

Rapportage

EENHEID IN VERSCHEIDENHEID!?

**Evaluatie informatiestructuur voor grensgangers
tussen Nederland, Duitsland en België**

December 2017

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2017/218

Datum

December 2017

Opdrachtgever

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Auteur(s)

Frank ten Doeschot
Ruud Esselink
Ralf ten Hove
Thijs Lenderink

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding en aanleiding	6
1.1 Evaluatie van de grensinformatiestructuur	6
1.2 Grenspendel	6
1.3 Grensinformatie	7
1.4 Doel en aanleiding	8
1.5 Onderzoeksvragen	9
1.6 Analyse kader en uitvoering	10
1.7 Leeswijzer	11
2. Grensinformatiestructuur	13
2.1 Inleiding	13
2.2 Beoogde structuur	13
2.3 Gerealiseerde grensinformatiestructuur 2017	17
2.3.1 Online grensinformatievoorziening	17
2.3.2 Persoonlijke grensinformatievoorziening (frontoffice)	18
2.3.3 Persoonlijke grensinformatievoorziening (backoffice)	25
2.4 Gerealiseerd vs. beoogd	26
2.5 Conclusies	30
3. Functioneren	34
3.1 Inleiding	34
3.2 Voorwaarden	35
3.3 Resultaten	38
3.4 Effecten	43
3.5 Conclusie	45
4. Financiering	48
4.1 Huidige financieringsstructuur online dienstverlening	48
4.2 Huidige kosten- en financieringsstructuur Grensinfopunten (frontoffice)	48
4.3 Huidige kosten- en financieringsstructuur backoffices	50



4.4	Toekomstige financieringsstructuur	52
4.5	Conclusie	55
5.	Conclusie en opgaven	58
5.1	Inleiding.....	58
5.2	Conclusie	58
5.3	Drie opgaven	59
	Bijlage 1. Overzichtsk kaart regio's en GIP's.....	62
	Bijlage 2. Lijst van geïnterviewden	64
	Bijlage 3. Aanvullende gegevens over kosten en financiering	66



1

HOOFDSTUK

Inleiding en aanleiding



1. Inleiding en aanleiding

1.1 Evaluatie van de grensinformatiestructuur

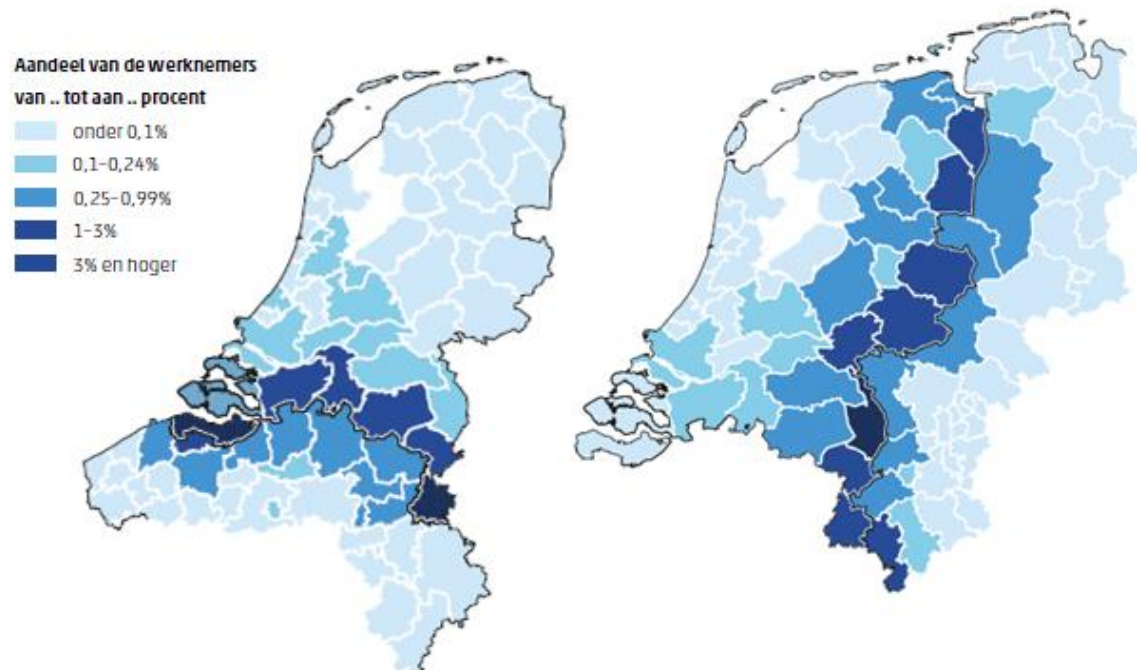
Dit rapport beschrijft de resultaten van de evaluatie van de grensinformatiestructuur voor actieve, gewezen of aspirant grensarbeiders tussen enerzijds Nederland en anderzijds België (Vlaanderen) en Duitsland (Nedersaksen en Noordrijn-Westfalen). Opdrachtgever van het onderzoek is de directie Stelsel en Volksverzekeringen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). In dit eerste inleidende hoofdstuk introduceren we kort de thema's grenspendel en grensinformatie en vervolgens aanleiding, doel, vraagstelling, analysekader en aanpak van het onderzoek.

1.2 Grenspendel

In de Nederlandse grensregio's liggen zeven provincies en meer dan honderd gemeenten waar bijna zes miljoen Nederlanders wonen. Ook in de aangrenzende Belgische en Duitse grensregio's wonen meerdere miljoenen mensen. Ongeveer 45 duizend grensarbeiders¹ pendelden in 2014 voor hun werk tussen Nederland en Duitsland (en vice versa). De omvang van de grenspendel tussen Nederland en België is met in totaal 48 duizend pendelaars nog groter². De inkomende pendel naar Nederland is duidelijk groter (80%) dan de uitgaande pendel vanuit Nederland naar België en Duitsland (20%). De pendelstromen zijn inclusief Nederlanders, Belgen en Duitsers die over de grens wonen en in 'eigen' land werken³. Figuur 1.1. geeft een beeld van de relatieve omvang van de werkstromen per regio.

Figuur 1.1

Relatieve omvang grenspendel, Nederland ↔ België en Nederland ↔ Duitsland (2014)



Bron: CBS, Factsheet Grensregio's (2017)

¹ Grensarbeider volgens VERORDENING (EG) Nr. 883/2004 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 29 april 2004 betreffende de coördinatie van de sociale zekerheidsstelsels: 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.

² Bron: CBS, Factsheet Grensregio's 2017.

³ Bron: CBS, Internationaliseringsmonitor 2016 – derde kwartaal.

Diverse studies geven aan dat de economie en arbeidsmarkt in Nederlandse grensregio's minder goed functioneren door de aanwezigheid van de grens. Zonder grens(-belemmeringen) zouden woon-werkstromen in de regio's groter zijn geweest en zouden economie en arbeidsmarkt beter presteren in de grensregio's. Het thema grenseconomie krijgt veel Europese aandacht⁴.



90%

van de potentiële pendel richting Nederland vindt niet plaats, en vanuit Nederland richting België en Duitsland is dat zelfs 98%; concludeert het PBL in de beleidsstudie 'Arbeidsmarkt zonder grenzen' (2015). Dit percentage relateert de huidige grenspendel aan de pendel die zou plaatsvinden in de grensstreek als er geen grens als barrière aanwezig was.

Een van de belemmeringen voor groei van de grenspendel en grenseconomie is –naast een verschil in taal en cultuur– het verschil in arbeidsrecht, fiscale systemen, sociale zekerheid, zorgverzekeringen en onderwijs⁵. Omdat Nederland, Duitsland en België kiezen voor een nationaal primaat op deze onderwerpen is harmonisatie van wetgeving niet aan de orde en zijn (potentiële) grenswerkers gebaat bij een goed functionerende informatiestructuur⁶. Die structuur moet hen inzicht bieden in de verschillen in wetgeving en administratieve praktijken tussen landen zodat ze weten wat de (specifieke) sociaaleconomische gevolgen voor hen zijn van werken en/ of wonen in een buurland.

1.3 Grensinformatie

Voor antwoorden op enkelvoudige en 'standaard' vragen van grenspendelaars is diverse (digitale) documentatie beschikbaar. Voor persoonlijke informatievoorziening bij meervoudige en complexe kwesties kunnen Nederlanders van oudsher terecht bij Bureau Belgische Zaken (BBZ) en Bureau Duitse Zaken (BDZ). Eerst waren dat stichtingen onder bestuur van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Inmiddels zijn het afdelingen binnen de SVB.

In 2011 besloot de toenmalige regering om taakstellend te bezuinigen op de SVB en de persoonlijke informatievoorziening vanuit BBZ en BDZ te stoppen en in te zetten op (verbeterde) online dienstverlening (www.grensinfo.nl). De Kamermotie van den Besselaar c.s.⁷ leidde tot een onderzoek naar de mogelijkheid om persoonlijke informatievoorziening anders te organiseren en BBZ en BDZ een backoffice rol te geven.

Nu zes jaar later zijn BBZ en BDZ organisch afgeslankt en getransformeerd tot backoffice. De daarbij behorende frontoffice bestaat inmiddels uit een serie van meer dan twintig operationele Grensinfopunten (GIP's – met de website www.grenzinfo.eu/nl), langs de Nederlands-Duitse en Nederlands-Belgische grens. De inrichting en taken van de GIP's zijn gebaseerd op verkennende businessplannen uit 2014⁸, die in maart 2015 zijn verrijkt en aangevuld met een gezamenlijke intentieverklaring van zes Euregio's waarin ook de toegevoegde waarde van gezamenlijk optrekken is beschreven (in 'plustaken'). In 2017 is een update van het businessplan Nederland-Vlaanderen verschenen.

⁴ http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docoffic/2014/boosting_growth/com_boosting_borders_nl.pdf.

⁵ CPB, notitie 23 november 2016: *De arbeidsmarkt aan de grens met en zonder grensbelemmeringen*. https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Notitie-23nov2016-De-arbeidsmarkt-aan-de-grens-met-en-zonder-grensbelemmeringen_0.pdf.

⁶ <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-binnenlandse-zaken-en-koninkrijksrelaties/documenten/kamerstukken/2017/09/11/kamerbrief-over-voortgang-grensoverschrijdende-samenwerking>

⁷ <https://www.parlementairemonitor.nl/9353000/1/j9vvi5epmj1ey0/vipglxb383z7>.

⁸ *Businessplan Persoonlijke grensinformatievoorziening Nederland-Duitsland*, Aranco, 20 maart 2014; *Businessplan Persoonlijke grensinformatievoorziening Nederland-Vlaanderen*, Aranco, 27 maart 2014.

Sommige van die GIP's bestonden feitelijk al bij een Euregio-kantoor. Andere GIP's zijn net begonnen of staan nog op stapel (vooral GIP's bij de VDAB en bij vakbonden: FNV, ABVV, ACV en ACLVB). De GIP's staan in contact met de nationale instanties in Nederland, Duitsland (bv. Finanzamt, Deutsche Rentenversicherung en Agentur für Arbeit) en België (bijvoorbeeld RVA, RSZ en FDP).



13-03-15

Op 13 maart 2015 tekenden zes Euregio's in het Gelderse Ulft een intentieverklaring waarin ze o.a. het volgende afspreken:

'Partijen zullen zich samen met hun regionale partners per Euregio-gebied en richting de nationale overheden inzetten voor het opzetten dan wel in stand houden van een minimale frontoffice dienstverlening van hoge kwaliteit aan grensgangers⁹ en werkgevers van grensgangers. Tevens organiseren en faciliteren de partijen de maandelijkse spreekuren met de instanties. Ten aanzien van deze dienstverlening zullen de partijen 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'.

De combinatie van front- en backoffice (inclusief het team Grensoverschrijdend Werken en Ondernemen (GWO) van de Belastingdienst), moet garant staan voor een dekkende structuur van digitale en persoonlijke dienstverlening ingericht om burgers (inclusief studenten) en bedrijven goed te informeren over relevante wet- en regelgeving over werken en wonen in een buurland. Mede daarom leveren ook het CAK en UWV inhoudelijke bijdragen aan de websites. In toenemende mate opereren ook de Eures-consulenten¹⁰ samen met of zelfs vanuit de verschillende GIP's.

1.4 Doel en aanleiding

De startfase van de nieuwe informatiestructuur beslaat de periode 2014-2018. Het evaluatieonderzoek heeft als doel vast te stellen in hoeverre de nieuwe informatiestructuur voor het Nederlands-Vlaamse en het Nederlands-Duitse grensgebied inmiddels is gerealiseerd, functioneert en is gefinancierd/toekomstig kan worden gefinancierd. De evaluatie van de structuur van websites, grensinformatiepunten en backoffices is naar 'voren' gehaald omdat de financiering van de backoffices BBZ en BDZ door SZW eind 2018 afloopt. In 2019 lopen ook meerdere Interreg-projecten af waaruit een aantal GIP's voor een belangrijk deel wordt gefinancierd. Het Actieteam Grensoverschrijdende economie en arbeidsmarkt (Actieteam GEA) schreef hierover begin 2017 in het rapport "Grenzen slechten, regio's verbinden, mensen bewegen"¹¹ het volgende: 'Het is daardoor onduidelijk hoe de continuïteit van de GIP's in de toekomst kan worden geborgd. Er is op korte termijn helderheid nodig over de financiering vanaf 2018 om de noodzakelijke rol van de GIP's voort te kunnen zetten en uit te kunnen breiden'. De uitkomsten van de evaluatie dienen dan ook – naast inzicht in de vraag hoe doeltreffend en doelmatig de grensinformatiestructuur is – een basis te vormen voor de discussie over de toekomstige financiering.

⁹ Met grensgangers worden in het kader van deze verklaring 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.

¹⁰ EURES-consulenten zijn speciaal opgeleide deskundigen die zich bezighouden met de drie kerndiensten van EURES - informatievoorziening, begeleiding en arbeidsbemiddeling - voor werkzoekenden en werkgevers die belang hebben bij een Europese arbeidsmarkt (Bron: <https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?acro=faq&lang=nl&catId=2547&parentCategory=2547>).

¹¹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/01/30/rapport-grenzen-slechten-regio-s-verbinden-mensen-bewegen>.



Actieteam GEA. Ter bevordering van grensoverschrijdende mobiliteit en betere benutting van kansen in grensregio's is eind 2015 het Actieteam GEA opgericht. Hoewel door diverse stakeholders reeds aan de hand van actieagenda's en programma's initiatieven in uitvoering waren genomen, was er de behoefte om meer integraal en gezamenlijk tot actie te komen. In reactie hierop is eind 2015 door de ministers Plasterk (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) en Kamp (Economische Zaken) besloten een interbestuurlijk actieteam samen te stellen. Dit actieteam, bestaande uit vertegenwoordigers van Euregio's, grensprovincies, grensgemeenten, Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), MKB-Nederland, en de Rijksoverheid, heeft het rapport "Grenzen slechten, regio's verbinden, mensen bewegen" samengesteld. In dit rapport beschrijft het actieteam de kansen en mogelijkheden in de grensregio's en maakt ze inzichtelijk wat er al gebeurt en welke acties aanvullend en meer in samenhang moeten worden uitgevoerd om de situatie nog verder te verbeteren. 40 actiepunten verdeeld over 15 doelen en zeven thema's concretiseren die filosofie. Het uitvoeren van een evaluerend onderzoek naar de totale informatievoorzieningsstructuur voor grensarbeiders is een van de benoemde actiepunten, waaraan door middel van dit onderzoek invulling is gegeven.

1.5 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen van de evaluatie richten zich op de structuur, financiering en het functioneren van de grensinformatiestructuur¹².

Structuur:

- Wat is er gerealiseerd aan grensinformatiestructuur 2014-heden (digitale en persoonlijke dienstverlening)?
- Welke instanties functioneren in de praktijk als backoffice (en welke instanties nog niet)?
- Wat is er nog niet gerealiseerd maar wel voorzien voor 2017-2018?
- Hoe verhoudt zich dat wat wel en niet is gerealiseerd tot de oorspronkelijke (business)plannen?
- Is dat wat wel en niet is gerealiseerd in verband te brengen met ontwikkelingsstadia van onderdelen, met verschillen tussen de landen en de opdrachten van de verschillende arbeidsmarktregio's?

Functioneren

- Hoe functioneert de grensinformatiestructuur (operationele gereedheid per onderdeel en onderlinge afstemming)?
- Wat zijn goede en waardevolle praktijkvoorbeelden en eventuele lessen ten aanzien van grensinfrastructuur (gebruik, samenwerking, financiering)?
- Is de grensinformatiestructuur doeltreffend? (leiden structuur, uitvoering en gebruik tot de gewenste resultaten in termen van bereik, gebruik en tevredenheid bij klanten en betrokken instanties)?
- Kan op basis van de 'koplopers' in doeltreffendheid iets gezegd worden over ontwikkelingstrends naar de toekomst?
- Is de grensinformatiestructuur doelmatig? (was hetzelfde effect met ander beleid en uitvoering ook met lagere kosten te bereiken, of bereikt andersoortig beleid en uitvoering meer met dezelfde middelen, is er sprake van een lerend systeem en 'klopt' de verhouding backoffice/front office?)
- Wat is de relatie van de grensinformatiestructuur met arbeidsbemiddeling en de nieuwe Eures verordening?

¹² Het onderzoek beschrijft de structuur van de informatievoorziening in de verschillende landen. Wat de financiering betreft ligt de nadruk op Nederlands publiek geld. Er is geen (nieuw) onderzoek gedaan onder grenspondelaars zelf.

Financiering

- Wat heeft het gekost (en gaat het nog kosten) en hoe is dat gefinancierd (wat was de portie Interreg)?
- Wat vinden betrokkenen van deze financiering en tot wanneer reikt de financiering?



Regeerakkoord Nederland 2017. 'Het kabinet maakt werk van het wegnemen van belemmeringen die mensen ervaren in de grensregio's. Samen met Duitse en Belgische overheden, vooral de deelstaten Noordrijn-Westfalen, Nedersaksen en Vlaanderen, worden de belangrijkste knelpunten op het terrein van infrastructuur en sociale zaken en werkgelegenheid aangepakt' (pagina 47)¹³.

1.6 Analyse kader en uitvoering

Gezien doel en aard van het evaluatieonderzoek is bij de verzameling van informatie en de uitvoering van het onderzoek gebruik gemaakt van een indicatorenkader. Het indicatorenkader is gebruikt als richtlijn ten aanzien van de te onderzoeken aspecten, met onderscheid tussen voorwaardelijke, resultaat- en effectindicatoren.

Tabel 1.1

Gehanteerde indicatoren

VOORWAARDEN	RESULTATEN	EFFECTEN
<ul style="list-style-type: none">• Doelen/topics/bestek zijn helder en gedragen• Governance is helder en gedragen• Samenwerking met en vertrouwen in partners• Voldoende capaciteit (mensen, kennis, informatie en geld)• Professionalisering (opleiding, kwaliteitscontrole, etc.)• Duurzaamheid organisatie• Registratie activiteiten• Monitoring aanpak en voortgang	<ul style="list-style-type: none">• Organisatieontwikkeling op schema• Meer en betere informatie ontsloten• Informatie sluit aan bij behoefte klanten• Groeiend bereik kanalen• Balans tussen front- en backoffice	<ul style="list-style-type: none">• Naamsbekendheid• Waardering klanten• Waardering partners• Beter onderbouwde beslissingen van grensgangers• Grenspendel

Het onderzoek zelf bestond uit drie uitvoeringsfasen:

1. De eerste uitvoeringsfase richtte zich vooral op inventarisatie en analyse van het speelveld. Naast literatuurstudie is in deze fase gesproken met vertegenwoordigers van GIP's, met Team GWO en met BBZ/BDZ.
2. De tweede uitvoeringsfase richtte zich op de resterende GIP's en andere Nederlandse stakeholders¹⁴. Daarnaast is bezoekersinformatie verzameld uit het Fallmanagementsysteem¹⁵, evenals cijfers over het websitebezoek van www.grensinfo.nl¹⁶ en cijfers over contacten met de backoffice BBZ/BDZ.
3. De derde uitvoeringsfase richtte zich op de uitvraag van de verschillende financieringsstromen en op (telefonische) interviews met stakeholders uit Duitsland en België.

¹³ Ook in de recente coalitieakkoorden in Noordrijn-Westfalen

(https://www.cdu-nrw.de/sites/default/files/media/docs/nrwkoalition_koalitionsvertrag_fuer_nordrhein-westfalen_2017_-_2022.pdf) en Nedersaksen (<https://www.ndr.de/home/niedersachsen/groko230.pdf>) is veel aandacht voor grensoverschrijdende aangelegenheden. In Vlaanderen geldt dat ook voor de onlangs herijkte strategienota (<http://www.vlaanderen.be/int/den-haag/sites/iv.devvlh.vlaanderen.be.int.den-haag/files/documenten/Strategienota%20Vlaanderen%20-%20Nederland%202017%20def.pdf>).

¹⁴ Voornamelijk provincies en gemeenten en nationale instanties die betrokken zijn als backoffice of bijdragen aan de website. In de bijlage is een overzicht opgenomen van alle geconsulteerde gesprekspartners.

¹⁵ Systeem waarin gegevens over de geleverde dienstverlening worden verwerkt en verzameld en dat tevens gebruikt wordt voor het delen van casussen en fungeert als digitaal netwerk voor een deel van de GIP's.

¹⁶ De website [grensinfo.eu](http://www.grensinfo.eu) is sinds april 2017 operationeel – waardoor de periode van monitoring van bezoek nog te beperkt is.

1.7 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk beschrijven we eerst de gerealiseerde grensinformatiestructuur (hoofdstuk 2). In het derde hoofdstuk richten we ons op het functioneren van de grensinformatiestructuur. In hoofdstuk 4 beschrijven we de huidige financiering en de visie van betrokkenen op toekomstige financiering. Het afsluitende vijfde hoofdstuk bevat een conclusie en drie opgaven voor de toekomst. In de bijlagen van het rapport staat een overzichtskaart, meer gedetailleerde financiële informatie en een lijst van geïnterviewden.

2

HOOFDSTUK

Grensinformatiestructuur



2. Grensinformatiestructuur

Te beantwoorden onderzoeksvragen:

- Wat is er gerealiseerd aan grensinformatiestructuur 2014-heden (digitale en persoonlijke dienstverlening)?
- Welke instanties functioneren in de praktijk als backoffice en welke instanties nog niet?
- Wat is er nog niet gerealiseerd maar wel voorzien voor 2017-2018?
- Hoe verhoudt zich dat wat wel en niet is gerealiseerd tot de oorspronkelijke (business)plannen?
- Is dat wat wel en niet is gerealiseerd in verband te brengen met ontwikkelingsstadia van onderdelen, met verschillen tussen de landen en de opdrachten van de verschillende arbeidsmarktregio's?

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de beoogde en gerealiseerde structuur van de grensinformatievoorziening. De beoogde structuur beschrijven we aan de hand van de businessplannen en de intentieverklaring. Bij de gerealiseerde structuur maken we een onderscheid tussen de online structuur (websites) en de fysieke structuur (GIP's en backoffices). Vervolgens vergelijken we puntsgewijs de gerealiseerde structuur met de beoogde structuur.

2.2 Beoogde structuur

Businessplannen (2014)

In 2014 zijn businessplannen¹⁷ opgesteld voor frontoffice grensinformatievoorziening aan de Duits-Nederlandse grens en de Vlaams-Nederlandse grens. Hieraan ten grondslag lag een verkenning van de informatieverstrekking aan grensarbeiders langs de Duits-Nederlandse grens¹⁸. In de businessplannen staat dat er veel kansen liggen voor grensarbeid. Grensbewoners zijn zich in toenemende mate bewust van de kansen en de interesse is groeiende. Een solide grensinformatiestructuur zien stakeholders daarbij als onontbeerlijk. Inrichting volgens het 'huisartsenmodel' (als eerste lijn met de backoffice als tweede lijn), heeft daarbij de voorkeur van informatieverstrekkers en overige stakeholders.

Figuur 2.1

Beoogde grensinformatiestructuur businessplannen 2014



Bron: Persoonlijke grensinformatievoorziening Nederland-Duitsland/Nederland-Vlaanderen, Aranco 2014

¹⁷ Businessplan Persoonlijke grensinformatievoorziening Nederland-Duitsland, Aranco, 20 maart 2014; Businessplan Persoonlijke grensinformatievoorziening Nederland-Vlaanderen, Aranco, 27 maart 2014.

