

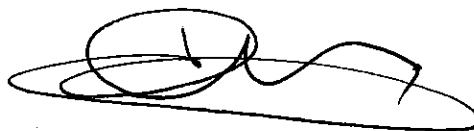
| | |
|--|--|
| <p>PROTOCOLE D'ACCORD CONCLU ENTRE LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL ET LES AUTORITÉS VISÉES AUX ARTICLES 128, 130, 135 ET 138 DE LA CONSTITUTION, CONCERNANT L'ORGANISATION ET LE FINANCEMENT D'UN POINT DE CONTACT CONCERNANT LES SOINS DE SANTE TRANSFRONTALIERS.</p> | <p>PROTOCOLAKKOORD TUSSEN DE FEDERALE REGERING EN DE IN ARTIKEL 128, 130, 135 EN 138 VAN DE GRONDWET BEDOELDE OVERHEDEN INZAKE DE ORGANISATIE EN FINANCIERING VAN EEN NATIONAAL CONTACTPUNT GRENSOVERSCHRIJDENDE GEZONDHEIDSZORG.</p> |
| <p>Vu les compétences respectives dont disposent l'Etat fédéral et les autorités visées aux articles 128, 130, 135 et 138 de la Constitution, ci-après dénommées Communautés, Régions, COCOM (Commission communautaire commune) et COCOF (Commission Communautaire Française) sur le plan de la politique de santé ;</p> | <p>Gelet op de respectievelijke bevoegdheden waarover de Federale Staat en de in artikel 128, 128, 130, 135 en 138 van de Grondwet bedoelde overheden, hierna de Gemeenschappen, Gewesten, GGC (Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad) en COCOF (Franse Gemeenschapscommissie) genoemd, op het vlak van het gezondheidsbeleid beschikken;</p> |
| <p>Considérant la Directive 2011/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers et plus particulièrement l'article 6 ;</p> | <p>Overwegende de Richtlijn 2011/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 2011 betreffende de toepassing van de rechten van patiënten bij grensoverschrijdende gezondheidszorg, en meer in het bijzonder artikel 6;</p> |
| <p>Considérant la décision prise par les membres de la Conférence Interministérielle du 2 avril 2012 de mettre en place un point de contact national conjoint au sens de la directive 2011/24/UE ;</p> | <p>Overwegende de beslissing genomen op 2 april 2012 door de leden van de Interministeriële Conferentie om een gezamenlijk nationaal contactpunt op te zetten in de zin van richtlijn 2011/24/EU;</p> |
| <p>Considérant que le présent protocole d'accord est le résultat d'une concertation entre les entités signataires de celui-ci ;</p> | <p>Overwegende dat dit huidige protocolakkoord tot stand kwam na gezamenlijk overleg tussen de verschillende ondertekenende partijen ervan;</p> |
| <p>Considérant que le présent accord vise à définir le fonctionnement du point de contact concernant les soins de santé transfrontaliers et son mode de financement pour 2013 et 2014 ;</p> | <p>Overwegende dat voorliggend akkoord ertoe strekt de verbintenis aan te gaan om de werking van het contactpunt betreffende grensoverschrijdende gezondheidszorg en de financieringswijze voor 2013 en 2014 te bepalen;</p> |
| <p>Considérant qu'il résulte de cette concertation, qu'au vu de la date de fin du délai de transposition de la Directive précitée (25 octobre 2013), il n'est pas techniquement possible qu'un accord de coopération soit conclu et qu'il convient de passer par la solution transitoire du protocole d'accord pour 2013 et 2014 ;</p> | <p>Overwegende dat uit het overleg tussen de verschillende partijen blijkt dat, gezien de einddatum voor de omzetting van de voornoemde Richtlijn (25 oktober 2013), het technisch niet haalbaar is om een samenwerkingsakkoord af te sluiten, en het raadzaam is om over te gaan op een protocolakkoord voor 2013 en 2014 als voorlopige oplossing;</p> |
| <p>Il est décidé ce qui suit:</p> | <p>Is er het volgende beslist:</p> |
| <p>1.1. Généralités</p> | <p>1.1. Algemene bepalingen</p> |
| <p>1.1.1. Le point de contact concernant les soins de</p> | <p>1.1.1. Het Contactpunt betreffende</p> |

