

FAQ infosessie Right to Challenge

Procedure RTC

Hoe strikt moeten we de beschreven RTC-procedure volgen?

De procedure zoals beschreven is een maximaal traject.

Er staat: *“Elk lokaal partnerschap stelt per persona waarop het zich richt onder begeleiding van de kwaliteitscoach customer journeys van reële deelnemers samen (altijd anoniem). Deze journeys tonen minstens: noden, vooruitgang t.o.v. die noden, drempels, ingezette interventies, empowerment en uitstroom.”*

Er werd verwacht dat elk LP ondertussen voor al haar persona inzicht zou hebben in de respectievelijke customer journey en dat op basis hiervan duidelijk zou zijn welke van deze journeys vatbaar zouden zijn voor substantiële verbetering.

Aangezien het uitgangspunt van de RTC is dat men kosten-effectiever te werk wil gaan als LP, ten behoeve van de beoogde deelnemers, is het logisch dat men de RTC zou focussen op één (of diverse) aspect(en) van één (of meerdere) persona waarvan het LP zelf heeft vastgesteld dat er potentieel stevige winst te behalen is door een externe partij een kans te geven.

De challenge moet dus niet voor alle persona aangegaan worden. Voor sommige persona is de winst in principe beperkt, omdat in hun journeys enkel kleinere verbeterpunten aanwezig zijn, die ook door de huidige partners efficiënt aangepakt kunnen worden.

Naast bovenstaande flexibiliteit is er ook enige flexibiliteit in het exacte startmoment van de challenge. Idealiter houden partnerschappen vast aan de periode maart - april. Dit mag dus ook wat vroeger opgestart, bv. om middelen te voorzien in de begroting van 2027. Evengoed start men iets later dan exact na drie jaar. Het is evenwel niet de bedoeling om pas na 4 jaar te starten. Mocht je partnerschap willen afwijken van de challenge-periode, laat je dit tijdig weten aan je projectadviseur. Zo kan op de website van Europa WSE steeds een actueel overzicht van de partnerschappen staan.



Qua timing ligt verder enkel vast dat er een periode van 3 maanden is waarop er uitgedaagd kan worden en dat een uitdager minimaal 6 tot 12 maanden de kans moet krijgen zich te bewijzen in de praktijk. Stelt de uitdager dit in minder tijd te kunnen of wil je als LP meer tijd geven, dan kan dat uiteraard ook.

Hoe zorg je ervoor dat het RTC-proces maximale toegevoegde waarde heeft voor de doelgroep?

- Focus uitdagers op die persona waar de meeste winst te halen is.
- Zorg ervoor dat uitdagers die echt relevant zijn ook op de hoogte zijn.
- Plaats jezelf in de schoenen van de uitdager. Welke info zou je zelf willen? Hoe zou je zelf willen dat de dialoog loopt? ... Beeld je in wanneer je zelf redelijkerwijze zou aankloppen bij EUWSE met een klacht dat je geen eerlijke kans kreeg. Zet vooral in op een eerlijke dialoog waarbij een beter draaiende dienstverlening als geheel leidend is. Eén aspect verbeteren voor één persona dat een relatief klein klantenbestand vertegenwoordigt, met als gevolg dat men, bij gebrek aan middelen, de dienstverlening voor alle andere persona zou ondermijnen, is bijvoorbeeld niet redelijk. EUWSE neemt zelf geen initiatief om het proces te “controleren”. Als er geen klachten zijn wordt ervan uitgegaan dat het proces goed verliep. Informeer ook de uitdager dat het onwaarschijnlijk is dat EUWSE onredelijke of onvoldoende onderbouwde klachten ernstig zal nemen.

Impact op organisatie van het RTC-proces binnen partnerschap

Hoe loopt de RTC samen met de verplichte rapporteringsperiode?

De jaarlijkse rapportage en de voorbereidende fase periode waarin uitdagers zich kunnen aanbieden, lopen inderdaad gelijktijdig. Beide vallen onder de verantwoordelijkheid van het partnerschap. Dit kan door verschillende personen getrokken worden binnen het partnerschap. Voor het RTC-proces kan het partnerschap bovendien beroep doen op de ondersteuning van de kwaliteitscoach. Voor de RTC en een eventuele uitdagerende partij kan in de begroting 2027 van het LP financiële ruimte voorzien worden binnen de afgesproken middelen.

