

FAQ infosessie Right to Challenge

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 uitdagende 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 trekt intern 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.

Indien 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.

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.

Hoe kunnen we resultaten meten indien 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. Indien 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 of bekijken of de bestaande partner de geleerde lessen uit de evaluatie van de proefperiode over kan nemen en samen met de nieuwe partner deel kan blijven uitmaken van het partnerschap.

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. Indien nog geen dergelijke 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 indien 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.