| | |
|--|--|
| <p>santé transfrontaliers comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un contact center qui sera accessible par email, par téléphone, par un formulaire web et par courrier dans les 3 langues nationales et l'anglais. - un site web informatif accessible dans les 3 langues nationales et l'anglais | <p>grensoverschrijdende gezondheidszorg omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een contactcenter dat bereikbaar zal zijn per mail, telefoon, een webformulier en post in de 3 landstalen en in het Engels. - een informatieve website die toegankelijk is in de 3 landstalen en in het Engels. |
| <p>1.2. Organisation</p> | <p>1.2. Organisatie</p> |
| <p>1.2.1. Contact center</p> <p>Le Service Public Fédéral Santé Publique, Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement (SPF SPSCAE) coordonne la mise en place et le suivi du contact center constitué d'une première et d'une deuxième ligne.</p> <p>Les administrations compétentes participeront à la formation des opérateurs du front office (première ligne).</p> <p>Les critères de qualité (temps de réponse, pourcentage d'appels perdus,...) du travail du front office seront déterminés dans des SLA (Service Level Agreement).</p> <p>Le front Office doit fournir au SPF SPSCAE des informations statistiques entre autres le nombre de questions, les sujets abordés dans les questions et les coûts liés.</p> <p>La seconde ligne (back office) du contact center est assumée par chaque administration en fonction des compétences liées aux questions.</p> | <p>1.2.1. Contact center</p> <p>De Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (FOD VVVL) coördineert het opzetten en de opvolging van het contactcenter dat bestaat uit een eerste en een tweede lijn.</p> <p>De bevoegde administraties nemen deel aan de opleiding van de operatoren van de front office (eerste lijn).</p> <p>De kwaliteitscriteria (antwoordtermijn, percentage van gemiste oproepen, ...) voor het werk van de front office zullen vastgelegd worden in SLA's (Service Level Agreement).</p> <p>De front office moet aan de FOD VVVL statistische informatie bezorgen onder andere over het aantal vragen, de behandelde onderwerpen en de gemaakte kosten.</p> <p>De tweede lijn (back-office) van het contactcenter zal bestaan uit de bevoegde administraties in functie van de bevoegdheden gelinkt aan elke vraag.</p> |
| <p>1.2.2. Site Web</p> <p>Le SPF SPSCAE coordonne les choix technologiques liés à la création et à la gestion du site web.</p> <p>Le site web contient :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un texte d'introduction pour chaque élément d'information devant être fourni conformément à la Directive 2011/24/EU. Ces textes sont rédigés, traduits (Française, Néerlandais, Allemand et Anglais) et transmis au coordinateur du site web par chaque administration dans le cadre de leurs compétences spécifiques. - des liens pour chaque élément d'information redirigeant vers les informations spécifiques sur les sites web de chaque entité <p>Les différentes administrations assureront la mise à jour des textes d'introduction et des liens dès que des circonstances nécessitent une</p> | <p>1.2.2. Website</p> <p>De FOD VVVL coördineert de keuzes op technologisch vlak, verbonden aan de oprichting en het beheer van de website.</p> <p>De website omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een inleidende tekst voor elk element van informatie dat conform de richtlijn 2011/24/EU moet aangeleverd worden. Deze teksten worden door elke administratie opgemaakt, vertaald (Frans, Nederlands, Duits en Engels) en doorgegeven aan de coördinator van de website met betrekking tot hun specifieke bevoegdheden. - links die voor elk element van informatie verwijzen naar meer specifieke informatie op de websites van elke entiteit. <p>De verschillende administraties zijn verantwoordelijk voor het actualiseren van de inleidende teksten en van de links van zodra de</p> |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|---------------------|-------|----------|----------------------|------|---------|---|-------------------|-------|---------|---------------------|-------|---------|--------------------|------|---------|
| modification de l'information. | omstandigheden het noodzakelijk maken om de informatie te wijzigen. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>1.2.3 Comité de gestion</p> <p>Un comité de gestion assure le suivi et l'évaluation de l'organisation du point de contact. Le comité de gestion pourra évaluer et modifier les critères de qualités du contact center.</p> <p>Chaque entité signataire du présent protocole désignera deux personnes chargées de prendre part aux travaux de ce comité : un représentant désigné par chaque Ministre et un représentant par service du gouvernement concerné.</p> <p>La Présidence et le secrétariat du comité sont assurés par le SPF SPSCAE.</p> <p>Un règlement d'ordre intérieur est établi de commun accord afin de fixer le mode de fonctionnement du Comité.</p> <p>Chaque trois mois, il sera communiqué par le SPF SPSCAE au comité de gestion le nombre de questions reçues par le call center, les sujets abordés dans ces questions et les coûts liés.