Stuurgroep Kwaliteit Dienstverleners

Diensten van de Secretaris-Generaal

Koning Albert II-laan 35 bus 20

1030 BRUSSEL

www.vlaanderen.be/departement-wse

DOSSIER BIJ

de VERKLARING OP EER

van AUDIT- & ASSESSMENTORGANISATIEs

|  |
| --- |
| **INHOUDSOPGAVE** |
| INHOUDSOPGAVE |

[INHOUDSOPGAVE](#_Toc48055362)

[**1** Introductie](#_Toc48055363)

[**2** Het invullen en het indienen van het dossier](#_Toc48055364)

[2.1 Het regelgevend kader](#_Toc48055365)

[2.2 Definities](#_Toc48055366)

[2.3 Het dossier invullen](#_Toc48055367)

[2.4 Het dossier indienen](#_Toc48055368)

[**3** Identificatiegegevens](#_Toc48055369)

[**4** Onafhankelijkheid](#_Toc48055370)

[**5** Onpartijdigheid](#_Toc48055371)

[**6** Eenduidige en uniforme werkprocessen](#_Toc48055372)

[**7** Vakgerelateerde competenties](#_Toc48055373)

|  |
| --- |
| Introductie |

Het kwaliteitsdecreet is van toepassing sinds 2 september 2019. Het schakelt de kwaliteitsvoorwaarden gelijk voor iedere dienstverlener die het arbeidsmarktbeleid en het beleid sociale economie uitvoert voor Vlaanderen. Concreet moeten zij voldoen aan zes minimale kwaliteitsvoorwaarden. Pas nadat de dienstverlener heeft aangetoond dat hij voldoet, kan hij voor de uitvoering van de gevatte maatregel steun ontvangen.

Belangrijk hierbij is dat de overheid, in dit geval het beleidsdomein Werk en Sociale Economie, enkel voorwaarden oplegt. De overheid stelt geen verplichte methodieken, technieken of systemen voorop. De dienstverlener kiest een kwaliteitslabel op maat van zijn organisatie en zijn visie op kwaliteitsmanagement.

De zes minimale kwaliteitsvoorwaarden zijn opgesplitst in drie topics, namelijk dienstverlening aan klanten, personeels- en financieel beheer.

Kwaliteitsvoorwaarde 1 – dienstverlening aan klanten:

We verwachten dat de dienstverlener duidelijk communiceert over het dienstverleningsaanbod en de bijhorende voorwaarden. Dit zowel naar de (potentiële) klant toe als naar iedere geïnteresseerde. Het aanbod en de voorwaarden zijn voorafgaand aan de start van de dienstverlening breed kenbaar.

Het dienstverleningsaanbod is voor alle (doelgroep)klanten toegankelijk via gepaste communicatie zodat de klant duidelijk weet wat hij/zij kan verwachten. Transparant, ook in functie van de ‘kleine lettertjes’ in een overeenkomst. Belangrijk voor de klant is dat de prijs, indien van toepassing, op voorhand gekend is. Wat is afgesproken tussen dienstverlener en klant wordt uitgevoerd conform de gemaakte afspraken binnen het spectrum van het aanbod.

Kwaliteitsvoorwaarde 2 - dienstverlening aan klanten:

Deze kwaliteitsvoorwaarde legt de focus op de wensen, de behoeften en de noden van de klanten. We verwachten dat de dienstverlener rekening houdt met gewijzigde klantenverlangens, met maatschappelijke productevoluties en specifieke noden. De dienstverlener organiseert zich zodanig dat hij een flexibele dienstverlening kan aanbieden. Naargelang het dienstverleningstype kan bij akkoord tussen de dienstverlener en klant de dienstverlening maatgericht aangepast worden. De dienstverlener bepaalt zelf de wijze waarop hij rekening houdt met de wensen, behoeften en noden van de klant. Alsook hoe hij de klantenbevraging organiseert. Deze peiling (naar klantentevredenheid) geeft aanleiding tot resultatenverwerking, prioriteitenstelling en verbeteracties waarvan het effect op de bedrijfsvoering wordt opgevolgd.

Kwaliteitsvoorwaarde 3 – personeelsbeheer:

Met de eerste minimale kwaliteitsvoorwaarde personeelsbeheer peilen we naar het beschikken over en het gebruiken van humanresourcesmethodieken. Dit geeft aan dat de dienstverlener zich bewust is van het belang van het investeren in medewerkers en hun opvolging. We verwachten duidelijke rollen, functies en bevoegdheden.