¹⁸ Informatieverstrekking aan grensarbeiders, een verkenning middels 48 interviews langs de Nederlands-Duitse grens, ETIL/Aranco, 20 maart 2014.

Omvormen BBZ/BDZ naar backoffice (2014)

In 2014 is begonnen met het organisch afslanken van de bureaus BBZ en BDZ en met het inrichten van de backoffice.

Intentieverklaring grensinfo (2015)

In maart 2015 is de samenwerking tussen de, dan nog op te richten, GIP's vastgelegd in een intentieovereenkomst tussen *Eems Dollard Regio, EUREGIO, Euregio Rijn-Waal, Euregio Rijn-Maas-Noord, Euregio Maas-Rijn en Euregio Scheldemond*. De intentieovereenkomst¹⁹ is –zo blijkt uit de gesprekken– voor de Euregio's uiteindelijk meer leidend geweest voor de vormgeving van de GIP's dan de businessplannen (die tot doel hadden om behoeften te verkennen en een basisstructuur neer te zetten). In de intentieovereenkomst is de doelgroep van de informatievoorziening verbreed (van grensarbeiders) naar grensgangers²⁰ en werkgevers van grensgangers. In de praktijk behoren ook studenten tot deze doelgroep.

In aanvulling/aanpassing op de businessplannen is verder vastgelegd:

- Informatievoorziening aan (werkgevers van) grensgangers is kosteloos.
- Een GIP bestaat uit minimaal een adviseur en GIP's aan een taalgrens zijn minimaal tweetalig. Er is een permanente telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren, de mogelijkheid tot een persoonlijke afspraak met een adviseur op vaste dagen en maandelijkse spreekuren met backoffices.
- Frontofficedienstverlening gaat wat verder dan initieel advies. Insteek is om vanuit proactieve probleemstelling tot een allround advies te komen en door te verwijzen waar nodig.
- Gelet op de ondersteunende rol van de GIP's bij grensoverschrijdende bemiddeling wordt nauw samengewerkt met het Eures-netwerk.
- Overlegstructuur bestaat uit een coördinatiegroep met strategische GIP-vertegenwoordigers en een expertgroep met adviseurs. Er is dus geen netwerkcoördinator.
- Een start van de structuur in de loop van 2015.
- Eind 2015 een overeenkomst af te sluiten over het merk Grensinfopunt.
- Ten aanzien van de profilering is afgesproken om tot structurele samenwerking te komen en gezamenlijk onder het merk Grensinfopunt te opereren. Dat wil zeggen via een logo en een gezamenlijke bovenregionale communicatiestrategie.



Eures. Om het vrij verkeer van werknemers te bevorderen in Europa is Eures (European Employment Services) opgericht. In Nederland is de Eures-dienst onderdeel van UWV. In Duitsland van de Agentur für Arbeit en in Vlaanderen van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB). Eures speelt ook een rol bij actiepunt 8 van het bovengenoemde actieteam: 'Bevorderen van de regionale en sectorale grensoverschrijdende samenwerking tussen alle (publieke en private) arbeidsbemiddelingsorganisaties in grensregio's'.

¹⁹ Intentieverklaring grensinfo, 13 maart 2015.

²⁰ "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".

Nieuw businessplan 'Grensinformatievoorziening Vlaanderen-Nederland' (2017)

Voor de grensinformatievoorziening aan de Vlaams-Nederlandse grens is recentelijk een nieuw businessplan opgesteld²¹. Het plan stelt dat het oorspronkelijke businessplan een 'high level plan' voor de totale grensinformatiestructuur is. Het nieuwe businessplan heeft als doel om een nadere uitwerking en concretisering van deze structuur te geven.

- Er zijn concretere ideeën over het uitwerken van de gewenste samenhang tussen grensinformatievoorziening en arbeidsbemiddeling. Het moet hierbij (vanuit de GIP's) niet gaan om de eigenlijke bemiddeling van werk naar werk, maar om het faciliteren van arbeidsbemiddeling door middel van het stimuleren van grensoverschrijdende arbeidsmarktwerking.
- Er blijkt begripsverwarring te zijn over de definities en afbakening van eerstelijns- en tweedelijnsdienstverlening en van front- en backoffice. Deze lopen in de praktijk door elkaar. Ook een backoffice kan bijvoorbeeld aan eerstelijnsdienstverlening doen. Het businessplan bevat een begrippenschema om hier duidelijkheid in te scheppen. Maar vastgesteld wordt dat definitie en werkwijze alsnog kunnen verschillen tussen organisaties en regio's.
- Vanuit die achtergrond zal het ene GIP kiezen voor een netwerk-aanpak voor de frontoffice (*interdisciplinariteit: binnen een regio zijn meerdere GIP's die elk een eigen expertise hebben*) en de andere voor een one-stop-shop aanpak (*elke GIP binnen een regio beschikt over voldoende expertise*). Daarnaast is er een tussenvariant (*een netwerk van GIP's met een coördinerende rol voor één van hen*).
- Het vertrekpunt is dat een GIP minimaal eerstelijns frontoffice-dienstverlening moet kunnen aanbieden. Hiervoor is een bepaalde deskundigheid van de medewerkers nodig om de situatie van een klant te kunnen analyseren, basisinformatie te kunnen verstrekken en klanten te kunnen doorverwijzen naar de juiste instantie.
- De primaire taken zijn (nog steeds): centraal aanspreekpunt en analyse situatie/initieel advies. Anders dan in het businessplan 2014 ligt de nadruk meer op actief ondersteunen en doorverwijzen in plaats van bemiddelen bij bevoegdheidsconflicten.
- De basisdienstverlening qua bereikbaarheid bestaat (nog steeds) uit een combinatie van online en persoonlijke dienstverlening. De persoonlijke dienstverlening vereist telefonische en e-mail bereikbaarheid. En de bereikbaarheid van een adviseur op vaste dagen, tijdstippen en locaties.
- Een monitoringsysteem voor het effect en het (op)volgen van de dienstverlening gericht op het verzamelen van statistieken, het delen van casussen, het inzichtelijk krijgen van de scholingsbehoefte, detectiesysteem voor collectieve problemen en fungeren als kennisbank voor medewerkers en klanten. Daarbij is het Fallmanagementsysteem genoemd als 'good practice' maar niet direct implementeerbaar vanwege eigen klantregistraties bij de partijen die de GIP's verzorgen (zoals vakbonden).
- Aan Belgische kant is (een deel van) de backoffices in beeld gebracht aan de hand van een top 5 van organisaties waar GIP's het meest naar doorverwijzen. Via het principe van infasering wil men fasegewijs het aantal samenwerkingsverbanden uitbouwen.

Uitgangspunten

Vanuit de businessplannen is een lijst van 13 uitgangspunten samengesteld. Deze zijn opgenomen in onderstaand kader en vormen samen met twee toegevoegde uitgangspunten 14 en 15 (uit de intentieverklaring) het toetsingskader voor de gerealiseerde grensinformatiestructuur.

²¹ Businessplan Grensinformatievoorziening Vlaanderen-Nederland, Aranco 2 mei 2017.

Uitgangspunten businessplannen en intentieverklaring

- 1.** Persoonlijke en digitale informatievoorziening en de verbinding daartussen zijn noodzakelijk.
- 2.** Eén gezamenlijke site of portal voor grensinformatievoorziening.
- 3.** Niet alle grensinformatiethema's faciliteren. Sociale zekerheid, zorg, belasting en pensioenen als leidende informatiethema's. Binnen thema's als verhuizing (o.a. inschrijving en fiscale wetgeving) en familie zaken (o.a. erfrecht), accenten leggen op onderwerpen waar sterke informatiebehoefte bestaat.
- 4.** Belangrijkste doelgroepen: ex-grensarbeiders, huidige grensarbeiders, potentiële grensarbeiders.
- 5.** Borgen van het kwaliteitsniveau van dienstverlening.
- 6.** Minimalisatie van de hieraan verbonden kosten. Informatie aan grensgangers is kosteloos.
- 7.** Een zo slank mogelijk ingerichte netwerkaanpak op basis van het huisartsenmodel:
 - a. Lokale/regionale eerstelijns (frontoffice-)dienstverlening door generalisten dichtbij de cliënt en op basis van maatwerkinrichting per regio (vijf frontoffices aan de Duits-Nederlandse grens en drie aan de Belgisch-Nederlandse grens), bij voorkeur met medewerkers van beide landen.
 - b. Gecentraliseerde tweedelijns (backoffice-)dienstverlening met specialistische vakinhoudelijke expertise.
 - c. Een onafhankelijke, procesmatige, netwerk-coördinator. Zijn of haar kerntaak is het stroomlijnen van de coördinatie van de digitale en persoonlijke grensinformatievoorzieningen tussen de GIP's, tussen de backoffices en tussen GIP's en backoffices. Een bijzondere taak is het onderzoeken van de haalbaarheid van één vakinhoudelijke backoffice per land (of deelstaat/gewest).
- 8.** Primaire taken voor de frontoffice:
 - a. Centraal inlooppunt in de regio. Fysiek, laagdrempelig en goed bereikbaar grensinformatiepunt waar doelgroepen direct met hun verzoeken (eerstelijns basisinformatie) terecht kunnen.
 - b. Initieel advies. Analyseren van de informatiebehoefte en het verlenen van eerstelijnsadvies. Daarbij hoort het proactief vaststellen van andere problemen van de grensarbeider.
 - c. Bemiddeling/begeleiding. Actief ondersteunen van de grensarbeider bij het vinden van een oplossing bij verantwoordelijke instanties. Dit kan ook bestaan uit bemiddeling bij bevoegdheidsconflicten of begeleiding in de procedure. Hier vormt de adviseur de brug tussen frontoffice en backoffices.
- 9.** De rol van BDZ/BDZ (en andere backoffices), is die van specialistische vakinhoudelijke backoffice. Een goed functionerend netwerk van frontoffices is een voorwaarde voor het succes van deze rol.
- 10.** Hierbij gaat het voor BBZ/BDZ concreet om de volgende dienstverlenende taken:
 - a. Beantwoording van tweedelijns vragen vanuit centrale locatie.
 - b. Kennisontwikkeling van de medewerkers van de frontoffices.
 - c. Aanwezig op spreekuren in de regio.
 - d. Verzorgen van presentaties en informatiebijeenkomsten, deelname aan beurzen.
 - e. Uitgifte van nieuwsbrieven en artikelen.
 - f. Op verzoek van frontoffice ondersteuning bieden (v.b. detachering medewerkers).
- 11.** Financieringsplan op basis van 2 fasen:
 - Fase 1 (2014-2018): Opstartfase van het beoogde netwerk door middel van Interreg-financiering. Overwegen en onderzoeken van mogelijke koppeling aan grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling (Eures).
 - Fase 2 (2019 en verder): Duurzame inbedding van de grensinformatiestructuur.
- 12.** Herkenbare profilering van dienstverlening om effect te maximaliseren door dual branding met (sub)logo's.
- 13.** Rechtsvorm: geen eigen rechtspersonen maar eenvoudige juridische samenwerking. Concreet betekent dit voor de GIP's dat één van de partners optreedt als 'hosting organisatie' met bedrijfsvoering conform het toepasselijke nationale recht. Aanstelling van personeel kan via 1) directe aanstelling bij hosting organisatie en 2) detachering door afzonderlijke partners. Ook voor de netwerkcoördinatie en samenwerking tussen backoffices is een eenvoudige juridische samenwerking het meest voor de hand liggend.
- 14.** Geen eigenlijke bemiddeling naar werk maar faciliteren van arbeidsbemiddeling.
- 15.** Monitoringssysteem voor (op)volgen en detectiesysteem voor collectieve problemen.

2.3 Gerealiseerde grensinformatiestructuur 2017

In deze paragraaf staan we stil bij de structuur van de grensinformatievoorziening anno 2017. Hierbij zijn concrete plannen voor 2018 en verder meegenomen in de inventarisatie.

2.3.1 Online grensinformatievoorziening

Frontoffice

Sinds 13 april 2017 is er een gezamenlijke website van de GIP's: www.grenzinfo.eu (ook via www.grensinfopunt.eu). Daarvoor waren meerdere GIP's zelfstandig op het web actief met informatieverstrekking. De site is tweetalig (Nederlands en Duits) en kent een zogenaamde toptaken indeling met respectievelijk thematische ingangen (belasting, zorg, uitkering en pensioen en kinderen) en activiteiten ingangen (werken, studeren, wonen en ondernemen), waardoor de belangrijkste informatie zo snel mogelijk met weinig clicks aan bod komt. www.grenzinfo.eu verwijst naar de juiste instantie/website (waaronder www.grensinfo.nl van BBZ/BDZ), of na opgave van postcode of woonplaats naar het dichtstbijzijnde GIP of grensgangersspreekuur. Per euregio is informatie over bijeenkomsten, spreekuren en projecten raadpleegbaar. Op www.grenzinfo.eu is een zogenaamde 'Jobroboter' te vinden, een banenzoekmachine voor het Nederlands-Duitse grensgebied.

Figuur 2.2a

Screenshot www.grenzinfo.eu



Backoffices Nederland

Door BBZ/BDZ, UWV, Belastingdienst en CAK wordt de inhoud van de website www.grensinfo.nl onderhouden. De website wordt gefinancierd door de ministeries van SZW, VWS en Financiën (Belastingdienst). De focus van www.grensinfo.nl ligt vooral op digitale maatwerkinformatie ten aanzien van de persoonlijke gevolgen van wonen, werken, studeren en ondernemen in een ander land. Voor wie dat niet voldoende is - en behoefte heeft aan een persoonlijk advies - wordt er doorverwezen naar de GIP's. De website is zoals gezegd meertalig en geeft ook informatie voor Duitsers en Vlamingen die in Nederland willen wonen/werken/studeren. In Duitsland en België is een dergelijke website niet beschikbaar.

Figuur 2.2b

Screenshots www.grensinfo.nl en startpuntgrensarbeid.benelux.int



Backoffices Duitsland en Vlaanderen

Beide buurlanden kennen geen overkoepelend portal dat vanuit de backoffices de informatievoorziening verzorgt. De afzonderlijke backoffices bieden in de regel informatie aan over werken en wonen in het buitenland. Bijvoorbeeld www.arbeitsagentur.de/fuer-menschen-aus-dem-ausland of www.vdab.be/internationaal/grensarbeid.

Benelux

De Benelux kent met startpuntgrensarbeid.benelux.int een eigen website voor grensgangers. Op de website wordt doorverwezen naar www.grensinfo.nl en www.grenzinfo.eu. De site is drietalig (Nederlands, Duits en Frans).

2.3.2 Persoonlijke grensinformatievoorziening (frontoffice)

Grensinfo punten Nederland-Duitsland

Op basis van de businessplannen en de intentieverklaring is een netwerk van GIP's gerealiseerd. Er werd voortgeborduurd op de burgeradvisering die al vanuit de Euregio's plaatsvond in het kader van Eures-dienstverlening. Hieronder volgt per Euregio een kort profiel van de GIP's, waarin onder meer de ontstaansgeschiedenis en de organisatie (netwerk, samenwerking, financiering, fte) aan bod komen. Tabel 2.1 toont per Euregio een overzicht met de locatie, huisvesting en openingsdatum van alle GIP's die inmiddels operationeel zijn.

Tabel 2.1

Overzicht Grensinfo punten Nederland-Duitsland

EUREGIO	LOCATIE GIP	HUISVESTING GIP	OPENING GIP
Eems Dollard Regio	Bad Nieuweschans	Euregiokantoor + spreekuren in Emmen en Papenburg	juni 2016
EUREGIO	Gronau	Euregiokantoor + regionale spreekuren op acht locaties	juli 2015
Euregio Rijn-Waal	Kleve	Euregiokantoor + spreekuren in Kranenburg en Weeze	januari 2016
Euregio Rijn-Maas-Noord	Mönchengladbach	Euregiokantoor + spreekuren in Venlo en Roermond	januari 2016
Euregio Maas-Rijn	Aken-Eurode (2 loketten)	Eurode Business Center (Kerkrade/Herzogenrath) Gemeentehuis Aken + spreekuren in Eupen en Heinsberg	september 2012 januari 2013

Eems Dollard Regio (GIP EDR)

De EDR bestaat als Euregio in 2017 veertig jaar en is opgericht om samenwerkingsverbanden te ontwikkelen en stimuleren. Sinds dertien jaar wordt er informatie verstrekt aan grenspendelaars, vanaf 2016 officieel als Grensinfopunt Eems Dollard Regio (GIP EDR). De grensinformatievoorziening maakt onderdeel uit van een breder Interreg-project 'Koepelproject Arbeidsmarkt-Noord'. Arbeidsmarkt Noord heeft als doel om een gezamenlijke onderwijs- en arbeidsmarkt te ontwikkelen. Met de oprichting van GIP EDR is een aanspreekpunt gerealiseerd voor informatievoorziening aan een brede doelgroep met een focus op persoonlijke informatie en het inzichtelijk maken van mogelijkheden en gevolgen van de stap in het buurland. GIP EDR werkt nauw samen met regionale en nationale kennispartners, heeft drie medewerkers (1,5 fte) met elk een eigen specialisatie en er zijn wekelijks vijftig klantcontacten. Naast het maandelijkse spreekuur in Bad Nieuweschans waar experts van Duitse en Nederlandse backoffices aansluiten, biedt GIP EDR in Papenburg en Emmen maandelijkse spreekuren aan en wordt gewerkt aan een nieuwe spreekuurlocatie in Groningen.

Naast grenspendelaars vanwege werk, komen ook ondernemers en studenten naar GIP EDR voor advies en maken projectpartners en het regionale netwerk actief gebruik van GIP EDR. Daarnaast organiseert GIP EDR informatiebijeenkomsten waar bijvoorbeeld ambassadeurs uit de regio eigen praktijkervaring delen en laten zien hoe ze kansen in het buurland benut hebben.

EUREGIO (GIP Gronau)

De EUREGIO is sinds 1958 actief in de opbouw en de versterking van grensoverschrijdende samenwerking in het Nederlands-Duitse grensgebied en is de oudste Euregio van Europa. De EUREGIO heeft zich van oudsher ingezet voor de advisering van grenspendelaars. Begin jaren '90 is de informatievoorziening aan grenspendelaars geformaliseerd (en ten dele vanuit Eures-middelen gefinancierd) en begin jaren '00 is dit voor het eerst gefinancierd vanuit een Interreg-project en kon een professionaliseringsslag worden gemaakt naar een loket burgeradviesing. Vanuit het GIP Gronau en via (tot nu toe) circa 60 spreekuren in de regio worden jaarlijks duizenden voormalige, huidige en potentiële grenspendelaars bereikt. Werknemers vormen de grootste klantgroep voor GIP Gronau. De verhouding Nederland-Duitsland daarin is conjunctuurafhankelijk.

GIP Gronau kon het businessplan 2014 naar eigen zeggen goed implementeren omdat het plan mede gestoeld was op de lokale situatie. Sindsdien is men zich gaan focussen op allround-adviesing en zijn bepaalde taken afgestoten die bij de backoffice horen, zoals het inventariseren en juridisch analyseren van knelpunten. Er is hier als het ware sprake van een 'Duitse huisartsenmodel', waarin de adviseur op een bepaald terrein ook specialist kan zijn en op dit punt wat verder gaat in de advisering. De backoffices worden door GIP Gronau meer nog dan voor doorverwijzingen, ingezet als een extern netwerk voor de adviseurs om tot een compleet advies te komen zonder dat de klant daarvoor meerdere loketten langs moet. Verder zijn de backoffices betrokken bij 15 grote grensgangersspreekuren op 6 locaties in de EUREGIO. Daarnaast worden vrijwel maandelijks op acht locaties in de EUREGIO zogenaamde kleine grensgangersspreekuren gehouden samen met het Duitse Finanzamt. Op dit moment vindt de financiering plaats vanuit het Interreg-project UNLOCK, waarin ook andere doelstellingen zijn opgenomen: 1) netwerkvorming tussen partijen op het gebied van de arbeidsmarkt en 2) informatievoorziening richting ondernemers. Voor alle activiteiten binnen het project UNLOCK staan 6 fte ter beschikking. Omdat er niet tijdig duidelijkheid wordt verwacht over structurele financiering (de huidige financiering stopt op 31-01-2019), bereidt men een nieuwe Interreg-aanvraag voor. Samen met het Werkplein Twente, het UWV en de Agentur für Arbeit Coesfeld is in het najaar van 2017 GrensWerk, een gemeenschappelijk servicepunt voor arbeidsbemiddeling geopend in Gronau.



Euregio Rijn-Waal (GIP Kleve)

De Euregio Rijn-Waal is in 1971 opgericht en zet zich sindsdien in voor een intensivering van de grensoverschrijdende samenwerking in het gebied tussen Ede-Wageningen en Düsseldorf. Grensinformatievoorziening vanuit het Euregiokantoor Kleve vindt zijn oorsprong in de Eures-dienstverlening. Waardoor er (telefonisch) al sinds eind jaren '90 vragen worden doorgespeeld naar het juiste loket. Verder werd, in samenwerking met Euregio Rijn-Maas-Noord, al sinds begin jaren '00 een maandelijks spreekuur georganiseerd in samenwerking met diverse Nederlandse en Duitse instanties. Sinds 2016 pakt men de zaken professioneler aan en is men met behulp van Interreg V gestart met een GIP. Basis hiervoor was de in maart 2015 gesloten intentieverklaring. Omdat er minder ervaring in huis was op het terrein van grensinformatie, is voor een wat andere vorm gekozen (dan EUREGIO en Euregio Maas-Rijn), namelijk een samenwerking met partners (backoffices) waar de kennis zit. In de praktijk betekent dit dat deze partners (vakbonden, UWV, Rentenversicherung, Agentur für Arbeit en SVB) op vaste dagen aanwezig zijn in het GIP. De tijd die deze instanties aan advieswerkzaamheden voor het GIP besteden, wordt als cofinanciering ingebracht. Deze vorm van samenwerking werkt onder meer zo goed doordat de Duitse partnerorganisaties allen in Kleve zijn gevestigd en het BDZ relatief op korte afstand (Nijmegen) zit. Naast de individuele afspraken en het maandelijks spreekuur in Kleve, is er dit jaar begonnen met kleinschalige spreekuren in Kranenburg en Weeze. Verder organiseert het GIP regelmatig thematische informatiebijeenkomsten, bijvoorbeeld over erfrecht, arbeidsrecht, wonen in Duitsland of studeren in het buurland. Deze bijeenkomsten trekken gemiddeld ruim 100 bezoekers per keer. Ten slotte is het GIP zoveel mogelijk aanwezig op regionale banenbeurzen of andere bijeenkomsten gericht op grenspendelaars.

Vanuit Kleve wordt, als onderdeel van de Interreg-aanvraag, de scholing van GIP-adviseurs gecoördineerd. De scholing wordt ingevuld door medewerkers van BDZ en Team GWO, aangevuld met externe specialisten. Men wil in de nabije toekomst een arbeidsmarktplatform opstarten. Qua formatie (2,4 fte) zit GIP Kleve naar eigen zeggen te krap in het jasje. Door neventaken van medewerkers en invulling van het GIP in de regio is de bezetting soms problematisch. In dat soort gevallen wordt doorverwezen naar adviseurs van andere GIP's.

Euregio Rijn-Maas-Noord (GIP Mönchengladbach)

De grensoverschrijdende samenwerking in Euregio Rijn-Maas-Noord bestaat sinds 1978 en heeft sindsdien allerlei vormen gekend. Rond 2006 is het in een aparte organisatie ondergebracht. Ook in Mönchengladbach was er ruim voor de oprichting van het GIP al een soort van loketfunctie in het kader van de Eures-dienstverlening. Voorkomende vragen werden telefonisch afgehandeld en er was maandelijks een inloopspreekuur in Venlo. De intentieovereenkomst en de start van Interreg V was de aanleiding voor de Euregio om in 2016 het GIP te initiëren (indirect speelde hierin ook mee dat ze zich realiseerden dat ze daarvoor de meest aangewezen partij zijn). Naast de fysieke aanwezigheid in Mönchengladbach zijn er spreekuren in Venlo en Roermond. Samen met de Agentur für Arbeit is er een spreekuur gericht op werkzoekenden. En er worden ad hoc informatiebijeenkomsten georganiseerd, bijvoorbeeld voor bedrijven die collectief personeel willen aannemen.

