienstverlening van een GIP	4
2.3	Uitvoering front-office dienstverlening	6
2.4	Monitoring	7
2.5	Link met arbeidsmarktwerking.....	8
2.6	Koppeling met backoffice dienstverlening	10
3	Organisatiestructuur	14
3.1	Per regio.....	15
3.1.1	Regio west	15
3.1.2	Regio midden	15
3.1.3	Regio oost	16
3.2	Per GIP	16
3.2.1	Regio west	18
3.2.2	Regio midden	19
3.2.3	Regio oost	20
3.3	Aantal succesvol afgehandelde informatieverzoeken	22
4	Van implementatie naar verduurzaming.....	23
4.1	Uitvoering dienstverlening binnen Interreg-periode (terugblik)	23
4.2	Kwaliteitsborging.....	23
4.3	Opleidingsprogramma t.b.v. deskundigheidsbevordering voor frontoffice (GIP) medewerkers..	24
4.4	Voorstel voor de verdere ontsluiting van de backoffice-structuur in Vlaanderen en Nederland..	26
4.5	Governancestructuur na de projectperiode	28
4.6	Structurele financiering.....	28
	Bijlage 1: Overzicht BO organisaties	30
	Bijlage 2: Overzicht thema's FO dienstverlening.....	34
	Bijlage 3: Notitie 'Kwaliteitsborging GIP-dienstverlening aan de D-NL'se en B-NL'se grens v1.7(5)'	38

1 Uitgangspunten en doelstelling business plan

Doelstelling

Doelstelling van het onderhavige business plan is het uitwerken en verduurzamen van de overkoepelende structuur voor de inrichting van de grensinformatievoorziening langs de gehele Vlaams-Nederlandse grens. De inhoudelijke, procesmatige, organisatorische en financiële inrichting van de met elkaar verbonden grensinfopunten (frontoffices) en back-offices in een totaalstructuur zijn in dit business plan nader uitgewerkt. De onderhavige versie van het business plan vormt de optimalisatie van versie 1.0 (d.d. 4-5-2017), welke is opgemaakt aan het begin van de projectperiode van het Interreg-project 'Grensinfvoorziening Vlaanderen-Nederland', en de daarop volgende 'gefinetunde versie' 1.4 (d.d. 12-2-2018).

Uitgangspunten

Uitgangspunt voor het onderhavige business plan is het model voor de totale grensinfostructuur aan de Nederlands-Vlaamse, alsook de Nederlands-Duitse grens, zoals beschreven in de businessplannen 'Persoonlijke grensinformatievoorziening Nederland-Vlaanderen' en 'Persoonlijke grensinformatievoorziening Nederland-Duitsland' van maart 2014 (in opdracht van Bureaus Belgische en Duitse Zaken, Sociale Verzekeringsbank). Echter, daar waar de hiervoor genoemde businessplannen als high level plannen kunnen worden beschouwd voor de totale grensinfostructuur, is het onderhavige businessplan gericht op de nadere uitwerking en concretisering van deze structuur op gedetailleerder niveau. Doel van het businessplan is immers de daadwerkelijke inrichting van diverse grensinfopunten aan de Nederlands-Vlaamse grens mogelijk te maken, ook na afloop van het eerdergenoemde Interreg-project 'Grensinfvoorziening Vlaanderen-Nederland'.

Resultaten

De uitkomsten van dit business plan bepalen mede de wijze van uitvoering van de dienstverlening zoals omschreven in werkpakketten 4, 5, 6 en 7 in de Interreg projectaanvraag. Bijzonder aandachtspunt, naast het uitwerken van de structuur voor grensinfvoorziening, is hierbij het uitwerken van de gewenste link vanuit deze grensinfvoorziening naar arbeidsbemiddeling (waarbij het uitdrukkelijk gaat om het faciliteren van arbeidsbemiddeling, door middel van het stimuleren van de grensoverschrijdende 'arbeidsmarktwerking' als randvoorwaardelijke factor, en niet om de eigenlijke bemiddeling van werk naar werk). Ook de gewenste link vanuit de frontoffice dienstverlening naar de meer specialistische dienstverlening in backoffice komt aan de orde.

Verduurzaming

Een belangrijk punt van welslagen van een samenwerkingsverband van zelfstandige organisaties is het respecteren van elkaars structuren en werkwijzen. Het onderhavige business plan is dan ook een richtinggevend plan. In februari 2018 is er reeds een gefinetunde versie (v1.4 d.d. 20180212) van het oorspronkelijke business plan (v1.0 d.d. 20170504) opgeleverd, waarin met name de structurele afspraken met diverse backofficeorganisaties, de opening van enkele nieuwe GIP'en, de start van het opleidingsprogramma en de resultaten van het evaluatieonderzoek van het Ministerie van SZW (NL) aan de orde kwamen. Door de projectpartners is aan het begin van de projectperiode bovendien afgesproken dat er aan het einde van de Interreg projectperiode een geoptimaliseerde versie van het business plan zal worden opgesteld op basis van de ervaringen en bevindingen zoals opgedaan gedurende de projectperiode. De onderhavige versie van het business plan vormt deze geoptimaliseerde versie. Daar waar de eerste versie van het businessplan betrekking had op de organisatorische en financiële inrichting van grensinfopunten **binnen de projectperiode**, heeft de onderhavige, geoptimaliseerde, versie van het businessplan met name betrekking op de (organisatorische en financiële) optimalisatie en verduurzaming van deze grensinfopunten **na de Interreg projectperiode**. Daar waar de input voor de eerste versie van het businessplan met name is verkregen uit de genoemde WP 3 sessies, is de input voor deze geoptimaliseerde versie van het businessplan met name verkregen uit de WP 4, 5, 6 en 7 sessies (overeenkomstig de diverse werkpakketten in de Interreg projectaanvraag), alsook evaluatiesessies met de betrokken stakeholders gehouden in de loop van de projectperiode. Los van diverse algemene tekstuele aanvullingen of aanscherpingen hebben de voornaamste aanvullingen/aanscherpingen die in deze geoptimaliseerde versie van het business plan aan de orde komen betrekking op onderwerpen als arbeidsmarktwerking (hoofdstuk 3), kwaliteitsborging (hoofdstuk 4.2), de governance-structuur van het GIP-netwerk na de projectperiode (hoofdstuk 4.5) en structurele financiering (hoofdstuk 4.6).

2 Inhoudelijke inrichting & uitvoering FO dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen van de discussies in de WP 3 sessies besproken. Het betreft hier veelal theoretische discussies, die voor een groot deel de praktische uitvoering bepalen zoals besproken in hoofdstuk 3.

2.1 Definities

Een van de grootste struikelblokken bij aanvang van het project bleek gelegen te zijn in het feit dat partners aan beide zijden van de grens nogal eens verschillende definities hanteren voor begrippen die over het algemeen voor lief worden genomen. Dit kan leiden tot verwarring en misverstanden, zoals meermaals bleek in de discussies tijdens de WP 3 sessies. Wat is volgens Vlaamse partijen bijvoorbeeld precies een ‘frontoffice’? En komt dit overeen met de definitie die Nederlandse partijen hanteren voor het begrip ‘frontoffice’? Of, is een GIP hetzelfde als een frontoffice, of behelst een GIP meerdere aspecten? En waar ligt de scheidingslijn tussen een frontoffice en een backoffice, zowel in termen van type dienstverlening als qua kennisniveau van haar medewerkers? Deze voorbeelden tonen aan dat het duidelijk definiëren van dergelijke begrippen van het grootste belang is, teneinde te komen tot een eenduidig gebruik van deze terminologie. In het onderstaande overzicht zijn de verschillende definities, zoals besproken tijdens het WP 3 overleg van 24 november 2016 en akkoord bevonden tijdens het WP 3 overleg van 20 december 2016, schematisch weergegeven. Hierbij is het onderscheid gemaakt tussen frontoffice dienstverlening (in een grensinfopunt) en backoffice dienstverlening (specialistische dienstverlening). Binnen beide categorieën is voorts een onderscheid gemaakt tussen 1^e-lijns- en 2^e-lijnsdienstverlening (betrekking hebbende op het kennisniveau van medewerkers binnen de frontoffice, dan wel de backoffice) en, in het geval van de frontoffice, 0^e-lijns-informatie welke betrekking heeft op ‘passieve’ informatie die iemand tot zich kan nemen.

		Middel	Toelichting
FO	0 ^e -lijn	Website, brochures en infokaartjes (van eigen organisatie en overkoepelend).	<ul style="list-style-type: none"> Vermeldt zeer algemene inhoudelijke informatie over grensarbeid (generiek en gericht naar specifieke doelgroep, zoals werknemers, werkzoekenden en werkgevers). Vermeldt verwijzadressen (o.a. d.m.v. links) en aandachtspunten. Primair gericht op doorverwijzing, beeldvorming en herkenbaarheid. Met uitleg per partner: “wat doet deze organisatie en voor welke vragen kan men hier terecht”.
	1 ^e -lijn	GIP-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> Analyseert en bespreekt de vraag van de klant, kan algemene (basis)informatie geven (beschikbaar vanuit algemene documenten, website en brochures) en verwijst gericht door naar de gepaste instantie of 2^{de}-lijns adviseur. In het geval van ledenorganisaties (zoals vakbonden of mutualiteiten/ziekenfondsen): splitsing tussen generieke dienstverlening (basisinfo over sociale zekerheid, pensioenen, loopbaan, etc.) en dienstverlening

			voor leden (zoals het invullen van belastingformulier).
	2 ^e -lijn	Persoon met meer kennis van zaken bij de betreffende organisatie (bij een aantal GIP'en zal dit de Eures-adviseur zijn).	<ul style="list-style-type: none"> Analyseert en bespreekt de vraag van de klant tijdens een individueel contact (kan per mail, telefonisch of fysiek) en kan gericht antwoorden aan de klant (informatie op maat). Beperkte dossiervorming (eventueel). Tweedelijns expertise kan evt. worden 'ingevlogen' in de FO, bijv. door iemand vanuit moederorganisatie een bepaald deel van de week aanwezig te laten zijn in het GIP (brug/overlap met BO). In het geval van de vakbonden: vakbonds-BO die ondersteuning biedt aan vakbonds-FO/GIP.
BO	1 ^e -lijn	Elke moederorganisatie binnen het partnerschap en/of andere bevoegde instanties ('eerste categorie' BO organisaties).	<ul style="list-style-type: none"> Na doorverwijzing van de klant door de 1^e- of 2^e-lijns FO, zal de BO de vraag van de klant correct en tijdig beantwoorden. In veel gevallen zullen de BO-moederorganisaties (en andere 'eerste categorie' BO organisaties zelf wel hun weg vinden (indien nodig) naar andere (externe) BO organisaties of ledenorganisaties. Dossiervorming¹ (eventueel). In het geval van de vakbonden bijv. de pensioenadviseurs of juristen in eigen organisatie. Geen onderscheid in 1^e- of 2^e-lijns BO.
	2 ^e -lijn	Expert van de bevoegde instantie.	<ul style="list-style-type: none"> Indien nodig zal de bevoegde instantie het dossier met de specifieke vraag verder behandelen om het gepaste antwoord te geven.

Alhoewel definities op detailniveau nog steeds kunnen verschillen tussen individuele organisaties, alsook tussen afdelingen of regionale antennes binnen organisaties, biedt het bovenstaande volgens de bij de WP 3 sessies betrokken partijen een goed referentiekader voor de verdere samenwerking tussen partijen in het kader van grensoverschrijdende informatievoorziening. Enkele resterende opmerkingen/aandachtspunten zijn als volgt:

- Het bovenstaande overzicht suggereert een getrapte werking, zonder dat een burger per se die route moet volgen: een burger moet (indien de situatie dat vergt) ook bijv. direct kunnen schakelen met een Eures-adviseur. De getraptheid (0^e-, 1^e- en 2^e-lijn) zegt meer iets over het vereiste **kennisiniveau van de GIP medewerkers**.
- Hiermee wordt een overzichtelijke **structuur** geschetst, zonder al precies vast te leggen hoe de FO- en BO-dienstverlening er in elk afzonderlijk GIP uit komt te zien. Zo zal het ene GIP kiezen voor een **netwerk aanpak** en een ander GIP juist voor een **one-stop-shop aanpak**.

¹ Uiteraard kan de definitie van dossiervorming op verschillende wijzen worden geïnterpreteerd. Zo hebben enkele partners aangegeven (waar dit van toepassing is) vanuit hun BO-functie niet aan dossiervorming te doen. Tegelijkertijd wordt er met het gebruik van het monitoringsysteem in de FO automatisch een soort van dossier van de cliënt aangelegd.

- Bij grensinfovoorziening gaat het niet alleen om het antwoord geven op vragen, maar ook om het signaleren/analyseren van problematiek (de 'vraag achter de vraag').
- FO dienstverlening heeft in ieder geval betrekking op alle diensten waarbij men in **contact komt met de burger**. BO-dienstverlening bestaat uit **experts** die snel geraadpleegd kunnen worden in geval van **specifieke vragen**. In een aantal gevallen zal er overlap bestaan tussen 1^e-lijns BO en 2^e-lijns FO (bijv. daar waar de betreffende BO expert op gezette tijden aanwezig is bij een FO, zoals de BBZ-medewerker die gedetacheerd is of op basis van vaste spreekuren aanwezig is bij een FO). De eerste categorie BO organisaties worden nauw betrokken bij de dienstverlening van de FO, opdat deze op de hoogte zijn van het soort informatie dat de FO biedt. Ook waken de BO organisaties mee over de accuraatheid van de informatie die de FO tot haar beschikking heeft.
- Mogelijk wordt er niet in elke organisatie exact hetzelfde onderscheid gemaakt tussen FO & BO, of in 0^e-, 1^e-, en 2^e-lijn (zoals in het geval van de vakbonden en UWV) en/of kan er in een bepaalde organisatie ook overlap bestaan tussen de elementen uit de hiervoor gedefinieerde structuur. Belangrijk binnen het kader van dit project is dat in ieder geval de FO dienstverlening (het contact met en de dienstverlening aan de burger) voldoende is afgedekt.
- Aandachtspunt is ook het onderscheid tussen ledenorganisaties en publieke organisaties. Zo heeft bij de vakbonden de 1^e lijn (FO) primair betrekking op infovoorziening en de 2^e lijn (BO) op dossiervorming. Binnen de scope van dit project ligt de focus echter op infovoorziening. De VOKA is dan weer met name gericht op de doelgroep werkgevers en is qua organisatie echt regionaal, en niet grens-breed, georiënteerd (in dit geval de VOKA Oost-Vlaanderen).

2.2 Basisdienstverlening van een GIP

Voortbouwend op de definities zoals gedefinieerd in het vorige subhoofdstuk, is een volgend punt van discussie waaraan een frontoffice qua dienstverlening moet voldoen om aangemerkt te kunnen worden als een volwaardig GIP. Op basis van het overzicht van definities zoals besproken in hoofdstuk 2.1, zou men kunnen stellen dat een GIP (en de daar werkzame GIP-adviseurs) 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.

Het bovenstaande past binnen het 'huisartsenmodel' zoals reeds gedefinieerd in het business plan 'Persoonlijke grensinfovoorziening Vlaanderen-Nederland', van maart 2014. In dit business plan, welke mede als input voor het onderhavige Interreg-project kan worden beschouwd, werd gesteld dat digitale informatievoorziening en persoonlijk informatievoorziening beide noodzakelijk zijn. Het plan stelde voorts dat het daarbij verstandig/belangrijk is een verbinding aan te brengen tussen digitale- en persoonlijke informatievoorziening. Dus, een klant zoekt vaak eerst naar informatie op internet; heeft de klant meer informatie nodig dan moet zij/hij op overzichtelijke wijze in staat worden gesteld om in contact te komen met een nabijgelegen Grensinformatiepunt. Voor de persoonlijke dienstverlening stelde het plan het borgen van een basis kwaliteitsniveau van dienstverlening met minimalisatie van de hieraan verbonden kosten voorop. Dit, om een uniforme, voor de klant herkenbare, structuur van persoonlijke grensinfovoorziening te realiseren langs de gehele Vlaams-Nederlandse grens. Concreet betekent dit, conform de in het onderhavige Interreg-project gekozen aanpak, het inrichten van:

- a. Lokale/regionale frontoffice dienstverlening dichtbij de cliënt en op basis van maatwerkinrichting per regio;
- b. Gecentraliseerde (backoffice) dienstverlening met specialistische vakinhoudelijk expertise.

Op basis van het 'huisartsenmodel' en de discussies in de WP 3 sessies zijn partners gekomen tot de onderstaande 'blauwdruk' van kwalitatief goede basisdienstverlening waaraan een GIP dient te voldoen. Deze blauwdruk is door betrokken partijen akkoord bevonden tijdens het WP 3 overleg van 27 januari 2017.

Grensinfopunt (GIP)

Fysieke, telefonisch en per mail bereikbare informatiepunten in het grensgebied waar kosteloos "frontoffice dienstverlening" over wonen, werken en studeren over de grens wordt verleend.

1^e-lijns frontoffice dienstverlening

Bij de regio-specifieke frontoffice dienstverlening 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 eerstelijns advies 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.²

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

Enkele definities.

Grensgangers

Met grensgangers worden bedoeld personen die in het verleden, actueel of in de toekomst een grensoverschrijdende betrekking door wonen en / of werken hadden, hebben of zullen hebben. Ook grensarbeiders behoren tot deze groep.

Grensarbeider (VERORDENING Nr. 883/2004 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 29 april 2004)

Onder "grensarbeider" wordt verstaan eenieder die werkzaamheden al dan niet in loondienst verricht in een lidstaat maar die woont in een andere lidstaat, waarnaar hij in beginsel dagelijks of ten minste eenmaal per week terugkeert.

Basisdienstverlening: bereikbaarheid

- Telefonische & e-mail bereikbaarheid.
- Persoonlijke bereikbaarheid van een adviseur voor frontoffice dienstverlening op regionaal te bepalen aantal dagen tijdens kantooruren (exacte data & tijdstippen nader vast te stellen per GIP locatie).

Bovenregionale aanpak

Ten aanzien van de frontoffice dienstverlening zullen de verschillende grensinfopunten aan de NL-B, alsook aan de NL-D grens, structureel met elkaar samenwerken en onder het merk Grensinfopunt opereren. Dit betekent dat zij zich via eenzelfde logo en via een gezamenlijke communicatiestrategie bovenregionaal profileren, onderling kennis uitwisselen en gezamenlijk de omvang en impact van de advisering monitoren.

² Idealiter checkt de FO-medewerker hierbij tevens of de beschikbare nulde-lijns informatie bekend is bij de klant.

De bovenstaande blauwdruk is een **vertrekpunt** voor de dienstverlening de komende jaren. Het staat organisaties vrij om een diepgaandere of uitgebreidere dienstverlening aan te bieden binnen hun GIP. Tijdens het project zal er bovendien voortdurend worden geëvalueerd of de GIP dienstverlening verder geoptimaliseerd kan worden. Samengevat kan men stellen dat indien een GIP in staat is om te fungeren als centraal inlooppunt in de regio voor de beantwoording van eerste oriënterende algemene vragen, beschikt over een stuk basiskennis om een analyse te kunnen doen van de klantvraag en in staat is om door te verwijzen naar andere instanties en/of specialisten (2^e lijns FO en/of BO) dan voldoet dit GIP aan de kenmerken om het label 'GIP' te dragen. De precieze invulling hiervan kan uiteraard verschillen per GIP, zoals ook zal blijken uit de bevindingen van hoofdstuk 3.