Kwaliteitsvoorwaarde 4 – personeelsbeheer:

Met de tweede minimale kwaliteitsvoorwaarde personeelsbeheer wordt verwacht dat de dienstverlener zijn medewerkers kansen biedt tot het volgen van opleiding, vorming en training. De dienstverlener betrekt zijn medewerkers bij de kwaliteit van de dienstverlening via overleg en intervisies. De focus ligt hierbij op deskundigheid(verwerving) in functie van de verstrekte dienstverlening. Alsook op het verwerven en het behouden van noodzakelijke competenties in functie van evoluerende noden en eisen van klanten enerzijds en de persoonlijke groei en ontwikkeling van de medewerkers anderzijds. Het personeel van de dienstverlener kan bijgevolg wendbaar ingezet worden.

Kwaliteitsvoorwaarde 5 – financieel beheer:

Met de eerste minimale kwaliteitsvoorwaarde op het vlak van financieel beheer wordt gevraagd dat de dienstverlener beschikt over een (analytische) boekhouding conform de respectieve regelgeving om kosten en opbrengsten te budgetteren en de werkelijke situatie hiermee te vergelijken. Er is een systematische rapportering naar het management en/of de bestuursorganen en naar de respectieve overheid.

Kwaliteitsvoorwaarde 6 – financieel beheer:

Bij de tweede minimale kwaliteitsvoorwaarde wordt verwacht dat de dienstverlener zijn financiële gezondheid op korte, halflange en langere termijn kan bewaken. De keuze van de ratio die hij als parameter of indicator wenst op te volgen, ligt bij de dienstverlener. Dit staat de dienstverlener toe dit te bepalen in functie van de specifieke kenmerken van het type dienstverlener. Kengetallen of ratio’s monitoren of gepaste instrumenten hieromtrent hanteren, biedt de dienstverlener de mogelijkheid om zijn financiële gezondheid op langere termijn te oriënteren waardoor de klant een zekerheid heeft dat zijn dienstverlening kan verstrekt worden.

De ‘klant’ of eindbegunstigde is in deze context in eerste instantie de werkzoekende, de werknemer of de organisatie die van de gevatte maatregel gebruik wil maken. Dit met als doel zich beter te kunnen positioneren op de brede arbeids- en/of economische markt. Voor maatwerkbedrijven, maatwerkafdelingen en lokale diensteneconomie betekent dit concreet dat binnen de scope van het kwaliteits- en registratiemodel de ‘doelgroepmedewerker’ de klant is. De dienstverlening is de begeleiding en de ondersteuning aan de doelgroepmedewerker. Het is de doelgroepmedewerker. Dit op een zo hoog mogelijk kwaliteitsniveau.

Kwaliteitslabels uitgereikt door de markt, worden optimaal erkend op voorwaarde dat zij de minimale kwaliteitseisen van het besluit omvatten. Dit is een dynamische markt wat betekent dat de lijst regelmatig zal worden bijgestuurd.

De lijst met erkende kwaliteitsbewijzen zal steeds te raadplegen zijn op de website van het kwaliteitsdecreet (<https://www.vlaanderen.be/kwaliteitsregistratie-wse>).

Beheerders (labelverstrekkers) van nog niet erkende kwaliteitsbewijzen kunnen steeds op eigen initiatief een erkenning van het een kwaliteitslabel aanvragen.

We aanvaarden enkel kwaliteitslabels uitgereikt op basis van een. een positieve audit of een positief assessment. Deze audits of assessments moeten uitgevoerd worden door een audit- of assessmentorganisatie voldoet aan de bepalingen opgenomen in artikel 5 van het besluit. Deze voorwaarden omvatten onafhankelijkheid, onpartijdigheid, correct audit- of assessmentverloop.

De vertegenwoordiger van de audit- of assessmentorganisatie ondertekent de Verklaring op eer. In dit dossier toont de audit- of assessmentorganisatie aan op welke manier ze voldoet aan de bepalingen uit artikel 5 van het besluit.

|  |
| --- |
| Het invullen en het indienen van het dossier |

## Het regelgevend kader

* Het [kwaliteitsdecreet](https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1031586&param=inhoud&ref=search&AVIDS=): het decreet van 29 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie.
* Het [Besluit](https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1032143&param=inhoud&ref=search&AVIDS=): het besluit van de Vlaamse Regering van 24 mei 2019 tot uitvoering van het decreet van 29 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie.

## Definities

* **Ingezette auditoren of assessoren**: de auditoren of assessoren die verbonden zijn d.m.v. een

arbeidsovereenkomst of een onderaannemerscontract.