Er is bij de Interreg-aanvraag naar eigen zeggen bewust ingezet op een klein GIP om aan te tonen dat er een latente behoefte aan grensinformatie is en om op termijn te kunnen uitbouwen. Men ervaart het klein adviseursteam (1 fte) als een nadeel: "Het is schipperen met de beschikbare tijd, zeker als je wilt meedraaien in het GIP-netwerk". Er is een groei in het aantal contacten sinds de start in 2016. De nieuwe website heeft hieraan bijgedragen en ook de telefonische bereikbaarheid is verbeterd. Vanuit Mönchengladbach heeft men de ontwikkeling van de gezamenlijke website begeleid en teksten hiervoor geschreven (Aken deed de technische realisatie).

Voor het vullen van de website (o.a. met de 30-vragenfolder) wordt samengewerkt met andere GIP's. Ook als het gaat om de aanwezigheid op beurzen trekt men gezamenlijk op met andere Euregio's. Qua dienstverleningsniveau refereert men aan het 'Duitse huisartsenmodel', waarin elke huisarts ook specialist is op een bepaald terrein. In de Euregio Rijn-Maas-Noord participeert het GIP als Eures-partner ook in een EaSI-Project dat gericht is op grensoverschrijdende arbeidsmarktbemiddeling. UWV, Agentur für Arbeit en Start People zijn hierin eveneens partner.

Euregio Maas-Rijn (GIP Aken-Eurode)²²

Voordat er sprake was van een informatiepunt in Aken, was het een klachtenloket. Om de klachten voor te zijn is, met behulp van een Interreg-project, de invulling aangepast naar een informatieloket. Toen Euregio Maas-Rijn aan de slag wilde met grensoverschrijdende arbeidsmobiliteit en de Nederlandse provincie Limburg (als onderdeel van een versnellingsagenda) zich ten doel stelde om informatie en advies voor grenspondelaars te verbeteren, zijn de mogelijkheden verkend om informatievoorziening aan grensgangers uit te breiden. Daarvoor werd in 2011 een businessplan opgesteld voor grensinformatievoorziening op basis van een model van het Euro Institute uit Kehl (D) en is in 2012 het contract getekend. Er is gekozen voor een coöperatie met volledig lokale en regionale financiering. De bijdragen zijn in verdragen met lange looptijd vastgelegd, maar de verdragen kunnen wel tussentijds met opzegtermijn van een jaar worden beëindigd.

De businessplannen uit 2014 speelden voor GIP Aken-Eurode dan ook een minder grote rol in de inrichting van het GIP. Wel participeert GIP Aken-Eurode volledig in de informele netwerkstructuur van GIP's die is ontstaan, zodat de dienstverlening is afgestemd met de andere GIP's. Omdat elke GIP zijn eigen specialisme heeft, is ook hier sprake van het 'Duitse huisartsenmodel'. De samenwerking met de backoffices verloopt naar tevredenheid, hoewel de Duitse backoffices meer gefragmenteerd zijn en meer op afstand staan.

De dienstverlening vindt plaats vanuit de GIP's in Aken (gericht op grensgangers Duitsland-België) en Eurode Business Center (Kerkrade/Herzogenrath; gericht op grensgangers Nederland-Duitsland), en via regionale spreekuren en informatiebijeenkomsten. De formatie is 4,6 fte. Sinds de start ziet men jaar op jaar een groei in het aantal burgers dat gebruik maakt van de dienstverlening. Sinds kort wordt samengewerkt met UWV en Agentur für Arbeit (in de Service Grensoverschrijdende Arbeidsbemiddeling) om zo met de grensinformatievoorziening dichterbij de arbeidsbemiddeling te zitten.

Grensinfopunten Nederland-Vlaanderen

Waar aan de Nederlands-Duitse grens de grensinformatievoorziening ontstond vanuit de burgeradvisering/Eures-dienstverlening die historisch gezien al een plek had bij de Euregio's, is er aan de Nederlands-Belgische grens meer verscheidenheid aan oorsprong van de burgeradvisering. Hier is het meer verbonden aan de VDAB en aan vakbondskantoren en lokale initiatieven. Hieronder volgt per Euregio of (Nederlands-Vlaams) grensgebied een kort profiel van de GIP's, waarin onder meer de ontstaansgeschiedenis en de organisatie aan bod komt (netwerk, samenwerking, financiering, fte). Tabel 2.2 toont per Euregio/grensgebied een overzicht met de locatie, huisvesting en openingsdatum van alle GIP's die inmiddels operationeel zijn.

²² Binnen Euregio Maas-Rijn zijn nog twee GIP's (Maastricht en Maasmechelen). Deze richten zich meer op grensgangers tussen Nederland en België en worden besproken in paragraaf 2.3.3.

Tabel 2.2

Overzicht Grensinformatiepunten

EUREGIO / GRENSGEBIED	LOCATIE GIP	HUISVESTING GIP	OPENING GIP
Euregio Maas-Rijn	Maastricht	Maastricht International Centre (MIC) (combinatie met HECS en ITEM)	juli 2016
	Maasmechelen	VDAB-kantoor	oktober 2016
Provincies Noord-Brabant (NL) / Antwerpen (B)	Eindhoven	Holland Expat Center South (HECS)	mei 2017
	Roosendaal	FNV-kantoor	maart 2017
	Bergen op Zoom	LAB-20 (ISD Brabantse Wal)	mei 2017
	Kapellen	VDAB-kantoor	november 2017
	Hoogstraten	ACV-kantoor	november 2017
	Kalmthout	ACV-kantoor	november 2017
	Turnhout (VDAB)	VDAB-kantoor	november 2017
	Turnhout (ACV)	ACV-kantoor	november 2017
	Turnhout (ABVV)	ABVV-kantoor	november 2017
Euregio Scheldemond	Terneuzen (WSP)	WerkServicePunt Zeeuws-Vlaanderen	januari 2013
	Terneuzen (FNV)	FNV-kantoor	november 2015
	Goes	FNV-kantoor	november 2015
	Gent (VDAB 1)	VDAB-kantoor	november 2015
	Gent (VDAB 2)	VDAB-kantoor	november 2015
	Gent (VOKA)	VOKA-kantoor	november 2015
	Gent (ABVV)	ABVV-kantoor	november 2015
	Zelzate	VDAB-kantoor	november 2015
	Eeklo	VDAB-kantoor	november 2015
	Brugge	VDAB-kantoor	november 2015
	Sint-Niklaas	VDAB-kantoor	november 2015

*Euregio Maas-Rijn*²³

Binnen de Euregio Maas-Rijn zijn er twee GIP's (Maastricht en Maasmechelen) die zich richten op grensinformatie voor grensgangers tussen Nederland en Vlaanderen. De Euregio zelf heeft hierin geen actieve rol (noch organisatorisch, noch financieel).

GIP Maastricht is een initiatief van de gemeente Maastricht (met anderen gemeenten) en de Provincie Limburg. Financiering is grotendeels gemeentelijk/provinciaal met een klein deel Interreg. Dat heeft naar eigen zeggen als voordeel dat men daardoor een schakelfunctie kan vormen tussen de GIP's aan de Duitse en aan de Belgische grens. Men legt verantwoording af aan een Stuurgroep met de gemeenten en de provincie Limburg. Voor het businessplan diende GIP Aken-Eurode als voorbeeld. Vanaf januari 2018 wordt, in navolging van GIP Aken-Eurode, een Service Grensoverschrijdende Arbeidsbemiddeling (SGA) aan de dienstverlening toegevoegd. Deze wordt opgezet met werkgeversservicepunten (WSP), UWV en VDAB en is vraaggericht (werkgevers). Het GIP werkt op afspraak en is ondergebracht in het Maastricht International Center (MIC), waarin ook het expat-center (HECS), ITEM (en in de toekomst SGA) zijn gehuisvest. Er is sprake van een one-stop-shop-principe. De aanloop is –naar eigen zeggen- groot, zonder dat al echt reclame is gemaakt.

²³ Binnen Euregio Maas-Rijn is er naast GIP Maastricht en GIP Maasmechelen nog een GIP (Aken-Eurode). Deze richt zich meer op grensgangers tussen Nederland en Duitsland en wordt besproken in paragraaf 2.3.2.



ITEM. Expertisecentrum ITEM is de spil van onderzoek, advisering, kennisuitwisseling en trainingsactiviteiten omtrent grensoverschrijdende mobiliteit en samenwerking. De uitdagingen waarmee de landen van de Europese Unie door de toenemende globalisering van de economie en internationalisering van de samenleving nu en in de toekomst geconfronteerd worden, zijn groot. ITEM is een interdisciplinair instituut, opgezet vanuit de Universiteit Maastricht, in samenwerking met Zuyd Hogeschool, NEIMED, de Provincie Limburg, de Gemeente Maastricht en de Euregio Maas-Rijn.
Bron: www.maastrichtuniversity.nl.

GIP Maasmechelen is gevestigd in het lokale VDAB²⁴-werkkanthoor. Men merkt nog geen grote toeloop van grensgangers. De samenwerking tussen GIP Maastricht/Provincie Limburg en GIP Maasmechelen is nu nog beperkt, mede doordat er geen regiocoördinatie is zoals die er in de twee andere regio's aan de Nederlands-Vlaamse grens wel is. In de Nederlandse provincie Limburg staat er een aantal FNV GIP's op stapel. Vooralsnog wordt geen grensinformatiestructuur met Wallonië opgezet.

Provincies Noord-Brabant (NL) / Antwerpen (B)

De Nederlandse grensprovincie Noord-Brabant en de Belgische grensprovincie Antwerpen vormen samen het 'Middengebied', een officieuze benaming voor de enige regio in deze evaluatie die geen Euregio heeft. Die is er ooit geweest (Euregio Benelux Middengebied), maar is in 2008 gestopt vanwege het gebrek aan bestuurlijk draagvlak. Het 'Middengebied' is derhalve een constructie binnen het Interreg-project, waarin de provincies optreden als cofinancier. Er is geen sprake van structurele samenwerking tussen de provincies, maar men treft elkaar in samenwerkingsverbanden (zoals Eures Scheldemond en de Vlaams-Nederlandse Delta). Verder is er een samenwerkingsverband (BENEGO) van 28 grensgemeenten in het 'Middengebied' dat eveneens als cofinancier van het Interreg-project optreedt. De BENEGO kan worden getypeerd als een lichtversie van een Euregio, waarvan de slagkracht beperkt is.

Er is een regiocoördinator voor grensinformatievoorziening, die als kartrekker binnen het Interreg-project gedurende 3 jaar deze rol voor de regio vanuit de Provincie Antwerpen invult. Netwerkvorming was namelijk een belangrijk onderdeel bij start van het Interreg-project in 2016. Men is al snel afgestapt van het idee om 'one-stop-shop' grensinformatiepunten in te richten en richt zich op het inrichten van een netwerk waarin elke GIP een basis dienstverlening kan aanbieden en GIP's naar elkaar en naar backoffices kunnen doorverwijzen. De keuze voor een netwerkstructuur heeft, naast het ontbreken van een Euregio, te maken met de aanwezigheid van het netwerk van VDAB-werkklokken. In het Vlaamse 'Middengebied' zijn dat GIP Kapellen en GIP Turnhout. Aan Nederlandse kant zijn er drie GIP's, met elk een eigen achtergrond. Het gaat om het *GIP Roosendaal* (FNV), *GIP Bergen op Zoom* (ISD Brabantse Wal) en *GIP Eindhoven* (Holland Expat Center). Bij het FNV was, net als bij de Belgische bonden, al voldoende kennis in huis om de basis GIP-dienstverlening te kunnen bieden. In Bergen op Zoom en Eindhoven, waar het GIP bij de gemeente is ondergebracht, was die kennis er niet en moesten medewerkers opgeleid worden. Vanwege de geringe omvang beperkt men zich er vooral tot doorverwijzen. Het uitwerken van een opleidingsplan maakt deel uit van het Interreg-project.

²⁴ In het kader van Interreg IV (Tendenzen zonder grenzen) in Euregio Scheldemond (GIP Terneuzen) is VDAB betrokken geraakt bij grensinformatievoorziening vanuit GIP's. Vanuit Interreg V (Vlaanderen-Nederland) is het GIP-netwerk vervolgens verder opgezet. Hierbij is gekozen om aan te sluiten bij bestaande structuren, in dit geval VDAB-werkwinkels in de nabijheid van de Nederlandse grens waar men in het verleden ook al verzoeken om informatie kreeg vanwege de Eures-dienstverlening. De grensinformatievoorziening vindt plaats vanuit een netwerkstructuur waarbij de GIP-adviseurs een basis kennisniveau nodig hebben voor het verstrekken van basisinformatie en doorverwijzen naar de juiste backoffices. Omdat VDAB arbeidsbemiddeling als kerntaak heeft, is er automatisch sprake van een connectie met grensinformatievoorziening.

Eén fysiek centrum met vertegenwoordigers uit elk land lijkt geen haalbare kaart. Een goed functionerend netwerk –met constante dienstverlening- dat samen uitgebouwd kan worden wel.

Alle negen GIP's in het 'Middengebied' zijn in de loop van 2017 geopend en op 4 december was de officiële start, gecombineerd met een promotiecampagne. De aanloop in Bergen op Zoom en Eindhoven komt traag op gang (men loopt ook een Interreg project achter op de Euregio Scheldemond). De koppeling aan arbeidsbemiddeling is bij de ene GIP meer aanwezig (Kapellen, Turnhout, Bergen op Zoom), dan bij de andere (bijvoorbeeld Eindhoven). De Nederlandse GIP's bedienen vooral Nederlanders met informatie over werken in België. Dat is een verschil ten opzichte van de Duitse grens, waar advisering meer in twee richtingen is. De opleiding van nieuwe Nederlandse adviseurs is dan ook meer gericht op het Belgische stelsel, waarbij zij het Nederlandse stelsel natuurlijk ook vanuit ervaring kennen.



Stelsel België . Het aantal backoffices aan Belgische kant is groter dan aan Nederlandse kant vanwege de structuur van de Belgische staat in verschillende overheidsdiensten met aparte bevoegdheden. Historisch zijn er verschillende vakbonden en ziekenfondsen gegroeid met een andere ideologische achtergrond, die tevens een rol hebben gekregen als uitbetalingsinstelling van respectievelijk werkloosheidsuitkering en terugbetaling van ziektekosten.

De vakbonden in België hebben van oudsher veel kennis over grensarbeid in huis. De Belgische vakbonden ABVV en ACV hebben inmiddels GIP-kantoren gerealiseerd en willen uiteindelijk naar zeven à acht locaties aan Vlaamse zijde. Ondertussen is met de liberale vakbond ACLVB ook de derde grote Belgische vakbond (ook onderdeel van IVR²⁵) toegetreden. Zij hebben momenteel nog geen officiële GIP's in de steigers staan, maar willen in de hele grensstreek een aantal locaties openen in 2018. Ze zijn daartoe ook al opleidingen bij de SVB aan het volgen. Ook onderschrijven ze de lijnen die uitgezet zijn in het businessplan, communicatieplan en scholingsplan. Alhoewel het ledenorganisaties zijn, gaan vakbond-GIP's ook niet-leden bedienen. Belangrijk is daarbij dat alle vakbonden zich geïnteresseerd hebben aan de afspraken van de basisdienstverlening in het businessplan van het Interreg-project, dat bepaalt tot waar de gratis dienstverlening aan niet-leden gaat. Aan Nederlandse zijde is de FNV aan het kijken of er extra locaties moeten komen. Het gaat dan o.a. om twee of drie GIP's in Noord-Brabant/Limburg.

Euregio Scheldemond

Grensinformatievoorziening werd vanuit Terneuzen historisch gezien al langer uitgevoerd. Het was gekoppeld aan de Eures-dienstverlening door het UWV en mede 'aangejaagd' door de bevolkingskrimp. Vanaf 2008 zijn BBZ en Team GWO aangehaakt door aanwezigheid op spreekuren in Terneuzen. Als gevolg van een bezuinigingsronde bij het UWV moest worden gezocht naar alternatieve financiering. Die financiering werd gevonden in het Interreg IV project 'Tendenzen zonder grenzen'. Sinds 2012 heeft Terneuzen een GIP. Deze is anders dan aan de Nederlands-Duitse grens niet verbonden aan de Euregio. De Euregio zelf heeft ook geen echt mandaat en is meer een netwerkorganisatie. Dat is uiteindelijk ook de richting die is gekozen voor het opzetten van de andere GIP's. De oorspronkelijke one-stop-shop benadering uit het businessplan 2014 is losgelaten. Er is nu een netwerk van 10 GIP's aan beide kanten van de grens, gekoppeld aan kantoren en medewerkers van vakbonden en een werkgeversorganisatie. Vanuit het GIP bij het Werkservicepunt Zeeuws-Vlaanderen (WSP) in Terneuzen wordt het netwerk gecoördineerd.

²⁵ Interregionale Vakbondsraad gevormd door vakbonden aan weerszijde van een grens.

De samenwerking tussen Euregio Scheldemond, IVR Schelde-Kempen, VOKA Oost-Vlaanderen, VDAB en WSP Zeeuws Vlaanderen is vastgelegd in een convenant. Er is een regionale stuurgroep waarin de koers wordt bepaald. Er worden grensnetwerksessies gehouden en sinds juli 2017 is GIP Terneuzen (WSP) aangesloten bij het Fallmanagementsysteem. Het is de bedoeling om dat uit te rollen over de andere GIP's.

2.3.3 Persoonlijke grensinformatievoorziening (backoffice)

Nederland

In Nederland zijn er twee instanties met een primaire en formele rol in de grensinformatiestructuur, namelijk de SVB en de Belastingdienst. Daarnaast zijn er aan Nederlandse zijde vier backoffices die wel onderdeel uitmaken van de grensinformatiestructuur maar een meer secundaire rol hebben. Zij hebben anders dan de SVB en de Belastingdienst geen wettelijke taak, maar treden indien nodig wel op als backoffice.

INSTANTIE / AFDELING	ROL
Sociale Verzekeringsbank / BBZ en BDZ	In Nederland zijn BBZ/BDZ de hoofd backoffices (gevestigd in Breda en Nijmegen) voor alles wat met sociale en zorgverzekeringen (o.a. kinderbijslag, pensioen, arbeidsongeschiktheid, zorg), te maken heeft. Beide bureaus hebben al een lange historie, hoewel ze in eerste instantie vooral uitvoeringstaken hadden. Eind jaren '90 verschoof de focus meer naar informatievoorziening en zijn het SVB-onderdelen geworden. Na de businessplannen van 2014 zijn de bureaus zich gaan richten op backoffice-dienstverlening en het ondersteunen van de regionale frontoffices door middel van opleiding, detachering en aanwezigheid op spreekuren. In het Interreg-project Vlaanderen-Nederland is BBZ de leadpartner en in de Interreg-projecten aan Duitse grens is BDZ faciliterend projectpartner. BBZ/BDZ nemen actief deel in overlegstructuren rondom grensinformatievoorziening. Maar de wijze van samenwerking met de GIP's is niet in een overeenkomst gegoten.
Belastingdienst / Team GWO	Bij het Team GWO (in Heerlen) kunnen grensgangers terecht voor vragen over belastingheffing in grensoverschrijdende situaties die betrekking hebben op Nederland, Duitsland of België. Team GWO is een specialistenteam dat contacten in principe niet digitaal afhandelt, maar alleen persoonlijk of telefonisch, vanwege de complexiteit van de vraagstukken. Men verleent medewerking aan de spreekuren aan de Duitse grens, verzorgt content voor de website www.grensinfo.nl en geeft opleidingen aan GIP-adviseurs. Op deze wijze hoopt men de samenwerking te verbeteren. Het gaat daarbij om het op juiste wijze doorverwijzen door GIP's. Spreekuren ten noorden van Venlo worden ingevuld door lokale belastingkantoren. Team GWO is een trinationale backoffice waar de Nederlandse, Belgische en Duitse belastingdienst samenwerken. Momenteel is de Belgische positie vacant, waardoor medewerking aan de spreekuren is opgeschort en geen vragen vanuit België worden behandeld. Binnenkort wordt dit hiaat weer gevuld. Team GWO bestaat sinds 2000 en telt 6,5 fte.
CZ / Kenniscentrum Buitenland (KCB)	Het KCB is samengesteld uit buitenlandexperts van verschillende disciplines binnen CZ. De rol van het KCB beperkt zich tot de informatievoorziening over de ZVW (inherent hieraan de WLZ) en het verdragsrecht zoals bepaald in onder andere Europese verordening 883. In deze hoedanigheid nemen ze onder andere deel aan de spreekdagen en ronde tafels. Ook verstrekken zij informatie ten behoeve van folders en informatie op websites. Daarnaast wisselen ze kennis uit over ieders specifiek aandachtsgebied om zo situaties nog duidelijker te krijgen, de klant optimaal te kunnen informeren en te wijzen op alle bijkomende aspecten van grensoverschrijdende zaken.
CAK	Het CAK is een uitvoeringsinstantie van VWS en is verantwoordelijk voor de content over het onderwerp zorgverzekering van www.grensinfo.nl en zit in de stuurgroep E-dienstverlening van BBZ/BDZ (kosteloze informatieverstrekking en brengplicht). Voorheen lag die taak bij het Zorginstituut Nederland. Daarnaast is CAK deels backoffice voor BBZ/BDZ. Klanten bellen ook wel met het CAK zelf of met hun eigen zorgverzekeraar.
UWV	Complexe vragen met UWV-gerelateerde onderwerpen (v.b. werknemersverzekeringen), die niet bij frontoffice kunnen worden beantwoord, komen bij de BBZ/BDZ terecht en als zij er niet uitkomen, nemen zij contact op met het UWV. Daarnaast verzorgt het UWV input voor de website www.grensinfo.nl . Het UWV levert geen eigen financiële bijdrage meer, maar deze is door het ministerie van SZW overgeheveld naar de begroting van de SVB. Eures-consulenten zijn in dienst bij UWV en worden met EU-geld betaald. Zij geven potentiële grensgangers ondersteuning op het terrein van sociale zekerheid en arbeidsbemiddeling.
Universiteit van Maastricht / ITEM	ITEM fungeert als een wetenschappelijke backoffice voor de GIP's als het gaat om complexe juridische vraagstukken, maar hebben geen directe functie richting burger.



Duitsland

In Duitsland is geen centrale backoffice van alle disciplines omdat instanties meer decentraal georganiseerd zijn. In totaal gaat het om circa twintig instanties, waarvan de belangrijkste zijn:

- Deutsche Rentenversicherung (DRV) – pensioenverzekeringen
- Familienkasse – o.a. kinderbijslag
- Finanzamt – belastingen (nemen deel in Team GWO)
- Agentur für Arbeit en Eures – arbeidsbureau
- Krankenkasse – ziekenfonds

Vlaanderen

Aan Vlaamse kant zijn er veel meer backoffices dan in Nederland, onder andere omdat de uitvoering van bepaalde takken van de sociale zekerheid deels is ondergebracht bij ledenverenigingen (vakbonden en ziekenfondsen). Uit een inventarisatie (businessplan 2017) is gebleken dat het meeste wordt doorverwezen naar:

- Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) – o.a. toekenning werkloosheidsuitkeringen
- Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) – uitvoeringsinstantie sociale zekerheid
- Famifed – toekenning kinderbijslag Vlaanderen
- Federale Pensioendienst (FPD) - pensioenen
- Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV)

Er is een mondelinge toezegging van deze Vlaamse backoffices om mee te draaien in de grensinformatiestructuur, zowel in de uitoefening van de backoffice functie als in de opleiding van GIP-medewerkers. Dit is nog niet geformaliseerd. De Belgische belastingdienst participeert momenteel niet in Team GWO, maar gaat dit in 2018 wel weer doen.

2.4 Gerealiseerd vs. beoogd

Nederland-Duitsland

In onderstaande tabel toetsen we of en op welke wijze invulling is gegeven aan de beoogde grensinformatiestructuur in de intentieverklaring en het businessplan, en de uitgangspunten die daaruit zijn gedestilleerd (zie paragraaf 2.2). Hierbij is rekening gehouden met concrete zaken die in de komende periode nog worden gerealiseerd.