2.3 Uitvoering front-office dienstverlening

Uit de discussies tijdens de WP 3 sessies bleek dat front-office dienstverlening, zonder afbreuk te doen aan de hierboven gedefinieerde blauwdruk voor basisdienstverlening, in de praktijk op verschillende manieren georganiseerd kan worden. Globaal kunnen er drie varianten worden gedefinieerd:

- **One-stop-shop aanpak:** Binnen een one-stop-shop aanpak ligt de nadruk op het aanbieden van meerdere diensten aan de klant vanuit één centrale plek. Toegepast op een regionaal GIP-netwerk betekent dit dat er binnen een regio weliswaar meerdere GIP'en kunnen bestaan, maar dat elk van deze GIP'en een compleet pakket van basisdienstverlening kan bieden aan de klant (conform de hierboven gedefinieerde blauwdruk, aangevuld met aanvullende expertise). Een voorbeeld is een GIP waar ook permanent een expert vanuit een backoffice aanwezig is, of een GIP dat gelieerd is aan een arbeidsbemiddelingsdienst. In bepaalde gevallen zal er juist weer sprake zijn van een zekere combinatie van diensten geleverd door andere organisaties. Een voorbeeld is het Maastricht International Centre (MIC), waar de dienstverlening van het GIP, het Holland Expat Center South (HECS) en het Institute for Transnational and Euregional cross border cooperation and mobility (ITEM) gecombineerd zijn op één fysieke locatie (zij het in verschillende loketten). Voordeel van de one-stop-shop aanpak is dat een klant, indien nodig, meteen kan aanschuiven aan een volgend loket (voorbeeld in het geval van het MIC: 'een expat uit een niet-EU land heeft vragen over zijn tewerkstellingsvergunning in Nederland en gaat daarvoor langs bij het HECS; vervolgens heeft de betreffende expat vragen over de mogelijkheid om als expat in Duitsland of België te wonen, waarvoor de HECS medewerker hem doorverwijst naar de GIP-medewerker in het naastgelegen loket'). Nadeel kan zijn dat er binnen elk GIP behoefte is aan een relatief brede kennisbasis van de GIP-medewerker, hetgeen een grote druk op de personeelscapaciteit kan betekenen.
- **Netwerkaanpak:** Binnen de netwerkaanpak werken partijen weliswaar samen, maar ieder vanuit hun eigen expertise. Toegepast op een regionaal GIP-netwerk betekent dit dat ieder GIP in ieder geval de basisdienstverlening kan aanbieden zoals gedefinieerd in de blauwdruk in hoofdstuk 2.2 van dit business plan, maar dat deze basisdienstverlening veelal ook zal bestaan uit het doorverwijzen van klanten naar 'collega GIP'en'. Voordeel van deze aanpak is dat iedere organisatie haar GIP grotendeels vorm kan geven vanuit de bestaande dienstverlening, waardoor de invulling van het personeelsbestand bovendien op efficiënte wijze kan geschieden. Nadeel kan zijn dat het voor klanten wellicht minder duidelijk is aan de voorkant voor welke vragen men bij welk loket terecht kan, of dat klanten gaan 'GIP-shoppen' indien men op de ene locatie niet het antwoord heeft gekregen waar men op hoopte en dus voor een 'second opinion' een ander, nabijgelegen, GIP probeert.
- **Tussenvariant:** Naast de one-stop-shop en de netwerkaanpak kan er ook voor een tussenvariant worden gekozen, waarbij er bijvoorbeeld binnen één regio een primair GIP is dat brede dienstverlening kan leveren aan klanten, maar er daarnaast een groot aantal 'satelliet-GIP'en' bestaan op decentraal niveau in de regio. Deze aanpak lijkt met name nuttig te zijn in regio's waar de GIP-structuur nog grotendeels vorm moet krijgen. Ook kan gedacht worden aan een variant waarbij een aantal locaties zullen fungeren als 0^{de}-lijn en gericht doorverwijzen naar de 1^{ste}-lijn (die niet noodzakelijk op dezelfde locatie aanwezig is).

In de praktijk blijken betrokken projectpartners inderdaad verschillende opties te kiezen voor de organisatie van hun GIP dienstverlening. Met name op regionaal vlak zijn de hierboven gedefinieerde modellen herkenbaar, hetgeen deels het resultaat is van de in het onderhavige Interreg-project gehanteerde regionale aanpak (zoals gedefinieerd

in werkpakketten 4, 5 en 6). Uiteraard is de hierboven gedefinieerde onderverdeling in verschillende modellen louter conceptueel van aard; er wordt dan ook op geen enkele wijze een waardeoordeel over deze modellen uitgesproken. Uiteindelijk beschikt iedere regio, en ieder afzonderlijk GIP binnen die regio, over unieke bouwstenen die de organisatie van haar GIP dienstverlening uniek maakt. De concrete uitwerking van bovenstaande modellen, per regio alsook op individueel GIP niveau, staat daarom centraal in hoofdstuk 3 van dit business plan.

2.4 Monitoring

Definitie monitoringsysteem

Het primaire doel van een monitoringsysteem is het op systematische wijze opvolgen en in kaart brengen van bepaalde effecten van gevoerd beleid of geleverde diensten, teneinde dit beleid of deze dienstverlening te kunnen evalueren en zo nodig bij te sturen. De specifieke kenmerken van een monitoringsysteem kunnen dan weer velerlei van aard zijn. Gedacht kan worden aan:

- **Het verzamelen van statistieken over de geleverde dienstverlening** (bijv. m.b.t. het aantal succesvol afgehandelde verzoeken, het aantal klanten, de geografische spreiding van klanten, het aantal (en de aard van) doorverwijzingen naar backoffice organisaties, etc.).
- **Het delen van casussen tussen GIP'en**, in het kader van kennisdeling. Dit punt is met name relevant in het geval van zeer complexe casussen, om te voorkomen dat ieder GIP dat met een dergelijke casus te maken krijgt 'opnieuw het wiel moet uitvinden'. Het gevaar bij het delen van casussen is dan weer dat situaties bijna nooit één-op-één vergelijkbaar zijn. Wel kan het interessant zijn om informatie te delen over, bijvoorbeeld, het proces van informatievergaring bij de back-offices en de valkuilen waar men zich bewust van moet zijn op bepaalde thema's (onontdekte achterliggende problemen bijvoorbeeld).
- **Het fungeren als digitaal netwerk**, waarin de verschillende GIP'en met elkaar verbonden zijn en op eenvoudige wijze klanten en casussen naar elkaar kunnen doorverwijzen indien nodig.
- **Het inzichtelijk krijgen van de scholingsbehoefte**: als soort van analyse instrument om inzichtelijk te krijgen waar de meeste casussen betrekking op hebben, teneinde de scholingsbehoefte van frontoffice medewerkers hier optimaal op af te kunnen stemmen.
- **Het fungeren als detectiesysteem voor collectieve problemen**: als signaleringsfunctie, bijv. als er zaken qua wetgeving niet kloppen dit aankaarten bij de overheid.
- **Het fungeren als 'kennisbank' (als soort van Wikipedia) voor GIP-medewerkers**. Dit gaat verder dat enkel het delen van casussen, zoals hierboven genoemd, doordat men op gestructureerde wijze toewerkt naar een totaaloverzicht, waarin tevens steeds de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving worden opgenomen. Risico hiervan is dat de informatie die vandaag wordt geformuleerd morgen weer verouderd kan zijn. Informatie zou dus continue up-to-date moeten worden gehouden. Bovendien is elke situatie uniek. Een uitkomst bij de ene klant zou dus weer heel anders kunnen zijn bij een andere casus die er weliswaar op lijkt, maar toch door kleine verschillen in situatie heel anders kan uitpakken.
- **Het fungeren als 'kennisbank' (als soort van Wikipedia) voor de eindklant**. Echter, aangezien een dergelijke functie deels reeds wordt verzorgd door websites als www.grensinfo.nl en <http://startpuntgrensarbeid.benelux.int/nl/> en een dergelijke functie bovendien het continue up-to-date houden van informatie vereist, wordt deze optie in het hiernavolgende niet verder uitgewerkt. Gepleit wordt daarom voor een monitoringsysteem dat primair gebruikt wordt door GIP-medewerkers en niet door de eindklant.

Uiteraard is deze lijst niet eindig en zal elk monitoringsysteem hoe dan ook op maat gemaakt dienen te worden, hierbij rekening houdend met de specifieke vereisten en financiële en organisatorische mogelijkheden van de betreffende gebruikers. Uiteindelijk is een monitoringsysteem een middel en geen doel op zich. Doel is het genereren van output. Afgesproken is dat ook indien niet alle partijen hetzelfde monitoringsysteem gaan gebruiken, deze output hoe dan ook zal worden aangeleverd (in de vorm van het delen van statistieken en casussen). Hiertoe zullen dan wel goede afspraken tussen de betrokken partijen moeten worden gemaakt, niet in de laatste plaats met het oog op overeenkomstige definities van variabelen.

Implementatie monitoringsysteem

- Het Fallmanagementsysteem (het casemanagement systeem zoals gebruikt door de GIP's Aken-Eurode en Maastricht) is gedurende de projectperiode door diverse partijen getest.
- Desalniettemin is er geen overeenstemming bereikt over een eenduidig te hanteren monitoringsysteem tussen alle partners. Verschillende partners hebben eigen registratiekanalen en zien geen meerwaarde in aanvullende monitoring.
- Het vorige punt laat onverlet dat alle partners het, ondanks het gebruik van verschillende monitoringsystemen, van belang achten dat duidelijk is wát er geregistreerd wordt zodat er in ieder geval sprake is van een eenduidige registratie. In samenwerking met de GIP'en aan NL-D'se worden de variabelen vastgesteld die elk GIP gaat leveren (deze oefening zal bovendien aansluiten bij de Eures verplichtingen).
- De huidige stand van zaken op partnerniveau t.a.v. het gebruik van het casemanagement systeem (Fallmanagementsysteem) van de GIP's Aken-Eurode en Maastricht in de respectievelijke GIP'en is als volgt:
 - VDAB (regio west): Gebruikt het casemanagementsysteem alleen om de vraag te capteren en eventueel te dispatchen naar de backoffice. Gebruikt het systeem niet voor registratie, aangezien VDAB een eigen registratiesysteem heeft.
 - VDAB (overig): Gaat geen gebruik maken van het casemanagement systeem i.v.m. eigen systeem voor registratie.
 - VOKA Oost-Vlaanderen: Gaat geen gebruik maken van het casemanagement systeem i.v.m. eigen systeem voor registratie.
 - Dethon: Gebruikt het casemanagement systeem.
 - Gemeente Bergen op Zoom: Heeft systeem getest maar omdat in regio midden geen enkele partner het casemanagement systeem gebruikt heeft het geen zin om dit als enige GIP in de regio te gaan gebruiken.
 - Gemeente Maastricht: Gebruikt het casemanagement systeem.
 - Gemeente Eindhoven: Gaat geen gebruik maken van het casemanagement systeem i.v.m. eigen systeem voor registratie.
 - FNV: Gaat geen gebruik maken van het casemanagement systeem i.v.m. eigen systeem voor registratie.
 - ABVV: Gaat geen gebruik maken van het casemanagement systeem i.v.m. eigen systeem voor registratie.
 - ACLVB: Gaat geen gebruik maken van het casemanagement systeem i.v.m. eigen systeem voor registratie.
 - ACV: Gaat geen gebruik maken van het casemanagement systeem i.v.m. eigen systeem voor registratie.

2.5 Link met arbeidsmarktwerking

Een nadrukkelijke toevoeging aan het thema grensinfovoorziening is binnen dit project het onderdeel grensoverschrijdende arbeidsmarktwerking, oftewel het faciliteren van grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling. Concreet betekent dit o.a. het uitvoeren van arbeidsmarktanalyses gericht op het beter in beeld brengen van kansen en knelpunten op de grensoverschrijdende arbeidsmarkt (als basis voor het werkgelegenheids-/arbeidsbemiddelingsbeleid van nationale of decentrale overheden) en het zoeken naar verbindingen tussen grensinformatievoorzieners en grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling zoals aangeboden door partijen als Eures, VDAB, UWV, VOKA en de vakbonden. De persoonlijke bemiddeling van werkzoekenden naar een baan over de grens vormt géén onderdeel van dit project, daar deze door andere (zoals de zojuist genoemde) organisaties wordt uitgevoerd. Op het gebied van arbeidsmarktwerking bestaan er reeds goede initiatieven, zoals het Sectorbureau Grensarbeid (voorheen Mobiliteitscentrum) in de regio west, dat in het kader van het Interreg IV-project 'Tendenzen zonder Grenzen' als pilot is opgericht. Binnen het kader van het onderhavige project wordt beoogd dergelijke Sectorbureaus verder uit te bouwen. Daarnaast wordt ook onderzocht wat de gewenste verbinding tussen grensinfovoorziening en arbeidsmarktwerking in de andere regio's is en hoe deze verbinding in elk van deze regio/s concreet vorm kan worden gegeven.

Tijdens de discussies in de WP 3 sessies werden er door de betrokken projectpartners een vijftal prioritaire thema's vastgesteld t.a.v. de link met arbeidsmarktwerking, welke in de uitwerking van het onderhavige project verder opgepakt dienen te worden. Deze prioritaire thema's zijn als volgt:

- **Regionale arbeidsmarktinformatie.** Bijv.:
 - T.b.v. betere grensoverschrijdende aansluiting vraag en aanbod
 - Ter beoordeling grensoverschrijdende arbeidsmarktkansen (sectoraal en regionaal)
 - Uniforme definities
 - Als input voor om- en bijscholing
 - Toekomstige competentievereisten
- **Sociaal- / psychologische aspecten.** Bijv.:
 - Het slechten van vooroordelen over werken over de grens
 - Verschillen m.b.t. solliciteren in een ander land
- **Vergelijkbaarheid van diploma's & competenties**
- **Faciliteren van grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling.** Bijv.:
 - Niet zelf bemiddelen, maar bijv. het beter doorverbinden naar organisaties die dat wel doen.
- **Verbinding met onderwijs.** Bijv.:
 - Grensoverschrijdende arbeidsmarkt promotie binnen het onderwijs
 - 'Euregio' competentie?

Tijdens de discussies in de WP 3 sessies zijn t.a.v. deze vijf prioritaire thema's met name de volgende discussiepunten aan de orde gekomen:

- Wat wordt er binnen elk van de bovenstaande gebieden al gedaan in elke regio?
- Welke goede voorbeelden kent men vanuit andere regio's?
- Aan welke onderdelen zou men vanuit de eigen organisatie een bijdrage kunnen leveren (binnen de context van dit project) en op welke wijze?
- Op welke onderdelen willen we gedurende de rest van het project focussen en welke aanvullende maatregelen/acties zijn daar voor nodig?

Op 23 januari 2018 is het rapport *'Eenheid in verscheidenheid, evaluatie informatiestructuur voor grensgangers tussen Nederland, Duitsland en België'* verschenen. Het rapport is door de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (van Nederland) aangeboden aan de Tweede Kamer. Het rapport stelt ten aanzien van arbeidsmarktwerking het volgende: "Er lijkt een tendens te zijn van (al dan niet fysieke) bundeling tussen (sectorale) arbeidsbemiddeling en grensinformatie." "De raakvlakken en 'touchpoints' met arbeidsbemiddeling zijn groot." Tevens noemt het rapport een goed voorbeeld: "De strategische oprichting van een Service Grensoverschrijdende Arbeidsbemiddeling gekoppeld aan de locatie van een GIP - zoals in Kerkrade, Gronau en Maastricht (vanaf 2018) - laat zien dat de bundeling van dienstverlening elkaar zou kunnen versterken met duurzame 'kenniscentra' voor de grens als toekomstperspectief."

Laatste stand van zaken

In hoofdlijnen kunnen de ontwikkelingen ten aanzien van arbeidsmarktwerking in de drie regio's als volgt worden samengevat:

- In regio west zijn ten behoeve van het thema arbeidsmarktwerking de sectorbureaus ingericht. De Euregio Scheldemond heeft daarnaast bij Interreg Vlaanderen-Nederland een project rondom grensoverschrijdend opleiden ("Lerende Euregio") ingediend. De eerste opzet is goedgekeurd en men is het plan nu verder aan het uitwerken. De start van het project is voorzien in juni 2019.
- De partners in de regio midden zijn bezig met de ontwikkeling van een plan van voor de inrichting van een structuur voor arbeidsmarktwerking. Er wordt hiertoe ook regelmatig afgestemd met de regio West, waarmee de studie 'Scheldemond Werkt!' werd opgesteld. Deze studie stelde een governance-model voor waarbinnen de arbeidsmarktwerking in het gebied van de regio's west en midden vorm zou kunnen krijgen na 31 mei 2019. Met alle partners is men in de regio midden echter tot de vaststelling gekomen dat dit model in het Middengebied, in tegenstelling tot in West, niet goed implementeerbaar is. Dit neemt niet weg dat er heel wat initiatieven lopende zijn om de grensoverschrijdende arbeidsmarkt in de praktijk te doen werken,

zoals de onderzoeken die in zowel West-, Midden- als Zuidoost-Brabant worden gepland/uitgevoerd om de werking van de regionale arbeidsmarkt meer grensoverschrijdend te maken.

- In regio oost is men door middel van de twee SGA's (Service Grensoverschrijdende Arbeidsbemiddeling) actief aan de slag met het thema arbeidsmarktwerking.

In hoofdstuk 3 komt het thema arbeidsmarktwerking in meer detail aan de orde op het niveau van de drie regio's.

Relevant om te vermelden is bovendien nog het Interreg Vlaanderen-Nederland project Werkinzicht, dat begin 2018 formeel van start is gegaan. Verder bouwend op 'Grensinfovoorziening VL-NL' wil 'Werkinzicht' de mismatch tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt in de grensregio optimaal aanpakken. Het project sluit goed aan op regionale en provinciale ambities door in te zetten op bevordering van transparantie over de arbeidsmarkt in de grensregio dankzij een innovatieve aanpak van dataverzameling, -harmonisatie en -visualisatie voor verschillende stakeholders en doelgroepen. Via 'Werkinzicht' ontstaat er kortweg inzicht in werk en de arbeidsmarkt, langs beide zijden van de grens. 'Werkinzicht' wil grensoverschrijdende arbeidsmarktdata overzichtelijk, inzichtelijk en eenvoudig raadpleegbaar maken. Dit gebeurt door ruwe brondata van Centraal Bureau van de Statistiek en Steunpunt Werk, samen met specificaties zoals beroepsbevolking, werknemers, banen, grenspendel te bundelen met informatie van VDAB en UWV over ingeschreven werkzoekenden, vacatures en werkgevers. Via een gepersonaliseerd dashboard, geïntegreerd op de bestaande jobboards van VDAB/UWV, wordt op een eenduidige manier arbeidsmarktinformatie over de grensregio's beschikbaar gesteld aan zowel werkzoekenden als werkgevers. Daarnaast kunnen arbeidsbemiddelaars, opleiders en lokale, regionale en nationale overheden zien waar kansen of knelpunten zich bevinden. Ook kan dankzij deze data inzicht verkregen worden in trends op de lokale arbeidsmarkten. Bovendien wordt een vernieuwend aanbevelingssysteem ontwikkeld zodat vacatures en kandidaten elkaar vlot vinden. Werkinzicht gaat namelijk nog een stap verder dan vergelijkbare, lopen de dataprojecten in Nederlands-Duitse grensregio's, door de beoogde koppeling van vacaturebeschrijvingen en profielen op het niveau van – gevraagde en geboden - competenties. Dit vereist state-of-the-art analysetechnieken en Big Data methodologie. Door deze ingrepen en de activiteiten in 'Grensinfovoorziening VL-NL' wordt een belangrijke stap gezet in de volledige integratie van de arbeidsmarkt van Zuid-Nederland en Vlaanderen.

2.6 Koppeling met backoffice dienstverlening

Zoals uit de conclusies van hoofdstuk 2.1 en 2.2 blijkt, heeft het onderhavige Interreg-project met name betrekking op het uitbouwen van de basisdienstverlening in de 1^e-lijns frontoffices (de GIP'en). Desalniettemin is een goede verbinding met backoffice organisaties binnen de totale grensinformatiestructuur onontbeerlijk, teneinde een goede werking van de grensinfopunten te kunnen garanderen.

Definitie backoffice dienstverlening

Uit het voorgaande kan worden geconcludeerd dat 'backoffice dienstverlening' binnen de context van grensinfovoorziening betrekking heeft op (al dan niet gecentraliseerde) dienstverlening gekenmerkt door specialistische vakinhoudelijke expertise. Concreet gaat het dan om (één of meerdere) van de volgende primaire taken (zonder te pretenderen dat deze lijst eindig is):

- Vanuit centrale locatie beantwoording van diepgaandere vragen van ofwel (werkgevers van) grensgangers, ofwel medewerkers van de frontoffices (per telefoon, e-mail en indien nodig face-to-face).
- Informatie en kennisontwikkeling t.b.v. de medewerkers in de regionale frontoffices.
- Medewerking bij specialisten-sprekuren in de regio.
- Op verzoek geven van presentaties in de regio voor grotere groepen en informatiebijeenkomsten voor geïnteresseerden, deelname aan beurzen (jobbeurzen, expat-beurzen, etc.).

Daarnaast kan er eventueel op verzoek van de frontoffices eerstelijns ondersteuning geboden worden (bijvoorbeeld door detachering van backoffice personeel bij regionale frontoffice organisaties). Dit moet overigens niet gezien worden als een reguliere taak van de backoffice, maar een manier om voldoende en kwalitatief goede capaciteit voor de persoonlijke informatievoorziening beschikbaar te maken voor alle regio's, zeker in de beginperiode van een GIP.