* **Vakgerelateerde competenties:** vakbekwaamheid, kennis, vaardigheden, attitudes en ervaring.

## Het dossier invullen

* Vul de identificatiegegevens correct en volledig in.
* Houd uw antwoord graag beknopt en concreet.
* Wij vragen u om enkel de volgende bijlages toe te voegen bij het dossier:
	+ De missie van uw organisatie;
	+ De visie over audit of assessment binnen uw organisatie;
	+ Deontologische afsprakenkaders t.a.v. de ingezette auditoren of assessoren;
	+ Een sjabloon van een (standaard)rapport;
	+ Procedure, afspraken hoe een overeenkomst met de dienstverlener wordt beëindigd;
	+ Werk- en kernprocessen inzake audit of assessment (beperken tot maximum 6).

## Het dossier indienen

U kan het volledig dossier mailen naar kwaliteitsregistratie.wse@vlaanderen.be.

|  |
| --- |
| Identificatiegegevens |

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam van de organisatie:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Ondernemingsnummer: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Straat, huisnummer: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Postcode, gemeente: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Website: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| E-mailadres: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Telefoon: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Gemachtigd om de volgende kwaliteitslabels te auditen/te assessen: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
| **Vul hieronder de gegevens van de eindverantwoordelijke in:** |
| Naam verantwoordelijke: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Functie: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| E-mailadres: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Rechtstreeks telefoonnummer: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
| **Vul hieronder de gegevens in van de contactpersoon indien verschillend van de eindverantwoordelijke:** |
| Naam: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Functie: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| E-mailadres: | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Rechtstreeks telefoonnummer: | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| Onafhankelijkheid |

|  |
| --- |
| De auditor of assessor moet onafhankelijk kunnen werken, zowel ten aanzien van de labelverstrekkers, als van de dienstverlener. Dit betekent dus zonder beperkingen die deze onafhankelijkheid kunnen bedreigen. |
| *We verwachten dat de organiserende audit- of assessmentorganisatie de onafhankelijkheid borgt op het niveau van iedere ingezette auditor of assessor, de opdracht, de functie, en de organisatie.* |
|  |
|  | Voert de audit- of assessmentorganisatie naast het auditen of assessen ook andere activiteiten uit? Zo ja, dewelke? |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Is de audit- of assessmentorganisatie een onafhankelijke juridische entiteit, los van de labelverstrekkende entiteit? |
|  | [ ]  ja, beantwoord vraag a.[ ]  neen, beantwoord vraag b. |
|  |  |
|  | 1. Wat is de juridische entiteit van de labelverstrekker?
 |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | 1. Indien de audits of assessments enerzijds en het toezicht en het beheer van een label anderzijds onder eenzelfde juridische entiteit valt, toon aan hoe audit of assessment een onafhankelijke dienst of werking heeft.
 |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
| * 1.
 | Hoe komt een onafhankelijk beslissing over de audit of het assessment tot stand? |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Hoe borgt u als audit- of assessmentorganisatie de onafhankelijkheid van de ingezette auditor/assessor t.a.v. de labelverstrekker? |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Hoe borgt u als audit- of assessmentorganisatie de onafhankelijkheid t.a.v. de dienstverlener? |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |

|  |
| --- |
| Onpartijdigheid |

|  |
| --- |
| *We verwachten dat de auditor of de assessor onpartijdig en dus objectief kan werken. Bedreigingen van de objectiviteit worden beheerst op het niveau van iedere ingezette auditor, de opdracht, de functie en de organisatie.* |
|  |
|  | Hoe zorgt uw audit- of assessmentorganisatie ervoor dat de ingezette auditoren of assessoren onpartijdig kunnen werken t.a.v. de dienstverlener? Welke tools schakelt u hiervoor in? |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Hoe zorgt uw audit- of assessmentorganisatie ervoor dat de ingezette auditoren of assessoren onpartijdig kunnen werken t.a.v. de labelverstrekkende organisatie of dienst? Welke tools schakelt u hiervoor in? |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| Eenduidige en uniforme werkprocessen |