UITGANGSPUNT	REALISATIE (NEDERLAND-DUIJTSLAND)	TOELICHTING
1. Persoonlijke en digitale informatievoorziening, inclusief een verbinding tussen beide.	✓	Persoonlijke dienstverlening vanuit alle vijf GIP's. Nieuwe gezamenlijke website www.grenzinfo.eu .
2. Eén gezamenlijke site of portal voor grensinformatievoorziening.	DEELS GEREALISEERD	Er is één gezamenlijke website (www.grenzinfo.eu) voor alle GIP's. Rijksoverheid (www.grensinfo.nl) en Benelux (startpuntgrensarbeid.benelux.int) hebben eigen website. Websites verwijzen naar elkaar.
3. Sociale zekerheid (inclusief zorgverzekeringen), zorg, belasting en pensioenen als leidende informatiethema's. Daarnaast bepaalde subthema's op het gebied van verhuizing en familiezaken.	✓	Er is een focus op thema's waar een grote informatiebehoefte onder grensgangers is.
4. Doelgroepen: voormalige, huidige en potentiële grensgangers en werkgevers van grensgangers.	✓	Belangrijkste doelgroep wordt nog steeds gevormd door grensarbeiders. Afhankelijk van de regionale situatie wordt in meer of mindere mate informatie verstrekt aan andere doelgroepen (o.a. gepensioneerden, studenten en ondernemers waaronder ZZP'ers).
5. Borgen van het kwaliteitsniveau van dienstverlening.	✓	Er is een overlegstructuur (Stuurgroep en Orgateam) voor afstemming. GIP-medewerkers worden opgeleid tot een minimum dienstverleningsniveau (plus een jaarlijks bijscholingsprogramma) en hebben veel onderling contact. Kennis is geconcentreerd bij een kleine groep professionals en sommige GIP's zijn onderbezet – dit vormt een risico voor de continuïteit.



6. Minimalisatie van de hieraan verbonden kosten.
Informatievoorziening aan grensgangers is kosteloos.



Informatievoorziening is kosteloos. Minimalisatie van kosten is niet goed te beoordelen. Vaak is op basis van kengetallen de formatie bepaald.

7. Een zo slank mogelijk ingerichte netwerkaanpak op basis van het huisartsenmodel:

a. Lokale/regionale eerstelijns (frontoffice-) dienstverlening door generalisten dicht bij de cliënt, op basis van maatwerkinrichting per regio, bij voorkeur met medewerkers van beide landen;



In de praktijk wordt het 'Duitse huisartsenmodel' gehanteerd. Dat wil zeggen dat veel GIP-adviseurs vanuit persoonlijke achtergrond een eigen specialisme hebben (daarmee deels persoons- en niet structuurgebonden). Door van deze kennis gebruik te maken, hoeft minder worden doorverwezen naar de backoffice op dat vlak – al vergt dat wel actuele kennis.

De uitvoeringsorganisaties (SVB, Team GWO) vinden het minder wenselijk wanneer adviseurs (met onvoldoende of verouderde kennis) te ver gaan in de informatievoorziening op het vlak van sociale zekerheid en fiscaliteit.

b. Gecentraliseerde tweedelijns (backoffice-)dienstverlening met specialistische vakinhoudelijke expertise;



Is aan Nederlandse kant gerealiseerd voor wat betreft sociale zekerheid (SVB), belastingen (Team GWO). Aan Duitse kant zijn de backoffices meer gefragmenteerd en op afstand. In totaal gaat het om circa 20 organisaties. Bovendien gaat het om twee deelstaten met afwijkende wetgeving. Binnen dit kader is de samenwerking met de Duitse backoffices naar wens.

c. Overlegstructuur bestaande uit coördinatiegroep en expertgroep;



Er is een Stuurgroep (strategisch) en Orgateam (operationeel). Het voorzitterschap rouleert. De bijeenkomsten vinden doorgaans per kwartaal plaats in GIP Kleve of GIP Mönchengladbach. Er is een informele structuur tussen GIP's ontstaan, waarin adviseurs verantwoordelijkheden hebben verdeeld. Ook de partners uit het Vlaams-Nederlandse grensgebied zijn betrokken bij deze vergaderstructuur.

d. Een GIP bestaat uit minimaal een adviseur en GIP's aan een taalgrens zijn minimaal tweetalig. Er is een permanente telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren, mogelijkheid tot een persoonlijke afspraak met een adviseur op vaste dagen en maandelijkse gesprekken met backoffices.



8. Primaire taken voor de frontoffice:

a. Centraal inlooppunt in de regio;



b. Allround advies en doorverwijzen waar nodig.



9. De rol van BDZ/BDZ is die van specialistische vakinhoudelijke backoffice. Een goed functionerend netwerk van frontoffices is een voorwaarde voor het succesvol vervullen van deze rol.



10. Hierbij gaat het voor BBZ/BDZ concreet om het verlenen van de volgende dienstverlenende taken:

a. Beantwoording van tweedelijnsvragen vanuit centrale locatie (per telefoon, e-mail en face-to-face);



b. Kennisontwikkeling van de medewerkers van de frontoffices;



c. Aanwezig op spreekuren in de regio;



d. Verzorgen van presentaties en informatiebijeenkomsten, deelname aan beurzen;



e. Uitgifte van nieuwsbrieven en artikelen;



f. Op verzoek van frontoffice ondersteuning bieden (v.b. detachering medewerkers).



11. Financieringsplan op basis van 2 fasen:		
a. Fase 1 (2014-2018): Opstartfase van het beoogde netwerk door middel van Interreg-financiering. Overwegen en onderzoeken van mogelijke koppeling aan grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling (Eures);	✓	Vier van de vijf GIP's worden gefinancierd door EU-financiering, (Eu)regionale cofinanciering en lokale/regionale/provinciale eigen bijdragen. GIP Aken-Eurode wordt gefinancierd vanuit coöperatie van provincie en enkele gemeenten. Er wordt aansluiting gezocht bij arbeidsbemiddeling door elkaar op te zoeken. Niet bekend is wat dit voor financiering betekent.
b. Fase 2 (2019 en verder): Duurzame inbedding.	✗	GIP EUREGIO bereidt een nieuwe Interreg-aanvraag voor en ook de andere GIP's zijn op zoek naar financiering voor de periode na 2019. Uitgezonderd GIP Aken-Eurode die structurele (regionale) financiering heeft. Ook voor BDZ geldt dat voor de fase na 2019 een duurzame oplossing moet worden bereikt.
12. Herkenbare profilering/branding van de dienstverlening (door middel van een dual branding aanpak). Eén algemeen logo voor de gehele grensinformatiestructuur aan de Nederlands-Duitse grens en vijf sublogo's voor de frontoffices.		
	✓	De branding gaat verder dan oorspronkelijke plan. Uiteindelijk gekozen voor één algemeen logo voor alle GIP's.
13. Rechtsvorm: geen eigen rechtspersonen maar eenvoudige juridische samenwerking.		
	✓	Speelt aan de Nederlands-Duitse grens geen rol vanwege bestaande structuur van Euregio's waarin GIP's zijn ondergebracht.
14. Geen eigenlijke bemiddeling naar werk maar faciliteren van arbeidsbemiddeling.		
	DEELS GEREALISEERD	Er wordt aansluiting gezocht bij arbeidsbemiddeling (UWV en Agentur für Arbeit), door elkaar op te zoeken (fysiek), samen te werken en plaatsen op 'Jobroboter'. De intensivering van het Eures-netwerk is nog gaande. Dat zal de mogelijkheden tot samenwerking verbreden.
15. Monitoringsysteem voor (op)volgen en detectiesysteem voor collectieve problemen.		
	DEELS GEREALISEERD	Alle GIP's langs de NL-DL grens werken met het Fallmanagementsysteem. Daaruit is nog geen meta-informatie gedestilleerd.

Nederland-Vlaanderen

De *netwerkaanpak* past het beste bij de gang van zaken in regio 'Midden', waar meerdere GIP's aan het ontstaan zijn vanuit verschillende invalshoeken (VDAB, gemeente en expat-center en vakbonden). De *tussenvariant* is van toepassing op regio 'West' waar GIP Terneuzen aan Nederlandse kant als voorloper is gestart en waar de regiocoördinator zit. GIP Maastricht neigt meer naar een *one-stop-shop aanpak* met een compleet pakket van dienstverlening vanuit het Maastricht International Centre (o.a. GIP Maastricht en ITEM), terwijl GIP Maasmechelen qua informatievoorziening de basisdienstverlening zoals afgesproken in het business plan van het Interreg-project uitvoert en deze koppelt aan de structurele opdracht naar arbeidsbemiddeling van moederorganisatie VDAB.

In de tabel toetsen we of en op welke wijze invulling is gegeven aan de beoogde grensinformatiestructuur in de businessplannen 2014 en 2017, en de uitgangspunten die daaruit zijn gedestilleerd (zie paragraaf 2.2). Hierbij houden we rekening met concrete zaken die in de komende periode nog worden gerealiseerd.

UITGANGSPUNT	REALISATIE (NEDERLAND-VLAANDEREN)	TOELICHTING
1. Persoonlijke en digitale informatievoorziening, inclusief een verbinding tussen beide aan te brengen.	✓	Persoonlijke dienstverlening vanuit GIP's in drie regio's; 'West' (10 GIP's), 'Midden' (9 GIP's) en 'Oost' (2 GIP's). Nieuwe gezamenlijke website (www.grensinfopunt.eu) is de Nederlandstalige URL.
2. Eén gezamenlijke site of portal voor grensinformatievoorziening.	DEELS GEREALISEERD	Er is één gezamenlijke website (www.grensinfopunt.eu) voor alle GIP's. Rijksoverheid (www.grensinfo.nl) en Benelux (startpuntgrensarbeid.benelux.int/nl/) hebben eigen website. Websites verwijzen naar elkaar.
3. Sociale zekerheid (inclusief zorgverzekeringen), zorg, belasting en pensioenen als leidende informatiethema's. Daarnaast bepaalde subthema's op het gebied van verhuizing en familie zaken.	DEELS GEREALISEERD	Er is een focus op thema's waar een grote informatiebehoefte onder grensgangers is. Door de netwerkstructuur gaat de eerstelijns-dienstverlening niet overal even ver, maar is afhankelijk van de expertise van de adviseur.
4. Doelgroepen: ex-grensarbeiders/gepensioneerde grensarbeiders, huidige grensarbeiders en potentiële grensarbeiders.	✓	Belangrijkste doelgroep wordt nog steeds gevormd door grensarbeiders. Afhankelijk van de regionale situatie wordt in meer of mindere mate informatie verstrekt aan andere doelgroepen (o.a. studenten en ondernemers).



5. Borgen van het kwaliteitsniveau van dienstverlening.	✓	Scheldemond en provincie Antwerpen participeren in de overlegstructuur (Stuurgroep en Orgateam) voor afstemming. GIP-medewerkers krijgen een basisopleiding en het minimum dienstverleningsniveau is bindend.
6. Minimalisatie van de hieraan verbonden kosten. Informatievoorziening aan grensgangers is kosteloos.	✓	Informatievoorziening is kosteloos. Minimalisatie van kosten is niet goed te beoordelen.
7. Een netwerkaanpak voor de frontoffice, waarbij meerdere regionale modellen (interdisciplinair netwerk, one-stop-shop en tussenvariant met een coördinerende -GIP) mogelijk zijn.	✓	De modellen uit het businessplan sluiten aan bij de historie en ontwikkelingsrichting van grensinformatievoorziening op regionaal niveau ("structure follows function"): 'Oost'=one-stop-shop, 'Midden'=interdisciplinair netwerk en 'West'=soort tussenvariant met een GIP die een coördinerende rol vervult.
a. Lokale/regionale eerstelijns (frontoffice-) dienstverlening door generalisten dichtbij de cliënt, op basis van maatwerkrichting per regio, bij voorkeur met medewerkers van beide landen. Het vertrekpunt is dat een GIP eerstelijns frontoffice-basisdienstverlening (casus-analyse, basisinformatie en doorverwijzen) moet kunnen aanbieden;	DEELS GEREALISEERD	De grensinformatiestructuur ontwikkelt zich langs bestaande structuren en initiatieven. Hier wordt de aanpak op aangepast. Elke regio heeft daardoor zijn eigen aanpak. Eind 2017 overal gerealiseerd. De dagelijkse praktijk bij enkele nieuwe kleine GIP's is dat er momenteel vooral wordt doorverwezen, mede door gebrek aan ervaring en workflow. Naarmate er meer scholing is georganiseerd en er meer praktijkervaring is opgedaan, zal de eerstelijnsrol van de GIP's zich mogelijk verbreden.
b. Er is een permanente telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren, bereikbaarheid per email, mogelijkheid tot een persoonlijke afspraak met een adviseur op vaste dagen en locaties;	✓	Eind 2017 overal gerealiseerd.
c. Netwerk van backoffice dienstverlening met specialistische vakinhoudelijke expertise;	DEELS GEREALISEERD	Aantal backoffices aan Belgische kant is groot. De vijf belangrijkste zijn in beeld gebracht en deze hebben medewerking toegezegd. Dit ligt nog niet vast in een overeenkomst.
d. Een onafhankelijke, procesmatige, netwerk-coördinator;	DEELS GEREALISEERD	Wordt tijdens de projectperiode waargenomen door Aranco in opdracht van leadpartner SVB—BBZ als het gaat om de ontwerpstructuur. Daarnaast zijn er twee regiocoördinatoren. Voor 'Oost' (Maastricht/Maasmechelen) is deze vacant maar wordt ad interim ingevuld. Na afloop van de Interreg wordt een knelpunt voorzien in de coördinatie. (Daarnaast zijn er trekkers voor deelterreinen operationele zaken en netwerkversterking.)
e. Duidelijkheid over afbakening/definitie frontoffice, backoffice, eerstelijns-, tweedelijnsdienstverlening;	✗	Nieuwe businessplan geeft overzicht hiervan, maar stelt ook vast dat definitie en werkwijze per GIP kan verschillen. Dat blijkt in de praktijk het geval te zijn.
f. Overlegstructuur bestaande uit coördinatiegroep en expertgroep.	✓	Er is een Stuurgroep (strategisch) en Orgateam (operationeel). Het voorzitterschap rouleert. De bijeenkomsten vinden doorgaans per kwartaal plaats in GIP Kleve of Mönchengladbach. Er is een informele structuur tussen GIP's ontstaan, waarin adviseurs verantwoordelijkheden hebben verdeeld. Ook de partners uit het Nederlands-Vlaamse grensgebied zijn betrokken bij deze vergaderstructuur.
8. Primaire taken voor de frontoffice:	✓	Is nog in opbouw in regio 'Midden'. Eind 2017 overal gerealiseerd.
a. Centraal inlooppunt in de regio;		
b. Minimaal eerstelijns frontoffice-dienstverlening vanuit elke GIP: aanspreekpunt, analyse situatie, basisinformatie en initieel advies en doorverwijzen naar de juiste instantie, niet (meer) bemiddelen bij bevoegdheidsconflicten.		
9. De rol van BBZ is die van specialistische vakinhoudelijke backoffice. Een goed functionerend netwerk van frontoffices is een voorwaarde voor het succesvol vervullen van deze rol.	DEELS GEREALISEERD	Het is nog te vroeg om vast te stellen dat de netwerkstructuur met meerdere GIP's goed functioneert.



10. Hierbij gaat het voor BBZ concreet om het verlenen van de volgende dienstverlenende taken:

- | | | |
|----|---|---|
| a. | Beantwoording van tweedelijnsvragen vanuit centrale locatie (per telefoon, e-mail en face-to-face); | ✓ |
| b. | Kennisontwikkeling van de medewerkers van de frontoffices; | ✓ |
| c. | Aanwezig op spreekuren in de regio; | ✓ |
| d. | Verzorgen van presentaties en informatiebijeenkomsten, deelname aan beurzen; | ✓ |
| e. | Uitgifte van nieuwsbrieven en artikelen; | ✓ |
| f. | Op verzoek van frontoffice ondersteuning bieden (v.b. detachering medewerkers). | ✓ |

11. Financieringsplan op basis van 2 fasen:

- | | | | |
|----|--|---------------------------|---|
| a. | Fase 1 (2014-2018): Opstartfase van het beoogde netwerk door middel van Interreg-financiering. Overwegen en onderzoeken van mogelijke koppeling aan grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling (Eures); | ✓ | Interreg V financiering met cofinanciering door provincies en enkele gemeenten. De provincies Limburg zijn formeel geen partner in het project en nemen – buiten het GIP Maastricht – ook geen rol op. Een project met meerdere werkpakketten. Looptijd is 2016-2019. Arbeidsbemiddeling voor GIP moet beperkt blijven tot faciliteren. Geen directe bemiddeling. |
| b. | Fase 2 (2019 en verder): Duurzame inbedding. | DEELS GEREALISEERD | Vlaanderen wil de GIP's onderdeel maken van de reguliere VDAB werking, hierdoor is een nieuwe Interreg-aanvraag niet aan de orde. Ook GIP Maastricht doet het liever zonder. Voor BBZ geldt dat voor de fase na 2019 een duurzame oplossing moet worden bereikt. |

12. Herkenbare profilering/branding van de dienstverlening (door middel van een dual branding aanpak)Eén algemeen logo voor de gehele grensinformatiestructuur aan de Nederlands-Duitse grens en vijf sublogo's voor de frontoffices.

✓

De branding gaat verder dan oorspronkelijke plan. Uiteindelijke gekozen voor één algemeen logo voor alle GIP's, samen met de Duits-Nederlandse GIP's.

13. Rechtsvorm: geen eigen rechtspersonen maar eenvoudige juridische samenwerking.

DEELS GEREALISEERD

Alle GIP's zijn ondergebracht bij bestaande instanties (v.b. vakbonden) of samenwerkingsverbanden (v.b. HEC en ISD).

14. Geen eigenlijke bemiddeling naar werk maar faciliteren van arbeidsbemiddeling.

DEELS GEREALISEERD

Afhankelijk van de historie en de aard van het GIP wordt daar in meer of mindere mate invulling aan gegeven. In sommige GIP's gebeurt het niet.

15. Monitoringssysteem voor (op)volgen en detectiesysteem voor collectieve problemen.

✘

GIP Terneuzen (WSP) en GIP Maastricht zijn aangesloten. VDAB heeft een eigen registratiesysteem. Men wil aansluiten bij het Fallmanagementsysteem maar niet zo uitgebreid en men wil geen dubbele registratie voeren. In de provincies Noord-Brabant en Antwerpen zal er vanaf 2018 gekeken worden naar een implementatie. De uitdagingen zijn hier van dezelfde aard als in Scheldemond.

2.5 Conclusies

De conclusies worden beschreven aan de hand van de onderzoeksvragen.

Wat is er gerealiseerd aan grensinformatiestructuur 2014-heden (digitale en persoonlijke dienstverlening)?

Er is veel tot stand gebracht sinds 2014 in de grensinformatiestructuur. Vanuit de situatie dat BBZ/BDZ zich moest terugtrekken uit de frontoffice dienstverlening en elke grensregio zijn eigen alternatieve invulling had gekozen of nog geen grensinformatiestructuur had, is er nu in alle regio's een structuur voor persoonlijke dienstverlening aanwezig of in opbouw en is de digitale dienstverlening vanuit de GIP's gebundeld.



De site van de GIP's geeft basisinformatie en verwijst onder andere door naar de site van de SVB voor digitale informatie en naar de GIP's voor een persoonlijk gesprek²⁶. Alle inhoud blijft maximaal gebundeld op de site van de SVB (Nederlandse overheid) of websites van buitenlandse backoffices.

In de realisatie is er een verschil in snelheid tussen de Duitse en de Vlaamse grens. Aan de Duitse kant kon worden voortgeborduurd op de ervaring met burgeradvisering die men in Aken-Eurode en Gronau al had. Door hier goed naar te kijken, konden de drie andere Euregio's aanhaken bij het dienstverleningsmodel dat in het businessmodel was neergezet en dit vertalen naar een Interreg-project.

Aan de Belgische kant is gekozen voor een meer fluïde model waarbij de structuur zo functioneel mogelijk is. Er is voor het tweede businessplan goed gekeken naar bestaande structuren en initiatieven en hieruit zijn drie regionale modellen naar voren gekomen, die als overeenkomst hebben dat er een netwerkbenadering wordt gekozen. Het netwerk is hier nog volop in opbouw, maar men kan al op een flink aantal GIP's terecht voor persoonlijk dienstverlening en is aangehaakt bij de collectieve digitale dienstverlening www.grenzinfo.eu / www.grensinfopunt.eu en de overlegstructuur van de Euregio's.

Welke instanties functioneren in de praktijk als backoffice en welke instanties nog niet?

In formele zin zijn dat in Nederland alleen SVB en Belastingdienst. Een aantal andere Nederlandse instanties verzorgen ook incidentele backofficedienstverlening en/of leveren bijdragen aan de websites, maar hebben geen formele taak. Daarnaast zijn er instanties in Duitsland en Vlaanderen backoffices die deel uitmaken van de netwerkstructuur. Beide landen beschikken niet over een Bureau Nederlandse Zaken. Een belangrijk verschil is dat aan Duitse zijde de GIP's het gehele netwerk van backoffices in beeld hebben. Dit is aan Vlaamse zijde nog niet volledig het geval. Er zijn mondelinge afspraken gemaakt met de vijf instanties waarnaar men het meeste doorverwijst. Mede door de complexe structuur en omdat men nog bezig is met de netwerkvorming functioneren nog niet alle instanties als backoffice. De Belgische belastingdienst participeerde in Team GWO maar is daar tijdelijk mee gestopt. De Belgische belastingdienst heeft zich recentelijk uitgesproken om vol in te zetten op hun deelname aan Team GWO. Team GWO verwacht in 2018 dan ook weer vertegenwoordiging door drie landen.

Wat is er nog niet gerealiseerd maar wel voorzien voor 2017-2018?

Aan de Vlaamse grens is het netwerk nog volop in opbouw, zowel qua GIP's als qua backoffices. In de regio 'West' komen er waarschijnlijk nog GIP's bij, onder de vlag van de vakbonden ACLVB en ACV. Tegen het einde van 2018 moet daar meer duidelijkheid over zijn. Mogelijk komen er nog GIP's in het 'Middengebied' en de regio 'Oost' bij (Nederlands-Limburg) bij. De inventarisatie van Belgische backoffices loopt nog. Voor meerdere GIP's geldt dat in de komende periode invulling gaat worden gegeven aan de relatie met arbeidsmarktwerking bijvoorbeeld door deel te nemen in regionale platforms, waarin partijen elkaar ook fysiek opzoeken.

Hoe verhoudt zich dat wat wel en niet is gerealiseerd tot de oorspronkelijke (business)plannen?

In de beantwoording van deze vraag moet een knip worden gelegd tussen Nederlands-Vlaamse en Nederland-Duitse grens. Voor de 'Duitse' GIP's geldt dat de meeste doelstellingen uit het businessplan en het daaropvolgende convenant zijn behaald. Maar de kennis is geconcentreerd bij een kleine groep professionals. Dat aspect en het ontbreken van een structurele financiering van de informatievoorziening vormt een bedreiging voor de continuïteit. Meerdere GIP's zijn onderbezet vanwege de beperkte omvang. De samenwerking met het Eures-netwerk krijgt bij meerdere GIP's vorm waaronder twee GIP's waar sprake is van (gedeeltelijke) colocatie.

²⁶ Er wordt ook gekeken naar Franstalige informatie voor de Duitsland/België-gangers.

Ten aanzien van de grensinformatiestructuur aan de Belgische grens is het eigenlijk nog te vroeg om te (be-)oordelen. De netwerkstructuur en de bijbehorende GIP's zijn nog volop in opbouw, mede doordat in het middengebied in 2016 is gestart. Er zijn GIP's met veel (specifieke) kennis en GIP's zonder ervaring en workflow (er is een inspanningsverbintenis om bepaalde opleidingen te volgen). Volgens sommige stakeholders is het niet zeker of dat een succes wordt, en dat het beter is om enkele centrale GIP's te hebben van enige omvang. De meeste partners zijn echter van mening dat zulke centrale GIP's aan de Nederlands-Vlaamse grens op korte termijn niet realistisch zijn.

Is dat wat wel en niet is gerealiseerd in verband te brengen met ontwikkelingsstadia van onderdelen, met verschillen tussen de landen en de opdrachten van de verschillende arbeidsmarktregio's?

Daar ligt een duidelijk verband. Aan de Nederlands-Duitse grens gaat de samenwerking al terug tot de jaren '50 (om culturele banden aan te halen). Van daaruit is een netwerk ontstaan waarbinnen grensinformatievoorziening een natuurlijke plek vond. De ene Euregio is daarin verder dan de andere. Provincie Limburg is van oudsher erg gericht op de buurlanden en men zag daarom al vroeg noodzaak om grensoverschrijdende arbeidsmobiliteit te stimuleren. GIP Aken-Eurode staat mede door de leidende rol van de provincie al op eigen benen, waar de andere vier Euregio's (mede) afhankelijk zijn van gemeentelijke ledenbijdragen.