In Nederland fungeert Bureau Belgische Zaken (BBZ) als backoffice op het gebied van sociale zekerheid en wel op interdisciplinaire wijze. In Nederland vallen v.w.b. de grensoverschrijdende informatievoorziening alle disciplines van sociale zekerheid (zoals kinderbijslag, pensioen, arbeidsongeschiktheid, etc.) namelijk bij BBZ onder één paraplu. In Vlaanderen, daarentegen, vallen deze verschillende disciplines van sociale zekerheid onder verschillende organisaties. Team Grensoverschrijdend Werken en Ondernemen (Team GWO) vervult de rol van backoffice op tri-nationaal niveau (NL, B, D) op het gebied van fiscaliteit. Ook de verdere ontwikkeling van de backoffice structuur is onderdeel van het onderhavige Interreg-project, maar dit aspect wordt verder opgepakt in hoofdstuk 4.3. Het gaat daarbij concreet om een tweetal aspecten, zijnde de verdere verbinding tussen de Vlaamse en de Nederlandse backoffice structuren en de verdere verbinding tussen de totale grensoverschrijdende FO- en BO-structuren. Binnen het huidige sub-hoofdstuk ligt de nadruk echter op verbinding tussen individuele frontoffices en (de meeste urgente) backoffice organisaties.

Categorisering backoffices

Tijdens de WP 3 sessies werd door de betrokken projectpartners gediscussieerd over de wijze waarop backoffice organisaties bij het Interreg-project betrokken dienen te worden. Het ging daarbij met name om de Vlaamse/Belgische³ backoffice organisaties, aangezien de Nederlandse backoffice structuur in principe kan worden vereenvoudigd tot Bureau Belgische Zaken (als 'gecombineerde' backoffice op het gebied van sociale zekerheid, aangezien BBZ niet alleen werkt voor de SVB, maar ook voor het UWV en het Zorginstituut Nederland) en Team GWO (als 'gecombineerde' backoffice op het gebied van fiscaliteit; dit geldt in zekere zin overigens ook voor Vlaanderen, gezien de tri-nationale scope van Team GWO). Alhoewel BBZ ook beschikbaar is voor Vlaamse GIP'en, is het voor de betrokken projectpartners belangrijk om voor een volledige werking van de Vlaams-Nederlandse grensinfostructuur ook de afzonderlijke Vlaamse/Belgische backoffice organisaties bij het onderhavige project te betrekken.

Op basis van de discussies in de WP 3 sessies werd besloten tot een groeimodel. Dit wil zeggen dat aan de projectpartners die reeds actief zijn met grensinfovoorziening, werd gevraagd vast te stellen met welke BO organisaties het meest frequent wordt geschakeld vanuit de frontoffices en voor welk soort vragen naar deze organisaties wordt doorverwezen (themaprojecten). Bedoeling is namelijk om met een beperkt aantal 'eerste categorie' BO organisaties te starten en vervolgens meer organisaties (daar waar nodig) in de te faseren in het netwerk (het zogenaamde 'infaseringsprincipe'). Vanuit een 'totaaloverzicht', zoals aangeleverd door de verschillende projectpartners (zie Bijlage), werd de volgende top 8 van 'eerste categorie' backoffice organisaties gedefinieerd:

- FAMIFED (kinderbijslag)
- Federale Pensioendienst (pensioenen)
- RVA (Rijksdienst voor arbeidsvoorziening)
- RSZ (Rijksdienst voor sociale zekerheid)
- RIZIV (Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering)
- Team GWO (belastingen)
- BBZ (sociale zekerheid)
- Vakbonden/UWV Werkbedrijf/VDAB (vanuit 'eigen' BO rol)

Enkele resterende opmerkingen/aandachtspunten bij het bovenstaande overzicht, alsook het overzicht in de Bijlage, zijn als volgt:

- Bij de keuze van de bovenstaande top 8 van 'eerste categorie' backoffice organisaties is gefocust op publieke organisaties en niet zozeer op ledenorganisaties (deze laatste groep is namelijk erg breed en divers).
- Een aantal organisaties zijn tegelijkertijd FO als BO (of hebben een eigen 'BO-afdeling'), zoals bijvoorbeeld in het geval van de vakbonden.
- Het overzicht in de Bijlage is niet eindig, maar is een weergave van organisaties zoals aangeleverd door de betrokken projectpartners.
- Het betrekken van backoffice organisaties volgens het infaseringsprincipe is niet bedoeld om organisaties uit te sluiten, maar juist om het proces werkzaam te houden. Een trapsgewijze aanpak is wenselijk, vooral omdat er aan Belgische zijde veel verschillende backoffice organisaties zijn.

³ Organisaties kunnen ofwel bevoegd zijn op Vlaams regionaal niveau, ofwel op Belgisch federaal niveau.

- Alle betrokken projectpartners zijn het er over eens dat er voorzichtig moet worden omgegaan met commerciële BO partijen. Al zouden commerciële bedrijven met specifieke dienstverlening op den duur wel mogelijk kunnen worden aangemerkt als 'preferred vendors'.

De 'tweede categorie' BO organisaties (organisaties die ook, maar minder urgent, van belang zijn binnen het reguliere BO-netwerk van de GIP'en), alsook de 'derde categorie' BO organisaties (organisaties die buiten het reguliere BO-netwerk van de GIP'en vallen) moeten wel zo goed mogelijk bekend zijn, zodat ook vragen die niet direct passen binnen het thema grensinformatievoorziening kunnen worden doorverwezen. Het gaat dan bijvoorbeeld om gemeenten, ministeries, kamers van koophandel, werkgeversorganisaties, inspecties, Europese organisaties (zoals EuropeDirect of SOLVIT), etc. Deze tweede en derde categorie BO organisaties zullen bovendien, waar nodig, op latere momenten worden geïnviteerd in het grensinfonetwerk.

Overleg met backoffices: genomen stappen tot nu toe

In haar vergadering van 11 december 2015 heeft de Benelux Strategische Stuurgroep Grensoverschrijdende Arbeidsmobiliteit, mede in het kader van het onderhavige Interreg-project, aan het Secretariaat-Generaal van de Benelux gevraagd om in overleg met betrokken experts te komen tot een advies aan de Stuurgroep over de inrichting van een zo geïntegreerd mogelijke inrichting van de back-offices in de Benelux en vastgesteld dat de Benelux mogelijk behulpzaam zou kunnen zijn bij de coördinatie van de backoffices.

Er heeft vervolgens met een aantal van deze backoffice organisaties een overleg plaatsgevonden op 3 juni 2016. De vergadering van 3 juni 2016 achtte het opstellen van een goede inventaris zeer belangrijk voor grensarbeiders en ook voor backoffices om een goede doorstroming van informatie te garanderen bij doorverwijzing en over knelpunten. Tijdens het overleg op 3 juni werd daarnaast geconcludeerd dat de informatievoorziening en dienstverlening van de backoffices in de verschillende landen, hoewel verschillend in vorm, in principe goed geregeld is en voldoende kwaliteit levert. Er zijn veel organisaties werkzaam op dit gebied door de complexiteit van het onderwerp. Desalniettemin bestaat er een brede bereidheid om opleidingstrajecten voor specifieke frontoffices voor grensarbeid nog te intensiveren. Er is daarbij geen behoefte aan één fysiek centrum met vertegenwoordigers uit elk land, maar juist aan een goed functionerend netwerk dat samen uitgebouwd kan worden. Daarbij kan in toenemende mate gebruik worden gemaakt van nieuwe communicatietechnieken zoals teleconferentie.

In een nota van 14-11-2016 is een overzicht gegeven van de inventarisatie waar de Stuurgroep om gevraagd heeft. Tijdens de projectgroepoverleggen die in de tweede helft van 2016 in het kader van het onderhavige Interreg-project werden gehouden, is er door de bij het Interreg project betrokken partners mede op basis van de inventarisatie zoals opgesteld door de Benelux een top 6 van 'eerste categorie' Belgische backoffice organisaties vastgesteld (zijnde FAMIFED, Federale Pensioendienst, RVA, RSZ, RIZIV en Team GWO). Het betreft hier die organisaties waar huidige en toekomstige front-office medewerkers het vaakst mee te maken (denken te) krijgen. Op 24 februari 2017 heeft er met deze geïdentificeerde partijen (met uitzondering van RSZ en RIZIV, waarmee nog een apart overleg ingepland zal worden) een overleg plaatsgevonden om te bezien op welke wijze zij bij het Interreg-project betrokken kunnen worden. Vanuit deze basis is het de bedoeling om geleidelijk ook andere BO organisaties bij het project te laten aanhaken. Tijdens de vergadering van 24 februari 2017 stonden de volgende discussiepunten centraal:

- Zou uw organisatie back-officediensten kunnen/willen verlenen voor front office-organisaties en eindklanten aan **beide zijden** van de grens België-Nederland?
- Zo ja, voor **welke thema's** zou uw organisatie kunnen fungeren als backoffice in het kader van grensinformatievoorziening België-Nederland?
- Heeft uw organisatie de mogelijkheid om FO-medewerkers in GIP's **op te leiden**? Zo ja, op welke thema's of specialisaties en onder welke voorwaarden?

Tijdens de vergadering van 24 februari 2017 werd geconstateerd dat de die aanwezige rijksdiensten, zijnde RVA (werkloosheid), Federale Pensioendienst en FAMIFED (kinderbijslag), zich alle drie volledig bereid verklaren om vanuit hun BO functie bij te dragen aan de doelstellingen van het onderhavige project. Enerzijds houdt dit in het kunnen doorverwijzen van complexe vragen in de frontoffices naar deze backoffices. Anderzijds houdt dit ook de bereidheid in om een stukje opleiding te verzorgen (afhankelijk van de concrete scholingsbehoefte in de frontoffices); dit laatste geldt ook voor Team GWO met betrekking tot scholing op het gebied van fiscaliteit. Op basis van een groeimodel zal in de toekomst getracht worden om meer backoffices bij het netwerk te laten aansluiten.

De gesprekken met de hierboven geïdentificeerde 'eerste categorie' frontoffices zullen gedurende de projectperiode worden voortgezet. De strategie met betrekking het betrekken van de 'tweede categorie' backoffices, is onderdeel van hoofdstuk 4.3 van dit business plan. Ook het verder ontsluiten van de totale backoffice-structuur in Vlaanderen en Nederland komt hierin kort aan de orde.

Op 16 januari 2018 heeft er een afstemmingsoverleg plaatsgevonden tussen de projectleiding, de kartrekkers van WP'en 4, 5 en 6 en diverse backoffice organisaties. Tijdens deze bijeenkomst zijn er **structurele afspraken** gemaakt met de volgende BO organisaties:

- FAMIFED (kinderbijslag)
- Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA)
- Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)
- Federale Pensioendienst
- RIZIV (ziekte- en invaliditeitsverzekering)
- Team GWO
- BBZ

Al deze organisatie hebben hun volledige medewerking aan de grensinformatiestructuur toegezegd. Concreet zijn er afspraken gemaakt over werkwijze tussen FO en BO, welke personen op welke wijze gecontacteerd kunnen worden, de rol van de BO-organisaties bij het opleiden van FO medewerkers alsook op welke wijze kennis (bv als gevolg van wijzigingen in regelgeving) in het netwerk geactualiseerd zal worden. Bij gebleken behoefte in de FO zal bovenstaande lijst van BO's verder worden uitgebreid gedurende de projectperiode.

Laatste stand van zaken

Op 7 juni 2018 heeft er een ontmoetingsdag plaatsgevonden tussen de frontoffice en backoffice medewerkers. Tijdens de ontmoetingsdag waren er zo'n 80 deelnemers aanwezig vanuit de gehele grensstreek. De ontmoetingsdag is als positief ervaren door de aanwezigen medewerkers van backoffices en frontoffices. De contactgegevens van de backoffice organisaties zijn gedeeld met de frontoffice medewerkers. De volgende ontmoetingsdag tussen de frontoffice en backoffice medewerkers staat gepland op 16 mei 2019 (tijdens het slotevent van het project). De wens is uitgesproken om hier een jaarlijks terugkerend event van te maken.

3 Organisatiestructuur

In het voortraject van het onderhavige Interreg-project werd het zogenaamde 'huisartsenmodel' in het Nederlands-Vlaamse grensgebied over het algemeen als het geprefereerde model voor de toekomstige grensinformatiestructuur beschouwd. Concreet betekent dit dat er (naast de digitale informatievoorziening) onderscheid gemaakt wordt tussen persoonlijke dienstverlening in frontoffices en gespecialiseerde dienstverlening in backoffices. In de praktijk dient er bij de toepassing van het huisartsenmodel voldoende rekening te worden gehouden met complementariteit (elkaar aanvullen), governance (elke laag heeft eigen verantwoordelijkheden) en interdisciplinariteit (breed aanbod). Vanuit de theorie van het huisartsenmodel zou de toekomstige structuur van persoonlijke grensinformatievoorziening vervolledigd moeten worden door naast de digitale informatievoorziening en het inrichten van regio-specifieke frontoffices voor eerstelijns informatievoorziening, ook de structuur voor de tweedelijns informatievoorziening in vakinhoudelijke backoffices verder te ontwikkelen. Juist omdat niemand alles kan weten is bij de persoonlijke dienstverlening een onderscheid tussen 'huisartsen' en 'specialisten' niet alleen handig maar ook noodzakelijk. De 'huisartsen' vragen naar het probleem en helpen bij de juiste articulatie van het probleem en eventuele bijkomende zaken. De 'specialisten' hebben de diepgaande vakspecifieke kennis en worden om hulp gevraagd om de lastigere vragen te beantwoorden. Kortom: de eerstelijns generalist analyseert het probleem van de grenswerker in centrale en laagdrempelige inlooppunten in de regio, helpt haar/hem zo ver mogelijk door het geven van initieel advies en door het vaststellen, respectievelijk inperken, van het 'achterliggende probleem' dat onderbelicht blijft. Mocht de vraag erg complex zijn, dan kan de hulp van de tweedelijns specialisten worden ingeschakeld.

Over het algemeen blijkt het huisartsenmodel nog steeds het geprefereerde model. Echter, zoals toegelicht in hoofdstuk 2.3 van dit business plan blijkt er tussen partners, alsook tussen regio's, verschillende ideeën en voorkeuren te bestaan over de wijze van uitvoering van dit model. Hetzelfde geldt voor de gewenste verbinding met het thema arbeidsmarktwerking, dat door veel projectpartners als een belangrijke factor in de verdere opbouw van de Nederlands-Vlaamse grensinformatiestructuur wordt beschouwd, terwijl dit voor andere partners (vooralsnog) minder prioriteit heeft. Wat dit laatste punt betreft is er onder projectpartners een brede behoefte aan vergelijkbaar cijfermateriaal. Zo vergelijken UWV en VDAB nu al periodiek cijfers en trends op regionaal niveau. Echter, gelet op de complexiteit van het grensoverschrijdend vergelijken van arbeidsmarktgegevens, bijvoorbeeld door verschillen in definities en informatiekanalen, is dit een thema dat bij voorkeur op nationaal niveau wordt opgepakt. Ook de vacaturesites van de verschillende partijen (zoals VDAB, Eures en UWV) zijn verschillend ingericht, hetgeen het delen van vacatures over de grens bemoeilijkt. Dit alles betekent dat ministeries, of uitvoerende (statistische) diensten als CBS en WSE, hierin idealiter zouden moeten faciliteren, iets dat vooralsnog echter nog te weinig gebeurt. Grensoverschrijdende arbeidsmarktplannen worden dan weer geacht om vanuit de gemeenten en provincies te worden geïnitieerd, niet in de laatste plaats om de behoefte aan vergelijkbare arbeidsinformatie aan te tonen. Juist wat dit laatste punt betreft zijn er nog grote verschillen tussen regio's te bespeuren.

In hoofdstuk 3.1 wordt de situatie per regio geschetst voor wat betreft de organisatie van de frontoffice dienstverlening op regionaal niveau, alsook de ontwikkelingen met betrekking tot de verbinding met het thema arbeidsmarktwerking en de (eventueel) reeds huidige betrokken BO organisaties (de verdere aanhaking van BO organisaties bij het grensinformatienetwerk is onderdeel van hoofdstukken 2.6 en 4.4 van dit business plan). In hoofdstuk 3.2 wordt de situatie op individueel GIP niveau behandeld. In hoofdstuk 3.3 wordt een beeld geschetst van het aantal succesvol afgehandelde informatieverzoeken per regio.

3.1 Per regio

3.1.1 Regio west

Organisatie frontoffice dienstverlening

In de regio west zijn er momenteel meer dan 10 functionerende, operationele GIP locaties. Centraal hierin staat het op 25-11-2015, naar aanleiding van het Interreg IV-project 'Tendenzen zonder Grenzen' gestarte GIP Scheldemond. Inmiddels kan GIP Scheldemond worden gezien als samenwerkingsverband, waarin alle betrokken partijen weliswaar gelijkwaardig zijn, doch onderscheidend in de dienstverlening die ze binnen de netwerkstructuur bieden.

Link met arbeidsmarktwerking

In de regio west zijn de betrokken projectpartners al langer actief bezig met het thema arbeidsmarktwerking. Centraal hierin staan de sectorbureaus. Binnen deze sectorbureaus worden de respectievelijke regionale stakeholders vanuit overheid, onderwijs en bedrijfsleven samengebracht. De bedoeling is om, op basis van relevante regio specifieke arbeidsmarktgegevens in de diepte in te zoomen op de arbeidsmarktsituatie in deze sectoren aan beide zijden van de grens. Waar liggen overschotten en tekorten, waar liggen grensoverschrijdende opportuniteiten en waar liggen eventuele grensknelpunten. Door een concrete aanpak van problemen wordt getracht de arbeidsmobiliteit over de grens te bevorderen bij de gedetecteerde opportuniteiten.

3.1.2 Regio midden

Organisatie frontoffice dienstverlening

In de regio midden hebben de betrokken projectpartners gekozen voor een lancering van GIP'en in twee stappen (gezien de niet-parallelle ontwikkelsnelheid): de GIP'en in Eindhoven (HECS) en Bergen op Zoom (ISD Brabantse Wal) openden als eerste (in mei 2017). Vervolgens heeft er op 4 december 2017 een grensbreed GIP-openingsevent plaatsgevonden in de regio midden. Inmiddels zijn er in deze regio meer dan 10 GIP'en operationeel (zie hfdst. 3.2.2). Het GIP in Eindhoven vormt onderdeel van het Holland Expat Center South (HECS).

Het Ministerie van SZW heeft in het kader van de structurele financieringsoefening de wens geuit om ook in Midden-Brabant een GIP op te richten. Het is geweten dat de gemeente Baarle-Nassau die rol voor zichzelf weggelegd ziet.

Link met arbeidsmarktwerking

Op de verschillende WP5-meetings, in andere gremia en in bilaterale gesprekken is er de voorbije periode veel aandacht gegaan naar het uitbouwen van een grensoverschrijdende arbeidsmarktwerking in het Middengebied. Er werd ook regelmatig afgestemd met de regio West, waarmee de studie 'Scheldemond Werkt!' werd uitgevoerd. Deze studie stelde een governance-model voor waarbinnen deze arbeidsmarktwerking in het Middengebied vorm zou kunnen krijgen na 31 mei 2019. Met alle partners is men in de regio midden echter tot de vaststelling gekomen dat dit model in het Middengebied, in tegenstelling tot in West, niet goed implementeerbaar is. Het grensgebied in de regio midden kent een andere geografische en economische structuur (opdeling West-Brabant - Antwerpen, Midden-Brabant - Antwerpse Kempen en Zuidoost-Brabant - Belgisch Limburg (Oost), die een eenduidige benadering voor dit gebied bemoeilijkt. Het ontbreekt bovendien aan een politieke structuur die als dak boven een nieuw op te richten gremium zou kunnen worden geplaatst. De actoren op het terrein voelen er ook weinig voor om zulks een nieuwe structuur, te midden van de reeds bestaande samenwerkingsverbanden aan en over de grens, op te tuigen.

Dit neemt niet weg dat er heel wat initiatieven lopende zijn om de grensoverschrijdende arbeidsmarkt in de praktijk te doen werken. Zowel in West-, Midden- als Zuidoost-Brabant worden er onderzoeken gepland/uitgevoerd om werking van de regionale arbeidsmarkt meer grensoverschrijdend te maken. Via samenwerkingsverbanden als EURES Scheldemond en het onderhavig project vinden actoren op het terrein (met name VDAB, UWV, de Nederlandse gemeenten en de vakbonden) elkaar steeds beter in grensoverschrijdende samenwerkingen. Het laatste halfjaar van het project is er door de partners in de regio midden hard gewerkt aan het opsporen van hiaten in de bestaande samenwerkingsverbanden en in het partnerschap van het ruime GIP-netwerk. In de structurele fase kunnen de GIP-coördinatoren (zie hfdst. 4.5) de oprichting van deze samenwerkingsverbanden en de aansluiting van deze actoren verder bestendigen.

3.1.3 Regio oost

Organisatie frontoffice dienstverlening

De samenwerking tussen GIP Maastricht en GIP Limburg / Maasmechelen heeft een vaste structuur gekregen. Zo is er een regulier maandelijks overleg ingepland met betrekking tot actuele activiteiten, afstemming werkzaamheden en arbeidsbemiddeling. Het GIP Maastricht vormt integraal onderdeel van de structuur van het Maastricht International Centre (waarin fysiek ook het expertisecentrum ITEM en de Maastrichtse afdeling van het Holland Expat Center South zijn gevestigd). Met het GIP Aken-Eurode is er een stevige verbondenheid.