Wie ziet Europa WSE als concreet aanspreekpunt binnen het partnerschap om de RTC te faciliteren?

Het partnerschap maakt intern afspraken maken over wie dit proces intern trekt en aanspreekpunt is. De kwaliteitscoaches van VVSG hebben een belangrijke rol bij het faciliteren en de totstandkoming van customer journeys en persona's.

Financiële impact op de partnerschappen

Wat als er weinig tot geen financiële ruimte is om de RTC te doen? Of om een nieuwe partner aan boord te halen?

Right to challenge is een verplicht onderdeel van de oproep. Een louter financiële motivatie is geen reden om de procedure niet te lopen. Bij vragen of bedenkingen hieromtrent, kunnen projecten in gesprek gaan met hun PA.

Als er weinig tot geen financiële ruimte is om een bijkomende partner te betrekken, kan dit een legitieme overweging zijn. In dat geval wordt verwacht dat het partnerschap gemotiveerd en inhoudelijk onderbouwt waarom een nieuwe uitdager niet kan worden toegelaten. Daarbij kan onder meer worden aangetoond dat de kosten en organisatorische inspanningen die gepaard gaan met de integratie van een nieuwe partner niet in verhouding staan tot de verwachte meerwaarde. Deze beoordeling gebeurt steeds contextueel en met aandacht voor de draagkracht van het partnerschap.

Kunnen we de tijd en middelen van de RTC-procedure niet beter investeren in de kwetsbare doelgroep?

De procedure is net opgezet vanuit een streven naar kosteneffectiviteit en kwaliteitsborging. Door deze aanpak wordt beoogd om middelen doelgericht en duurzaam in te zetten, wat op middellange termijn ruimte kan creëren om meer middelen te laten doorstromen naar de kwetsbare doelgroep.

De kwaliteitscoaches zijn uitstekend geplaatst en opgeleid om dit proces te ondersteunen.

Als je een partner erbij neemt, zal in sommige gevallen beslist worden om een andere partner los te laten. Staat het partnerschap dan in voor de uitbetaling van het ontslag?

De toetreding of uitstroom van partners binnen een partnerschap moet worden bekeken binnen de bredere context van dynamische partnerschappen en projectfinanciering. Dergelijke wijzigingen zijn niet fundamenteel verschillend van situaties die zich kunnen voordoen bij het aanpassen van een partnerschap

of bij de afloop van een project. Het is aangewezen om in de stuurgroep alvast het gesprek te voeren over de mogelijke financiële impact van de RTC en hoe het partnerschap hiermee zal omgaan.

Tijdens de proefperiode wordt het werk van de uitdager vergoed. Wordt het bedrag door Europa WSE vastgelegd?

Het partnerschap bepaalt dit intern en in samenspraak met de uitdager. Dit kan binnen het forfait, maar hier kan in de begroting van 2027 ook al budget door het LP worden voorzien.

Hoe financiert een lokaal partnerschap een uitdager?

Bij het opstarten van een RTC-procedure wordt best al vooraf nagedacht over hoe een potentiële uitdager zal worden gefinancierd, zowel tijdens een eventuele proefperiode als bij een latere structurele samenwerking.

- **Via de SUT als partner**

Procedureel is het het eenvoudigst om een uitdager op te nemen als partner binnen het lokaal partnerschap en de kosten te financieren via de SUT.

Dit kan zowel tijdens de proefperiode (in stap 6) als bij een latere structurele samenwerking (in stap 7). De criteria die gebruikt worden om de uitdager te beoordelen zijn dezelfde als de criteria die gehanteerd werden bij de samenstelling van het oorspronkelijke partnerschap.

Het partnerschap informeert Europa WSE tijdig over de toevoeging van een nieuwe partner. De RTC-procedure legitimeert deze toevoeging, maar Europa WSE dient deze ook formeel te bevestigen. Daarnaast moet deze wijziging worden verwerkt in Platos.

- **Via het forfait als toeleverancier**

Wanneer een uitdager wordt ingezet als toeleverancier en wordt gefinancierd via het forfait, moet rekening gehouden worden met de regelgeving inzake overheidsopdrachten indien de opdrachtgever hieraan onderworpen is, zowel in de proeffase als eventuele latere structurele inbedding.