Dat verschil in snelheid en structuur tussen regio's is ook zichtbaar aan de Vlaamse grens en heeft alles te maken met de noodzaak om breder blikveld te hebben. In Zeeuws-Vlaanderen werd de focus vanwege de bevolkingskrimp eerder naar België verlegd, terwijl dat in Noord-Brabant met zijn sterke economische structuur nog veel minder het geval is, zowel wat betreft grensoverschrijdende samenwerking in het algemeen als grensinformatievoorziening in het bijzonder.

3

HOOFDSTUK

Functioneren



3. Functioneren

Te beantwoorden onderzoeksvragen:

- Hoe functioneert de grensinformatiestructuur? (operationele gereedheid per onderdeel en in onderlinge afstemming).
- Wat zijn goede en waardevolle praktijkvoorbeelden en eventuele lessen ten aanzien van grensinfrastructuur (gebruik, samenwerking, financiering)?
- Is de grensinformatiestructuur doeltreffend? (leiden structuur, uitvoering/samenwerking en gebruik tot de gewenste resultaten in termen van bereik, gebruik en tevredenheid bij klanten en betrokken instanties)?
- Kan op basis van de 'koplopers' in doeltreffendheid iets gezegd worden over ontwikkelingstrends naar de toekomst?
- Is de grensinformatiestructuur doelmatig? (was hetzelfde effect met alternatief beleid en uitvoering ook met lagere kosten te bereiken, of bereikt andersoortig beleid en uitvoering misschien meer met dezelfde middelen, is er sprake van een lerend systeem, 'klopt' de verhouding backoffice/front office?)
- Wat is de relatie van de grensinformatiestructuur met arbeidsbemiddeling en de nieuwe Eures verordening?

3.1 Inleiding

Aan de hand van de interviews/literatuurstudie en de in hoofdstuk 1 gepresenteerde lijst van voorwaardelijke, resultaats- en effectindicatoren beschrijven we het functioneren van de huidige grensinformatiestructuur. Ter illustratie en verduidelijking voegen we quotes van de geïnterviewden toe.

VOORWAARDEN	RESULTATEN	EFFECTEN
<ul style="list-style-type: none">• Doelen/topics/bestek zijn helder en gedragen• De governance is helder en gedragen• Samenwerking met en vertrouwen in partners• Voldoende capaciteit (mensen, kennis, informatie en geld)• Professionalisering (opleiding, kwaliteitscontrole, etc.)• Duurzaamheid organisatie• Registratie activiteiten• Monitoring aanpak en voortgang	<ul style="list-style-type: none">• Organisatieontwikkeling op schema• Meer en betere informatie ontsloten• Informatie sluit aan bij behoefte klanten• Groeiend bereik kanalen• Balans tussen front- en backoffice	<ul style="list-style-type: none">• Naamsbekendheid• Waardering klanten• Waardering partners• Beter onderbouwde beslissingen van grensgangers• Grenspendel



3.2 Voorwaarden

Doelen/topics/bestek zijn helder en gedragen

Over het algemeen zijn de doelen, de topics en het bestek helder en worden ze ook gedragen door de uitvoerders en stakeholders. Daarbij is wel sprake van nuanceverschillen bijvoorbeeld ten aanzien van de functie van een GIP (bevordering pendel, grens als barrière wegnemen, neutrale informatieverstrekking voor betere individuele keuzes etc.), en ten aanzien van het accent binnen het 'huisartsenmodel' ('In Duitsland is een huisarts altijd ook een specialist'). Verschillen die het functioneren van de structuur echt ondermijnen zijn niet naar voren gekomen.



'Onze prioriteit is dat voor de mensen die besluiten over de grens te gaan de hinder beheersbaar is'.

'Een van onze doelen is om mensen hier te laten wonen en daar te laten werken, zodat men niet wegtrekt; het GIP is een instrument dat ondersteuning biedt aan mensen die over de grens (willen gaan) werken'.

'Mensen beter bekend maken met het werken over de grens (inclusief werkgevers)'.

'De gratis dienstverlening is binnen ons project een belangrijk uitgangspunt'.

'Elke burger heeft recht op een 360-graden arbeidsmarkt'.

'Wij moeten ervoor zorgen dat grensoverschrijdend werken onbezorgd kan plaatsvinden'.

Governance is helder

De governance (in de zin van sturing en een transparant systeem van toezicht) is deels helder. GIP's en backoffices opereren natuurlijk niet in het luchtledige en de verantwoording van de bestedingen van Interreg-gelden volgt een strak protocol (hoewel hier verschil zit tussen Interreg Vlaanderen-Nederland en Interreg Duitsland-Nederland). Ook is er zeker sprake van informele governance via de Stuurgroep en het Orgateam. Daar staat tegenover dat de bestuurlijke arrangementen waarin de GIP's opereren sterk uiteenlopen. Ook vanuit Den Haag is er geen duidelijke leadpartner omdat meerdere ministeries betrokken zijn. Governance op de wat grotere lijnen kan daarmee in de knel komen. De verwachting is dat dat binnen de nieuwe regeerperiode gaat veranderen. Het thema grensoverschrijdende samenwerking heeft een duidelijke plaats gekregen in de portefeuille van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken. In de eerder genoemde kamerbrief wordt expliciet gesproken over de ontwikkeling van governance vanuit provincie en regeringen op o.a. de actiepunten van Actieteam GEA.



'Om de netwerkaanpak ook op termijn goed te kunnen sturen heb je iets van governance nodig'.

'Voor ons is het een wens dat de belangrijke backoffices met elkaar een netwerk vormen. In ieder geval dat er bewustwording van hun taak is en dat het niet bij enkele welwillende personen komt te liggen. De nieuwe regeringen in Düsseldorf en Den Haag zouden hier een rol kunnen spelen'.

'De structuur in Noord-Brabant is gewoon nog erg ingewikkeld en onduidelijk. En zolang men de structuur niet snapt - zowel klanten als de betrokken instanties zelf - is dat nog een drempel om over de grens te gaan kijken'.

Samenwerking met en vertrouwen in partners

De bestaande samenwerking is –afgaande op de interviews- hecht en groeiende. De wereld van specialisten op het gebied van grensinformatievoorziening is niet heel groot en men kent elkaar meestal geruime tijd en goed. Er werken bovendien bij de GIP's (al dan niet op uitleenbasis) mensen die ook bij BBZ/BDZ hebben gewerkt.



Ook in de eigen (Eu-)regio – waar een vast gezicht de contacten en samenwerking stimuleert - en met Den Haag werkt men zonder grote problemen samen – zo is de indruk. De grensoverschrijdende samenwerking lijkt op individueel niveau goed te verlopen. En komt op institutioneel niveau ook steeds beter tot zijn recht.



'Je hebt aan Belgische kant bij een samenwerkingsverband geen bestuur met een mandaat – dat maakt de slagkracht minder'.

'Ieder GIP heeft wel een deel van het 'meerwerk' gefinancierd en gedragen – zoals website, logo, opleidingen en coördinatie'.

'Tussen Nederland en Vlaanderen komt de regionale structuur vanaf nul van de grond. Positief neveneffect vind ik dat de provincies elkaar nu veel meer opzoeken'.

'Een sterk punt vind ik de samenwerking tussen de overheidsinstanties die verantwoordelijk zijn voor diverse gebieden'.

'Bij de grensgemeenten valt ook nog wel winst te behalen. Je hebt BENEKO, waar het al op de agenda staat, maar dat is geen operationele club'.

'Momenteel werken we binnen het Interreg-project nog volop samen, maar na afloop denk ik dat er een knelpunt gaat ontstaan voor wat betreft de coördinatiefunctie'.

'Voor ons is het een wens dat de belangrijke Duitse backoffices met elkaar een netwerk opbouwen. Volgens mij kunnen alleen de overkoepelende overheidsinstanties, de ministeries, daarin het voortouw nemen'.

'Vorig jaar stonden we op de immigratiebeurs als gezamenlijke GIP's'.

Voldoende capaciteit (mensen, kennis, informatie en geld)

Zoals in hoofdstuk 2 al deels aangestipt, houdt de capaciteit qua mensen niet overal over (hetgeen samenhangt met middelen). Hiaten in kennis en informatie zijn er aan Nederlands/Duitse zijde niet of nauwelijks. In ieder geval niet bij het overgrote deel van de huidige informatieverstrekkers. Er wordt gewerkt aan een digitaal systeem voor kennisuitwisseling. Aan de Nederlands-Vlaamse grens speelt, vanwege de 'gekozen' netwerkstructuur, het vraagstuk van het minimale niveau dienstverlening een meer voorname rol. De ervaringen zullen moeten leren in welke vorm de structuur hier invulling aan kan geven.



'Het is misschien niet de kerntaak van een GIP om te zorgen dat alle GIP-adviseurs over dezelfde kennis en kwaliteiten beschikken, maar er zal iemand moeten zijn die daar voor zorgt. Dat geld moet er wel zijn'.

'Een deel van het huidige Interreg-project is ook om een opleidingsplan uit te werken. Dat gaat voornamelijk via BBZ, maar ook de Belgische backoffices die we bij het project gaan betrekken moeten daar op termijn een rol in gaan spelen. Dat staat eigenlijk nog in zijn kinderschoenen, maar principieel zijn die al akkoord'.

Professionalisering (opleiding, kwaliteitscontrole, etc.)

Er wordt veel aandacht en tijd besteed aan professionalisering via opleiding en bijscholing en kennisuitwisseling tussen de GIP's onderling. Opleiding wordt veelal verzorgd door specialisten van de diverse backoffices, zoals de SVB en Team GWO. Ook partners als FNV hebben hierin een rol. Ook zit er ontwikkeling in de instrumenten die gebruikt kunnen worden voor kwaliteitscontrole (zie registratie en klanttevredenheid). Kwaliteitscontrole vindt vooral informeel intern plaats (wel aan de hand van 'basis eisen'), en is nog niet sterk gestandaardiseerd en/of vastgelegd.



'Kennissuitwisseling tussen de regio's is enorm waardevol'.

'Opleiding tot specialist bij de backoffice duurt anderhalf tot twee jaar. Een kant van het werk is puur inhoudelijk, aan de andere kant is het communicatieve aspect van belang, brochures schrijven'.

'De Belastingdienst komt hier regelmatig. Ze hebben ook een evaluatie gedaan van het kennisniveau bij de medewerkers'.

'Het is belangrijk dat adviseurs goed op de hoogte worden gehouden van wet- en regelgeving'.

Duurzaamheid organisatie

Niet overal is sprake van een duurzame organisatie. Sommige GIP's zijn dusdanig regionaal ingeburgerd dat ze meerdere jaren vooruit durven te kijken. Anderen zijn of voelen zich sterk afhankelijk van niet structurele financiering en politieke schommelingen. De duurzaamheid staat mede daardoor ook onder druk vanuit het perspectief van personele bezetting. Daar waar sprake is van 'tijdelijke' financiering, hebben medewerkers vaker tijdelijke contracten wat het opbouwen van een duurzame kennis- en netwerkstructuur bemoeilijkt. Het realiseren van nieuwe financiering kost een deel van de betrokkenen relatief veel tijd. Anderzijds zijn er prille GIP's waarvan de kwaliteit in de opstartfase mogelijk nog niet van voldoende hoog niveau is. In de loop van 2018 moet dit verbeteren.



'We zitten hier al best lang. Mocht een van ons of beiden vertrekken dan valt de structuur weg. Dat is wel een achilleshiel'.

'Er is een basis dienstverlening afgesproken. De vakbonden hebben geen moeite dat te waarborgen, waar nieuwe partijen onderwijl hun medewerkers nog moeten opleiden'.

'Bij ziekte e.d. van een specialist van buiten gaat dat direct ten koste van de dienstverlening'.

'Een van de GIP's moet vanwege ziekte soms een paar dagen dicht'.

'In Aken zit nu tijdelijk een jonge medewerker vanuit ITEM, die zodoende ook de praktijk leert kennen. Voor het overige komen er relatief weinig jonge mensen bij'.

'We moeten de kennisoverdracht naar de volgende generatie snel gaan regelen'.

'Mensen die expertise hebben opgebouwd, moet je een vaste baan aan kunnen bieden'.

Registratie activiteiten

Een groeiend aantal GIP's –maar niet alle - gebruikt het Fallmanagementsysteem. Het is niet duidelijk of en hoe de resultaten daarvan momenteel worden gebruikt in het verbeteren van de bedrijfsvoering en in hoeverre er tussen GIP's informatie wordt uitgewisseld. Niet alles staat in het systeem, waaronder bijvoorbeeld de woonplaats van de cliënten. Bij grote bijeenkomsten worden waarschijnlijk ook niet alle aanwezigen als case geregistreerd.



'We maken nog geen gebruik van een registratiesysteem zoals elders. Dat is wel de bedoeling, maar we kunnen er nog weinig cijfers instoppen'.

'Er zijn bedrijven die ons benaderen wanneer ze collectief mensen willen aannemen. Dan organiseren we ad-hoc informatiebijeenkomsten'.

'De intentie om aan het Fallmanagementsysteem deel te nemen is er'.

'Het systeem biedt heel veel ruimte voor interpretatieverschillen'.

'We hebben gekozen voor een eigen systeem maar gaan wel casussen uitwisselen'.

Monitoring aanpak en voortgang

Formele monitoring is er –voor waar dat geldt- via (verplichte) Interreg-voortgangsrapportages. Doel is dan verantwoording (zie ook governance). Voortgang wordt besproken in de verschillende overlegstructuren (Stuurgroep, Orgateam, en Ronde Tafelbijeenkomsten). Monitoring op een (meta)niveau hoger dan de registraties moet nog van de grond komen.



'Daarnaast is er een Orgateam, waarin aspecten m.b.t. tot de organisatie en inhoud van de GIP's wordt besproken. Hiervoor komen alle GIP's bij elkaar. Ook de GIP's uit België, die in sommige gevallen nog in de opstartfase zitten, zijn hierbij betrokken. Zo proberen we dat soort zaken meer te structureren en gezamenlijk meer uit te wisselen'.

3.3 Resultaten

Organisatieontwikkeling op schema

Zoals in hoofdstuk 2 beschreven, is er de afgelopen jaren veel gerealiseerd. Daarbij is wel sprake van verschillende snelheden, mede verband houdende met de verschillende uitgangssituaties en het regionale belang van grensinformatie. Sommige GIP's ontwikkelen zich door, andere zijn net van start gegaan of staan nog in de steigers. De Belgische backoffices hebben de intentie uitgesproken de structuur te ondersteunen. Dat is nog niet overal het geval.



'De kantoren die we nu als GIP hebben uitgekozen, zijn de kantoren waar men voorheen ook al voornamelijk met dergelijke vraagstukken kwam, dus los van het officiële label Grensinfopunt'.

'Momenteel merken wij als backoffice nog weinig van de nieuwe grensinformatiestructuur in België'.

'In januari gaan we het lopende Interreg-project en de structuur verder bespreken bij de Benelux. Echte informatie over de voortzetting van het project hebben we nog niet gehad'.

Meer en betere informatie ontsloten

De digitale informatievoorziening is mede door de lancering van www.grenzinfo.eu en de doorontwikkeling van www.grensinfo.nl verbeterd (meer maatwerk door keuzemenu's en hoge mate van actualiteit). Gerichte promotie kan en zal het bereik verder vergroten. Ook zijn er in de afgelopen periode bij verschillende GIP's brochures gemaakt.



'De vraaggestuurde website www.grensinfo.nl vind ik een hele waardevolle site waar we veel naar verwijzen (ook voordat mensen langskomen). Die website en de site van de gezamenlijke GIP's zouden eigenlijk moeten integreren'.

'Het is nu allemaal wat minder versnipperd'.

'Van Duitse kant gaat men niet zo snel zoeken op een Nederlandse website'.

'In de dienstverlening ten aanzien van grensarbeiders is persoonlijk contact essentieel, maar dat impliceert niet per definitie fysiek contact/nabijheid. Het is wel van doorslaggevend belang dat je bereikbaar, zichtbaar en vindbaar bent, maar dat kan ook telefonisch of schriftelijk zijn'.

'Elke vorm van decentralisatie gaat, vanwege constant veranderende wet- en regelgeving, ten koste van de uniformiteit van informatievoorziening. Hoe meer informatie er wordt verstrekt en uitbesteed, hoe minder zicht daarop is. Informatieverstrekking, ook eerstelijns, kan daarom het beste zo centraal en persoonlijk mogelijk worden georganiseerd'.

Informatie sluit aan bij behoefte klanten

Er is in 2015 onderzoek gedaan door de EUREGIO naar de impact van de toenmalige burgeradviesing²⁷. Een van de conclusies uit het rapport: 'Er zit veel en actuele kennis van situaties op het terrein van arbeidsrecht, belasting, sociale verzekeringen waar burgers dan mee te maken krijgen. Dat, in combinatie met beheersing van beide talen, en de betrokken medewerkers die voor een prettige klantbejegening staan, zorgt er voor dat klanten vrijwel zonder uitzondering met een tevreden gevoel naar huis gaan. Dat komt niet alleen door de bejegening en andere instrumentele aspecten. Voor veel klanten is het gesprek met de burgeradviseur van groot belang'.

De mate waarin online, telefonisch en mondeling verstrekte informatie momenteel aansluit bij de behoefte van klanten is bij een tweetal GIP's in kaart gebracht (EUREGIO en Aken-Eurode). Bij de overige GIP's is dit niet bekend. Hoewel indirect uit het aantal contacten dat GIP-adviseurs hebben met klanten kan worden afgeleid dat de informatievoorziening en dienstverlening voorziet in een behoefte, is niet eenduidig te bepalen of er een optimale match tussen informatiebehoefte en informatieverstrekking is. Mede ook door het ontbreken van klanttevredenheidsinformatie in het Fallmanagementsysteem ('nazorg').



'Bij hoogconjunctuur kijk je vooral hoe je zo veel mogelijk belemmeringen kunt wegnemen, bij laagconjunctuur hoe je zo goed mogelijk gebruik kan maken van tekorten en overschotten'.

'Ik hoor vaak van mensen dat ze het op internet ook wel hadden gevonden, maar dat het ze na het gesprek nu duidelijk is'.

'We merken dat de conjunctuur aantrekt als het aantal mensen toeneemt dat iets wil weten over werken in het buitenland'.

'Juridisch onderzoek hebben we allemaal afgegeven aan het ITEM. Ook andere thema's waarvoor we diepte in zijn gegaan, worden nu door backoffices op zich genomen. Voor ons nu meer focus in de frontoffice-taak. Wel moeten we daarbij dieper kunnen meedenken met de klant om de verwijzing bij een complexe vraag beheersbaar te houden'.

'Uit de reacties die we krijgen merk ik dat men blij is met ons advies. Ook is men blij om te horen dat er zoiets als BBZ is'.

'Websites met veel tekst werkt voor een deel van onze klanten afschrikwekkend'.

'De doelgroep bijstandsuitkeringsgerechtigden vraagt een specifieke bendering met intensieve begeleiding. Daar ligt ook een rol voor de informatievoorziening'.

'Wij zitten als GIP een beetje tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Soms leidt dat voor belanghebbenden wellicht tot minder prettig advies van ons'.

Balans tussen front- en backoffice(s)

In 2016 heeft I&O Research voor EUREGIO een draagvlakonderzoek uitgevoerd. Hierin is onder meer de samenwerking en wisselwerking tussen front- en backoffice aan bod gekomen. Uit interviews met stakeholders kwam het algemene beeld naar voren dat het 'huisartsenmodel' zoals gehanteerd door GIP EUREGIO (met een netwerk van GIP's als regionale frontoffice voor persoonlijke eerstelijnsadviesing en nationale backoffices), in het algemeen wordt gezien als een logische werkvorm. Ook in dit evaluatieonderzoek is er bij Euregio-vertegenwoordigers tevredenheid over het model met front- en backoffices en lijndienstverlening. Enkele genoemde positieve duidingen: kruisbestuiving, wisselwerking, synergie, kennisverhoging.

²⁷ I&O Research. De impact van burgeradviesing, i.o.v. EUREGIO (juni 2015).

Volgens een aantal nationale backoffices functioneert de aansluiting van frontoffice-backoffice prima. Het model waarbij advisering plaatsvindt vanuit één loket met op de achtergrond een netwerk van adviserende instanties wordt vooral aan Duitse kant als de beste oplossing voor de klant beschouwd. Aan Nederlandse kant wordt wisselend gedacht over hoe het op dit moment functioneert. BDZ geeft aan dat het goed is dat de eerstelijnsdienstverlening nu meer begrensd is, zodat BDZ meer complexe vragen afhandelt. Team GWO vindt dat er nog te veel specialistische vragen worden beantwoord door de GIP's, waardoor risico op onjuiste informatieverstrekking aanwezig is, maar tekent daarbij aan dat de kwaliteit van een GIP wel samenhangt met de kennis en ervaring van de adviseurs.

Naast de samenwerking tussen frontoffice en backoffices is er bij GIP (EUREGIO) behoefte aan een netwerk van te raadplegen kennispartners met betrekking tot thema's die wel bij GIP's binnenkomen maar niet direct door de formele backoffice partijen gedekt worden. Hierbij gaat het er ook om tijdens gesprekken met klanten een directe check/raadpleging te kunnen doen.



'We moeten zorgen dat we de backoffice-rol op een zo zuiver mogelijk manier kunnen invullen. Dat kan niet wanneer de specialist in iedere huisartspraktijk gaat zitten'.

'Bij sommige GIP's gaan de frontoffices heel diep'.

'Intake en doorverwijzing moeten strakker, zodat klanten gelijk naar het juiste loket worden doorverwezen'.

'Er wonen hier veel gepensioneerden. We hebben een bijeenkomst gehouden over erf- en familierecht, met een advocaat erbij, en daar kwamen honderd mensen op af'.

'De nieuwe structuur heeft voor ons tot minder vragen geleid, maar in welke mate is moeilijk in te schatten'.

'Bij complexere vragen zouden (in Duitsland) beslist ook private partijen ingezet kunnen worden'.

'We hebben gekozen voor een systeem waarbij we de grensinformatievoorziening met de bestaande eerstelijns FNV-dienstverlening verbinden'.

'Het is voor mij essentieel dat de verbinding tussen eerstelijns- en tweedelijnsdienstverlening bij iedere organisatie voldoende intern verankerd blijft. Dan kom je mijn inziens automatisch bij een netwerkmodel uit'.

'Hoe krijg je kennis op zoveel punten op voldoende niveau? Dan ben je eigenlijk alleen maar aan het doorverwijzen. Dat is bij ons ook een beetje de angst die we aan de Belgische kant hebben'.

Groeiend bereik kanalen

Het aantal bezoekers van de website www.grensinfo.nl groeit en de afzonderlijke websites van BBZ en BDZ trekken minder bezoekers. Dat is mede het gevolg van een bewuste beleidskeuze. Samen met de ketenpartners (Belastingdienst, UWV, CAK en Zorginstituut Nederland) is ingezet op het zoveel mogelijk gezamenlijk beschikbaar stellen van digitale informatie vanuit de Nederlandse overheid via één kanaal, www.grensinfo.nl dus. Over de in april 2017 gelanceerde website www.grenzinfo.eu zijn de bezoekcijfers nog onvoldoende representatief.

Het gebruik van de gespecialiseerde vakinhoudelijke backoffice dienstverlening vanuit BBZ/BDZ is in 2017 lager dan in 2014. Het aantal persoonlijke contacten in de vorm van face-to-face adviesgesprekken, email en brieven correspondentie of telefonische dienstverlening daalt. Dit impliceert tot op heden niet dat de benodigde tijd hiervoor ook minder wordt. SVB constateert namelijk dat de zaken die doorgezet worden naar de backoffice gemiddeld genomen steeds complexer worden, waardoor de behandeltijd toeneemt.



Tabel 3.1


Kerncijfers BBZ/BDZ

	2014	2015	2016	2017*	% ONTW. '14-'17*
Persoonlijke informatie					
- adviesgesprekken spreekuren/winkel	2.610	2.795	2.385	2.184	-16%
- e-mail en brieven	8.425	7.677	7.057	6.252	-26%
- telefonische adviesgesprekken	16.680	16.235	13.464	13.004	-22%
Informatie via websites					
- unieke bezoekers website www.grensinfo.nl	179.913	153.253	176.214	247.294	37%
- unieke bezoekers website BBZ	120.461	138.728	115.106	64.636	-46%
- unieke bezoekers website BDZ	87.204	87.629	48.746	31.597	-64%
Totaal E-dienstverlening	387.578	379.610	340.066	343.526	-11%
Totaal P-dienstverlening	27.715	26.707	22.906	21.440	-23%
Totaal E + P dienstverlening	415.293	406.317	362.972	364.967	-12%
% E-dienstverlening	93,3%	93,4%	93,7%	94,1%	
% P-dienstverlening	6,7%	6,6%	6,3%	5,9%	

* Nota bene: cijfers 2017 gebaseerd op extrapolatie van kerncijfers januari tot en met oktober 2017.