De gevestigde dienstverlening van GIP Maastricht heeft een duidelijke groei aan informatiebehoefte ervaren binnen het werkveld. Vanuit acquisitie is er een uitbreiding ontstaan in de contacten naar werkgevers vanuit GIP Maastricht. Door diverse (werk)bezoeken en evenementen voor politieke stakeholders is er een versterking ontstaan in de borging van politieke steun bij GIP Maastricht.

De GIP'en aan Belgische zijde hebben per organisatie (VDAB, ACV, ABVV) één hoofdlocatie, die ook op die manier zichtbaar is op de website, maar tegelijkertijd is het mogelijk om een afspraak te maken op een andere locatie van de betreffende organisatie. Als centraal inlooppunt fungeren echter alleen de hoofdlocaties. Maar, ondanks de inlooppuntfunctie is het in principe wel altijd nodig om een afspraak te maken voor een gesprek. De inrichting van een aantal gedistribueerde grensinfopunten op locatie van een aantal VDAB Werkwinkels (ander dan de Werkwinkel in Maasmechelen) is nog niet uitgekristalliseerd.

Link met arbeidsmarktwerking

In de regio oost is sinds 6 september 2016 de 'Service Grensoverschrijdende Arbeidsbemiddeling (SGA) Duitsland-Nederland' actief, op dezelfde locatie als waar ook het GIP Eurode is gevestigd. UWV, de Provincie Limburg en de Agentur für Arbeit hebben hiertoe mensen beschikbaar gesteld die fysiek aanwezig zijn op deze locatie. Als er binnen het GIP dus vragen zijn over arbeidsbemiddeling dan kunnen heel eenvoudig medewerkers van de Service Grensoverschrijdende Arbeidsbemiddeling worden benaderd.

Naast het reeds bestaande SGA Aken-Eurode (D-NL) is er inmiddels ook een SGA Euregio Maas-Rijn (B-NL). De nieuwe SGA maakt gebruik van de kennis en ervaringen die zijn opgedaan met de al twee jaar bestaande SGA Aken Eurode. Er heeft gedurende het jaar bovendien een versterking plaatsgevonden in de verbinding tussen GIP Maastricht en SGA inzake afstemming evenementen en doorverwijzing wederzijdse klanten.

In het GIP Maasmechelen verzorgen de Eures adviseurs van VDAB de informatie aan de klanten van het GIP, waarmee er dus per definitie een link met arbeidsmarktwerking is. Aan Nederlandse zijde is het UWV echter (nog) niet fysiek aanwezig in het GIP Maastricht of het GIP Maasmechelen. Wel worden arbeidsmarktgegevens al per kwartaal uitgewisseld tussen VDAB en UWV. Ook is er inmiddels sprake van samenwerking binnen het SGA Euregio Maas-Rijn (waarbij VDAB, UWV en Gemeente Maastricht partner zijn). Het SGA maakt op haar beurt gebruik van de GIP-dienstverlening bij het informeren van de (potentiële) grensganger.

3.2 Per GIP

In de matrixen van sub-hoofdstukken 3.2.1 t/m 3.2.3 wordt per regio een overzicht gegeven van de huidige stand van zaken met betrekking tot de inrichting van de diverse individuele GIP'en. Een (voorlopig) totaaloverzicht van de geografische spreiding van de verschillende reeds operationele punten is weergegeven op onderstaande kaart, afgeleid van de onlangs gelanceerde gezamenlijke (bovenregionale) website van de verschillende GIP'en aan de Duits-Nederlandse en Vlaams-Nederlandse grens (<https://grenzinfo.eu/nl/regios/>).



Bron: <https://grenzinfo.eu/nl/regios/>

Bij bovenstaande kaart, en bij de onderstaande matrixen, dient te worden opgemerkt dat de vakbonden ook via de interregionale vakbondsraden een grensoverschrijdende samenwerkingsverband vormen (zo zijn IVR Schelde-Kempens en IVR Maas-Rijn als niet-formele projectpartners binnen het onderhavige project betrokken) en is deze samenwerking ook vervat in een samenwerkingsovereenkomst rondom individuele juridische dienstverlening voor grensarbeiders. Binnen het onderhavige projecten werken zij aan meerdere grensinformatiepunten. Om dat te bereiken wordt op sommige plaatsen gewerkt aan aanpassing of ombouw van de bestaande dienstverlening, hetgeen tijd kost (vanwege die reden zijn nog niet alle startdata van alle grensinformatiepunten van de vakbonden bekend op het moment van schrijven).

Toelichting van de kolommen in onderstaande matrixen:

- **Locatie:** op welke fysieke locatie is er een GIP gevestigd waar mensen met hun vragen rondom wonen, werken en studeren over de grens terecht kunnen?
- **(geplande) Startdatum:** wanneer is het betreffende GIP officieel van start gegaan, of wat is de geplande (of verwachte) startdatum?
- **Aantal FTE:** deze kolom heeft betrekking op de frontoffice medewerkers bij het betreffende GIP.
- **Uitvoerende organisatie(s):** welke organisatie(s) zijn formeel verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening van het betreffende GIP?
- **Doelgroep(en):** is de door het betreffende GIP aangeboden dienstverlening beschikbaar voor iedereen, of primair voor specifieke doelgroepen, zoals werkgevers of leden (in het geval van ledenorganisaties)?
- **Focus:** heeft de dienstverlening van het betreffende GIP betrekking op de basisdienstverlening zoals gedefinieerd in hoofdstuk 2.2 van dit business plan, of primair op specifieke thema's?

3.2.1 Regio west

Locatie	Status / geplande startdatum	Aantal FTE	Uitvoerende organisatie(s)	Doelgroep(en)	Focus
Terneuzen	Reeds gestart	4,1 FTE (een aantal activiteiten zijn gebundeld, namelijk GIP, Expat en grensoverschrijdende bemiddeling, waarbij de verdeling als volgt is: 0,5 FTE GIP adviseur, 0,5 FTE junior GIP adviseur, 0,1 FTE UWV GIP adviseur, 0,2 FTE coördinator, 1 FTE sectorbureau, 0,8 FTE grensoverschrijdende bemiddeling en 1 FTE arbeidsmigranten)	GIP Scheldemond (+ de daarin individueel betrokken partners o.b.v. convenant)	Grensgangers (breed) zowel voor werknemers, werkgevers als arbeidsmigranten.	Basisdienstverlening en gespecialiseerde dienstverlening
Gent	Reeds gestart	0,2 FTE	VDAB	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening
Eeklo	Reeds gestart	0,1 FTE	VDAB	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening
Brugge	Reeds gestart	0,2 FTE	VDAB	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening
Sint-Niklaas	Reeds gestart	0,1 FTE	VDAB	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening
Terneuzen	Reeds gestart	**	FNV	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Goes	Reeds gestart	**	FNV	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Gent	Reeds gestart	0,5 FTE in team	ABVV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden*
Gent	Reeds gestart	0,8 FTE (samengesteld uit 4 personen)	VOKA	Werkgevers	Basisdienstverlening
Eeklo	Reeds gestart	1 FTE	ACV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Zelzate	Reeds gestart	0,3 FTE	ACLVB	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Sint-Niklaas	Reeds gestart	0,2 FTE	ACLVB	Werknemers in het algemeen,	Basisdienstverlening +

				grensarbeiders in het bijzonder	specialistische dienstverlening vakbonden
Knokke	Reeds gestart	0,2 FTE	ACLVB	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden

* Onder 'specialistische dienstverlening vakbonden' wordt verstaan:

- Invullen administratie
- Fiscaliteit en belastingsservice
- Sociale zekerheid
- Pensioen
- Arbeidsrecht en juridische dienstverlening
- Loopbaan advies en loopbaanbegeleiding

Deze specialistische dienstverlening wordt primair ingezet voor leden en ook grensoverschrijdend in verband met de samenwerkingsovereenkomsten tussen ACV ABVV en FNV. Het is op dit moment nog niet bekend of en zo ja in welke mate vakbonden deze diensten ook voor vragen vanuit GIP'en in het netwerk open kunnen stellen.

** 32 FNV consulenten in de 3 zuidelijke provincies actief op 8 plaatsen waar 1^e lijn informatie en advies gegeven wordt aan grensarbeiders België en of Duitsland. In ieder geval meer dan 20 FNV consulenten alleen op België gericht. 4 FTE bestuurders die zich direct met de FNV Grensinfopunten bemoeien en meerdere FTE's bestuurder/medewerker in een mate van backoffice of de + dienstverlening die voorbehouden is aan mensen die lid zijn van de vereniging.

3.2.2 Regio midden

Locatie	Status / geplande startdatum	Aantal FTE	Uitvoerende organisatie(s)	Doelgroep(en)	Focus
Bergen op Zoom (mogelijke sublocaties Woensdrecht, Roosendaal)	Reeds gestart	0,4 FTE (2 dagen p/w op afspraak), verspreid over 1 medewerker	ISD Brabantse Wal	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening
Eindhoven	Reeds gestart	0,3 FTE (5 dagen per week), verspreid over 3 medewerkers (waarvan 1 primaire FO medewerker, en de rest als back-up)	HECS	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening
Kapellen	Reeds gestart	0,2 FTE	VDAB	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening
Turnhout	Reeds gestart	0,1 FTE	VDAB	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening
Antwerpen	Reeds gestart	0,5 FTE	VDAB	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening
Roosendaal	Reeds gestart	**	FNV	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden

Breda	Reeds gestart	**	FNV	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Turnhout	Reeds gestart	1 FTE	ABVV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden*
Turnhout	Reeds gestart	1,5 FTE (verspreid over de drie locaties)	ACV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Kalmthout	Reeds gestart		ACV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Hoogstraaten	Reeds gestart		ACV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Kapellen	Reeds gestart	0,3 FTE	ACLVB	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden

* Onder 'specialistische dienstverlening vakbonden' wordt verstaan:

- Invullen administratie
- Fiscaliteit en belastingsservice
- Sociale zekerheid
- Pensioen
- Arbeidsrecht en juridische dienstverlening
- Loopbaan advies en loopbaanbegeleiding

Deze specialistische dienstverlening wordt primair ingezet voor leden en ook grensoverschrijdend in verband met de samenwerkingsovereenkomsten tussen ACV, ABVV en FNV. Het is op dit moment nog niet bekend of en zo ja in welke mate vakbonden deze diensten ook voor vragen vanuit GIP'en in het netwerk open kunnen stellen.

** 32 FNV consulenten in de 3 zuidelijke provincies actief op 8 plaatsen waar 1^e lijn informatie en advies gegeven wordt aan grensarbeiders België en of Duitsland. In ieder geval meer dan 20 FNV consulenten alleen op België gericht. 4 FTE bestuurders die zich direct met de FNV Grensinfopunten bemoeien en meerdere FTE's bestuurder/medewerker in een mate van backoffice of de + dienstverlening die voorbehouden is aan mensen die lid zijn van de vereniging.

3.2.3 Regio oost

Locatie	Status / geplande startdatum	Aantal FTE	Uitvoerende organisatie(s)	Doelgroep(en)	Focus
Maastricht	Reeds gestart	1,5 FTE	Gemeente Maastricht	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening
Maasmechelen	Reeds gestart	0,5 FTE	VDAB	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening

Hasselt	Reeds gestart		ABVV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden*
Maasmechelen	Reeds gestart	2,8 FTE (in team) – op afspraak in de 4 locaties	ABVV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden*
Lommel	Reeds gestart		ABVV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden*
Bilzen	Reeds gestart		ABVV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden*
Weert	Reeds gestart		**	FNV	Grensgangers (breed)
Venlo	Reeds gestart	**	FNV	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Heerlen	Reeds gestart	**	FNV	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Maastricht	Reeds gestart	**	FNV	Grensgangers (breed)	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Maaseik	Reeds gestart	5 FTE (verspreid over de vier locaties)	ACV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Maasmechelen	Reeds gestart		ACV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Neerpelt	Reeds gestart		ACV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Hasselt	Reeds gestart		ACV	Werknemers in het algemeen, grensarbeiders in het bijzonder	Basisdienstverlening + specialistische dienstverlening vakbonden
Maasmechelen	Reeds gestart	1 FTE	ACLVB	Werknemers in het algemeen,	Basisdienstverlening +

				grensarbeiders in het bijzonder	specialistische dienstverlening vakbonden
--	--	--	--	---------------------------------------	-------------------------------------------------

* Onder 'specialistische dienstverlening vakbonden' wordt verstaan:

- Invullen administratie
- Fiscaliteit en belastingservice
- Sociale zekerheid
- Pensioen
- Arbeidsrecht en juridische dienstverlening
- Loopbaan advies en loopbaanbegeleiding

Deze specialistische dienstverlening wordt primair ingezet voor leden en ook grensoverschrijdend in verband met de samenwerkingsovereenkomsten tussen ACV ABVV en FNV. Het is op dit moment nog niet bekend of en zo ja in welke mate vakbonden deze diensten ook voor vragen vanuit GIP'en in het netwerk open kunnen stellen.

** 32 FNV consultants in de 3 zuidelijke provincies actief op 8 plaatsen waar 1^e lijn informatie en advies gegeven wordt aan grensarbeiders België en of Duitsland. In ieder geval meer dan 20 FNV consultants alleen op België gericht. 4 FTE bestuurders die zich direct met de FNV Grensinfopunten bemoeien en meerdere FTE's bestuurder/medewerker in een mate van backoffice of de + dienstverlening die voorbehouden is aan mensen die lid zijn van de vereniging.

3.3 Aantal succesvol afgehandelde informatieverzoeken

Een informatieverzoek is 'succesvol afgehandeld' als er op een klantvraag (fysiek, digitaal of telefonisch) een passende reactie gegeven is. Deze reactie kan zijn het direct geven van de juiste informatie of het doorverwijzen naar een andere instelling/ ander bedrijf die deze vraag passend kan beantwoorden.

De aantal succesvol afgehandelde informatieverzoeken sinds de start van het project en de aanvankelijke schattingen zijn (op basis van de officiële voortgangsrapportages van het project) als volgt:

Aantal informatie verzoeken	1 juni 2016 tot 1 december 2016	1 december 2016 tot 1 juni 2017	1 juni 2017 tot 1 december 2017	1 december 2017 tot 1 juni 2018	1 juni 2018 tot 1 december 2018	1 december 2018 tot 1 juni 2019	Totaal
Regio west	750	609	700	1366	892	n.t.b.	4317
Regio midden	0	19	228	1307	1477	n.t.b.	3031
Regio oost	738	1284	661	904	746	n.t.b.	4333

VERWACHT aantal informatie verzoeken	2016	2017	2018	2019	Totaal
Regio west	350	800	900	417	2467
Regio midden	n.v.t.	600	800	417	1817
Regio oost	240	800	950	420	2410

4 Van implementatie naar verduurzaming

Daar waar de eerste versie van het businessplan betrekking had op de organisatorische en financiële inrichting van grensinfopunten **binnen de projectperiode**, heeft de onderhavige, geoptimaliseerde, versie van het businessplan met name betrekking op de (organisatorische en financiële) optimalisatie en verduurzaming van deze grensinfopunten **na de Interreg projectperiode**. Daar waar de input voor de eerste versie van het businessplan met name is verkregen uit de genoemde WP 3 sessies, is de input voor deze geoptimaliseerde versie van het businessplan met name verkregen uit de WP 4, 5, 6 en 7 sessies (overeenkomstig de diverse werkpakketten in de Interreg projectaanvraag), alsookevaluatiesessies met de betrokken stakeholders gehouden in de loop van de projectperiode.

4.1 Uitvoering dienstverlening binnen Interreg-periode (terugblik)

In de gefinetunde versie van het business plan (v1.4 dd20180212) zijn een aantal actie-/aandachtspunten gedefinieerd die gedurende de projectperiode nog verder uitgekristalliseerd dienden te worden. We lichten hieronder kort de stand van zaken rondom elk van deze punten toe:

- **De mogelijke ondertekening van een samenwerkingsovereenkomst / SLA tussen de verschillende GIP'en**, teneinde de kwaliteit van de basisdienstverlening ook formeel te waarborgen (zonder dat dit belemmerend werkt voor eventueel nieuw toe te treden partners): o.b.v. reeds bestaande samenwerkingsovereenkomsten tussen diverse GIP'en zal er voor het einde van de projectperiode een samenwerkingsovereenkomst/SLA getekend worden.
- **De mogelijke certificering van GIP-medewerkers, ten behoeve van kwaliteitsborging:** De afgelopen maanden is er door een werkgroep kwaliteitsborging (bestaande uit projectpartners die dicht op de inhoud zitten) gewerkt aan een notitie waarin dit thema is uitgewerkt. E.e.a. komt in hoofdstuk 4.2 nader aan de orde.
- **Het mogelijk gebruikmaken van een disclaimer en het opstellen van een klachtenprocedure door GIP'en**, teneinde de juridische verantwoordelijkheid m.b.t. het verstrekken van informatie/advies te regelen: Er is een voorbeeld disclaimer opgesteld die projectpartners naar eigen goeddunken kunnen gebruiken. De voorgestelde tekst is als volgt:

De medewerkers van de GrensInfoPunten doen er alles aan doen om u te voorzien van een zo accuraat mogelijk antwoord op uw vragen omtrent wonen, werken en studeren over de grens, gebaseerd op zorgvuldig samengestelde informatie. Het grensinfopunt (GIP) is echter geen uitvoerende overheidsinstantie in de verschillende domeinen (sociale zekerheid, fiscaliteit etc.) en aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor enige rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voortvloeit uit het raadplegen van onze dienstverlening en/of het gebruik van de website of van de ter beschikking gestelde info op de websites waarnaar je op of via deze site wordt verwezen.

- Ook wordt geopperd dat het nuttig zou zijn om toe te werken naar een regulier grensbreed overleg tussen inhoudelijk betrokken medewerkers van de frontoffices (met het oog op kennisdeling op basis van ervaringen uit de praktijk). Dit zou enerzijds kunnen worden beschouwd als aanvulling op de (bij)scholing van frontoffice medewerkers, alsook op de uitwisseling van specifieke/complex casussen via het monitoringsysteem. Anderzijds zou men ook kunnen stellen dat het belangrijk is dat bij een dergelijk overleg ook specialisten aanhaken en dat het daarom beter als onderdeel van het permanente educatie programma zou kunnen worden opgenomen. Dit onderwerp komt nader aan de orde in hoofdstuk 4.5.

4.2 Kwaliteitsborging

Er zijn verschillende bijeenkomsten geweest met de werkgroep kwaliteitsborging. Ook vanuit de Nederlands-Duitse kant is een vertegenwoordiging aangesloten bij de werkgroep. Alle projectpartners zijn het erover eens dat het

belangrijk is goede afspraken over dit thema te hebben richting de toekomst. Het gaat zowel om de borging van de kwaliteit van een GIP alsook om de borging van de kwaliteit van individuele medewerkers. Ook vanuit de Nederlandse overheid is aangegeven dat men kwaliteitsborging van groot belang acht (niet in de laatste plaats met het oog op structurele financiering). Opleiding is hier een belangrijk onderdeel van, waarbij tegelijkertijd een belangrijk aandachtspunt is hoe omgegaan wordt met certificering (teneinde aan te kunnen tonen dat een GIP en een GIP-medewerker in staat zijn op een kwalitatief goede wijze de afgesproken dienstverlening in te kunnen vullen).

Kwaliteitsborging vanuit het GIP-netwerk dat opgebouwd is langs de Duits-Nederlandse en Vlaams-Nederlandse grens kent dan ook meerdere invalshoeken, maar centraal in de notitie staat het ***borgen van de kwaliteit van de dienstverlening die vanuit GIP'n geleverd wordt door adviseurs die aan klanten een advies geven***. Kwaliteitsborging is geen eenmalige opgave maar een continue proces.

In deze notitie zijn **3 invalshoeken** geadresseerd, zijnde:

- 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").

Alle 3 invalshoeken zijn belangrijk, ook de perceptie van een klant. Enerzijds bepaalt de klant voor een groot deel de kwaliteit van de geleverde diensten (wat zijn de verwachtingen en ervaringen van de klant en hoe goed sluiten verwachtingen uiteindelijk aan op de ervaringen). Tegelijkertijd kan de klant heel tevreden zijn met een verkeerd antwoord (zolang het antwoord maar bevalt). Maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging dienen bovendien te focussen op zowel organisatieniveau (bijv. een betere zichtbaarheid van de voor een klant herkenbare organisatie) als op het niveau van de medewerker (bijv. zichtbaarheid bij de klant van de door medewerker gevolgde opleiding).

De conceptnotitie is integraal opgenomen in de Bijlage en is vastgesteld door de werkgroep kwaliteitsborging (waarin ook een vertegenwoordiging van de NL-D'se GIP'en betrokken is geweest), alsook door de Stuurgroep van het Interreg-project 'Grensinformatievoorziening Vlaanderen-Nederland' op 15-2-2019.