</p> | <p>1.2.3. Beheerscomité</p> <p>Een beheerscomité verzekert de opvolging en de evaluatie van de organisatie van het contactpunt. Het beheerscomité kan de kwaliteitscriteria van het contactcenter evalueren en aanpassen.</p> <p>Elk van de ondertekenende partijen van dit protocol zal twee personen aanduiden die deelnemen aan de activiteiten van dit comité: een vertegenwoordiger van elke Minister en een vertegenwoordiger van de betrokken administratie.</p> <p>Het voorzitterschap en het secretariaat van dit comité zullen waargenomen worden door de FOD VVVL.</p> <p>In onderling overleg zal een reglement van inwendige orde vastgesteld worden teneinde de werkingsmodaliteiten van dit Comité te bepalen.</p> <p>Om de drie maanden zal de FOD VVVL aan het beheerscomité meedelen hoeveel vragen het call center ontvangen heeft, over welke onderwerpen en hoeveel de gemaakte kosten bedragen.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3. Financement | 1.3. Financiering | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Toutes les entités signataires participent au financement du point de contact selon les modalités suivantes :</p> <p>1.3.1. Pour l'année 2013</p> <p>Le SPF SPSCAE assume les coûts liés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - au front office (<i>call center</i>) - au développement technologique et à la maintenance technologique du site web <p>1.3.2. Pour l'année 2014</p> <p>Le SPF SPSCAE assume les coûts liés au développement technologique et à la maintenance technologique du site web.</p> <p>Les coûts liés au front office du call center attendus pour 2014 sont de 60.000 € et sont répartis entre les différentes entités selon la clé de répartition suivante :</p> <table border="0" data-bbox="183 1809 774 1957"> <tr> <td>Gouvernement fédéral</td> <td>50,0%</td> <td>30.000 €</td> </tr> <tr> <td>Communauté flamande</td> <td>25,0%</td> <td>15.000 €</td> </tr> <tr> <td>Communauté française</td> <td>8,0%</td> <td>4.800 €</td> </tr> </table> | Gouvernement fédéral | 50,0% | 30.000 € | Communauté flamande | 25,0% | 15.000 € | Communauté française | 8,0% | 4.800 € | <p>Elk van de ondertekenende entiteiten neemt deel aan de financiering van het contactpunt volgens de volgende modaliteiten:</p> <p>1.3.1. Voor het jaar 2013</p> <p>De FOD VVVL neemt op zich de kosten verbonden aan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de front office (<i>call center</i>) - de technologische ontwikkeling en onderhoud van de website. <p>1.3.2. Voor het jaar 2014</p> <p>De FOD VVVL neemt de kosten voor de technologische ontwikkeling en onderhoud van de website op zich.</p> <p>Er wordt verwacht dat de kosten verbonden aan de front office van het callcenter 60000€ zullen bedragen en deze kosten worden verdeeld tussen de verschillende entiteiten volgens de volgende verdeelsleutel:</p> <table border="0" data-bbox="817 1809 1380 1957"> <tr> <td>Federale overheid</td> <td>50,0%</td> <td>30.000€</td> </tr> <tr> <td>Vlaamse Gemeenschap</td> <td>25,0%</td> <td>15.000€</td> </tr> <tr> <td>Franse Gemeenschap</td> <td>8,0%</td> <td>4.800 €</td> </tr> </table> | Federale overheid | 50,0% | 30.000€ | Vlaamse Gemeenschap | 25,0% | 15.000€ | Franse Gemeenschap | 8,0% | 4.800 € |
| Gouvernement fédéral | 50,0% | 30.000 € | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Communauté flamande | 25,0% | 15.000 € | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Communauté française | 8,0% | 4.800 € | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Federale overheid | 50,0% | 30.000€ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vlaamse Gemeenschap | 25,0% | 15.000€ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Franse Gemeenschap | 8,0% | 4.800 € | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|-------|----------|---|-------|----------|
| Région wallonne | 12,0% | 7.200€ | Gemeenschap | 12,0% | 7.200€ |
| COCOM | 2,5% | 1.500€ | Waals Gewest | 2,5% | 1.500€ |
| COCOF | 2,0% | 1.200€ | GGC | 2,5% | 1.500€ |
| Communauté germanophone | 0,5% | 300€ | COCOF | 2,0% | 1200€ |
| | | | Duitstalige Gemeenschap | 0,5% | 300€ |
| | 100 % | 60.000 € | | 100 % | 60.000 € |
| Les montants dus (ci-dessus) sont versés sur le compte 679-2004206-89 du Service Public Fédéral Santé Publique Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement avant le premier mars 2014. | | | De verschuldigde bedragen (hierboven) worden gestort op de rekening 679-2004206-89 van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu vóór 1 maart 2014. | | |
| La Conférence interministérielle peut toujours adapter la dotation à l'unanimité des voix ainsi que la clé de répartition définie ci-dessus. | | | De Interministeriële Conferentie kan steeds beslissen om zowel de bijdrage als de hierboven vermelde verdeelsleutel aan te passen mits unanimité van de stemmen. | | |
| Les montants non justifiés déterminés sur base des prestations réelles du call center seront remboursés à chaque entité selon les modalités propres à chacune d'entre elles. | | | De bedragen die niet gerechtvaardigd worden door de reële prestaties van het call center zullen aan elke entiteit terugbetaald worden volgens de modaliteiten die eigen zijn aan hun organisatie. | | |
| Conclu à Bruxelles le 24 juin 2013 en sept exemplaires originaux. | | | Aldus gesloten te Brussel op 24 juni 2013 in zeven originele exemplaren. | | |