Bron: SVB.

Het bereik van de GIP's is groeiende. Al geldt ook hier dat de ontwikkeling mede afhankelijk is van de fase waarin een GIP zich bevindt en de contactmogelijkheden. Een deel van de partners geeft aan dat het ook noodzakelijk is dat het bereik (snel) verder groeit. De Stuurgroep is voornemens in 2018 een promotiecampagne te initiëren die onder andere gericht is op meer naamsbekendheid.



'We moeten veel meer aan marketing gaan doen'.

'We zijn actief op social media, hebben huis-aan-huis acties gedaan en in kranten geadverteerd'.

'Ik denk dat er nog heel hard moet worden gewerkt aan promotie. Dat kunnen we niet in ons eentje, we zitten te ver van de doelgroep af, en zij ook van ons. Daartussen moet het gebeuren'.

'We zien dat de aanloop enorm is. Zonder naar buiten toe echt reclame te maken'.

'Wellicht is een gezamenlijke telefooncentrale nog een verbetering, met eerstelijnsinfo en een continue bezetting'.

'Team GWO is alleen telefonisch te bereiken'.

Voor de GIP's langs de Nederlands-Duitse grens is het totale aantal contacten op jaarbasis ter indicatie af te zetten tegen het in 2014 in het businessplan opgenomen geschat aantal contacten op jaarbasis²⁸. In totaal hebben de vijf GIP's in 2017 geschat 22.400 contacten²⁹. In 2014 was dat totaal ingeschat op 24.400³⁰. Het gerealiseerde bereik ligt 8 procent lager dan oorspronkelijk geraamd.

²⁸ N.B. in het businessplan wordt daarbij gesproken over informatieverzoeken en worden deze gekoppeld aan de Euregio's.

²⁹ Hierbij is december 2017 geëxtrapolerd op basis van maandgemiddelde; gebaseerd op gegevens van GIP's Aken-Eurode, Bad Nieuweschan, Gronau, Kleve en Mönchengladbach.

³⁰ Het aantal informatieverzoeken in 2014 is geraamd op basis van schattingsgetal van ongeveer 1 infoverzoek per 4,5 actieve grenspendelaar (bron: Businessplan, Persoonlijke grensinformatievoorziening Nederland-Duitsland - Bureau voor Duitse Zaken (2014)).

Voor de GIP's langs de Nederlands-Vlaamse grens is deze vergelijking nog niet te maken omdat de structuur en daarmee ook het bereik nog in opbouw en ontwikkeling is.

De tabellen 3.2 tot en met 3.4 geven inzicht in de wijze waarop klanten in contact komen met de GIP's en wat het contactprofiel is. De gegevens zijn afkomstig uit het Fallmanagementsysteem of uit eigen registraties.

De manier waarop contact wordt gelegd met klanten verschilt per GIP. Het eerste contactmoment verloopt bij de GIP's in veel gevallen telefonisch. Contact komt ook tot stand via de website (bijvoorbeeld via een invulformulier) of per email. Vragenbeantwoording en adviesverstrekking kan vervolgens per email, telefonisch of tijdens spreekuren plaatsvinden. Hoe het contact met de GIP tot stand is gekomen heeft de EUREGIO in 2015 onderzocht³¹. Hieruit blijkt dat de meeste klanten via vrienden/familie/collega's bij het GIP EUREGIO zijn terechtgekomen, gevolgd door de website en het in de media lezen over grensinformatievoorziening.

Tabel 3.2

Contactinformatie: gebruikt kanaal (wijze waarop contact met klant tot stand is gekomen)

	GIP AKEN-EURODE ²⁾	GIP BAD NIEUWESCHANS	GIP BERGEN OP ZOOM	GIP EINDHOVEN	GIP GRONAU	GIP KLEVE	GIP MAASTRICHT	GIP MÖNCHEN-GLADBACH ¹⁾	GIP TER-NEUZEN
per email	5%	24%	50%	40%	17%	33%	1%	12%	20%
telefonisch	30%	63%	30%	40%	56%	45%	19%	50%	60%
baliebezoek	41%	10%	20%	20%	28%	22%	34%	26%	5%
website	24%	3%	-	-	-	-	46%	12%	15%
overig	-	-	-	-	-	-	-	1%	-
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹ Gebaseerd op 2017; ² Gebaseerd op 2016

Nota bene: cijfers van overige GIP's zijn voortschrijdende gemiddelde tot heden.

Veel klanten van de GIP's hebben contact met hen opgenomen als werknemer. Gepensioneerden vormen ook een belangrijke klantgroep. GIP Bergen op Zoom onderscheidt zich met een sterke focus op werkzoekenden, wat mede samenhangt met de verwevenheid met ISD Brabantse Wal.

Tabel 3.3

Contactinformatie: situatie/hoofdbezigheid van klanten die contact opnemen

	GIP AKEN-EURODE ²⁾	GIP BERGEN OP ZOOM	GIP EINDHOVEN	GIP GRONAU	GIP KLEVE	GIP MAASTRICHT	GIP MÖNCHEN-GLADBACH ¹⁾
werknemers	53%	9%	80%	52%	68%	61%	43%
gepensioneerden	31%	0%	-	20%	16%	15%	11%
werkgevers	3%	2%	20%	5%	3%	2%	11%
zelfstandigen	6%	1%	-	4%	4%	10%	15%
studenten	3%	1%	-	2%	3%	3%	2%
werkzoekend	-	89%	-	7%	-	-	13%
overig	4%	0%	-	10%	6%	10%	6%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹ Gebaseerd op 2017; ² Gebaseerd op 2016

Nota bene: cijfers van overige GIP's zijn voortschrijdende gemiddelde tot heden.

³¹ I&O Research. De impact van burgeradvisering, i.o.v. EUREGIO (juni 2015).

De mate waarin GIP's aan weerszijden van de grens klanten bedienen, varieert ook per GIP. GIP Kleve en GIP Mönchengladbach hebben een relatief groter bereik in Duitsland (grootste groep woont in Duitsland), terwijl GIP Aken-Eurode en GIP Bad Nieuweschans wat meer klanten hebben die in Nederland wonen. GIP Maastricht heeft ook meer klanten woonachtig in België. Bij de 70% vragen in GIP Eindhoven over Duitsland: het gaat om relatief kleine aantallen waardoor de steekproef statistisch niet echt relevant is. Daarnaast is er vanuit Eindhoven nog weinig promotie gebeurd om het GIP op de kaart te zetten als GIP Nederland-Vlaanderen.

Tabel 3.4

Contactinformatie: herkomst- en bestemmingsland waar contact over gaat

	GIP AKEN-EURODE ²⁾	GIP BAD NIEUWESCHANS	GIP BERGEN OP ZOOM	GIP EINDHOVEN	GIP GRONAU	GIP KLEVE	GIP MAAS-TRICHT	GIP MÖNCHEN-GLADBACH ¹⁾
land waar men <u>woont</u> = Nederland (%)	48%	59%	95%	-	-	35%	50%	44%
land waar men <u>woont</u> = Duitsland (%)	40%	41%	0%	-	-	65%	5%	56%
land waar men <u>woont</u> = België (%)	12%	-	5%	-	-	0%	45%	0%
land waar <u>vraag</u> over gaat = Nederland (%)	40%	-	5%	-	41%	49%	46%	-
land waar <u>vraag</u> over gaat = Duitsland (%)	48%	-	0%	70%	59%	51%	14%	-
land waar <u>vraag</u> over gaat = België (%)	11%	-	95%	30%	0%	0%	40%	-
TOTAAL	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹ Gebaseerd op 2017; ² Gebaseerd op 2016

Nota bene: cijfers van overige GIP's zijn voortschrijdende gemiddelde tot heden.

3.4 Effecten

Naamsbekendheid

Er is bewust ingezet op een gezamenlijk merk Grensinfopunt (en niet op allerlei individuele of subvarianten). De ontwikkeling van de integrale website draagt volgens de GIP's bij aan de bekendheid en herkenbaarheid van de grensinformatiestructuur. De indruk bestaat dat het merk groeit qua bereik en lading ('wat kan het voor je betekenen'), al is ook wel aangegeven dat er zeker nog ruimte is voor groei van de bekendheid van de GIP's. Klanten weten (nog) niet altijd dat ze klant zijn geweest van een GIP. De associatie met een Euregio is soms sterker. Er is overigens nog wel een aantal andere websites waarop grensinformatie te vinden is.



De aanloop is nog niet veranderd sinds het officiële label is ingevoerd. Wij worden nog steeds voornamelijk als Euregio gezien'.

'Qua naamsbekendheid is er nog wel een slag te maken'.

'Ik zou wel willen weten hoeveel van onze inwoners bij een GIP komen en of het huidige bereik met gesprekken voldoende is'.

Waardering klanten

Er is geen structurele (overall) registratie en evaluatie van klantbeleving. Uitzondering vormt onderzoek onder de bezoekers van de websites (waar bijvoorbeeld om een bruikbaarheidsoordeel over de getoonde informatie wordt gevraagd).

Sommige GIP's brengen klanttevredenheid wel in beeld (EUREGIO) en publiceren hier ook over (Aken-Eurode). Los hiervan beperkt de terugkoppeling zich overwegend tot persoonlijke gevraagde en ongevraagde feedback. Vanuit het Fallmanagementsysteem is er wel een optie om feedback vast te leggen, maar daar wordt weinig gebruik van gemaakt. Het is ook niet verplicht. Het beeld vanuit de GIP's is dat klanten de persoonlijke benadering en opvolging waarderen (zie ook eerder genoemd onderzoek naar de impact van burgeradvisering). En dat klanten een compleet antwoord krijgen, niet alleen eenzijdig vanuit een instantie dan wel van de ene naar de andere organisatie worden verwezen ('van kastje-naar-muur').



'We evalueren bij de spreekdagen en geven ook evaluatieformulieren bij de spreekuren. Over het algemeen is men tevreden; op één punt veel info. Kritische punten zijn vaak: dichterbij huis, vaker of meer bekendheid'.

'Zo gauw een adviseur een case heeft afgesloten, dan ontvangt de klant een uitnodiging per e-mail (mits we over het emailadres beschikken). Circa 10 procent van de klanten vult dit in'. Aan het eind van het jaar bellen we ook nog eens honderd klanten waarvan we het emailadres niet hebben'.

Waardering partners

Over het algemeen is de waardering van partners positief, met een enkel kritisch geluid. Hierbij gaat het er onder meer om dat een deel nog zoekende is naar hun (beste) rol in de gehele structuur van grensinformatievoorziening.



'Het GIP is zeer waardevol, zeker nu er grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling aan de dienstverlening wordt gekoppeld'.

'De spreekuren op locatie zijn noodzakelijk – beide GIP's zijn te ver, zeker voor onze doelgroep die niet zo mobiel is'.

Beter onderbouwde beslissingen van grensgangers

Ook hiervoor geldt –los van het onderzoek naar de impact van burgeradvisering– dat dit effect niet in cijfers is uit te drukken, omdat het Fallmanagementsysteem en andere registraties vooral gericht zijn op kenmerk-registratie en minder op output en er ook geen (integraal) tevredenheids-/belevingsonderzoek beschikbaar is. Maar wat mede ook door de GIP's is aangegeven is dat het er vooral om gaat dat (potentiële) grensarbeiders op basis van verstrekte en verzamelde informatie tot een beter onderbouwde beslissing komen. En daar draagt de grensinformatievoorziening aan bij.



'We zoeken er nog naar hoe we mensen kunnen bereiken die zonder enig advies in het buitenland zijn gaan werken. Die mensen gaan soms risico's aan waarvan ze zich niet bewust zijn'.

Dit blijkt ook uit het eerder genoemde onderzoek van de EUREGIO. Daar overwoog ongeveer een op de drie klanten om te gaan grenspendelen (de overige klanten waren (oud)pendelaars), waarbij uiteindelijk van alle klanten ongeveer één op de negen tot een daadwerkelijk positief besluit over grenspendelen kwam na het gesprek met burgeradvisering. De potentiële grenspendelaars geven aan dat de impact van het bezoek niet altijd het besluit 'an sich' betreft, maar wel essentiële informatie levert die zij, naast andere factoren, meewegen in het besluit om wel of niet te gaan grenspendelen.

3.5 Conclusie

Hoe functioneert de grensinformatiestructuur (operationele gereedheid per onderdeel en in onderlinge afstemming)?

Het huidige systeem met online informatievoorziening, en dienstverlening via front- en backoffices wordt breed gedragen. Er zijn wel verschillen in de inrichting en het functioneren van de grensinformatiestructuur aan de Duitse en aan de Belgische grens (zie ook hoofdstuk 2). Aan Duitse zijde is er een langere historie met grensinformatievoorziening, waardoor de structuur meer doorwrocht en operationeel gereed is. De GIP's zitten in de fase van verdere doorontwikkeling en inzet op vergroting bereik en optimalisering van dienstverlening. Aan Nederlands-Vlaamse zijde is de structuur nog meer in aanbouw, ontwikkeling en beweging.

Is de grensinformatiestructuur doeltreffend? (leiden structuur, uitvoering/samenwerking en gebruik tot de gewenste resultaten in termen van bereik, gebruik en tevredenheid bij klanten en betrokken instanties)?

De grensinformatiestructuur bewijst zijn nut en waarde en voorziet in behoefte, blijkt uit (contact-) cijfers en opgaven van betrokkenen. Over het geheel geven de GIP's aan een groei in het aantal contacten en adviezen te merken en laat de website www.grensinfo.nl ook stijgende bezoekersaantallen zien. Of de nieuwe structuur en inrichting van de grensinformatievoorziening hier de enige oorzaak is weten we niet zeker. Ook andere factoren zoals economische en demografische ontwikkelingen kunnen het bereik en gebruik beïnvloeden. Het aantal kritische geluiden over de hoofdelementen van de GIP-structuur is evenwel beperkt, waaruit kan worden afgeleid dat de grensinformatiestructuur in ieder geval 'doelgericht' is. Over doeltreffendheid in termen van klanttevredenheid en 'beter onderbouwde beslissingen' is in dit stadium nog weinig over te zeggen. Hier lijkt een opgave voor de GIP's te liggen.

Het zal de komende jaren steeds duidelijker worden of de grensinformatiestructuur zoals deze nu bestaat en ontstaat effectief is qua vraag & aanbod en wat de optimale structuur is qua inrichting, aantallen en dekking en spreiding van de GIP's.

Kan op basis van de 'koplopers' in doeltreffendheid iets gezegd worden over ontwikkelingstrends naar de toekomst?

Er lijkt een tendens te zijn van (al dan niet fysieke) bundeling tussen (sectorale) arbeidsbemiddeling en grensinformatie. Daarnaast is de indruk dat meer middelen en hechtere samenwerking met partners de output effectiever maakt. Voor de vakbonden ligt het anders: vanuit hun positie als ledenorganisatie moeten zij permanent een evenwicht zoeken tussen constructief meewerken in een netwerkstructuur van partners en het behoud van de eigenheid van de eigen organisatie naar (potentiële) leden.

Is de grensinformatiestructuur doelmatig? (was hetzelfde effect met alternatief beleid en uitvoering ook met lagere kosten te bereiken, of bereikt andersoortig beleid en uitvoering misschien meer met dezelfde middelen, is er sprake van een lerend systeem, 'klopt' de verhouding backoffice/frontoffice?)

Voor de meeste betrokkenen is het moeilijk hier een afgewogen oordeel over te vormen. De algemene ervaring is wel dat met een relatief beperkte groep sterk betrokken adviseurs en specialisten veel burgers worden geholpen bij een grensoverschrijdende beslissing. Het is daarbij niet goed in te schatten welke maatschappelijke kosten er zouden kunnen zijn bij afwezigheid van een dergelijke structuur. Volledige digitale informatievoorziening is goedkoper, maar mist de (persoonlijke) context en duiding en zal mede daardoor tot andere resultaten en effecten leiden. Een groter bereik door meer naamsbekendheid en 'targeting' zal de doelmatigheid verder vergroten.

Wat is de relatie van de grensinformatiestructuur met arbeidsbemiddeling en de nieuwe Eures verordening?

De huidige GIP-adviseurs richten zich primair op grensinformatievoorziening. Arbeidsbemiddeling is geen kerntaak³². Het gaat niet zozeer om mensen naar werk over de grens te geleiden maar hen op basis van informatievoorziening te begeleiden bij het maken van de juiste keuzes ten aanzien van grensoverschrijdende werken, als ook stage lopen en ondernemen. De raakvlakken en 'touchpoints' met arbeidsbemiddeling zijn groot. De relatie is sterker geworden doordat de extra budgetten voortkomend uit de nieuwe Eures-verordening (onder meer) worden ingezet voor meer persoonlijke dienstverlening bij GIP's.



'Bij grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling is het belangrijk dat je terug kan vallen op een goed georganiseerde informatiestructuur'.

'Tussen grensinformatievoorziening en grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling zit wel wat spanning. Wij zijn ook een Eures-partner, dat ben je als je aan twee van de drie voorwaarden kan voldoen. Het enige dat wij hier niet doen is daadwerkelijke arbeidsbemiddeling. Wanneer mensen concreet op zoek zijn naar werk, hebben we daarvoor wel ons netwerk, maar we bieden natuurlijk geen concrete vacatures aan. In die zin kan de samenwerking met het UWV en de Agentur für Arbeit in de toekomst nog wel efficiënter; nog meer (fysieke) afstemming'.

³² Dat is niet noodzakelijk zo voor de GIP-adviseurs aan Nederlands-Vlaamse grens, waar bijvoorbeeld bij VDAB bemiddeling eerder een kerntaak is, en informatievoorziening een aanvullende dienstverlening.

4

HOOFDSTUK

Financiering



4. Financiering

Te beantwoorden onderzoeksvragen:

- Wat heeft het gekost (en gaat het nog kosten) en hoe is dat gefinancierd (wat was de portie Interreg)?
- Wat vinden betrokkenen van deze financiering en tot wanneer reikt de financiering?

4.1 Huidige financieringsstructuur online dienstverlening

Elektronische dienstverlening vormt een belangrijke schakel in de informatievoorziening. Naast de sinds medio april 2017 beschikbaar gekomen website www.grenzinfo.eu – welke zich specifiek richt op regionaal specifieke grensinformatievoorziening via de GIP's – is er de site www.grensinfo.nl ('dé vraaggestuurde wegwijzer van de Nederlandse overheid voor burgers die zich voor hun werk of om andere redenen verplaatsen tussen Nederland en België of Nederland en Duitsland').

In 2014 zijn de totale jaarlijkse kosten voor de elektronische dienstverlening via www.grensinfo.nl gezet op € 640.000. De SVB neemt daarin iets minder dan de helft van de benodigde financiering voor rekening. De meest recente begroting voor 2017 gaat uit van € 718.000 (grotendeels SVB). De hogere kosten van de E-dienstverlening vloeien voort uit een nieuwe systematiek van toerekening van overheadkosten en CAO-ontwikkelingen. De bijdragen van de overige ketenpartners zijn gelijk aan de in 2014 opgestelde begroting.

Tabel 4.1

Geraamde kosten elektronische dienstverlening via www.grensinfo.nl, bijdrage per organisatie

	2015: PER JAAR*	2017**
SVB (SZW)	€ 300.000	€ 528.000
UWV (SZW)	€ 150.000	Overgeheveld naar SVB
Zorginstituut Nederland (VWS)	€ 150.000	€ 150.000
Belastingdienst (Fin)	€ 40.000	€ 40.000
TOTAAL	€ 640.000	€ 718.000

* Bron: Bijlage bij SVB-brief (17 juli 2014); Informatievoorziening aan grensarbeiders vanaf 2015, overzicht van functionaliteiten en kosten.

** Bron: SVB, Begroting dienstverlening aan grensarbeiders – E-dienstverlening (2017).

De opzet, invulling en onderhoud van www.grenzinfo.eu wordt gedekt vanuit de lopende financieringsmiddelen van de Grensinfopunten.

4.2 Huidige kosten- en financieringsstructuur Grensinfopunten (frontoffice)

Kostenoverzicht Grensinfopunten

Op basis van een opgave door de GIP's is een overzicht samengesteld van de kostenstructuur voor 2016 en 2017. Het overzicht toont voor 2016 de begrote en gemaakte kosten, en voor 2017 de verwachte kosten conform begroting. In de opgaven vormen personeelslasten veruit de grootste kostenpost. Bij een vergelijking van begroot en gerealiseerd heeft in 2016 geen van de GIP's die hierover cijfers hebben opgegeven een overschrijding van de gemaakte begroting. Een aantal GIP's heeft in 2016 minder kosten gemaakt dan aanvankelijk begroot. Deels heeft dit te maken met niet ingevulde vacatures als ook met lagere exploitatie- en overige kosten.

De totale begroting voor de negen Nederlands-Duitse en Nederlands-Vlaamse GIP's bedraagt voor 2017 ongeveer € 2,3 miljoen. Dit is gebaseerd op de kosten van de gedeelde Nederlands-Duitse GIP's die beide kanten van de grens bestrijken en de kosten voor de Nederlandse GIP's aan de Nederlands-Vlaamse grens.



Tabel 4.2

Kostenoverzicht per GIP (NL-DL en NL-VL), 2016 en 2017

KOSTENOVERZICHT	2016		2017
	BEGROOT	GEMAAKT	BEGROOT
GIP Aken-Eurode	€ 480.000	€ 480.000	€ 480.000
GIP Bad Nieuweschans	€ 160.000	€ 160.000	€ 160.000
GIP Bergen op Zoom	-	-	€ 40.000
GIP Eindhoven	€ 5.000	€ 3.000	€ 22.000
GIP Gronau	€ 522.500	€ 514.000	€ 585.000
GIP Kleve	€ 378.000	€ 301.000	€ 478.000
GIP Maastricht	€ 215.000	€ 145.000	€ 235.000
GIP Mönchengladbach	€ 152.000	€ 116.000	€ 135.000
GIP Terneuzen	-	-	€ 120.000
TOTAAL	€ 1.912.000	€ 1.718.000	€ 2.254.000

Bron: Opgave Euregio's (cijfers afgerond op duizendtallen).

Financieringsstructuur GIP's

Met uitzondering van GIP Aken-Eurode en GIP Maastricht worden de GIP's momenteel voor een groot deel gefinancierd uit Interreg-projectgelden. Beoogd bij de opstart van de GIP-structuur is Interreg-financiering in te zetten voor de eerste fase van opstarten en realiseren van de grensinformatiestructuur (2014-2018). De tweede fase – vanaf 2019 – zal zich richten op het vinden van een meer structurele en duurzame financieringsvorm. Als we kijken naar de looptijd van de Interreg-financieringsstromen eindigen deze overwegend in de eerste helft van 2019 (zie tabel 4.3). Financiering via Interreg gebeurt door middel van cofinanciering, (max.) 50 procent door de EU en 50 procent door bijdragen van gemeenten, provincies en/of deelstaten.

Tabel 4.3

Overzicht van lopende Interreg-projecten

BETROKKENEN	GIP'S	NAAM	VAN	TOT	ONDERDEEL VAN
Eems Dollard Regio	GIP Nieuweschans	(Koepelproject) Arbeidsmarkt Noord	1-7-2015	30-6-2019	Interreg DL-NL
EUREGIO	GIP Gronau	UNLOCK, Personeel over de grens!	1-7-2015	31-1-2019	Interreg DL-NL
Euregio Rijn-Waal	GIP Kleve	GIP ERW	1-1-2016	31-12-2019	Interreg DL-NL
Euregio Rijn-Maas-Noord	GIP Mönchengladbach	GIP ERMN	1-1-2016	31-12-2019	Interreg DL-NL
Grensregio Nederland-Vlaanderen	Werkpakketten 'West', 'Midden', 'Oost'	Grensinformatievoorziening VL-NL	1-6-2016	31-5-2019	Interreg VL-NL

Bron: www.deutschland-nederland.eu en www.grensregio.eu

Op basis van de door de GIP's opgegeven financieringsoverzichten is een totaalbeeld te schetsen van ingezette middelen ten behoeve van de grensinformatievoorziening. Hieruit blijkt dat EFRO/Interreg-middelen ongeveer een derde van de totale financiering dragen. Cofinanciering heeft een kleiner financieringsaandeel, met ongeveer een vijfde deel. Financiële (eigen) bijdragen van Euregio's, regio's, gemeenten en overige projectpartners vormen bijna de helft van het voor GIP's beschikbare budget (zie 2^e en 3^e kolom van tabel 4.4). Er zijn duidelijke verschillen tussen de GIP's. Zo wordt de GIP in Aken-Eurode volledig zonder Interreg-middelen gefinancierd. Daarnaast zijn er GIP's waarbij de helft van het budget EU (EFRO) financiering bedraagt.