4.3 Opleidingsprogramma t.b.v. deskundigheidsbevordering voor frontoffice (GIP) medewerkers

Het faciliteren van de benodigde kennisontwikkeling t.b.v. medewerkers in de regionale front-offices is in de aanvraag van het onderhavige project benoemd als een van de taken van de backoffice op het gebied van persoonlijke dienstverlening. Dergelijke deskundigheidsbevordering wordt momenteel niet of zeer gefragmenteerd op ad-hoc basis aangeboden. In de vernieuwde grensinformatiestructuur, gekenmerkt door een uniforme wijze van frontoffice-dienstverlening langs de gehele grens, is het echter wenselijk dat ook de deskundigheidsbevordering van frontoffice medewerkers structureel op een efficiënte en coherente wijze langs de gehele Vlaams-Nederlandse grens wordt georganiseerd. Hierbij dient ook aandacht te worden besteed aan de rolverdeling tussen verschillende betrokken organisaties en aan de eventuele stationering van backoffice medewerkers binnen een grensinfopunt (op gezette tijden).

Aangezien het opstellen van een plan van aanpak dat als basis dient voor een te ontwikkelen scholings- en supportmechanisme t.b.v. deskundigheidsbevordering voor frontoffice (GIP) medewerkers is opgenomen als output van werkpakket 7, wordt dit punt binnen het kader van het onderhavige businessplan slechts besproken op high-level niveau.

Zo is er de afgelopen maanden door de lead partner in het onderhavige project (Bureau Belgische Zaken (BBZ) van de SVB) een opleidingssyllabus 'Grensoverschrijdende sociale zekerheid' opgeleverd, welke de basis zal vormen voor de opleidingstrajecten van BBZ waar partijen desgewenst gebruik van kunnen maken. De syllabus wordt gebruikt om bij de opleiding aan (toekomstige) frontoffice medewerkers onderwerpen met betrekking tot sociale zekerheid te verhelderen. De syllabus is dus geen zelfstudie instrument, maar kan na de opleiding door de cursist wel als naslagwerk worden gebruikt. De syllabus wordt bovendien jaarlijks geüpdatet. Onderwerpen die aan bod komen zijn als volgt:

- Toepasselijke wetgeving
- Nederlandse sociale zekerheid
 - Medische zorg
 - Gezinsbijslagen
 - Ziekte en arbeidsongeschiktheid
 - Werkloosheid
 - AOW-pensioen
 - Nabestaandenuitkering (Anw)
- Belgische sociale zekerheid
 - Medische zorg
 - Gezinsbijslagen
 - Ziekte en arbeidsongeschiktheid
 - Werkloosheid
 - Rustpensioen
 - Overlevingspensioen
- Wonen in Nederland, werken in België
 - Medische zorg
 - Gezinsbijslagen
 - Ziekte en arbeidsongeschiktheid
 - Werkloosheid
 - Pensioen
 - Nabestaandenpensioen
- Wonen in België, werken in Nederland
 - Medische zorg
 - Gezinsbijslagen
 - Ziekte en arbeidsongeschiktheid
 - Werkloosheid
 - Pensioen (AOW)
 - Nabestaandenpensioen (Anw)

Ook de Vlaamse/Belgische backoffices worden betrokken bij de opmaak en update van de syllabus van BBZ.

De structuur van de opleidingen zelf heeft de volgende kenmerken:

- Organisaties kunnen zelf aangeven welke medewerkers moeten worden opgeleid (per medewerker dient wel een globale indicatie te worden gegeven van het startniveau).
- Organisaties kunnen zelf het tempo van de opleiding bepalen.
- Opleidingen kunnen desgewenst regionaal worden verzorgd, waarbij rekening wordt gehouden met het startniveau per medewerker. Waar nodig wordt dus maatwerk geleverd. Juist aan dergelijke flexibele maatwerkopleidingstrajecten die inspelen op de specifieke behoeftes van de verschillende FO organisaties blijkt een grote behoefte te bestaan. Het opleidingsaanbod van BBZ wordt daarnaast ook mede bepaald door de gemaakte afspraken omtrent de basisdienstverlening.
- Alhoewel BBZ organisaties faciliteert naar eigen opleidingswensen en -behoefte, wordt geadviseerd om de scholing niet over een al te lange tijdsspanne uit te smeren, maar juist om de opgedane kennis zo snel mogelijk in de praktijk te brengen.
- Los van de aangeboden scholing is terugval op BBZ als backoffice te allen tijde mogelijk, nu en in de toekomst. Feitelijk gebeurt dit ook al sedert vele jaren.

Benadrukt dient te worden dat de hierboven gesproken scholing door BBZ een eerste aanzet is. Al naargelang gebleken behoeftes en ervaringen uit de praktijk zal het opleidingsaanbod verder worden gefinetuned. Naast de initiële basisscholing zoals aangeboden door BBZ is het de bedoeling om op termijn ook de volgende soorten scholing aan te gaan bieden als permanente educatie:

- Bijscholing (o.b.v. losse modules vergelijkbaar met die uit de hierboven genoemde syllabus)
- Actualiteitensessies (bij veranderende wetgeving)
- Verdiepingsessies (evt. i.s.m. Belgische Rijksdiensten)

In de eerste versie van het business plan werd benadrukt dat partijen gebruik kunnen maken van het opleidingsaanbod van BBZ, maar dat dit geen must is. Ook door, of in samenwerking met, andere (backoffice) organisaties zouden gedurende de projectperiode opleidingstrajecten worden ontwikkeld (hetgeen inmiddels ook is gebeurd), te meer daar de opleidingen van BBZ in de eerste plaats sociale zekerheidsthema's bestrijken en bijvoorbeeld geen vraagstukken op het gebied van belastingen. Het faciliteren van de benodigde kennisontwikkeling t.b.v. medewerkers in de regionale front-offices is bovendien één van de, in het onderhavige project, gedefinieerde taken van de backoffices op het gebied van persoonlijke dienstverlening. Naast inhoudelijke onderwerpen blijkt er onder betrokken projectpartners ook behoefte te bestaan aan scholing op het gebied van 'soft skills', zoals netwerking en proceswerking. Hiertoe zullen partijen echter in de eerste plaats hun specifieke wensen en behoeftes in kaart moeten brengen. Om dat proces te faciliteren is er in eerste instantie in samenwerking met bestaande GIP'en een overzicht gemaakt van thema's die het meest frequent bij de frontoffice aan de orde komen, alsook van het soort vragen dat binnen deze thema's het meest frequent aan de orde komt. Dit overzicht is opgenomen in de Bijlage en kan als basis dienen voor andere partijen om hun specifieke scholingsbehoeften in kaart te brengen.

Begin 2018 is het opleidingsprogramma effectief van start gegaan. Hiertoe werden de volgende afspraken gemaakt:

- Scholing vindt plaats o.b.v. maatwerk, maar dient ten minste te voldoen aan de afspraken rondom basisdienstverlening;
- Scholing wordt aangeboden door diverse BO's: BBZ, RSZ, Team GWO/Belintax, vakbonden (IVR), ITEM, en VDAB/UWV/Eures;
- Er zijn vier soorten scholing voorzien:
 - Initiële basisscholing (teneinde te voldoen aan basiskwaliteit dienstverlening)
 - Bijscholing (o.b.v. losse modules vergelijkbaar met de basisscholing)
 - Verdiepingssessies
 - Actualiteitensessies (bij veranderende wetgeving)
- De basisopleidingsdagen voor 2018 waren gepland rondom de volgende thema's:
 - Sociale zekerheid
 - Fiscaliteit/belastingen
 - Arbeidsrecht
 - Diplomaerkenning
 - Arbeidsbemiddeling
 - Case management

Laatste stand van zaken

Het opleidingsprogramma is inmiddels operationeel. De basisopleiding bestaat uit 2 dagen sociale zekerheid, 2 dag en fiscaliteit, 1 dag arbeidsbemiddeling, 1 dag arbeidsrecht en 0.5 dag diploma-erkenning. In april 2018 heeft een evaluatie plaatsgevonden tussen de opleiders en is er vanuit de projectcoördinator een evaluatie gestuurd naar alle deelnemers. Tevens is het onderwerp kwaliteitsborging besproken en is er aan de opleiders gevraagd om leerdoelen te bepalen. De tweede opleidingssessie voor de GIP-medewerkers is inmiddels ook afgerond. In totaal hebben 86 frontoffice-medewerkers de opleiding geheel of gedeeltelijk gevolgd in 2018. Inmiddels is er ook een document opgemaakt waarin de leerdoelen staan van de opleiding voor de GIP-medewerker (zie de bijlage van het document in bijlage 3). In januari 2019 heeft er opnieuw een evaluatie plaatsgevonden met de opleiders. Er is aan de kartrekkers gevraagd om in beeld te brengen waar voor het jaar 2019 de kennisbehoefte ligt in de regio. Dit betreft basiskennis voor de nieuwe medewerkers, kennisonderhoud en specifieke thema's.

4.4 Voorstel voor de verdere ontsluiting van de backoffice-structuur in Vlaanderen en Nederland

Bij de verdere ontwikkeling van de backoffice structuur, zoals verwoord in Activiteit 7.1 van de projectaanvraag, gaat het concreet om een tweetal aspecten, zijnde de verdere verbinding tussen de Vlaamse en de Nederlandse backoffice structuren en de verdere verbinding tussen de totale grensoverschrijdende FO- en BO-structuren. Deze ontwikkeling gaat dus verder dan de verbinding tussen de frontoffices en de 'eerste categorie' backoffices zoals besproken in hoofdstuk 2.6 van dit business plan.

Met betrekking tot de 'eerste categorie' backoffices werd in hoofdstuk 2.6 van dit business plan reeds vermeld dat er tijdens een overleg op 16 januari 2018 concrete afspraken met deze backoffices zijn gemaakt. De samenwerking met deze partijen zal ook in de toekomst verder worden gecontinueerd. De concrete vervolgacties die nodig zijn om deze organisaties aan te laten blijven haken bij het project kunnen als volgt worden gedefinieerd:

- Binnen werkpakketten 4, 5 en 6 van het onderhavige project wordt er door projectpartners bekeken welke opleidingsbehoeften er is onder de frontoffice medewerkers, zodat de medewerkers de juiste opleidingen krijgen vanuit de relevante BO organisatie. Het opleidingsprogramma is inmiddels van start gegaan (zie hfdst. 4.3).
- Komen tot verduurzaming en structurele financiering. Verduurzaming voor de toekomst is onderdeel van het project en ook voor de backoffice organisaties van groot belang. Er zal hiervoor ook structurele financiering moeten komen vanuit de betrokken overheden & ministeries. Hfdst. 4.6 gaat nader in op het thema structurele financiering.
- Er zal jaarlijks een bijeenkomst van FO & BO netwerkpartners worden georganiseerd om het netwerk te onderhouden en te versterken en informatie uit te wisselen. Een eerste ontmoetingsdag tussen frontoffice en backoffice medewerkers heeft plaatsgevonden op 7 juni 2018. Een volgende ontmoetingsdag staat gepland voor 16 mei 2019. De wens is uitgesproken door de betreffende deelnemers om hier een jaarlijks terugkerend event van te maken. De netwerkcoördinatoren (zie hfdst. 4.5) zullen hiertoe het voortouw nemen.

Ook de strategie m.b.t. de tweede categorie backoffices, gericht op het verder ontsluiten van de totale backoffice-structuur in Vlaanderen en Nederland, begint haar eerste contouren aan te nemen. Zo is er tijdens, alsook in navolging van, de WP 3 sessies door enkele projectpartners het initiatief genomen om te bezien hoe ook de **werkgeverszijde** meer bij het project betrokken kan worden. Ook is er reeds nagedacht over het betrekken van **ledenorganisaties en commerciële organisaties** die momenteel niet in het netwerk zitten, maar potentieel veel met grensarbeid geconfronteerd worden. De belangrijkste conclusies van deze exercitie tot nu toe zijn als volgt:

1. Door een basisdienstverlening vast te leggen en een goed uitgewerkte backoffice van **publieke diensten** uit te bouwen, wordt van het **GIP een sterke structuur/merk** gemaakt (hetgeen ook het primaire doel van het project is). Hierop ligt nu hoe dan ook de focus van het project;
2. **Externe organisaties** die nu niet betrokken zijn, maar wel met grensoverschrijdende arbeidsmobiliteit geconfronteerd worden, worden hierdoor **op termijn** misschien **getriggerd om aan te sluiten bij het GIP**, doordat het aanbod/netwerk zo sterk geworden is. Organisaties kunnen vervolgens worden toegelaten tot het GIP netwerk op basis van de basisdienstverlening die men moeten kunnen aanbieden (en mogelijk een service-level agreement met werkafspraken);

Het bovenstaande is, anders dan de aanpak zoals gesuggereerd in hoofdstuk 2.6 m.b.t. de eerste categorie backoffices), een proces van langere adem en zal dan ook stapsgewijs moeten worden aangepakt.

Laatste stand van zaken

Het Institute for Transnational and Euregional cross-bordercooperation and Mobility (ITEM) heeft een kennisbank, cross-border portal, gelanceerd met informatie over grensoverschrijdende zaken zoals diploma-erkenning, pensioenen, sociale zekerheid en belastingen. Ook kunnen praktijkcasussen worden ingediend in het portal. Het cross border port al heeft een tweeledige functie: het biedt een kennisbank voor grensoverschrijdende kwesties en een databank waar real life cases kunnen worden ingediend.

Een breed overzicht (doch niet eindig) van backoffice partijen (zowel 'eerste categorie' als 'tweede categorie') is opgenomen in de Bijlage.

4.5 Governancestructuur na de projectperiode

Zowel aan Vlaamse als aan Nederlandse kant wil men een coördinator aanstellen voor na de projectperiode.

Aan Vlaamse zijde is besloten om de netwerkcoördinatie onder te brengen bij VDAB. Er is bewust gekozen voor een netwerk coördinator en niet voor een GIP-coördinator. Het voorstel is voorgelegd aan het management van VDAB. Het zal gaan om 1fte voor de interne coördinatie bij VDAB en de Vlaamse coördinatie. Aan Nederlandse zijde heeft het Ministerie van SZW de netwerkcoördinatie meegenomen in de structurele financiering. Het betreft coördinatie van de Nederlandse regio's en de afstemming met Vlaanderen. Op dit moment wil het ministerie de financiering voor de coördinatie beleggen bij de SVB.

Daarnaast dient er een overlegstructuur te zijn die "eigenaar" is van het logo en namens het netwerk toetst of een GIP voldoet aan de gemaakte afspraken. Voorgesteld is dat deze overlegstructuur per 1 juni 2019 gevormd zal gaan worden door een tweetal gremia: een Stuurgroep en een Orgateam (beiden trinotionaal NL-VL-D, o.b.v. de huidige samenstelling van beide gremia). In beide gremia zullen de VL'se en NL'se netwerkcoördinatoren deelnemen namens de GIP'en aan de NL-VL grens. De uitvoerende taken worden beled bij het Orgateam (bijvoorbeeld het bepalen van de inhoud van de opleidingen en wie wel en niet mag deelnemen aan de opleidingen), de aansturing geschiedt door de Stuurgroep (alsook de bevoegdheid voor het uitreiken/ondertekenen van de opleidingscertificaten). Daarnaast zal er een inhoudelijk overlegplatform worden samengesteld voor de NL-VL partners (o.l.v. de netwerkcoördinatoren) waarin alle projectpartners VL-NL vertegenwoordigd zullen zijn en mee kunnen besluiten over te maken afspraken VL-NL. 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: zie hierboven), waarbij de betreffende organisaties garant staan voor de kwaliteit van de nieuwe locatie. E.e.a. is ook opgenomen in de eerder genoemde samenwerkingsovereenkomst.

Op meer overkoepelend niveau hebben de Ministers van Werk van de Benelux-landen hun aandacht voor het onderwerp al aangegeven in 2014, onder andere in de Benelux-Aanbeveling "stimuleren grensoverschrijdende arbeidsmobiliteit". De Duitse Deelstaat Noordrijn-Westfalen heeft zich daar middels een politieke verklaring bij aangesloten. Op basis van deze Benelux Aanbeveling hebben de Ministeries van Werk van de Benelux-landen en NRW minimaal één keer per jaar hoogambtelijk overleg met als doel afstemming en coördinatie te garanderen op centraal niveau.

In zijn Kamerbrieven van, respectievelijk, 19 september en 26 november 2018 pleit de Staatssecretaris van BZK (NL) voor een vernieuwde inrichting van de governance structuur tussen Nederland en haar buurlanden. Het voorstel van de Staatssecretaris is toegespitst op bilaterale samenwerkingsstructuren, waarbij zoveel mogelijk wordt voortgebouwd op bestaande effectieve structuren.

4.6 Structurele financiering

Op 23 januari 2018 is het rapport *'Eenheid in verscheidenheid, evaluatie informatiestructuur voor grensgangers tussen Nederland, Duitsland en België'* verschenen. Het rapport is door de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (van Nederland) aangeboden aan de Tweede Kamer. Met deze rapportage is conform planning een van de acties uitgevoerd van de agenda "Grenzen slechten, regio's verbinden, mensen bewegen". Deze agenda is opgesteld door het interbestuurlijke actieteam Grensoverschrijdende Economie en Arbeidsmarkt. De evaluatie heeft betrekking op de eerste fase van de informatiestructuur, die loopt van 2014 tot en met 2018. De belangrijkste conclusies uit het rapport zijn als volgt:

- Er is de afgelopen jaren veel tot stand gebracht qua digitale en persoonlijke grensinformatiestructuur tussen Nederland, Duitsland en België. De in 2014 voorgestelde structuur is grotendeels gerealiseerd of wordt nog gerealiseerd.
- De grensinformatiestructuur lijkt nut en noodzaak in de praktijk te bewijzen, lijkt voldoende "doelgericht" en voorziet in een behoefte. Doeltreffendheid in termen van klanttevredenheid en nazorg is daarbij vooralsnog minder inzichtelijk.
- De kosten van de structuur worden geschat op € 4 miljoen jaarlijks, inclusief € 0,7 miljoen voor de website grensinfo.nl, onderdeel van het structurele budget van de SVB. Een structurele vorm van financiering wordt

geprefereerd, waarbij overheden aan beide kanten van de grens en op alle niveaus (structureel) bijdragen aan het financiële fundament van de grensoverschrijdende grensinformatiestructuur.

Als eerste stap werd in Q1 van 2018 een conferentie georganiseerd waar stakeholders uit binnen- en buitenland zich zullen buigen over aanbevelingen voor de toekomst en duurzame inbedding inclusief financiering van de structuur (fase twee).

Specifiek ten aanzien van (toekomstige financiering) stelt het rapport dat op basis van de beschikbare kostenoverzichten en –begrotingen de totale geraamde grensinformatievoorziening-gerelateerde jaarinvestering (2017) ongeveer € 4 miljoen bedraagt. Deze kostensom is gebaseerd op en bestaat uit de kosten voor online dienstverlening via www.grensinfo.nl (18 procent), de kosten voor de fysieke eerstelijnsdienstverlening via de GIP's (57 procent)³³ en de tweedelijnsdienstverlening via de gespecialiseerde BBZ-/BDZ-backoffices (25 procent).

Belangrijk aandachtspunt is ook nog steeds de grote rol van Interreg-financiering in de totale grensinformatiestructuur. GIP Aken-Eurode dekt de kosten weliswaar zonder Interreg-financiering en in Maastricht is het aandeel EFRO/Interreg-middelen dan ook beperkt. Echter, de overige GIP's aan Nederlands-Duitse en Nederland-Vlaamse zijde doen in grotere mate beroep op Interreg-middelen. Voor de GIP's met (substantiële) Interreg-financiering geldt dat ongeveer de helft van de financiering van de dienstverlening door GIP's EFRO/Interreg-middelen betreft (49 procent). Nederlandse, Duitse en Vlaamse cofinanciering neemt 33 procent van de GIP-financiering voor rekening. De resterende 18 procent van de totale beschikbare budgetten staan los van Interreg. In de huidige situatie is Interreg-(co)financiering met uitzondering van de GIP's Aken-Eurode en Maastricht dus het fundament voor grensinformatievoorziening vanuit de GIP's.

Laatste stand van zaken

Door staatssecretaris Van Ark is op 13 juli 2018 een brief naar de Tweede kamer gestuurd ('Voortgang actie 6 Actieagenda GEA') over de structurele financiering aan Nederlandse zijde, waarin wordt aangegeven dat het Ministerie van SZW vanaf 2019 een structurele bijdrage zal leveren aan de Nederlandse kosten van de backoffice van de SVB én de GIP's. Betreffende de regionale inbreng is de stand van zaken als volgt: in de regio midden worden er door diverse partijen momenteel onderzoeken uitgevoerd om het regionale financieringsvraagstuk uit te werken. In de regio's west en oost is de regionale financiering rond. Voor de invulling van de rol van coördinator aan Nederlandse zijde is bovendien € 100.000 voorzien. Het Ministerie van SZW heeft ook aangegeven in midden-Brabant graag een extra publiek GIP te willen. Aandachtspunt is het gegeven dat de GIP's van FNV tot nu toe door SZW niet meegenomen worden bij de structurele financiering. Er zal hieromtrent duidelijkheid moeten komen zodat er geen parallel netwerk ontstaat.