Voor de Federale Staat,
Pour l'Etat fédéral,



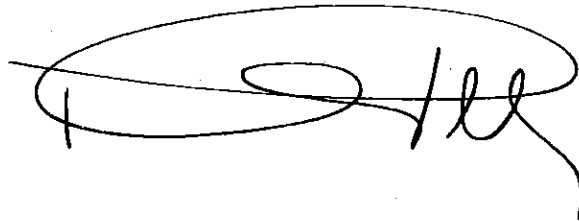
Laurette Onkelinx,
Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid,
Ministre des Affaires Sociales et de la Santé publique,

Voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaams Gewest.



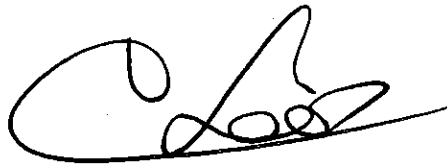
Jo Vandeurzen,
Vlaams Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Pour la Région Wallonne.



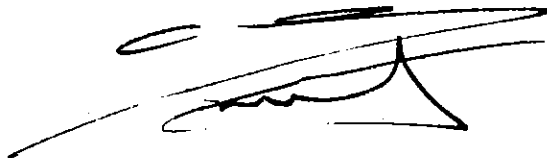
Eliane Tillieux,
Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances

Pour la Communauté Française.



Fadila Laanan,
Ministre de la Culture, de l'Audiovisuel, de la Santé et de l'Egalité des chances

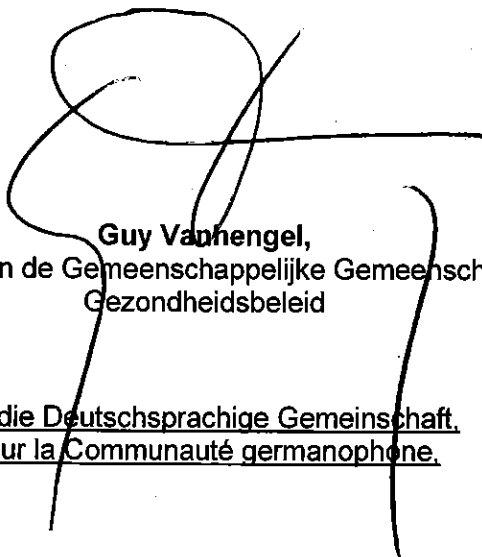
Pour le collège réuni de la Commission Communautaire Française de Bruxelles-Capitale,
Voor het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het
Brussels Hoofdstedelijk Gewest



C. FREMAULT,

Membre du Collège réuni de la Commission communautaire commune, compétent pour de la
Politique de Santé
Membre du Collège de la Commission communautaire française, compétent pour la Politique de
Santé

Pour la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale,
Voor de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad,



Guy Vanhengel,

Lid van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, belast met
Gezondheidsbeleid

Für die Deutschsprachige Gemeinschaft,
Pour la Communauté germanophone,



Harald Mollers,

Minister der Deutschsprachigen Gemeinschaft für Familie, Gesundheit und Soziales,