Tabel 4.4

Totaaloverzicht financieringsstructuur GIP's (2016 tot en met 2019)

	ALLE GIP'S (DUS INCL. GIP'S ZONDER INTERREG)*		GIP'S MET INTERREG**	
	absoluut	procentueel	absoluut	procentueel
EFRO/INTERREG	€ 3.121.000	36%	€ 2.885.000	49%
COFINANCIERING	€ 2.008.000	23%	€ 1.926.000	33%
EIGEN BIJDRAGEN	€ 3.623.000	41%	€ 1.079.000	18%
TOTAAL	€ 8.751.000	100%	€ 5.889.000	100%

* GIP Aken-Eurode, GIP Bad Nieuweschans, GIP Bergen op Zoom, GIP Eindhoven, GIP Gronau, GIP Kleve, GIP Maastricht, GIP Mönchengladbach, GIP Terneuzen.

** GIP Bad Nieuweschans, GIP Bergen op Zoom, GIP Eindhoven, GIP Gronau, GIP Kleve, GIP Mönchengladbach, GIP Terneuzen.

Nota bene: De GIP's Aken-Eurode en Maastricht hebben voor 2017 jaaropgaven aangeleverd. Om tot een eenduidige tabel te komen waarin alle NL-DL en NL-VL GIP's zijn meegenomen zijn de jaaropgaven met 4 vermenigvuldigd.

Bron: Opgave Euregio's.

GIP's met substantiële Interreg-financiering (dus exclusief GIP's Aken-Eurode en Maastricht), hebben gemiddeld 49 procent EFRO/Interreg-financiering en cofinanciering neemt dan 33 procent van de GIP-financiering voor rekening. 'Eigen' bijdragen leveren 18 procent van het budget (zie 3^e en 4^e kolom tabel 4.4).

4.3 Huidige kosten- en financieringsstructuur backoffices

Kostenoverzicht vakinhoudelijke backoffice

Het Ministerie van SZW heeft voor de periode 2015-2018 een jaarbudget van € 800.000 beschikbaar gesteld voor invulling van de backoffice BBZ en BDZ van SVB. Aanvullende financiering is afkomstig vanuit Interreg.

Tabel 4.5 bevat de initiële begroting voor de invulling van de persoonlijke dienstverlening vanuit BBZ en BDZ. En tabel 4.6 presenteert de 2017-begroting. Ten opzichte van 2014 is de inzet van Interreg-middelen beperkter. Het budget voor het bespreken van complexe zaken in de regio is in 2015 toegezegd (brief SZW aan Provincie Limburg, 7-12-2015).

Tabel 4.5

Begroting vakinhoudelijke backoffice NL-DL en NL-VL gezamenlijk (2014)

	KOSTEN PER JAAR	FINANCIERING 2015-2018
Kennismanagement en kennisfacilitering aan regio specifieke frontoffices	€ 280.000	SZW
Terug kunnen leggen van complexe zaken naar backoffice	€ 420.000	SZW
Bespreken van complexe zaken in de regio (sprekuren)	€ 100.000	INTERREG-V DL-NL (50%) en VL-NL (50%)
Netwerkcoördinator	€ 140.000	INTERREG-V VL-NL
<i>Subtotaal</i>	€ 940.000	
Werkzaamheden tegen kostprijs aan private partijen	€ 100.000	Commerciële partijen
TOTAAL	€ 1.040.000	

Nota bene: exclusief kosten voor eerstelijns ondersteuning (actuele eerstelijnsvraag NL-VL) à € 145.000 per jaar (INTERREG-V VL-NL)

Bron: Bijlage bij SVB-brief (17 juli 2014).

Tabel 4.6

Begroting vakinhoudelijke backoffice NL-DL en NL-VL gezamenlijk* (2017)

	KOSTEN PER JAAR	FINANCIERING
Kennismanagement en kennisfacilitering aan regio specifieke frontoffices	€ 280.000 (2,8 fte)	SZW
Terug kunnen leggen van complexe zaken naar backoffice	€ 420.000 (4,2 fte)	SZW
Bespreken van complexe zaken in de regio (spreekuren)	€ 100.000 (1 fte)	SZW
Projectcoördinator	€ 60.000 (0,8 fte)	INTERREG-V VL-NL
Netwerkcoördinator	€ 61.000	INTERREG-V VL-NL
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 921.000</i>	
Werkzaamheden tegen kostprijs aan private partijen	€ 75.000 (0,75 fte)	Commerciële partijen
TOTAAL	€ 996.000 (9,5 fte)	

* Persoonlijke dienstverlening

Nota bene: exclusief: eerstelijnsvragen beantwoorden in frontoffice à € 176.000, financiering door frontoffices d.m.v. inhuur capaciteit bij BBZ/BDZ; eerstelijns ondersteuning vanuit backoffice (actuele eerstelijnsvraag NL-VL) à € 90.000 financiering INTERREG-V VL-NL
Bron: SVB, Begroting dienstverlening aan grensarbeiders - P-dienstverlening (2017).

Naast de kosten(begroting) voor de invulling van de BBZ/BDZ-backoffice worden ook inkomsten gegenereerd door de detachering van BBZ-/BDZ-specialisten bij GIP's. Deze inhuur van expertise en capaciteit zijn weer opgenomen in de personeelskosten op de begroting van de GIP's.

Bijdrage specialistische dienstverleners Team GWO en UWV

Team GWO heeft bij de Belastingdienst een structurele status. Er is vanuit het ministerie van Financiën geen (verdere) financiële bijdrage aan de bovenstaande structuur. Wel dus een materiele zoals ook eerder beschreven (voorlichting, website, spreekuren, opleiding etc.).

Het UWV is medefinancier geweest van de bureaus BBZ en BDZ. Na bezuiniging is de focus komen te liggen op online dienstverlening waar de website www.grensinfo.nl uit voort is gekomen. De voormalige UWV-bijdrage (à 150.000 per jaar) is door SZW overgeheveld van de begroting van UWV naar die van SVB. Het UWV heeft zich gecommitteerd aan de site www.grensinfo.nl, met name door de site actueel houden op UWV-gerelateerde thema's (onder andere sociale zekerheid en werknemersverzekeringen).

In het licht van de nieuwe Europese verordening van Eures (april 2016) zijn vanuit de EU nieuwe financiële middelen beschikbaar gekomen om het UWV te kunnen laten aansluiten bij grensoverschrijdende samenwerking. Er is extra budget voor persoonlijke dienstverlening en voorlichting bij de GIP's, gemiddeld per regio 1 fte erbij. Doel van de Eures-verordening is, zoals gezegd, het verbeteren van de toegang tot ondersteunende diensten voor arbeidsmobiliteit binnen de EU voor werknemers in de lidstaten, om daarmee eerlijke mobiliteit en de kans op werk in de hele EU te vergroten.

Het UWV levert dus geen financiële ondersteuning maar ondersteunt de GIP-structuur door het (mede) onderhouden van de website www.grensinfo.nl en zorgt er in de grensregio's voor dat via Eures-consulenten potentiële grensarbeiders ondersteuning kunnen krijgen op terrein van sociale zekerheid en arbeidsbemiddeling.

4.4 Toekomstige financieringsstructuur

Wat zeggen de businessplannen?

Voor de toekomstkracht van de grensinformatievoorziening is bestendigheid in financiering belangrijk. De huidige financieringsstructuur is eindig. Het SZW-budget voor backoffice persoonlijke dienstverlening heeft een looptijd tot en met 2018. De Interreg-middelen, ingezet voor zowel front- als backoffice dienstverlening, hebben verschillende eindtijden (veelal in 2019).

In de 2014 opgestelde businessplannen is reeds in beperkte mate de periode na 2019 verkend. Hierbij is aangegeven dat Interreg-financiering een goed instrument is (geweest) om de opstartfase ingeregeld te krijgen maar niet om een duurzame grensinformatiestructuur voor lange termijn te garanderen/realiseren. Voor de periode na Interreg zijn enkele opties benoemd:

- Frontoffice: financiering op basis van partnerbijdragen, evenredig verdeeld naar omvang en mate van betrokkenheid van partners (financiering: in geld en/of in natura zoals personele capaciteit).
- Specialistische vakinhoudelijke backoffice: nationale/regionale overheden aan weerszijden van de grenzen.

Het recent op-/bijgestelde Businessplan Grensinformatievoorziening Vlaanderen–Nederland (mei 2017) bevat (ook) geen gespecificeerd financieringsplan voor de toekomst. Wel bevat het de notie dat een tweede versie nodig zal zijn met inzoom op de (organisatorische en financiële) optimalisatie en verduurzaming van GIP's na de Interreg-projectperiode.

Kostenraming GIP's na Interreg

De GIP's is in aanvulling op de (begrote) kosten voor de huidige Interreg-periode tot 2019 gevraagd een eerste indicatie/inschatting op te geven van de kosten voor na dit tijdvak. De GIP's met een Interreg-financieringscomponent geven voor de periode na 2019 deels een hogere kostenindicatie op dan de opgave voor 2017. Dit geldt ook voor de bemensing, gemeten in fte's. Hierbij geldt dat de opgaven (mede) gebaseerd zijn op het uitgangspunt van een Interreg-aanvraag voor een volgende periode.

De raming van het GIP Gronau vormt de basis voor een volgende Interreg-aanvraag (2019-2022; looptijd 41 maanden). Het GIP in Kleve gaat bij de opgave uit van 4 fte, waarvan 1 fte van partnerorganisaties. GIP Mönchengladbach heeft de 2,5 fte-inschatting opgebouwd uit 2,0 fte GIP-adviseur en 0,5 fte ondersteuning. De toekomstindicatie van het GIP Eindhoven is gebaseerd op een blijvende inzet van 0,3 fte op grensinformatievoorziening (overeenkomstig de huidige Interreg-periode). Het GIP Bergen op Zoom gaat in de kostenraming uit van 1,5 fte, gebaseerd op de inzet van een GIP-adviseur en beleidsmatige ondersteuning. De GIP's Aken-Eurode en Maastricht hebben beperkte/geen inzet van Interreg-middelen. Een kostenraming voor de periode na de looptijd van de huidige Interreg-projecten is niet gemaakt. Dit betekent niet dat de discussie over toekomstige (structurele) financiering hier niet van belang is. Ook deze GIP's hebben te maken met (mogelijke) eindigheid van financiering. Voor Aken-Eurode geldt bijvoorbeeld dat de bijdragen van partners op contractbasis voor langere tijd zijn belegd, maar met een opzegtermijn van een jaar.

Tabel 4.7

Kostenindicatie GIP's, na huidige Interreg-periode (na 2019)

	GIP BAD NIEUWESCHANS	GIP BERGEN OP ZOOM	GIP EINDHOVEN	GIP GRONAU	GIP KLEVE	GIP MÖNCHEN-GLADBACH	GIP TERNEUZEN
TOTAAL NA 2019	€ 238.500	€ 80.800	€ 21.500	€ 553.200	€ 399.000	€ 257.700	€ 172.500
(TOTAAL 2017)	€ 159.700	€ 40.300	€ 21.500	€ 585.200	€ 477.800	€ 134.900	€ 120.000
FTE NA 2019	2,5	1,5	0,3	5,6	4	2,5	1,8
(FTE HUIDIG)	1,5	0,5	0,3	5	2,4*	1,2	1,4

* Nota bene: exclusief vacature voor een coördinator

De financiering van de online dienstverlening via www.grensinfo.nl, maakt onderdeel uit van de structurele SVB begroting en is daarmee vooralsnog voor de toekomst geborgd. Voor de BDZ/BBZ-backoffice is een nieuw besluit nodig. Voor borging van het kwaliteitsniveau van de backoffice is indexering een aandachtspunt.

Blik op de toekomst

Op basis van gevoerde gesprekken met vertegenwoordigers van GIP's, backoffices, provincies en (grens)gemeenten is een aantal algemene bevindingen te rapporteren ten aanzien van de toekomstige financiering van grensinformatievoorziening.

Algemeen geldt dat ten behoeve van de toekomstige financiering een scenario van betaalde dienstverlening richting burgers (de 'burgeradvisering') niet wenselijk wordt geacht. Voor specifieke - op maat of op verzoek dienstverlening, bijvoorbeeld richting ondernemers is betaalde dienstverlening minder een 'no go'.

Ten aanzien van de toekomstige financieringsstructuur is de beleving per GIP verschillend. Over het algemeen is men onzeker over het ontbreken van een structurele, lange termijn financiering. Vooral GIP's met een Interreg-financiering staan op een kruispunt. Mede afhankelijk van de mate van Interreg-afhankelijkheid en de doorlooptijd is er de 'tweestrijd' tussen het niet kunnen wachten en dus kiezen voor projectmatige vervolfinanciering en de voorkeur voor en hoop op structurele financiering en borging. Een aantal GIP's heeft te maken met een aflopende Interreg-termijn en bereiden reeds een nieuwe Interreg-aanvraag voor, ook omdat dergelijke aanvraagtrajecten veel tijd en inspanning vergen. Om de opgebouwde (kennis- en netwerk-)structuur te kunnen handhaven, dient het risico op een financieringsgat en daarmee afkalving van de grensinformatiestructuur te worden geminimaliseerd, zo is de overweging. Om eigenlijk dezelfde redenen is er ook de wens om in te zetten op andere financieringsvormen. Namelijk: door in te zetten op meer structurele, duurzame vorm van financiering zijn de mogelijkheden voor kennisopbouw en vasthouden van goed personeel ook groter omdat GIP-medewerkers dan ook eerder in aanmerking (kunnen) komen voor vaste contacten. Continuïteit is belangrijk en daarbij moet je niet elke 2-3 jaar weer vechten voor de financiering, zo is genoemd.

Kijken we naar de vraag wie ten aanzien van toekomstige financiering (mede)verantwoordelijkheid moet pakken dan zit daar enigermate een bottom-up lijn in. Zo vinden (grens)gemeenten regionale en provinciale overheidsbetrokkenheid, -participatie en -gedragenheid logisch. En zien provincies primair een rol voor hen weggelegd als facilitator, aanjager en cofinancier maar als de niet aangewezen actiehoudende partij voor de totstandkoming van een structurele financiering voor grensinformatievoorziening.

Wat uit de meeste gevoerde gesprekken blijkt, is dat partijen vooral benieuwd zijn naar de rol die de regeringen gaan spelen. Het gegeven dat in het Nederlandse Regeerakkoord (overigens zonder hier middelen aan te verbinden) en de beide coalitieakkoorden in Duitsland de grens expliciet is benoemd, lijkt de verwachtingen te voeden. Een partitete – grensoverschrijdende - financiering (bijvoorbeeld tripartiet Regering-Provincie-(Grens-) Gemeente) is daarbij de meest genoemde kansrijke samenstelling voor de toekomst, waarbij de nationale overheden het 'structurele financiële fundament' bieden. Grensoverschrijdend door ook in te zetten op structurele financiële betrokkenheid in de Duitse en Belgische grensstreek.

Maar zolang er nog geen concreet zicht op of toezegging van Rijksinzet is, blijft Interreg de welkome 'achtervang' waar veel GIP's op inzetten. De innovatieve component, toekenningsvoorwaarde bij Interreg-aanvragen, kan bijdragen aan de noodzakelijke doorontwikkeling van de grensinformatie-structuur. Vanuit de grensregio's klinkt de hoop dat regeringen deze financiering (deels) uitbreiden en ook financiële verantwoordelijkheid nemen voor de frontoffice-dienstverlening via de fysieke GIP's.

Financieringsstructuur overige (buitenlandse) Grensinfopunten

VDAB ziet informatievoorziening aan grensarbeiders als een reguliere taak. Financiering is gedekt vanuit de reguliere werking en dienstverlening van de VDAB en vindt plaats door beschikbaarstelling van personele capaciteit gericht op levering van grensinformatievoorziening en dienstverlening.

Ook de vakbonden aan beide zijden van de Nederlands-Vlaamse grens zien dienstverlening aan grensarbeiders als een reguliere taak en zullen dat ook blijven doen. Grensoverschrijdende afstemming met buitenlandse 'counterparts', ook ten aanzien van financiering, kan daarbij bijdragen aan verdere versterking van dit GIP-netwerk.



'Ik denk dat er ook een taak ligt voor de Rijksoverheid, vanwege de economische implicaties waarmee een grensgebied te maken heeft. Er is ook een belang voor 'Den Haag' en 'Brussel' om te zorgen dat de regio een goeie potentie heeft met een arbeidsmarkt die goed werkt'.

'In een duurzaam model zou de landelijke overheid daar een handreiking kunnen doen. Als je als overheid daar ook Vlaanderen, Nedersaksen en Noordrijn-Westfalen aan kunt binden, heb je denk ik een duurzaam model gevonden. En voor de regionale aspecten kan de financiering door regionale overheden worden opgepakt'.

'Ik heb enerzijds heel veel hoop uit het feit dat het politiek geagendeerd is via het Actieteam GEA, en dat er een meer structurele component beschikbaar komt in plaats van dat je iedere keer van project- naar projectfinanciering hobbelt'.

'Wij zijn alweer aan de slag met een nieuwe Interreg-aanvraag. Ik weet dat anderen kritisch zijn over die vorm van financiering, maar in een jaar tijd kunnen we nooit een structurele financiering vanuit Nederlandse en Duitse overheden rond krijgen'.

'Wanneer je kiest voor een structurele vorm van financiering toon je naar buiten toe ook aan dat er behoefte aan is. De vraag van (structurele) financiering is dus gelijktijdig de vraag of we grensinformatievoorziening echt als een overheidstaak zien'.

'In bredere zin speelt altijd wel de 'takendiscussie'. Wij zien als provincie in principe wel onze rol als aanjager en facilitair, maar het is wel de vraag of een provincie dergelijke dienstverlening ook op structurele basis is moet financieren. De discussie wie dan wel; het Rijk, gemeenten of wellicht via commerciële kanalen, moet dan nog worden gevoerd'.

'Het zou raar zijn dat je als provincie helemaal niets meer zou doen als Interreg ophoudt. Je zult dan samen met andere partijen, waaronder gemeenten, moeten kijken of andere (aanvullende) middelen vrijgemaakt kunnen worden'.

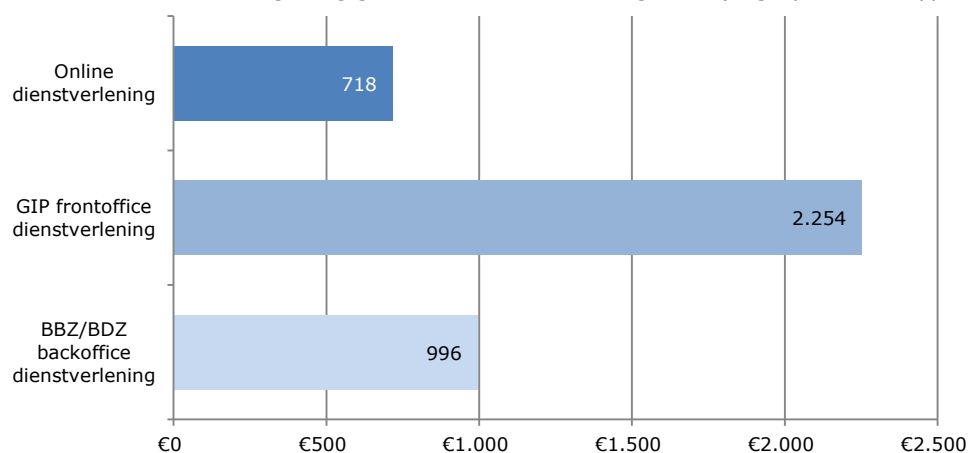
4.5 Conclusie

Wat heeft het gekost (en gaat het nog kosten) en hoe is dat gefinancierd (wat was de portie Interreg)?

Op basis van de beschikbare kostenoverzichten en –begrotingen is de totale geraamde grensinformatievoorziening-gerelateerde jaarinvestering (2017) ongeveer € 4 miljoen. 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). Hierbij geldt dat de kosten van de gedeelde Nederlands-Duitse GIP's die beide kanten van de grens bestrijken mede worden gedragen door cofinanciers aan Nederlandse en Duitse zijde. De kosten voor de Nederlandse GIP's aan de Nederlands-Vlaamse grens worden vooral vanuit Nederland gefinancierd.

Figuur 4.1

Totaaloverzicht kostenbegroting grensinformatievoorziening 2017 (uitgesplitst naar type dienstverlening; x € 1.000).



Nota bene: bedrag BBZ/BDZ-backoffice dienstverlening is exclusief eerstelijnsondersteuning in GIP's en vanuit backoffice

GIP Aken-Eurode dekt de kosten zonder Interreg-financiering en in Maastricht is het aandeel EFRO/Interreg-middelen beperkt. 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.

Wat vinden betrokkenen van deze financiering en tot wanneer reikt de financiering?

Als het gaat om de toekomstige financiering van grensinformatievoorziening wordt vooral gekeken naar 'wat als Interreg afloopt', wat grotendeels in/eind 2019 het geval is. De financiële borging van de online en backoffice dienstverlening is in mindere mate een discussiepunt in het 'werkveld', zo lijkt het. Al geldt ook hier dat besluitvorming over de backoffice dienstverlening door de Rijksoverheid nog moet plaatsvinden.

³³ Kostensom GIP's gebaseerd op GIP Aken-Eurode, GIP Bad Nieuweschans, GIP Bergen op Zoom, GIP Eindhoven, GIP Gronau, GIP Kleve, GIP Maastricht, GIP Mönchengladbach en GIP Terneuzen.

De geraamde kostenopgaven van GIP's voor na de huidige Interreg-periode zijn 'met potlood geschreven' en liggen veelal in lijn met de huidige personele bezettingen en dus personeelskosten. Een enkele GIP voegt een fte toe. Mogelijk kan wel de (beoogde) invulling veranderen door bijvoorbeeld minder inhuur van BBZ/BDZ-capaciteit en meer zelf onder contract plaatsen. Naar verwachting heeft dit geen grote consequenties voor de kostenstructuur.

De meeste GIP's hebben projectfinanciering via Interreg (op dit moment) nodig om de huidige grensinformatiestructuur te kunnen behouden, mede ook omdat het niet waarschijnlijk lijkt dat regio's en provincies deze financieringsopgave (volledig) overnemen. Een structurele vorm van financiering wordt geprefereerd boven de meerjarige financiering van Interreg, waarbij overheden aan beide kanten van de grens en op alle niveaus (structureel) bijdragen aan het financiële fundament van grensoverschrijdende grensinformatiestructuur. Bij sommige GIP's is de noodzaak om nu de keuze te maken voor een nieuwe Interreg-aanvraag echter groot, terwijl andere GIP's nog iets meer tijd hebben om de beleidskeuzes van regeringen aan weerszijden van de grens te volgen.

Ten slotte: om de decentrale structuur van GIP's optimaal te laten functioneren, is de BBZ/BDZ-backoffice nodig. Tegelijkertijd geldt dat alleen 'inzetten' op die backoffice als risico heeft dat de (verbindende) dienstverlening in de regio weer afkalft. De verschillende elementen in de structuur hebben elkaar nodig en versterken elkaar.

5

HOOFDSTUK

Conclusie en opgaven



5. Conclusie en opgaven

5.1 Inleiding

In dit laatste hoofdstuk formuleren we op basis van de uitkomsten van de evaluatie een overkoepelende conclusie en een drietal opgaven voor de toekomst van de grensinformatiestructuur.

5.2 Conclusie

Er is de afgelopen jaren veel tot stand gebracht qua digitale en persoonlijke grensinformatiestructuur tussen België, Nederland en Duitsland en er staat de komende jaren ook nog het een en ander op stapel. Aan beide grenzen heeft een betrokken groep professionals daarbij het fundament aan kennis van BBZ/BDZ en Team GWO kunnen gebruiken. Aan de Nederlands-Duitse grens en in Zeeuws-Vlaanderen kon men daarnaast bouwen op de ervaring die was opgedaan met Euregionale burgeradvisering. Aan de overige Nederlands-Belgische grens was die laatste basis er niet maar komen er dankzij samenwerking tussen meerdere instanties en BBZ als leadpartner nu ook steeds meer Grensinfopunten. Het netwerk breidt zich uit, ook in uiteenlopende verbanden met backoffices en regionale arbeidsmarkt-bemiddeling (o.a. Eures) en met oog voor specifieke regionale (economische) omstandigheden. Eenheid in verscheidenheid!