Aan Vlaamse zijde nemen de partners het GIP op in hun reguliere bedrijfsvoering. Aan de Duits-Nederlandse grens zullen er Interreg-projecten tot eind 2020 lopen, alvorens de structurele financiering start vanaf 2021. De reden hiervoor is de Duitse zijde, die nog niet klaar was om de financiering al vanaf 2019 op te nemen.

In het vervolg van 24 september 2018 op de bovengenoemde Kamerbrief van 13 juli 2018 geeft de Staatssecretaris vervolgens aan dat met de Provincies Zeeland en Limburg het bestuurlijke gesprek inmiddels heeft plaatsgevonden. Beide hebben ingestemd met het voorstel van SZW om de kosten van de frontoffices (GIP's) gelijk tussen Rijk en regio te verdelen en als provincie ook zelf een bijdrage te leveren. De Provincie Zeeland neemt het initiatief om met de overige regionale actoren de regionale bijdrage toe te zeggen. Tezamen met de Rijksbijdrage kan op deze wijze voor het GIP Terneuzen een sluitende toekomstige dekking gerealiseerd worden. Daarnaast heeft de Provincie zich bereid verklaard om in overleg te treden met regionale bestuurders in West-Brabant om te komen tot betere samenwerking, kwaliteit en dekking van de grensinformatiestructuur aan de Nederlands-Vlaamse grens. In Limburg hebben Provincie en regionale partijen overeenstemming bereikt over een 50-50 verdeling van de regionale bijdrage. Gedeputeerde staten van de provincie Limburg hebben hun bijdrage reeds bestuurlijk bekrachtigd. In het overleg is voorts geconstateerd dat met de toezeggingen vanuit het Rijk, Provincie en de overige regionale partijen toekomstige financiering voor de GIP's Aachen-Eurode en Maastricht kan worden bereikt. Hierbij wordt voor Aachen-Eurode uitgegaan van een gelijke inzet vanuit de Duitse partijen.

Bijlage 1: Overzicht BO organisaties

BO organisaties	Nederlandse of Belgische organisatie	Onderwerp(en)	Doelgroep(en)
Accountants	NL/B	Belastingen	Burgers breed, bedrijven
Advocaten arbeidsrecht	NL/B	Arbeidsrecht	Werknemers, werkzoekenden, werkgevers.
Banken/bankiers	NL/B	Sociale zekerheid (pensioenen); belastingen	Werknemers, werkzoekenden, gepensioneerden, werkgevers, Zzp'ers
Belastingconsulenten	NL/B	Belastingen	Burgers breed, bedrijven
Boekhouders	NL/B	Belastingen	Burgers breed, bedrijven
Brancheorganisaties	NL	Sociale zekerheid (werkloosheidsuitkering); arbeidsrecht; arbeidsbemiddeling	Werkgevers
Diplomavergelijking	B/NL	Arbeidsbemiddeling	Werkzoekenden
EURES-consulenten	B/NL	Arbeidsbemiddeling. Het Europees portaal voor beroepsmobiliteit voor werkzoekenden en werkgevers.	Werknemers, werkzoekenden, werkgevers
Europe Direct	EU	Voor vragen over de EU. Europe Direct doet geen uitspraken over specifieke EU-beleidskwesties of standpunten, behandelt geen klachten en stuurt die ook niet door (maar kan u wel vertellen waar u ermee terecht kunt).	Burgers breed.
FAMIFED	B	Sociale zekerheid (kinderbijslag)	Werknemers, werkzoekenden, gepensioneerden, werkgevers
Federale Pensioendienst	B	Sociale zekerheid (pensioenen)	Werknemers, werkzoekenden, gepensioneerden, werkgevers, Zzp'ers
Fiscaal juristen	NL/B	Belastingen	Burgers breed, bedrijven
FIT	B	Arbeidsbemiddeling	Werkgevers, Zzp'ers
FOD Economie	B	Belastingen (vennootschapsbelasting)	Burgers breed.
FOD Financiën	B	Belastingen (personenbelasting, vennootschapsbelasting, vermogensbelasting)	Burgers breed.
FOD WASO, Departement WSE	B	Arbeidsrecht	Werknemers, werkzoekenden, werkgevers
Gemeenten	B/NL	Algemeen	Burgers breed.
HR-dienstverleners	B/NL	Arbeidsbemiddeling	Werknemers, werkzoekenden, werkgevers, Zzp'ers

HVV	B	Sociale zekerheid (werkloosheidsuitkering)	Werknemers, werkzoekenden
HZIV	B	Hulpkas voor ziekte en invaliditeitsverzekeringen.	Werknemers, werkzoekenden, werkgevers, Zzp'ers
Kamer van Koophandel	NL	Ondernemen.	Werkgevers, zzp'ers.
Ministerie EZ	NL	Algemeen.	Burgers breed.
Ministerie SZW	NL	Arbeidsrecht.	Werknemers, werkzoekenden, werkgevers.
Mutualiteiten (CM, OZ, VNZ, Socialistische Mutualiteit, Liberale Mutualiteit, ...)	B	Sociale zekerheid (ziekte-uitkering, kinderbijslag)	Werknemers, werkzoekenden, gepensioneerden, werkgevers.
NARIC	B	Erkenning van buitenlandse diploma's in België.	Burgers breed.
Netwerkorganisaties voor zelfstandigen	B/NL	Arbeidsbemiddeling.	Zzp'ers.
Notarissen	NL/B	Belastingen.	Burgers breed, bedrijven.
Opleidingsinstellingen	B/NL	Arbeidsbemiddeling.	Werknemers, werkzoekenden.
Ploteus	EU	The purpose of PLOTEUS, just like that of EURES, is to put into effect the right to freedom of movement for European citizens by providing the necessary information. In addition to the Learning Opportunities that are available here in EURES, the PLOTEUS website contains information on national education and training systems, European exchange programmes and relevant contacts for further information.	Studenten.
Private bedrijvengroepen	NL	Arbeidsbemiddeling.	Werkgevers, zzp'ers.
Private bedrijvengroepen (BNI, JCI, Ronde Tafel, ...)	B	Ondernemen.	Werkgevers, zzp'ers.
RIZIV	B	Sociale zekerheid (ziekte-uitkering, ziekteverzekering, ziektekosten).	Werknemers, werkzoekenden, gepensioneerden, werkgevers
RSVZ	B	Sociale zekerheid (werkloosheidsuitkering, ziekte-uitkering, pensioenen, kinderbijslag)	Zzp'ers, werkgevers
RSZ	B	Sociale zekerheid (werkloosheidsuitkering, ziekte-uitkering, pensioenen)	Werkgevers
RVA	B	Sociale zekerheid (werkloosheidsverzekering en - uitkeringen, een aantal tewerkstellingsmaatregelen, loopbaanonderbreking en tijdskrediet, enz.); arbeidsbemiddeling.	Werknemers, werkzoekenden, werkgevers
RVP	B	Pensioenen.	Gepensioneerden.
Sectororganisaties	B/NL	Arbeidsrecht; arbeidsbemiddeling.	Werkgevers, Zzp'ers

Sociale secretariaten	NL	Sociale zekerheid (werkloosheidsuitkering, ziekte-uitkering, pensioenen); arbeidsrecht.	Werkgevers.
Sociale secretariaten (SD Worx, Acerta, Partena, ADMB, Securex, ...)	B	Sociale zekerheid (werkloosheidsuitkering, ziekte-uitkering, pensioenen); arbeidsrecht.	Werkgevers.
Sociale verzekeringsfondsen	NL	Sociale zekerheid (werkloosheidsuitkering).	Werkgevers
Sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen (Zenito, Acerta, Xerius, Securex, ...)	B	Sociale zekerheid (werkloosheidsuitkering, ziekte-uitkering, pensioenen, kinderbijslag)	Werkgevers, Zzp'ers
Sociale verzekeringsfondsen voor ZZP'ers	NL	Sociale zekerheid (ziekte-uitkering, pensioenen, kinderbijslag).	Zzp'ers
SOLVIT	EU	SOLVIT is een online netwerk van landen dat naar oplossingen zoekt voor mensen of bedrijven die het slachtoffer worden van een verkeerde toepassing van de Europese regels voor de interne markt.	Burgers breed.
SVB/BBZ	NL	Sociale zekerheid België-Nederland.	Werknemers, werkzoekenden, gepensioneerden, werkgevers, Zzp'ers.
Talenthuizen	B	Arbeidsbemiddeling.	Werkzoekenden, werkgevers.
Team GWO	B/NL	Fiscaliteit België-Nederland (personenbelasting, vennootschapsbelasting, vermogensbelasting).	Werknemers, werkzoekenden, gepensioneerden, werkgevers, Zzp'ers.
Toezicht op de Sociale Wetten (FOD WASO)	B	Sociale zekerheid.	Werknemers, werkzoekenden, gepensioneerden, werkgevers, Zzp'ers.
Uitzendkantoren	B/NL	Arbeidsbemiddeling.	Werknemers, werkzoekenden, werkgevers.
UNIZO	B	Arbeidsbemiddeling.	Zzp'ers.
UWV	NL	Sociale zekerheid.	Werknemers, werkzoekenden, gepensioneerden, werkgevers, Zzp'ers.
Vakbonden (ABVV, ACLVB, ACV, CNV, De Unie, FNV)	B/NL	Werk en inkomen. Arbeidsrecht (incl. juridische dienstverlening). Arbeidsbemiddeling. Fiscaliteit. Pensioenen.	Werknemers, werkzoekenden.
VDAB	B	Arbeidsbemiddeling (bemiddeling van werkzoekenden op gepaste (Vlaamse) vacatures).	Werknemers, werkzoekenden, werkgevers
Verzekeraars	B	Sociale zekerheid (pensioenen).	Werknemers, werkzoekenden, gepensioneerden, werkgevers, zzp'ers.

VNO-NCW	NL	Ondernemen.	Werkgevers.
VOKA	B	Arbeidsbemiddeling.	Zzp'ers.
Werkgeversorganisaties	NL/B	Belastingen (vennootschapsbelasting, vermogensbelasting). Arbeidsrecht. Arbeidsbemiddeling.	Werkgevers, zzp'ers.
Werving- en selectiekantoren	B/NL	Arbeidsbemiddeling.	Werknemers, werkzoekenden, werkgevers.
Your first Eures job	EU	Your first EURES job aims to help young nationals in the 18-35 age bracket of any of the EU28 countries + Iceland and Norway (EFTA/EEA countries) to find a work placement (job, traineeship or apprenticeship) in another EU EFTA/EEA country. It also helps employers to find the workforce they need for their hard-to-fill vacancies.	Werkzoekenden, werkgevers.
Zorgverzekeraars	NL	Sociale zekerheid (ziekte-uitkering; pensioenen; kinderbijslag).	Werknemers, werkzoekenden, gepensioneerden, werkgevers.

Bijlage 2: Overzicht thema's FO dienstverlening

1. Wonen in Nederland, werken in België

Thema: sociale zekerheid	
<i>Sub thema's</i>	<i>Type vragen</i>
1. Medische zorg	<ul style="list-style-type: none"> - Sowieso zeer veel vragen omtrent ziektekostenverzekeringen, medische zorg, kosten en rechten en plichten. - Zeker 50 % van deze vragen betreft mensen in een "niet-actieve" situatie: pensioengerechtigden, arbeidsongeschikten, werklozen, geen werknemers etc. - Aanvullend: reisverzekeringen/medische kosten die niet worden gedekt door de ziektekostenverzekeringen, hoe en wat?
2. Gezinsbijslagen	<ul style="list-style-type: none"> - Rechten en plichten, waar liggen de rechten/voorrangsrecht op KB en/of aanvullende KB? Bij grensarbeidersvragen, standaard.
3. Ziekte- en arbeidsongeschiktheid	<ul style="list-style-type: none"> - Bij grensarbeidersvragen: standaard. - Aanvullend: cumulaties met bijvoorbeeld andere sociale verzekeringsuitkeringen/werksituaties mogelijk? - Ziek zijn/uitkering ontvangen en werken?
4. Werkloosheid	<ul style="list-style-type: none"> - Standaard bij grensarbeidersvragen. - Specifiek: gedeeltelijk WW en werken in BE/NL? Hoe zit het met SV etc.? 5% van de vragen. - Specifiek: WW en arbeidsongeschiktheid < 5%.
5. Pensioen	<ul style="list-style-type: none"> - Standaard bij grensarbeidersvragen. - Wettelijke pensioenen en aanvullende pensioenen/bedrijfspensioenen en groepsverzekeringen, dit bij werkenden en niet-actieven. - Hulp bij aanvragen van pensioenrechten NL/BE. - Specifiek voor niet-actieven: hoe zit het met SV/ziektekostenverzekeringen bij pensioenen en/of andere SV-uitkeringen?
6. Nabestaandenpensioen	<ul style="list-style-type: none"> - Standaard bij grensarbeid. - Specifiek: hoe zit het met partnerpensioenen bij 2^e pijlerpensioen (= bedrijfspensioen en groepsverzekering)?
7. Aanpalende wetgeving	<ul style="list-style-type: none"> - Vakantiegeld en rechten - Zwangerschaps- en ouderschapsverlof - Tijdskrediet - Arbeidswetgeving - Opzegtermijnen - Etc.

Thema: belastingen	
<i>Sub thema's</i>	<i>Type vragen</i>
1. Loon-/inkomstenbelasting	<ul style="list-style-type: none"> - Standaard bij grensarbeiders. - Standaard bij niet-actieven.
2. Loonheffingen bij grensoverschrijdend inlenen en uitzenden van personeel	<ul style="list-style-type: none"> - Standaard bij detacheringsvragen van werknemers naar een andere lidstaat <5%.
3. Erfbelasting	<ul style="list-style-type: none"> - Zeer specifiek: 0%

	- Paar keer per jaar: hoe zit het met erfrecht zelf? Bij wonen en/of verhuizen naar het andere land.
4. Vermogensbelasting	- Specifiek: in NL bij < 5 % van de vragen. - In België nog minder.
5. Belastingaangifte	- Bij grensarbeiders: standaard als gespreksonderwerp. - Bij niet-actieven: ook standaard onderwerp.
6. Belastingen betalen bij grensoverschrijdend werken als zelfstandigen/183-dagenregeling	

Thema: werk gerelateerde zaken	
<i>Sub thema's</i>	<i>Type vragen</i>
1. Arbeidsvoorwaarden	- Welk arbeidsrecht is van toepassing? Bij grensarbeid, bij detachering en bij werken in 2 landen?
2. Arbeidscontract	- Standaard bij grensarbeiders - Specifiek welk arbeidsrecht is van toepassing bij werken over de grens? -> 5%
3. Arbeidsomstandigheden	- Vrijwel nooit.
4. Vacatures	- In minder dan 5% van de vragen gespreksonderwerp. - Algemene doorverwijzing naar organisaties en websites.
5. Uitbetaling loon	- Vrijwel nooit een gespreksonderwerp
6. Erkenning diploma's	- Vooral bij grensarbeidersvragen in ongeveer 5% van de vragen.

2. Wonen in België, werken in Nederland

Thema: sociale zekerheid	
<i>Sub thema's</i>	<i>Type vragen</i>
1. Medische zorg	(aanvullend aan syllabus SVB) - Hoe zit het met ziektekostenverzekering bij werken in twee of meer landen? - Specifiek: hoe zit het met medische zorg/kosten bij reizen binnen Europa en wereldwijd?
2. Gezinsbijslagen	- Standaard bij grensarbeidersvragen.
3. Ziekte- en arbeidsongeschiktheid	- Standaard bij grensarbeidersvragen. - Specifiek: werken naast een dergelijke uitkering, hoe zit het met SV en belastingen?
4. Werkloosheid	- Standaard bij grensarbeid. - Specifiek: werken naast (gedeeltelijke) werkloosheidsuitkering?
5. Pensioen	- Standaard bij grensarbeid. - Standaard bij niet-actieven. - Specifiek: wettelijke en bovenwettelijke pensioenrechten? Hoe zit het met rechten, ingangsdata etc.? Hoe zit het met belasting betalen over pensioenen?
6. Nabestaandenpensioen	- Standaard bij grensarbeid. - Specifiek: wettelijk nabestaandenpensioen en bovenwettelijk zoals partnerpensioenen, overlevingspensioen. 10% van vragen van niet-actieven.

Thema: belastingen	
<i>Sub thema's</i>	<i>Type vragen</i>
1. Loon-/inkomstenbelasting	- Standaard bij grensarbeid en niet-actieven.
2. Loonheffingen bij grensoverschrijdend inlenen en uitzenden van personeel	- Specifiek in < 5% van de vragen.
3. Erfbelasting	- Niet.
4. Vermogensbelasting	- Specifiek < 1% van de vragen.
5. Belastingaangifte	- Standaard bij grensarbeid en niet-actieven.
6. Overig	- Specifiek: gemeente belasting in BE?

Thema: werk gerelateerde zaken	
<i>Sub thema's</i>	<i>Type vragen</i>
1. Arbeidsvoorwaarden	- Standaard (hoofd zaken) bij grensarbeid.
2. Arbeidscontract	- Standaard bij grensarbeidersvragen > 80%.
3. Arbeidsomstandigheden	- < 1 % van de vragen.
4. Vacatures	- Minimaal op dit moment. Zal vergroten als GIP meer infosessies voor werkzoekenden organiseert.

3. Verhuizen naar Nederland

Thema: verhuizing	
<i>Sub thema's</i>	<i>Type vragen</i>
1. Administratieve zaken	- In- en uitschrijven in bevolkingsregisters. - Paspoorten, rijbewijzen, ID aanvragen.
2. Inschrijving	- Standaard bij verhuizers.
3. Auto-inschrijving	- Veel vragen m.b.t. de auto bij emigratie en immigratie. - Motorrijtuigen belastingen NL/BE. - Autoverzekeringen.
4. Gemeentelijke belastingen	- Vooral bij wonen in BE.
5. Verblijfsvergunning	- Vooral bij gesprekken met niet-EU-burgers. - Specifiek in Maastricht: > 10% van de vragen.
6. Paspoort	- Standaard bij verhuizers. - Met name: waar en hoe kan ik paspoort verlengen?

4. Verhuizen naar België

Thema: verhuizing	
<i>Sub thema's</i>	<i>Type vragen</i>
1. Administratieve zaken	- Hoe zit het met: aanvragen en verlengen van paspoort, rijbewijzen en ID-kaarten?
2. Inschrijving	- Standaard bij in- en uitschrijving bij afdeling bevolking.
3. Auto-inschrijving	- Standaard bij verhuizers. - Motorrijtuigenbelasting.
4. Gemeentelijke belastingen	

5. Verblijfsvergunning	
6. Paspoort	
7. Particuliere verzekeringen	<ul style="list-style-type: none"> - WA-verzekering - Brand-/opstal - Reisverzekering? - Etc.

Situatieschets:

- De opleidingsyllabus van de SVB behelst enkel sociale zekerheidsthema's.
- Echter, bij de GIP'en komen ook andersoortige vragen binnen, bijv. vragen m.b.t. belastingen, algemene werk gerelateerde vragen, vragen m.b.t. verhuizingen, etc.
- Voor de WP 3 deelnemers is het belangrijk om een compleet overzicht van dergelijke thema's en bijbehorende vragen te krijgen (alook van de belangrijkste thema's/vragen), teneinde hun opleidingsbehoefte helder te krijgen. Op die manier kunnen er ook opleidingsvraagstukken aanvullend aan de SVB syllabus worden gedefinieerd (die vervolgens bij de betreffende BO organisatie kunnen worden neergelegd).

Doel van bovenstaande schema's:

- Zicht krijgen op de (sub-)thema's die frequent aan de orde komen bij de bestaande GIP'en.
- Zicht krijgen op het soort vragen dat frequent binnen deze thema's aan de orde komt.
- En, wat zijn de belangrijkste thema's en bijbehorende vragen (men kan immers niet meteen op alle thema's en sub thema's worden geschoold): wat is dus m.a.w. het beginpunt (waar dient de scholing in eerste instantie op te focussen)?
- Let op: het betreft hier de vragen die in de eerste lijn worden gesteld, niet de vragen waarvoor het GIP doorverwijst naar de BO. Doel van de opleidingen is immers het (bij)scholen van de (FO) GIP-medewerkers.