Wanneer het vooruitzicht is dat men een uitdager nodig zal hebben voor een relatief beperkt bedrag, dan is een opdracht van beperkte waarde (minder dan 30000 euro excl. BTW) aan de orde. En dan kan stap 3 gelden als de start van een competitieve bevraging. Je zet dan vanuit stap 2 immers de uitdaging voldoende open en volgt de verdere stappen.

Wanneer reeds vooraf duidelijk is dat een uitdaging kan uitgroeien tot een opdracht met een hogere waarde, moet de toepasselijke procedure overheidsopdrachten gevolgd worden. In dat geval kunnen de stappen 3 tot 5 van de RTC-procedure beschouwd worden als marktverkenning en als input voor de inhoud van de latere overheidsopdracht.

Het is daarbij goede praktijk om vanaf de openstelling van de uitdaging duidelijk te communiceren dat alle informatie die tijdens deze marktverkenning wordt verzameld vrij gebruikt kan worden voor het opstellen van de opdracht en dat uitdagers hieraan geen rechten kunnen ontleen.

In deze situatie biedt deelname aan de RTC-procedure geen enkele garantie dat een uitdager later ook de opdracht zal uitvoeren. Enkel de partij die de overheidsopdracht gegund krijgt, kan de dienstverlening effectief opnemen.

De proefperiode kan vervolgens fungeren als eerste uitvoeringsfase van de gegunde opdracht. Indien onvoldoende resultaten worden gerealiseerd, kan worden beslist om de opdracht stop te zetten. Indien de resultaten positief zijn, kan de samenwerking verdergezet worden binnen de gegunde opdracht.

Procedure RTC

Wat als er zich geen uitdagers aanmelden?

Dan stopt de procedure.

Wachten we tot eind maart om alle uitdagers uit te nodigen voor dialoog of krijgt wie zich eerst aanbiedt voorrang?

We raden niet aan om een proefperiode op te starten zolang niet alle uitdagers gekend zijn. Wel kan het partnerschap de dialoog met de verschillende uitdagers al opstarten om te oordelen of de aanpak van de uitdager in aanmerking komt voor een proefperiode. Wanneer alle uitdagers gekend zijn, kan het partnerschap een doordachte beslissing nemen en met één of meerdere uitdagers een proefperiode opstarten.

Moeten we per persona een generieke klantenreis uitschrijven of een effectieve klantenreis van één deelnemer die overeenkomt met het desbetreffende persona?

Het moet een realistische klantenreis zijn: hoe ziet er een case er echt uit zoals beleefd door (minimaal) een persoon. Als het realistisch is door twee cases van deelnemers te combineren, dan doe je een combinatie.

De kostprijs voor een aantal persona zal hoger liggen dan voor andere. Dat is ergens wel gevoelig en kan politiek gezien uit de context getrokken worden?

Dankzij de transparantie kan de net kostenefficiëntie verhoogd worden. De doelstelling van deze procedure is niet om doelgroepen te vergelijken of te waarderen, maar om middelen proportioneel en doelgericht in te zetten, afgestemd op de reële noden.

Bij het beoordelen van kostenefficiëntie hoeft "kost" bovendien niet uitsluitend financieel geïnterpreteerd te worden. Ook de inzet van werktijd, expertise en organisatorische capaciteit kan een relevante kost vormen. De vergelijking van customer journeys kan daarom zowel betrekking hebben op financiële middelen als op de benodigde tijdsinvestering per persona, traject of betrokken expertise. Op die manier ontstaat een vollediger beeld van de verhouding tussen inspanningen en gerealiseerde impact.

Hoe kunnen we resultaten meten als trajecten door de complexiteit van de doelgroep niet binnen de proefperiode afgerond kunnen worden?

Een traject dient niet afgerond te zijn om te zien of er impact is. De proefperiode te lang laten duren, lijkt ons niet aangewezen. In overleg met de kwaliteitscoach kan worden bekeken hoe experimenten en indicatoren best worden vormgegeven, rekening houdend met de doelgroep en de context. Als er zich een probleem stelt rond de afronding van de proefperiode, kan dit steeds worden besproken met de projectadviseur.

Moeten we dit allemaal documenteren?