De grensinformatiestructuur lijkt nut en noodzaak in de praktijk te bewijzen en voorziet in behoefte, afgaande op groeiende (contact-)cijfers en opgaven van betrokkenen. Er worden in 2017 ongeveer 22.500 mensen direct bediend aan de Nederlands-Duitse grens. Voor de Nederlands-Vlaamse grens is dit nu nog lastiger in te schatten. Ook andere factoren zoals economische en demografische ontwikkelingen zullen het bereik en gebruik beïnvloeden. Het aantal kritische geluiden over de hoofdelementen van de GIP-structuur is relatief beperkt, waaruit kan worden afgeleid dat de grensinformatiestructuur in voldoende mate 'doelgericht' is. GIP's en backoffices lijken van belang voor het doorbreken van grensbarrières en helpen grensregio's in hun groei naar 'goede regio's'.

Doeltreffendheid in termen van klanttevredenheid en nazorg is daarbij vooralsnog minder inzichtelijk. De kanttekening bij de doeltreffendheid betreft specifiek de kwetsbaarheid van de omvang van de bestaande GIP's en ervaring van een deel van de nieuwe GIP's.

Voor de meeste betrokkenen is het lastig om een oordeel over de doelmatigheid te vormen. De algemene ervaring is dat met een relatief beperkte groep adviseurs en specialisten veel burgers worden geholpen bij een grensoverschrijdende beslissing. Het is lastig in te schatten welke maatschappelijke kosten er zijn bij afwezigheid van een dergelijke structuur. Volledige digitale informatievoorziening is goedkoper, maar mist de (persoonlijke) context en duiding en zal mede daardoor mogelijk in mindere mate tot de gewenste effecten leiden. Een groter bereik door meer naamsbekendheid en 'targeting' van de belangrijkste doelgroepen zal de doelmatigheid verder kunnen vergroten.

De grensinformatiestructuur zoals beschreven kost in 2017 ongeveer € 4 miljoen, waarvan 18 procent voor online dienstverlening via www.grensinfo.nl, 57 procent voor de fysieke en online eerstelijnsdienstverlening via de GIP's en 25 procent voor de tweedelijnsdienstverlening via de gespecialiseerde backoffices van BBZ/BDZ. Dit is inclusief de kosten van de gedeelde Nederlands-Duitse GIP's, die beide kanten van de grens bestrijken en de kosten voor de Nederlandse GIP's aan de Vlaamse grens. Hierbij komen in feite nog de reguliere kosten van het Team GWO van de Belastingdienst en de kosten die worden gemaakt door de organisaties die fungeren als backoffices aan de andere kant van de grenzen en de GIP's aan Vlaamse zijde.



Voor de totale GIP's – alle Nederlands-Duitse GIP's en de Nederlandse GIP's aan de Vlaamse grens - geldt, zoals aangegeven in hoofdstuk 4, onderstaande kostenbegroting en financieringsstructuur.

Tabel 5.1

Totaaloverzicht kostenbegroting grensinformatievoorziening 2017 (uitgesplitst naar type dienstverlening).

	ABSOLUUT	PROCENTUEEL
Online dienstverlening www.grensinfo.nl	€ 718.000	18%
GIP's (frontoffice)	€ 2.254.000	57%
- waarvan EU-bijdrage (o.b.v. financieringsstructuur totale projectperiode)	-	- 36%
- waarvan cofinanciering (o.b.v. financieringsstructuur totale projectperiode)	-	- 23%
- waarvan eigen bijdragen (o.b.v. financieringsstructuur totale projectperiode)	-	- 41%
Backoffice BBZ/BDZ	€ 996.000	25%
TOTAAL	€ 3.968.000	100%

Voor de groep 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 een kleiner deel van de GIP-financiering voor rekening, namelijk 33 procent. De resterende 18 procent van de totale beschikbare budgetten staan los van Interreg. Desgevraagd worden de kosten voor 2019 geschat op een ongeveer vergelijkbaar totaalbedrag, waarbij sommige GIP's minder en andere meer middelen denken nodig te hebben dan voorheen.

In de huidige situatie is Interreg-(co)financiering, met uitzondering van de GIP's Aken-Eurode en Maastricht, daarmee het fundament voor grensinformatievoorziening vanuit de GIP's. Een structurele vorm van financiering wordt geprefereerd boven de meerjarige financiering van Interreg, waarbij overheden aan beide kanten van de grens en op alle niveaus (structureel) bijdragen aan het financiële fundament van grensoverschrijdende grensinformatiestructuur. Bij sommige GIP's is de noodzaak om nu de keuze te maken voor een nieuwe Interreg-aanvraag echter groot, terwijl andere GIP's nog iets meer tijd hebben om de beleidskeuzes van regeringen aan weerszijden van de grens te volgen.

5.3 Drie opgaven

Eenheid in verscheidenheid?

Soms vraagt verscheidenheid ook om debat. Websites kunnen waarschijnlijk nog beter worden geïntegreerd, de beide huisartsenmodellen moeten nog eens tegen elkaar en tegen de gespecialiseerde backoffice worden gehouden en er dient kennisuitwisseling te zijn over de merites van de netwerk- en een-stop-benadering (en de varianten daartussen), en van de verschillende ontwikkelsnelheden van het merk Grensinfopunt.

Kwetsbaarheid beperken

Zoals geconstateerd is een deel van de ketting kwetsbaar. Dat komt onder andere door (kortlopende) projectfinanciering (ook van de backoffice BBZ/BDZ), eigenaarschap, versnippering, menskracht, vergrijzing en de noodzaak om kennis vast te houden en afhankelijkheid van inhuur en commitment. Dat vraagt om onderhoud van de netwerkstructuur. De Stuurgroep – mits in de gelegenheid hier tijd voor vrij te kunnen maken - kan een plan opstellen hoe deze kwetsbaarheid te beperken en daarbij aan te sluiten bij de nieuw te vormen governance. De financiële kwetsbaarheid lost niet op door een te grote afhankelijkheid van één partij. Krachtenbundeling, ook met arbeidsbemiddeling of andere actielijnen van Actieteam GEA/GROS-lijsten en verbindingen over de grens, blijft belangrijk.

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.

Doorontwikkeling

Doorontwikkeling en verdere professionalisering van het systeem is een belangrijk doel. Meer en betere klantkennis door een gezamenlijk klantsysteem met meta informatie (waar is de toegevoegde waarde het hoogst?), en een groeiend (merk-)bereik. Dat laatste vraagt om een toekomststrategie (wat zijn de volgende mijlpalen?), periodieke reflectie over vulling/taken van de verschillende offices en om een overkoepelend communicatieplan. Doorontwikkeling en innovatie sluiten daarbij zoals gezegd goed aan bij de Interreg-doelstellingen. Voor regio's met een hoge netwerkdichtheid kan nagedacht worden over fusering of meer complementaire dienstverlening.

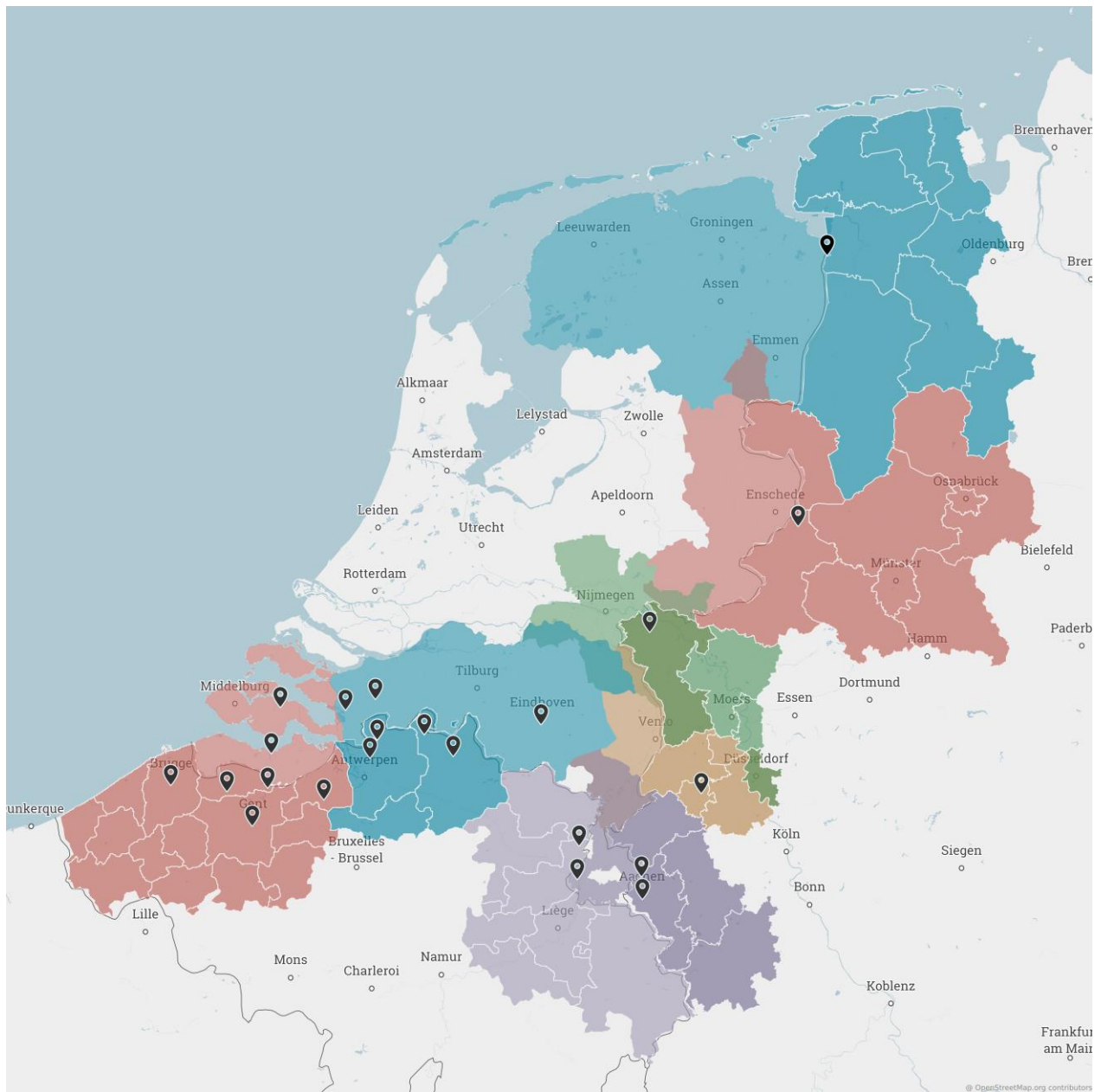
1

BIJLAGE

Overzichtskaart regio's en GIP's



Bijlage 1. Overzichtskaart regio's en GIP's



BIJLAGE

Lijst van geïnterviewden

Bijlage 2. Lijst van geïnterviewden

INSTANTIE	CONTACPERSO(O)N(EN)
Belastingdienst, Team GWO	Nicole Janssen en Rob van den Berg
Euregio Maas-Rijn / GIP Aken-Eurode	Arthur Hansen
SVB BBZ/BDZ	Kees Martens
Euregio Eems Dollard / GIP Bad Nieuweschans	Michiel Malewicz
Euregio Scheldemond / GIP Terneuzen	Aicha Ait Bari en Ronald de Back
Aranco	Arno Knoops en Wesley Jongen
Provincie Antwerpen	Bert Serneels
Euregio Rijn-Maas-Noord / GIP Mönchengladbach	Heike Xhonneux en Andy Dritty
Euregio Rijn-Waal / GIP Kleve	Heidi de Ruiter en Alfred Derks
EUREGIO / GIP Gronau	Elisabeth Schwenzow en Linda Blom
GIP Maastricht / ITEM	Martin Unfried en Marcel Dautzenberg
Provincie Overijssel	Moniek Bom
Gemeente Maastricht	Hans Dassen
Provincie Groningen	Mirjam Punter
Provincie Limburg	Tom Martinussen
Gemeente Enschede	Peter Schildkamp
HECS / Gemeente Eindhoven	Anoek Smits
ISD Brabantse Wal / Gemeente Bergen op Zoom	Karlijn van den Berg
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid	Bruno de Pauw
Provincie Gelderland	Myriam van Zetten
VDAB	Emmanuelle Bernolet
Famifed	Jessie Vergauwen
FNV / IVR Schelde Kempen	Daan Withagen
RSD De Liemers	Bart Colsen
RIZIV (dienst 'uitkeringen' en dienst 'geneeskundige Verzorging')	Bob de Mars en Chris Segaert
Gemeente Coevorden	André Kolk
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening	Marc Rogiers
Provincie Drenthe	Anneke Bosch
Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen	Sven Wolf
DVKa (Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung - Ausland)	anoniem
Agentur für Arbeit Wesel	anoniem
Deutsche Rentenversicherung Rheinland	anoniem
CZ-verzekeringen	per mail
CAK	Rene van der Wissel
Gemeente Venray	Mat van den Beuken
UWV	Johan de Jong
Gemeente Terneuzen	Cees Liefing



3

BIJLAGE

Aanvullende gegevens over kosten en financiering



Bijlage 3. Aanvullende gegevens over kosten en financiering

Tabel B3.2

Kostenoverzicht per GIP (NL-DL en NL-VL)

KOSTENOVERZICHT	2016		2017	2018	2019*
	BEGROOT	GEMAAKT	BEGROOT	BEGROOT	BEGROOT
GIP Aken-Eurode					
Personeelskosten	€ 323.000	€ 323.000	€ 323.000	€ 323.000	€ 323.000
Exploitatiekosten	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000
Overhead	€ 66.000	€ 66.000	€ 66.000	€ 66.000	€ 66.000
Overige kosten	€ 51.000	€ 51.000	€ 51.000	€ 51.000	€ 51.000
<i>totaal</i>	<i>€ 480.000</i>	<i>€ 480.000</i>	<i>€ 480.000</i>	<i>€ 480.000</i>	<i>€ 480.000</i>
GIP Bad Nieuweschans					
Personeelskosten	€ 159.700	€ 159.700	€ 159.700	€ 159.700	€ 159.700
Exploitatiekosten	-	-	-	-	-
<i>totaal</i>	<i>€ 159.700</i>	<i>€ 159.700</i>	<i>€ 159.700</i>	<i>€ 159.700</i>	<i>€ 159.700</i>
GIP Bergen op Zoom					
Personeelskosten	€ 0	€ 0	€ 27.300	€ 27.300	€ 11.100
Exploitatiekosten	-	-	-	-	-
Overhead	-	-	-	-	-
Overige kosten	-	-	€ 13.000	€ 13.000	€ 6.500
<i>totaal</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>€ 40.300</i>	<i>€ 40.300</i>	<i>€ 17.600</i>
GIP Eindhoven					
Personeelskosten	€ 5.400	€ 2.900	€ 21.500	€ 21.500	€ 10.800
Exploitatiekosten	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Overhead	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<i>totaal</i>	<i>€ 5.400</i>	<i>€ 2.900</i>	<i>€ 21.500</i>	<i>€ 21.500</i>	<i>€ 10.800</i>
GIP Gronau^{*)}					
Personeelskosten	€ 415.100	€ 422.700	€ 439.800	€ 433.400	€ 37.200
Exploitatiekosten	€ 92.800	€ 63.900	€ 122.500	€ 124.700	€ 5.700
Overhead	€ 83.000	€ 84.500	€ 88.000	€ 86.700	€ 7.400
Niet gerelateerde kosten GIP ^{**)}	-€ 68.500	€ -57.100	€ -65.000	€ -64.500	€ -5.000
<i>totaal</i>	<i>€ 522.500</i>	<i>€ 514.000</i>	<i>€ 585.200</i>	<i>€ 580.300</i>	<i>€ 45.300</i>
GIP Kleve					
Personeelskosten	€ 315.900	€ 246.900	€ 315.900	€ 315.900	€ 315.900
Exploitatiekosten	€ 26.700	€ 27.400	€ 126.700	€ 126.700	€ 226.700
Overhead	€ 35.100	€ 26.300	€ 35.100	€ 35.100	€ 35.100
<i>totaal</i>	<i>€ 377.800</i>	<i>€ 300.500</i>	<i>€ 477.800</i>	<i>€ 477.800</i>	<i>€ 577.800</i>
GIP Maastricht					
Personeelskosten	€ 173.100	€ 133.500	€ 199.100	-	-
Algemene en exploitatiekosten	€ 29.700	€ 6.100	€ 26.500	-	-
Overhead	-	-	-	-	-
Overige kosten	€ 11.800	€ 5.300	€ 9.000	-	-
<i>totaal</i>	<i>€ 214.500</i>	<i>€ 144.900</i>	<i>€ 234.600</i>	<i>-</i>	<i>-</i>

GIP Mönchengladbach					
Personeelskosten	€ 97.700	€ 85.700	€ 96.000	€ 102.800	€ 96.000
Exploitatiekosten	€ 39.900	€ 16.400	€ 24.500	€ 12.400	€ 12.300
Overhead	€ 14.700	€ 13.700	€ 14.400	€ 15.400	€ 14.400
<i>totaal</i>	<i>€ 152.300</i>	<i>€ 115.800</i>	<i>€ 134.900</i>	<i>€ 130.700</i>	<i>€ 122.800</i>
GIP Terneuzen					
Personeelskosten	-	-	€ 98.000	€ 145.000	€ 145.000
Exploitatiekosten	-	-	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
Overhead	-	-	€ 0	€ 0	€ 0
Overige kosten	-	-	€ 12.000	€ 17.500	€ 17.500
<i>totaal</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>€ 120.000</i>	<i>€ 172.500</i>	<i>€ 172.500</i>

*) Voor een aantal GIP's zijn de kosten 2019 lager omdat het Interreg-project in 2019 stopt.

**) EUREGIO -het UNLOCK-project bevat enkele activiteiten die niet direct in verbinding staan met een Grensinfpunt. De globale kosten daarvoor hebben we voor 2016, 2017 en 2018 afgetrokken (wel zichtbaar in de tabel als minderkosten).

Bron: Zelfopgave Euregio's.

De tabellen 3.2-3.9 bevatten per GIP een overzicht van de financieringsstructuur (zelfopgave).

Tabel B3.3

Financieringsstructuur GIP Aken-Eurode (jaaropgave 2017)

		ABSOLUUT
EU-financiering	-	€ 0
Eigen bijdragen	Provincies, regio's en gemeenten	€ 338.000
	Overige financiering	€ 135.000
	<i>Subtotaal</i>	<i>€ 473.000</i>
TOTAAL		€ 473.000

Tabel B3.4

Financieringsstructuur GIP Bad Nieuweschans (juli 2015 tot en met juni 2019)

		ABSOLUUT
EU-financiering	EFRO / Interreg (max 50%)	€ 319.340
Cofinanciering	Provincie Groningen	€ 63.868
	Provincie Drenthe	€ 63.868
	Provincie Fryslân	€ 31.934
	Land Niedersachsen	€ 159.670
	<i>subtotaal</i>	<i>€ 638.680</i>
Eigen bijdragen	-	-
TOTAAL		€ 638.680

Tabel B3.5

Financieringsstructuur GIP Bergen op Zoom (juni 2016 tot en met mei 2019)

		ABSOLUUT
EU-financiering	EFRO / Interreg (max 50%)	€ 39.620
Cofinanciering	Gemeente Bergen op Zoom	€ 39.620
<i>subtotaal</i>		€ 79.240
Uitvoeringsprogramma 'Grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling'	Rpa, provincie Noord-Brabant	€ 20.000
Subsidie 'Grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling'	Rijksoverheid	€ 100.000
<i>subtotaal^{*)}</i>		€ 120.000
TOTAAL		€ 199.240

*) GIP Bergen op Zoom (ISD Brabantse Wal) koppelt grensinformatievoorziening nadrukkelijker aan arbeidsmarktwerking dan reguliere GIP's. De € 120.000 subsidiemiddelen die in tabel B3.4 zijn opgenomen, zijn met name bestemd voor grensoverschrijdende arbeidsbemiddeling vanuit de drie gemeenten van ISD Brabantse Wal (Bergen op Zoom, Woensdrecht en Steenberg). Daarbij is grensoverschrijdende informatievoorziening een ondersteunende dienstverlening die nu via het project wordt uitgebouwd.

Tabel B3.6

Financieringsstructuur GIP Eindhoven (juni 2016 tot en met mei 2019)

		ABSOLUUT
EU-financiering	EFRO / Interreg (max 50%)	€ 29.613
Cofinanciering	Gemeente Eindhoven	€ 29.613
<i>subtotaal</i>		€ 59.225
Eigen bijdragen	-	-
TOTAAL		€ 59.225

Tabel B3.7

Financieringsstructuur GIP Gronau (juli 2015 tot en met januari 2019)

		ABSOLUUT
EU-financiering	EFRO / Interreg (max 50%)	€ 1.087.264
Cofinanciering	MWIDE NRW	€ 218.011
<i>subtotaal</i>		€ 1.305.275
<i>subtotaal</i>		€ 1.090.016
<i>subtotaal</i>		€ 163.508
<i>subtotaal</i>		€ 163.508
<i>subtotaal</i>		€ 1.741.307
Eigen bijdragen	EUREGIO	€ 27.647
<i>subtotaal</i>		€ 26.875
<i>subtotaal</i>		€ 75.250
<i>subtotaal</i>		€ 35.833
<i>subtotaal</i>		€ 17.500
<i>subtotaal</i>		€ 60.200
<i>subtotaal</i>		€ 46.583
<i>subtotaal</i>		€ 143.333
<i>subtotaal</i>		€ 433.221
TOTAAL		€ 2.174.529

Tabel B3.8

Financieringsstructuur GIP Kleve (2016 tot en met 2019)

		ABSOLUUT
EU-financiering	EFRO / Interreg (max 50%)	€ 955.618
Cofinanciering	MWIDE NRW	€ 286.682
	Provincie Gelderland	€ 161.192
	Provincie Limburg	€ 30.000
	Provincie Noord-Brabant	€ 60.000
	<i>Subtotaal</i>	<i>€ 1.493.492</i>
Eigen bijdragen	Euregio Rhein-Waal	€ 91.344
	Agentur für Arbeit Wesel	€ 65.280
	Deutsche Rentenversicherung	€ 65.280
	Deutscher Gewerkschaftsbund	€ 65.280
	Sociale Verzekeringsbank	€ 65.280
	Werkbedrijf Rijk van Nijmegen (UWV)	€ 65.280
	<i>Subtotaal</i>	<i>€ 417.744</i>
TOTAAL		€ 1.911.236

Tabel B3.9

Financieringsstructuur GIP Maastricht (jaarpogave 2017)

		ABSOLUUT
EU-financiering	Interreg Vlaanderen-Nederland	€ 31.000
	Interreg Easy*	€ 28.000
Cofinanciering	SVB	€ 20.520
	<i>Subtotaal</i>	<i>€ 79.520</i>
Eigen bijdragen	Samenwerkingsovereenkomst – subsidies: Provincie Limburg, gemeenten Maastricht, Eijsden- Margraten, Beek, Sittard-Geleen, Valkenburg, Meersen, Stein, Echt en Susteren	€ 163.000
	<i>Subtotaal</i>	<i>€ 163.000</i>
TOTAAL		€ 242.520

* Per jaar aan te vragen; voor 2017 toegekend

Tabel B3.10

Financieringsstructuur GIP Mönchengladbach (2016 tot en met 2019)

		ABSOLUUT
EU-financiering	EFRO / Interreg (max 50%)	€ 270.356
Cofinanciering	MWEIMH NRW	€ 81.107
	Provincie Limburg	€ 81.107
	<i>subtotaal</i>	<i>€ 432.570</i>
Eigen bijdragen	Eigen bijdrage Euregio	€ 108.142
	<i>subtotaal</i>	<i>€ 108.142</i>
TOTAAL		€ 540.712

Tabel B3.11

Financieringsstructuur GIP Terneuzen (2016 tot en met 2019)

		ABSOLUUT
EU-financiering	EFRO / Interreg (max 50%)	€ 182.893
Cofinanciering	Oost-Vlaanderen	€ 60.000
	West-Vlaanderen	€ 15.000
	Dethon (NL)	€ 107.833
	<i>Subtotaal</i>	<i>€ 365.725</i>
Eigen bijdrage	-	-
	<i>Subtotaal</i>	<i>-</i>
TOTAAL		€ 365.725