1. Inleiding & uitgangspunten.

Kwaliteitsborging vanuit het GIP-netwerk dat opgebouwd is langs de Duits-Nederlandse en Vlaams-Nederlandse grens kent meerdere invalshoeken, maar centraal in deze notitie staat het ***borgen van de kwaliteit van de dienstverlening die vanuit GIP'n geleverd wordt door adviseurs die aan klanten een advies geven.*** Kwaliteitsborging is geen eenmalige opgave maar een continue proces. Volgens het SERQUAL model bestaat kwaliteit van diensten uit meerdere dimensies, zoals:

- Betrouwbaarheid
- Reactiesnelheid/responsiviteit
- Vaardigheid
- Toegankelijkheid
- Vriendelijkheid
- Communicatie
- Geloofwaardigheid
- Veiligheid/geborgenschap
- Het begrijpen van de cliënt
- Tastbare zaken

In deze notitie zullen we **3 invalshoeken** adresseren zijnde:

- 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").

Alle 3 invalshoeken zijn belangrijk, ook de perceptie van een klant. Enerzijds bepaalt de klant voor een groot deel de kwaliteit van de geleverde diensten (wat zijn de verwachtingen en ervaringen van de klant en hoe goed sluiten verwachtingen uiteindelijk aan op de ervaringen). Tegelijkertijd kan de klant heel tevreden zijn met een verkeerd antwoord (zolang het antwoord maar bevalt).

Maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging dienen bovendien te focussen op zowel organisatieniveau (bijv. een betere zichtbaarheid van de voor een klant herkenbare organisatie) als op het niveau van de medewerker (bijv. zichtbaarheid bij de klant van de door medewerker gevolgde opleiding).

2. Genomen acties tot nu toe en de situatie Vlaanderen-Nederland versus Duitsland Nederland

Vlaanderen-Nederland:

Vanuit het Interreg-project Grensinforvoorziening Vlaanderen – Nederland is begin 2018 de werkgroep kwaliteitsborging opgericht, enerzijds met het oog op uitstraling/profilering van de GIP-dienstverlening naar buiten toe (voor branding van de dienstverlening is het immers belangrijk dat je je als netwerk kunt onderscheiden), anderzijds met het oog op structurele financiering vanuit de overheid en de eisen die daaraan gesteld gaan worden (in ieder geval vanuit de Nederlandse overheid). Door de werkgroep kwaliteitsborging zijn de in de inleiding genoemde hoofdaandachtsgebieden in het kader van kwaliteitsborging gedefinieerd en besproken (in WP2/37 sessies) met alle partners die de voorgestelde denk- en werklijn onderschrijven.

Partijen willen hierbij zoveel mogelijk gebruik maken van wat we al hebben en niet iets opnieuw gaan uitvinden. Belangrijk is dat te maken afspraken over de kwaliteit van dienstverlening aansluiten bij de in opbouw zijnde infrastructuur van GIP, die in de regio Vlaanderen-Nederland primair ingericht is volgens een **netwerkmodel**. In de gesprekken zijn ook verschillende ideeën t.a.v. certificatie van medewerkers geopperd. Omdat de GIP infrastructuur Vlaanderen-Nederland nog in opbouw is, zien we zowel adviseurs (bv van de vakbonden) die reeds vele jaren actief zijn, alsook een groep adviseurs (bv een deel van de VDAB GIP medewerkers) die nog "in

opleiding” zijn. Binnen het Interreg project is het thema kennisoverdracht en opleiden van adviseurs een belangrijk aandachtsgebied (WP7) waar dan ook veel tijd en energie gestoken is. De wens is uitgesproken om niet alleen de GIP’n langs de Nederlands-Belgische grens, maar ook die langs de Nederlands-Duitse grens in het verhaal te betrekken.

Duitsland-Nederland:

Door de Duits-Nederlandse grens GIP’n wordt er ook al langer gesproken over kwaliteitsborging. In het Orgateam van 06.09.2018 is gesproken over de manier waarop de gezamenlijke Grensinfopunten Nederland – Duitsland – België het kennisniveau van de medewerkers willen borgen en de manier waarop ze hiermee naar buiten willen treden. Aanleiding hiertoe was een gesprek met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van NL, waarin gesproken is over een kwaliteitskeurmerk van het GIP. De strekking van het verhaal was dat het cruciaal is dat de dienstverlening van de Grensinfopunten van hoge kwaliteit moet zijn. Bezoekers van de Grensinfopunten moeten namelijk weten wat ze aan dienstverlening kunnen verwachten en blindelings kunnen vertrouwen op de juistheid van het afgegeven advies. Het vertrekpunt van de GIP’n langs de Duits-Nederlandse grens is voor een deel anders dan de GIP’n langs de Vlaams-Nederlandse grens. Ze bestaan al langer en personeelsbezetting bestaat uit ervaren krachten met jarenlange ervaring op de vakgebieden sociale zekerheid, fiscaliteit en arbeidsrecht. Het stadium van opleiden tot basisniveau zijn alle medewerkers al lang voorbij. Bovendien is het organisatorisch model anders. De GIP’n langs de Duits-Nederlandse grens zijn allen ingericht naar het one-stop-shop model (d.w.z. allround advies op alle deelgebieden; de koppeling met arbeidsbemiddeling staat hier los van). De wens om te komen tot certificering van adviseurs is niet aanwezig. Men wil wel graag afspraken maken over opleidingen. Er wordt aangegeven dat het belangrijk is een systematiek te hebben waarmee de kwaliteit ook op termijn gewaarborgd is. Het ambitieniveau van opleiding is vrij hoog, men streeft naar specialisten in het horizontale bereik gericht op een one-stop-shop concept: zij zien zichzelf ook als de verbindingen en de uitwerkingen van situaties op de verschillende zuilen en zoeken ook de samenwerking op met instanties zoals bijv. ITEM en Grenzwerk om mee te denken grensbarrières te slechten. Dat is denkkelijk ook een unique selling point van de NL-D GIPs. Ook achten zij het van belang dat voor het volgen van opleiding en bijscholing toelatingseisen worden vastgelegd, zodat alleen rechtstreeks bij de GIPs betrokken medewerkers hier aan deelnemen.

Conclusies tot nu toe (overeenkomsten en verschillen):

De visie van de GIP’n langs de Duits-Nederlandse grens komen deels overeen met de visie van de GIP’n langs de Belgisch-Nederlandse grens maar lopen op bepaalde punten ook sterk uiteen. Dit betreft met name de organisatie van de scholing om de kwaliteit en kennis van de medewerkers te borgen.

De overeenkomsten tussen de GIP’n zijn:

1. Belang kwaliteitsborging

Alle GIP’n onderschrijven het belang van kwaliteitsborging middels opleiden en bijscholing en zien het belang van het vastleggen van gevolgde scholingen (intern of extern).

2. Belang exclusiviteit GIP-logo

Alle GIPS onderschrijven het belang van het “afschermen” van het GIP-logo dat moet dienen als “kwaliteitsmerk”. Er moet voorkomen worden dat iedereen het GIP-logo kan gebruiken en we moeten een manier vinden om ons onderscheidend vermogen naar buiten kenbaar te maken.

3. Kosten en tijdsinspanning

Alle GIP’s zijn het er over eens dat het onderscheidend vermogen een gezamenlijk doel is en dat het een systeem moet worden dat zijn waarde heeft voor de “buitenwereld”, maar dat niet onnodig veel tijd en geld moet kosten. De houdbaarheid van de opzet moet naar de toekomst toe ook kunnen worden gegarandeerd.

De verschillen tussen de GIP'n (kunnen) zijn:

1. *Noodzaak van certificering van medewerkers*

Bepaalde GIP'n werken momenteel al met ervaren medewerkers die hun kennis up-to-date houden middels interne en externe cursussen gericht op grensoverschrijdende mobiliteit, terwijl bepaalde andere GIP's nog in de opstartfase zitten en hun nieuwe medewerkers opleiden tot een gewenst basisniveau.

2. *Het niveau van opleiden*

Hetgeen deels te verklaren is door het verschil in fase waarin de GIP'n zitten maar ook deels door het ambitieniveau. Te denken valt aan medewerkers die inventariseren, die eenvoudigere vragen beantwoorden en bij specifiekere vragen doorverwijzen, allround medewerkers op het gebied van fiscaliteit, sociale zekerheid en arbeidsrecht en allround medewerkers met diepgaande kennis en gespecialiseerde medewerkers met veel contacten richting de backoffices en stakeholders in beide landen. Overigens worden er regelmatig ontmoetingsdagen tussen frontoffice- en backoffice medewerkers georganiseerd.

3. *Inhoud van de opleiding*

De inhoud van de betreffende opleidingen en de gevraagde opleiders zullen deels overeenkomen maar ook deels afwijken. Dit komt enerzijds door verschil in nationale wet- en regelgeving en de verschillende backoffices in de drie landen (m.u.v. Team GWO en BBZ/BDZ) en anderzijds vanwege het betreffende niveau van opleiden afgestemd op de doelstelling van het betreffende GIP, op het kennisniveau van de betreffende medewerker(s) en op de vraagstelling in de betreffende regio.

3. Voorstel kwaliteitsborging.

In deze paragraaf zullen we 3 invalshoeken zoals genoemd in de inleiding verder uitwerken:

- 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").

3.1. Kwaliteitsborging van een GIP (als organisatorische unit).

Uiteraard is de kwaliteitsborging van het GIP als organisatorische unit nauw verbonden met de kwaliteitsborging van de geleverde dienstverlening door de GIP medewerkers. We vinden het echter belangrijk om dit onderscheid te maken ook om de GIP-structuur goed te kunnen positioneren, alsmede deze structuur in stand te kunnen houden c.q. waar nodig te optimaliseren en/of uit te kunnen bouwen. Daarnaast is het zoals reeds eerder vermeld een eis vanuit verschillende financiers (o.a. het Ministerie SZW-NL). De eisen die we voorstellen om als GIP "erkend" worden zijn:

- Het onderschrijven en uitvoeren van een overeen te komen basisniveau van dienstverlening. In het project Grensinfovoorziening NL-VL is dit niveau van basisdienstverlening verwoord in het opgestelde business plan. Hierbij is uitgegaan van een definitie die eerder ook de basis gevormd heeft voor de afspraken tussen de GIP'n aan de Duits-Nederlandse grens. We stellen daarbij ook voor alle partners die een GIP willen voeren per 1 juni 2019 een (her)bekrachtigingsverklaring hiervan te laten formaliseren zodat dit expliciet vastgelegd is voor de verdere toekomst
NB: een GIP mag natuurlijk een meer uitgebreide en (op onderdelen) verdergaande dienstverlening uitvoeren dan de minimaal afgesproken dienstverlening
- Het in staat zijn om de kennis van de allround GIP medewerker(s) te kunnen borgen en continueren in geval ziekte of andersoortige afwezigheid, ofwel door het aanstellen van minimaal 2 adviseurs, ofwel door middel van borging via het GIP-netwerk, omliggende grensinfopunten of de backoffice.

De bedoeling van het netwerk is immers dat niet ieder voor zich, maar alle betrokken partners samen de dienstverlening zeker stellen.

- Het hebben van (minimaal op de website van de gezamenlijke GIP'n) bekend gemaakte actuele openingstijden en contactdata waarop voor alle potentiële klanten zichtbaar is hoe contact gelegd kan worden met het GIP (zowel digitaal als fysiek).

NB: er zijn geen specifieke eisen m.b.t. openingsdagen en tijden, maar in een netwerk GIP structuur waarbij meerdere GIP'n in een regio en/of stad gevestigd zijn is het nuttig om openingstijden (waar mogelijk) op elkaar af te stemmen.

- Het zichtbaar voeren van het GIP logo (na toekenning zie verder) zodat het voor (potentiële) klanten duidelijk is dat het een formeel erkend GIP betreft
- Het nakomen van in het netwerk (van grensinfopunten aan de VL-NL en NL-D grens) te maken afspraken m.b.t.:
 - PR & communicatie
 - Eenduidig administreren van klantcontacten /adviesaanvragen alsook het rapporteren hierover
 - Uitvoeren van zowel een klanttevredenheidsmeting- systematiek alsook een klachtenafhandelingsprocedure

We gaan er hierbij van uit dat het grensinfologo een beschermd logo is dat buiten het netwerk niet gebruikt mag worden. Daarbij dient er een overlegstructuur te zijn die "eigenaar" is van het logo en namens het netwerk toetst of een GIP voldoet aan de gemaakte afspraken. We stellen hier voor dat deze overlegstructuur per 1 juni 2019 (aflooptdatum van het Interregproject Grensinfovoorziening VL-NL) gevormd zal gaan worden door een tweetal gremia: een Stuurgroep en een Orgateam (beiden trinationaal NL-VL-D, o.b.v. de huidige samenstelling van beide gremia). In beide gremia zullen de VL'se en NL'se netwerkcoördinatoren deelnemen namens de GIP'en aan de NL-VL grens. De uitvoerende taken worden belegd bij het Orgateam (bijvoorbeeld het bepalen van de inhoud van de opleidingen en wie wel en niet mag deelnemen aan de opleidingen), de aansturing geschiedt door de Stuurgroep (alsook de bevoegdheid voor het uitreiken/ondertekenen van de opleidingscertificaten). Daarnaast zal er een inhoudelijk overlegplatform worden samengesteld voor de NL-VL partners (o.l.v. de netwerkcoördinatoren) waarin alle projectpartners VL-NL vertegenwoordigd zullen zijn en mee kunnen besluiten over te maken afspraken VL-NL. 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: zie hierboven), waarbij de betreffende organisaties garant staan voor de kwaliteit van de nieuwe locatie.

3.2. De geleverde kwaliteit van een advies door een adviseur werkzaam in een GIP:

De geleverde kwaliteit van een advies wordt geheel bepaald door het kennis- en competentieniveau van een GIP-medewerker (adviseur). Hierin zijn 3 hoofdaandachtsgebieden te onderkennen, zijnde:

- Inhoudelijke materiekennis om een correct advies te kunnen geven
- Vraagarticulatie kennis en competenties om d.m.v. vragen het in beeld kunnen brengen van de "totaalsituatie" van een klant. Vaak heeft een klant specifieke vragen over 1 onderwerp maar om een correct advies te kunnen geven is totaalbeeld van de situatie waarin de klant zich bevindt heel belangrijk
- "Softskills" om de communicatie met een klant (de dienstverlening) prettig en klantvriendelijk te laten verlopen.

In de uitvoering van de dienstverlening aan een klant geldt daarbij het uitgangspunt dat als een adviseur het niet zeker weet/niet met zekerheid een goed advies kan geven, dat er aanvullende informatie ingewonnen wordt of doorverwezen wordt naar een andere organisatie (bv back-office) die meer specialistische kennis heeft om wel een goed advies te geven. Dit kan ook middels doorverwijzing naar de gezamenlijke gesprekken samen

met de samenwerkend partners. Te allen tijde dient er voorkomen te worden dat er een fout advies gegeven wordt.

Omdat de geleverde kwaliteit van een advies bepaald wordt door de kennis en competenties van een adviseur is **opleiding cruciaal**. In bijlage 1 is een voorstel opgenomen om 3 leerstraten/opleidingstrajecten in te richten voor de opleiding van (allround) adviseurs/GIP-medewerkers. Daarbij vinden we het belangrijk voor GIP-medewerkers om te erkennen dat ze een opleidingstraject doorlopen hebben en een bepaald niveau bereikt hebben. Dit kan zowel een basisniveau zijn alsook een meer specialistisch en/of verdiepingsniveau. Zodra een medewerker een opleidingstraject doorlopen heeft wordt dit middels een uit te reiken **certificaat** bevestigd. De voorgestelde systematiek (meerdere opties) om tot een erkenning van GIP-adviseur (met certificaat dus) en de vragen/discussie daarbij is opgenomen in bijlage 2. Het is niet de bedoeling om dit een zwaar traject te laten zijn. De kennis die hoort bij het basisniveau werd vastgelegd in het business plan 'Grensinfovoorziening Vlaanderen-Nederland'. Op basis hiervan zijn er per opleidingsonderdeel leerdoelen opgeteld. Voor het basisniveau van dienstverlening moeten al deze leerdoelen zijn behaald na het deelname aan de opleidingsdagen. De leerdoelen zijn opgenomen in bijlage 3.

Naast het vergaren van de benodigde (basis)kennis om als adviseur goede adviezen te kunnen geven is het ook voor ervaren adviseurs belangrijk om kennis te nemen van wijzigingen in regelgeving etc. Hiertoe stellen we een systeem van permanente educatie (**PE-systeem**) voor. Alle adviseurs actief in een GIP dienen elk jaar (of gedurende een periode van een nader vast te stellen aantal jaar een aantal PE-punten te behalen. De organisaties die sessie verzorgen voor bijscholing waarvoor PE-punten behaald kunnen worden zijn divers, zoals:

- Back-offices over een specifiek onderwerp
- Specialistische kenniscentra zoals bv ITEM
- Externe organisaties (o.a. Eures, ERA, maar het mogen ook (onder voorwaarden) commerciële organisaties zijn)

Voor de registratie van PE-punten dient er een eenvoudige manier van registreren ontwikkeld te worden systeem opgezet te worden. De verdere detaillering ten aanzien van deze registratie, alsook ten aanzien van de inrichting van het PE-systeem zelf, wordt verder opgepakt in het Orgateam.

Onderdeel van het voorstel is een onderscheid te maken tussen de situatie tot 1 juni 2019 en de situatie daarna:

- Voor alle actieve GIP-medewerkers stellen we voor om in mei 2019 (bij afsluiting van het Interreg-project 'Grensinfovoorziening VL-NL') een nul-lijn te trekken. Alle huidige medewerkers van de GIP's aan de D-NL'se en B-NL'se grens die al langere periode actief zijn in het netwerk en alle nieuwe GIP-medewerkers die de door het Interreg-project uitgevoerde opleidingen gevolgd hebben worden beschouwd als medewerkers die voldoen aan het minimale afgesproken basisniveau. Deze medewerkers ontvangen op dat moment dan ook het GIP-certificaat. We onderbouwen deze suggestie door te stellen dat de GIP-medewerkers van de oudere GIP's het stadium van certificering op basisniveau al ver voorbij zijn en in een verdiepingsfase van hun kennisniveau zitten. De medewerkers van de nieuwere GIP's hebben de basisopleiding recent gevolgd. De beoordeling wie het GIP-certificaat zal krijgen wordt voor deze groep gedaan door degene verantwoordelijk voor de GIP-dienstverlening binnen de betreffende organisatie.
- Nieuwe medewerkers van de GIP's NL-D of NL-B dienen, afhankelijk van hun kennisniveau, de opleidingsmodules van leerstraat/opleidingstraject 1 of 2 te volgen (bijlage 1), die al deels ontwikkeld zijn door de relevante backoffices. Deze opleidingsmodules moeten in ieder geval bestaan uit de modules sociale zekerheid, fiscaliteit, arbeidsrecht, diplomawaardering, evt. arbeidsbemiddeling en evt. algemene vaardigheden. Een van de nog te beantwoorden vragen is op welke wijze (en door wie)

vastgesteld wordt dat een adviseur een traject succesvol doorlopen heeft en dus een certificaat krijgt.

Deze vraag is (met enkele aandachtspunten) ook opgenomen in bijlage 2.

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.

3.3. Perceptie van kwaliteit door de klant.

Tenslotte nog enkele woorden over de invalshoek kwaliteitsbeleving door klant. Hoe ervaart hij de kwaliteit van de geleverde diensten (wat zijn de verwachtingen en ervaringen van de klant en hoe goed sluiten verwachtingen uiteindelijk aan op de ervaringen). Tegelijkertijd kan de klant heel tevreden zijn met een verkeerd antwoord (zolang het antwoord maar bevalt).

In het voorgaande zijn er impliciet reeds een aantal punten opgenomen die hierop grote invloed hebben, te weten:

- Beeldvorming/verwachting klant: indien een GIP als onderdeel van het grensdekkende door de 3 betrokken overheden ondersteunde GIP-netwerk "in de markt" gezet wordt zal dit tevens een waarborg (moeten) zijn voor een goede kwaliteit van dienstverlening. Overheden kunnen en het zich niet permitteren slechte adviezen aan klanten te geven, waardoor een reguliere klant er van zal gaan dat deze dienstverlening correct is. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de GIP'en geen verlengstuk zijn van deze overheden maar ook op knelpunten mogen attenderen.
- Het voeren van een (beschermd) logo exclusief toegekend aan de in het GIP-netwerk opgenomen GIP'n/organisaties ondersteunt dit sterk.
- Belangrijk is dit dan ook consequent uit te dragen in de communicatie in alle betrokken regio's (branding!!).
- Het zichtbaar voor een klant ophangen van GIP-adviseur certificaten zal dit nog meer bekrachtigen.
- Het structureel optimaliseren van de dienstverlening, door het consequent vragen naar feedback over de ervaren dienstverlening. Het inregelen van een passende klachtenprocedure waar een klant gebruik van kan maken zodra hij niet tevreden is zal eveneens een goed instrument zijn om de dienstverlening verder te optimaliseren.