|  |
| --- |
| De audit- of assessmentorganisatie toont de eenduidigheid van haar werk- of kernprocessen rond audit of assessment aan. Dit met specifieke aandacht voor het beslissingsproces. Hierbij bewaakt de audit- of assessmentorganisatie de methodieken en respecteert ze de internationale normen. Tijdens de audit of het assessment wordt iedere dienstverlener gelijk behandeld. Hierbij worden de kernprocessen, bij gelijke omstandigheden, op een uniforme manier uitgevoerd. Het resultaat van de audit of het assessment is onafhankelijk van de auditor of assessor. |
| Er worden de nodige tools en methodieken toegepast om de kwaliteit, de objectieve vaststellingen en beoordelingen van de uitgevoerde audits of assessments en de audit- of assessmentrapportering gegarandeerd worden. |
| *We verwachten dat de audit- of assessmentorganisaties hiervoor aan de auditoren en assessoren de nodige tools en methodieken aanreikt en dit opvolgt.* *We verwachten dat de kwaliteit, de objectieve vaststellingen en beoordelingen van de uitgevoerd audits of assessments en de audit- of assessmentrapportering worden gegarandeerd d.m.v. o.m. kwaliteitsreviews en toepassing van het 4-ogenprincipe.* |
|  |
|  | Beschikt uw organisatie over een internationale standaardnorm inzake audit of assessment? |
|  | [ ]  neen[ ]  ja, vul aan:* Naam norm: Klik of tik om tekst in te voeren.
* Geldig vanaf: Klik of tik om een datum in te voeren.
* Geldig tot: Klik of tik om een datum in te voeren.
* Op welke diensten is deze norm van toepassing?

 Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Welke werk- of kernprocessen rond audit of assessment zijn beschreven en gedocumenteerd?  |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Licht toe hoe de werk- of kernprocessen gepland verlopen. |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Hoe borgt u dat de werk- of kernprocessen uitgevoerd worden conform de afspraken met de dienstverlener? |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Welke acties onderneemt u om te zorgen voor eenduidigheid en de uniformiteit van de werk- of kernprocessen rond audit of assessment: |
|  | 1. Algemeen:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. Specifiek ten aanzien van de beslissingsneming:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. Met welke frequentie worden a) en b) uitgevoerd?
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | Op welke wijze worden de acties geregistreerd? |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Hoe bewaakt u het correct en op eenzelfde wijze toepassen van de methodieken? |
|  | 1. Algemene toelichting:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. Met welke frequentie wordt a) uitgevoerd?
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. Hoe zorgt u ervoor dat de acties worden geregistreerd?
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Hoe bevordert u de interdisciplinaire werking? |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Hoe beantwoordt een audit of assessment aan: |
|  | 1. Het voorafgaand informatierecht van de dienstverlener:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. De antwoordplicht aan de dienstverlener:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. Medezeggenschap van de dienstverlener bij de organisatie van de audit of het assessment:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. Heldere communicatie t.a.v. de dienstverlener:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Hoe borgt u: |
|  | 1. Het respecteren van de privacy van de dienstverlener en zijn personeel:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. Het peilen naar de tevredenheid van de wijze waarop de audit of het assessment werd uitgevoerd:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. Het vooraf kenbaar maken van de klachtenprocedure:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. De behandeling van de klachten over het verloop van de audit of het assessment:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. Het niet-discriminerend optreden op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. Het niet in gevaar brengen van de veiligheid en gezondheid van het personeel van de dienstverlener tijdens de audit of assessment
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | 1. Het in overleg treden met de dienstverlener bij vragen, bemerkingen, start en exit van de audit of assessment:
 |
|  |  Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |

|  |
| --- |
| Vakgerelateerde competenties |

|  |
| --- |
| De auditor of de assessor beschikt over vakgerelateerde competenties en houdt deze op peil.  |
| *We verwachten dat de auditor of de assessor beschikt over de nodige vakgerelateerde competenties op het vlak van technieken, methodieken en processen nodig voor een kwaliteitsvolle audit of een kwaliteitsvol assessment. Daarnaast verwachten we dat de auditor kennis heeft van het kwaliteitsdecreet, meer bepaald minstens van de minimale kwaliteitsvoorwaarden en de interpretatie ervan, alsook de scope.* |
|  |
|  | Hoe bewaakt u dat de ingezette auditoren of assessoren over relevante en afdoende competenties beschikken?  |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Hoe zorgt u ervoor dat ze hun competenties /vakbekwaamheid actueel en op peil houden? En hoe volgt u dit op?  |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Hoe zorgt u ervoor dat bij een audit of assessment de nodige ervaring wordt ingezet? |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | Nemen de ingezette auditoren of assessoren actief deel aan zelfreflecterende netwerken m.b.t. de toepassing van het kwaliteitsdecreet? |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| * 1.
 | Op welke manier pakt u in uw organisatie interne communicatie en informatiedoorstroming aan en wie is hierbij betrokken?  |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  |
|  | Hoe organiseert, monitort, meet en evalueert u de engagementen in voorgaande vragen? |
|  | Klik of tik om tekst in te voeren. |