Ja, dit laat Europa WSE toe om de objectiviteit te garanderen. De documentatie van de verschillende stappen (voorbereidende documenten, doorlopen proces + beslissingen) worden opgeladen in Platos. Zo is er ook een auditspoor.

Wat als tijdens het RTC-proces blijkt dat een bestaande partner niet langer de meest geschikte actor is?

Wanneer dit losstaat van de uitdager en diens expertise, kan als dynamisch partnerschap gezocht worden naar een nieuwe partner met de nodige expertise.

Wanneer de uitdager geschikter blijkt, kan het partnerschap beslissen om de bestaande partner los te laten en de uitdager in hun plaats op te nemen. Hierbij moet ook rekening gehouden worden met de kosten en baten van de partnerwissel. Weegt de meerwaarde van de nieuwe partner op tegen de implementatiekosten die erbij komen kijken?

Besluitvorming

Wie doet de screening in stap 4 precies?

Het partnerschap staat zelf in voor de screening. Daarbij krijgt het partnerschap de ruimte om, in functie van de eigen werking en context, een passende en proportionele screeningprocedure uit te werken. Het is aangewezen deze procedure intern vast te leggen en te integreren in de governance van het partnerschap, zodat ze transparant, consistent en werkbaar wordt toegepast.

Hoe wordt objectiviteit gegarandeerd bij eventueel beroep?

Het partnerschap documenteert de verschillende stappen en de onderbouwing van hun beslissingen doorheen de hele RTC-procedure. Bij elke stap in de procedure is een afzonderlijke beroepsmogelijkheid voorzien. Dit creëert een bijkomende waarborg voor objectiviteit en zorgvuldige besluitvorming, ook wanneer het lokaal partnerschap zelf betrokken partij is in het initiële besluit. Wanneer beroep ingediend wordt, verifieert Europa WSE of de procedure correct doorlopen is. Indien nodig kan Europa WSE een bemiddelende rol opnemen om de correcte toepassing van de procedure te waarborgen en om eventuele discussies rond objectiviteit te helpen duiden.

Wie hakt de knoop door als partners binnen het partnerschap het niet eens zijn?

De strategische belangen van het partnerschap staan boven individuele belangen. Bij de besluitvoering wordt uitgegaan van gelijkwaardigheid van partners en consent. Wanneer het partnerschap al formele afspraken maakte over besluitvoering, worden deze afspraken ook binnen het RTC-proces toegepast. Als er zo nog geen afspraken gemaakt werden, is het aan te raden om dit nog in de voorbereidingsfase op te nemen binnen de stuurgroep. De kwaliteitscoach kan hierbij ondersteunen. Neem contact op met je PA in geval van een geblokkeerde beslissing.

Op basis van welke criteria wordt de evaluatie en eventuele structurele overname gedaan?

Dezelfde criteria gelden doorheen de hele procedure. Zie stap 4 in de RTC-handleiding.

Wat als een partnerschap er echt niet uit geraakt om te beslissen?

Europa WSE bekijkt in dat geval samen met kwaliteitscoach welke stappen de situatie kunnen deblokkeren.

(Door wie) kan het besluit van het partnerschap herroepen worden?

Europa WSE kan een besluit herroepen in het kader van een beroepsprocedure.

Opname van een winnende uitdager

Kan een winnende uitdager partner of onderaannemer worden?

Een partnerschap kan kiezen om de winnende uitdager als partner dan wel als onderaannemer te beschouwen. In de oproepfiche staat immers dat deze Right to Challenge kan leiden tot een wijziging van de samenstelling van een lokaal partnerschap.

In geval het partnerschap een winnende uitdager als onderaannemer wil opnemen én in geval promotor en bestaande partners onderhevig zijn aan de wetgeving overheidsopdrachten én de opdracht die in het kader van de RTC dient uitgevoerd te worden een waarde heeft van 30.000 euro exclusief btw of hoger, dan is het niet gegarandeerd dat de winnende uitdager van de RTC-procedure ook effectief de dienstverlening zal uitvoeren.

De RTC geldt in dat geval immers enkel als marktverkenning, waarna een overheidsopdracht wordt uitgeschreven. Enkel de partij aan wie de overheidsopdracht effectief wordt gegund, zal de dienstverlening mogen uitvoeren.