Met de hiervoor genoemde punten denken we dat een voldoende goede basis gelegd is voor een positieve perceptie door klanten van de GIP dienstverlening.

Bijlage 1 Voorstel leerstraten/opleidingstrajecten

Er wordt voorgesteld om 3 'leerstraten' (opleidingstrajecten) te ontwikkelen en te gaan werken met een puntensysteem voor permanente educatie (PE). De leerstraten zijn bedoeld voor het ontwikkelen van nieuwe kennis. De PE is bedoeld voor het up-to-date houden van de bestaande kennis.

Leerstraat/

opleidingstraject "0". Vergaren voorkennis algemeen

Voor deelname aan een opleidingstraject zullen toekomstige adviseurs eerst enige algemene kennis moeten hebben. Bijvoorbeeld kennis over het boxensysteem van het Nederlandse belastingsysteem. Partijen zullen deze "0°-lijnsinformatie" voor de verschillende onderdelen van de basisopleiding digitaal beschikbaar stellen aan deelnemers. Er wordt dan verwacht dat men de informatie doorneemt voordat men deelneemt aan de opleiding. Om het actief te maken kunnen hier ook casussen aan toegevoegd worden. Dit is het huiswerk voor de opleidingsdag en de verantwoordelijkheid van de deelnemer om dit ook daadwerkelijk te doen.

Leerstraat/

opleidingstraject 1. Basisopleiding allround medewerker

Basisopleiding

Niveau 1.

Deze leidt op tot het gewenst minimum kennisniveau op de vakgebieden: fiscaliteit, sociale zekerheid, arbeidsrecht, diplomaerkenning en mits van toepassing arbeidsbemiddeling. Eventueel aangevuld met sociale vaardigheden.

Deelname

De medewerkers zijn verplicht deze modules bij aannname te volgen of het kennisniveau bij aannname is van een dusdanig niveau dat ze meteen (op deelonderwerpen) kunnen doorstromen naar leerstraat/opleidingstraject 2. Het kennisniveau kan blijken uit opleiding en/of relevante werkervaring. Verantwoordelijk voor deze beoordeling is het GIP-netwerk (via een daarvoor aan te stellen 'commissie').

Doelstelling

Deze basisopleiding voor het bereiken van het gewenste basisniveau voor een allround GIP medewerker moet voor België en Duitsland van gelijk niveau zijn ('harmonisatie van de basisdienstverlening'). Deze opleiding leidt op voor het verstrekken van algemene informatie aan grenswerkers en voor het signaleren van uitzonderingen en problemen waarbij doorverwezen kan worden (doorverwijzen) naar de gespecialiseerde GIP-medewerker of de betreffende backoffices.

Opleiders

Deze opleidingen worden gegeven door de relevante backoffice partijen, zijnde o.a. Team GWO (belastingen), BBZ/BDZ (sociale zekerheid), de vakbonden (arbeidsrecht), senior GIP medewerker of een externe gespecialiseerde partij (arbeidsrecht), ITEM (bijv. diplomawaardering), VDAB, UWV, AfA (arbeidsbemiddeling) en evt. een externe partij voor sociale vaardigheden.

Permanente educatie

De kennis dient up to date gehouden te worden. Ook voor ervaren adviseurs is het belangrijk om kennis te nemen van wijzigingen in wet- en regelgeving etc. Hiertoe stellen we een systeem van permanente

educatie (PE-systeem) voor. Alle adviseurs actief in een GIP dienen elk jaar (of gedurende een periode van een nader vast te stellen aantal jaar) een aantal PE-punten te behalen. Ook bij het volgen van externe opleidingen kunnen “punten” toegekend worden. Te denken valt aan de ERA-opleidingen, Nibud-opleidingen, Workshops ITEM etc. Hier dienen nadere afspraken over gemaakt te worden.

De permanente educatie kan worden afgestemd op het kennisniveau van de deelnemers (allround medewerker jr. of sr), maar met als minimumnorm het kennisniveau van de basisdienstverlening.

Leerstraat/

opleidingstraject 2. Verdiepingsopleiding allround medewerker

Verdiepingsopleiding Deze leidt op tot een hoger kennisniveau op
Niveau 2. vakgebieden als: fiscaliteit, sociale zekerheid, arbeidsrecht, diplomawaardering en mits van toepassing arbeidsbemiddeling (deze opsomming is uiteraard niet limitatief).

Deelname Deelname aan deze leerstraat/opleidingstraject is optioneel en derhalve vrijwillig. Er zal hier sprake zijn van coördinatie, maar niet van harmonisatie, tussen de Vlaams-Nederlandse GIP'en enerzijds en de Duits-Nederlandse GIP'en anderzijds.

Doelstelling

Deze opleiding leidt op voor het verstrekken van specifieke informatie aan grenswerkers en voor het signaleren van grensproblemen. De medewerkers zijn in staat verbindingen te leggen tussen de verschillende deelgebieden. Indien het een probleem betreft voor een grotere groep, worden deze vervolgens intern doorgeleid aan de sr. adviseur of coördinator, die zorgdraagt dat deze knelpunten op de juiste plek binnen een organisatie neergelegd worden. Dit kan als input worden gebuikt voor het oplossen van problemen en opstellen van grenseffectrapportages door derden. Mede met het oog op het oplossen van problemen en grenseffectrapportages. De inhoud van de betreffende opleidingen en de gevraagde opleiders zullen in deze leerstraat/opleidingstraject mogelijkwys deels verschillen tussen NL-B enerzijds en NL-D anderzijds (zoals we spraken over 'harmonisatie van de basisopleiding' spreken we hier over 'coördinatie van de verdiepingsopleidingen'.

Opleiders

Ook deze opleidingen worden gegeven door de relevante backoffice partijen, zijnde o.a. Team GWO (belastingen), BBZ/BDZ (sociale zekerheid), de vakbonden (arbeidsrecht), sr. GIP medewerker Duitsland of een externe gespecialiseerde partij (arbeidsrecht), ITEM (bijv. diplomawaardering), VDAB, UWV, AfA (arbeidsbemiddeling) en evt. een externe partij voor sociale vaardigheden. Maar bij belangrijke wetwijzigingen kunnen ook andere backoffices ingeschakeld worden zoals in Duitsland de Familienkasse, de Rentenversicherung, Soka Bau en in België RIZIV, FAMED etc. Ook kunnen andere externe (commerciële) partijen ingeschakeld worden waar nodig of indien hierbij wordt voorzien in een behoefte.

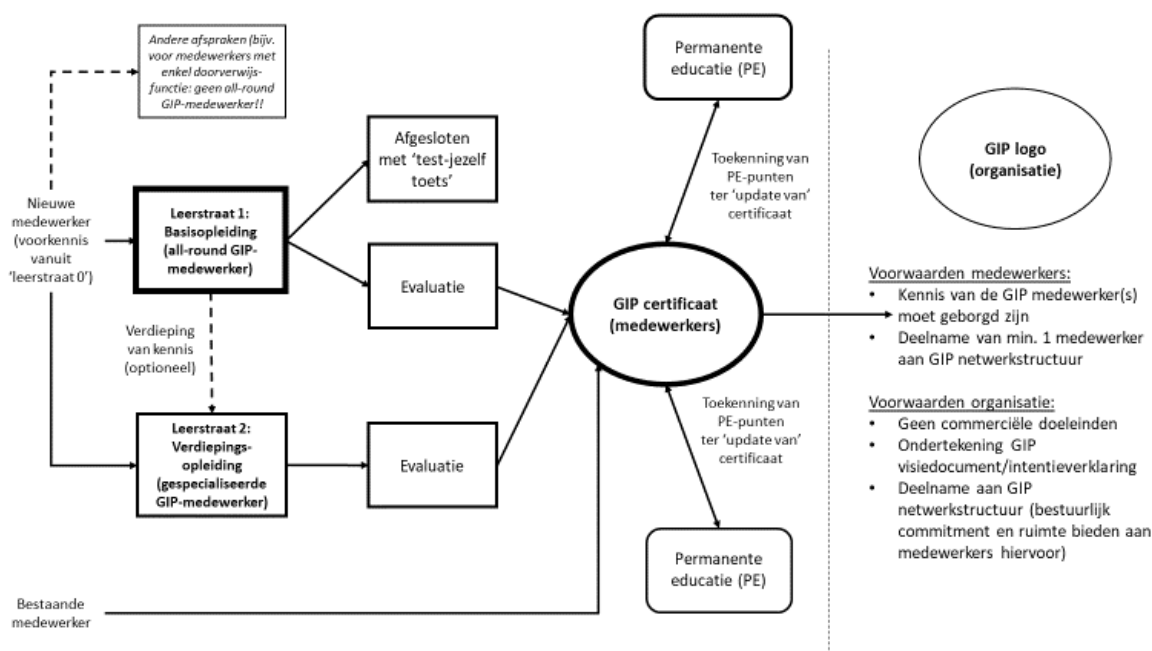
Permanente educatie

Ook aan deze opleidingen kunnen PE-punten toegekend worden. Ter verduidelijking: beide leerstraten/opleidingstrajecten kennen dus een PE-systeem; leerstraat/opleidingstraject 2 is dus geen vorm van permanente educatie na het volgen van leerstraat/opleidingstraject 1. PE op niveau 2 is dus niet verplicht! Men moet altijd zorgen dat minimaal de kennis op niveau 1 up-to-date wordt gehouden d.m.v. PE. Als organisaties ook PE op niveau 2 willen, dan mag dat natuurlijk wel, maar dit is niet

verplicht. Als men PE volgt op niveau 2, dan hoeft men overigens niet ook nog PE op niveau 1 te volgen (mits de behandelde onderwerpen de lading voldoende dekken; PE in niveau 2 kan immers over andere onderwerpen gaan dan die uit de basisopleiding).

Bijlage 2 Certificering nieuwe medewerkers & vragen en discussiepunten.

Onderstaand is een schema weergegeven om de systematiek t.a.v. opleiden en het verlenen van een GIP-certificaat te verhelderen.



Aandachtspunten bij het bovenstaande overzicht zijn als volgt:

- **Alleen maar persoonlijke sessies of ook online opleidingsmodules aanbieden?**
Er is voor gekozen om in principe uit te gaan van zo veel als mogelijk persoonlijke sessie (ook i.v.m. de nodige interactie), aangevuld (waar mogelijk) met online modules (afhankelijk van wat de opleidende partij online kan realiseren).
- **Hoe wordt omgegaan met het afsluiten van een opleiding: wel/geen toetsing?**
Het actief volgen van een opleiding is voldoende voor het verkrijgen van het certificaat. Onder actief volgen wordt verstaan:
 - het daadwerkelijk aanwezig zijn bij de opleidingssessies, hetgeen moet blijken uit de aanwezigheidsregistratie;
 - actief meedoen tijdens de sessies, ter beoordeling aan de opleider(s).Er wordt derhalve niet gekozen voor toetsing, doch wel voor test-je-zelf modules, bestemd voor de medewerker zelf: insteek van een test-je-zelf module is namelijk het aangeven aan de medewerker aan welk vlak hij nog extra aandacht moet geven om goede adviezen te kunnen geven. Ook de ontwikkeling van deze test-je-zelf modules is afhankelijk van wat de opleidende partij kan realiseren.
- **Welke partijen zijn verantwoordelijk voor de evaluatie, uitreiking van certificaten en toekenning van PE-punten?**
De eerdergenoemde gremia (zie pagina 4) zullen verantwoordelijk zijn voor de voorgestelde evaluatie van het doorlopen opleidingstraject van medewerkers, de uitreiking van de certificaten en de toekenning van PE-punten, op basis van een nader door deze gremia uit te werken werkwijze.
- **Wat is de geldigheidsduur van een GIP certificaat?**
Iedere periode is bij voorbaat arbitrair, doch het valide blijven van kennis neemt af naar mate er minder aan onderhoud wordt gedaan. Voorgesteld wordt dat het certificaat na afgifte 2 jaar

geldig blijft en dat in die geldigheidsperiode minimaal een x-aantal PE-punten moeten zijn vergaard voor verlenging van de geldigheid van het certificaat met opnieuw 2 jaar. Vervolgens deze systematiek doortrekken. GIP-medewerkers die geen geldig certificaat meer hebben, omdat niet is voldaan aan de PE-verplichting, kunnen na het opnieuw (actief) volgen van de basisopleiding een nieuw certificaat verkrijgen.

- **Welke opleiders zijn toegestaan? Ook externe partijen?**

Voor de onderdelen sociale zekerheid en fiscaliteit in beide leerstraten/opleidingstrajecten in principe de bevoegde backoffices. Aanvullend elke partij die de kennisbehoefte kwalitatief goed kan invullen.

- **Hoe wordt elders verworven kennis (bv Eures-opleidingen of interne opleidingen van partnerorganisaties) ingebracht c.q. erkend?**

De inhoud van die opleidingen wordt vergeleken met de basisopleiding. Doublures moeten worden voorkomen, maar er mag ook niet te snel worden gesteld dat opleidingen die elders zijn gevolgd de lading ook wel dekken. Afhankelijk van de uitkomst van de vergelijking kan er aanvullend maatwerk worden aangeboden.

Bijlage 3 Leerdoelen

Leerdoelen opleiding GIP medewerker

Arbeidsrecht

- Inzicht krijgen in het Belgisch en Nederlands arbeidsrecht, met nadruk op de verschillen
- Inzicht krijgen in het toepasselijk arbeidsrecht bij grensoverschrijdende geschillen, met aandacht voor de procedurele aspecten
- Inzicht krijgen in de linken tussen arbeidsrecht en sociaal zekerheidsrecht
- Inzicht krijgen in de belangrijke stakeholders op het vlak van arbeidsrecht in grensoverschrijdende arbeidssituaties

Diploma-erkenning

- Inzicht verkrijgen in het systeem voor de erkenning van beroepskwalificaties
- Herkennen onderscheid gereguleerde/niet-gereguleerde beroepen
- De juiste aanspreekpartner voor een klant kunnen identificeren
- “Rode vlaggen” tijdens het erkenningsproces herkennen

Sociale Zekerheid

- Inzicht in de regels welke sociale zekerheidswetgeving van toepassing is
 - Uitzonderingen herkennen en weten wanneer door te verwijzen naar de juiste instantie
- Basiskennis van de sociale zekerheid in Nederland & België
- Verschillen kunnen benoemen
- Inzicht in de regels bij grensarbeid in Nederland & België
 - Uitzonderingen herkennen en weten wanneer door te verwijzen naar de juiste instantie

Arbeidsbemiddeling

Luik Vlaamse dienstverlening door VDAB

Leerdoelen:

Na het volgen van de sessie heb je een zicht op:
het dienstverleningsaanbod van de VDAB

- Wat is de VDAB
- Dienstverleningsaanbod voor werkzoekende
 - Inschrijving als werkzoekende
 - Online-dienstverlening (Mijn Loopbaan)
 - Informatie, bemiddeling en opleiding
- Dienstverleningsaanbod voor de werkgever
 - Publiceren van vacatures
 - Online-dienstverlening (Mijn VDAB)
 - Specifieke acties o.a. Eures-dienstverlening

Luik Nederlandse dienstverlening door UWV

Leerdoelen:

Na het volgen van deze sessie over arbeidsbemiddeling in Nederland heb je beter zicht op:

- Wat is UWV en publieke arbeidsbemiddeling in Nederland;
- Dienstverlening UWV voor werkzoekenden;

- Dienstverlening UWV voor werkgevers;
- Dienstverlening in de grensregio's;
- Werken in Nederland;
- Leef- en werkomstandigheden in Nederland;
- Online dienstverlening
- werk.nl (website UWV voor werkzoekenden, werkgevers, vacaturebemiddeling)
- De Nederlandse arbeidsmarkt;
- Sociale kaart van Nederland;
- Europese dienstverlening UWV: EURES dienstverlening.

Fiscaliteit

Doelstelling: De deelnemer maakt zelf een analyse over een casus. Past hierop zijn eigen kennis toe en doet een beroep op de expertise van het kennisnetwerk.

Fiscaal dag 1: Wonen in Nederland en werken in België

Nederland

De deelnemer (her)kent:

- de binnenlandse belastingplicht
- het Nederlandse stelsel voor het heffen van belastingen (box 1, 2, 3)
- het Nederlandse stelsel voor het heffen van premies volksverzekeringen
- de Nederlandse belastingaangifte (online aangifteprogramma voor inwoners)
- box 1 (inkomen uit werk en woning + premie-inkomen):
 1. Maakt kennis met fiscaal partnerschap
 2. Maakt kennis met de tarieven van box 1
 3. Maakt kennis met de heffingskortingen
 4. Maakt kennis met de omrekenmodule: Omrekenen Belgisch loon
- de hoofdregels in het verdrag ter voorkoming van dubbele belasting tussen Nederland en België en past deze toe op verschillende inkomensbronnen
- Methode van vrijstelling om dubbele belasting te voorkomen
- de compensatieregeling en heeft kennis van deze procedure

De deelnemer weet:

- de juiste vragen te formuleren om een goede inschatting te maken van de casus
- binnen zijn netwerk de juiste specialisten te vinden
- online antwoorden te vinden op vragen van klanten, via:
 - www.grensinfo.nl
 - www.belastingdienst.nl over:
 - Verdragsstaten voor ingezetenen van Nederland
 - Online aangifteprogramma voor inwoners Nederland
 - Compensatieregeling grensarbeiders
 - Omrekenen Belgisch loon

Fiscaal dag 1: Wonen in Nederland en werken in België

België

De deelnemer (her)kent:

- de aanmeldingsplicht voor niet-inwoners van België
- de verschillende categorieën van niet-inwoners en de fiscale gevolgen van deze opdeling

- de berekening van de 75%-regel en de bijhorende lokalisatieregels voor de belastingverminderingen
- de non-discriminatiebepaling uit het verdrag en de uitwerking daarvan in de belastingberekening
- de verschillende types inkomsten voor niet-inwoners van België
- de verplichting om niet in België belaste inkomsten op te nemen in de aangifte
- de basisbeginselen van de bedrijfsvoorheffing
- de opcentiemen ten behoeve van het rijk
- de mogelijkheid om bezwaar in te dienen tegen de aanslag

De deelnemer weet:

- nuttige informatie terug te vinden op de website van de FOD Financiën
- relevante informatie terug te vinden op het aanslagbiljet van de belastingplichtige
 - Bevoegde controle
 - Mogelijkheden tot bezwaar

Fiscaal dag 2: Wonen in België en werken in Nederland

Nederland

De deelnemer (her)kent:

- de buitenlandse belastingplicht
- het Nederlandse stelsel voor het heffen van belastingen (box 1, 2, 3)
- het Nederlandse stelsel voor het heffen van premies volksverzekeringen
- de Nederlandse belastingaangifte (online aangifteprogramma voor buitenlands belastingplichtigen)
- box 1 (inkomen uit werk en woning + premie-inkomen)
 1. Maakt kennis met fiscaal partnerschap
 2. Maakt kennis met de tarieven van box 1
 3. Maakt kennis met de heffingskortingen
- de hoofdregels in het verdrag ter voorkoming van dubbele belasting tussen Nederland en België en past deze toe op verschillende inkomensbronnen
- Methode van vrijstelling om dubbele belasting te voorkomen
- de non-discriminatiebepaling in dit verdrag
- de voorwaarden van de kwalificerende buitenlandse belastingplicht
- het onderscheid tussen heffen van belastingen en premies volksverzekeringen

De deelnemer weet:

- de juiste vragen te formuleren om een goede inschatting te maken van de casus
- binnen zijn netwerk de juiste specialisten te vinden
- online antwoorden te vinden op vragen van klanten, via:
 - www.grensinfo.nl
 - www.belastingdienst.nl over:
 - Verdragsstaten voor niet-ingezetenen van Nederland
 - Online aangifteprogramma voor buitenlands belastingplichtigen
 - Kwalificerende buitenlandse belastingplicht

Fiscaal 2: Wonen in België en werken in Nederland

België

De deelnemer (her)kent:

- het begrip rijksinwoner
- de gezamenlijke aangifte en de bijhorende gevolgen

- de verschillende verplichtingen en de deadlines van de Belgisch aangifte
- de verschillende delen van de Belgische belastingberekening vooral met betrekking tot:
 - forfaitaire beroepskosten en vrijstelling voor woonwerk verkeer
 - vrijstelling buitenlandse inkomsten
 - belastingvrije som
 - belastingvermindering

De deelnemer weet:

- de inkomsten onder te verdelen in de verschillende inkomstencategorieën
 - beroepsinkomen
 - roerend inkomen
 - onroerend inkomen
 - divers inkomen
- het Nederlands loon naar Belgische belastingregels te herrekenen
- de vrijstelling voor buitenlandse inkomsten te kaderen en uit te leggen vooral met betrekking tot volgende onderdelen
 - progressievoorbehoud
 - gemeentebelasting