



VERKENNING ERKENNING VAN BEROEPSKWALIFICATIES

Colofon

Uitgave

Kamer van Koophandel®, oktober 2023

Rapport Verkenning erkenning van beroepskwalificaties

is een uitgave van KVK, Utrecht.

Copyright

Alle rechten voorbehouden. Tenzij anders vermeld berusten alle rechten op tekst, beeld, geluid, video etc. in deze publicatie bij KVK. Gehele of gedeeltelijke overname, plaatsing op andere sites, verveelvoudiging op welke andere wijze dan ook en/of commercieel gebruik van deze informatie is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van KVK.

Inhoud

1. Managementsamenvatting	4	5. De klantreis	14
Klantreisonderzoek	4	5a. Inzichten uit de klantreis	14
Inzichten	5	Voice of the customer: wat gaat goed & wat kan beter	17
Oplossingsrichtingen	6		
2. Inleiding: klantreisonderzoek 'erkenning van beroepskwalificaties'	8	6. Prioritering van oplossingen	18
Aanleiding voor het onderzoek	8	Taal & Toegankelijkheid	18
Onderzoeksvraag en onderzoeksdoel	8	Beleid, proces & wetgeving	20
Meerwaarde van dit onderzoek	9	Informatievoorziening	21
		Diplomawaardering	21
		Vervolg	21
3. Werkwijze	9	7. Projectteam	22
Aanpak Levensgebeurtenissen	9		
Zes stappen	9	8. Bronnenlijst	23
Kwalitatief onderzoek	10		
Ideation session en verdiepingssessies	11		
4. Scope	12		
Begin en einde van de klantreis	12		
Fases en activiteiten	12		
Betrokken organisaties, netwerken en personen	13		

1. Managementsamenvatting

Deze verkenning richt zich op één van de onderdelen van het Europese vrij verkeer van diensten, namelijk de erkenning van beroepskwalificaties bij gereguleerde beroepen. Gereguleerde beroepen zijn beroepen die niet mogen worden uitgeoefend voordat de kwalificaties door de ontvangende lidstaat zijn erkend. In het verlengde hiervan ligt diploma-waardering, omdat ook bij niet-gereguleerde beroepen soms onduidelijkheid bestaat over de betekenis van een buitenlands diploma. Bij deze verkenning ligt de focus op niet-Nederlandstalige EU-ondernemers die vanuit andere Europese landen naar Nederland komen om hier als ondernemer¹ te starten. Vaak moeten zij ook een erkenning van beroepskwalificatie aanvragen om bijvoorbeeld als tandarts, verpleegkundige of psycholoog aan de slag te gaan in Nederland. Op basis van Europese regelgeving geldt als uitgangspunt dat deze erkennings-procedures zoveel mogelijk digitaal verlopen via het digitale Centraal Loket. Ook moet via het Centraal Loket informatie beschikbaar zijn over de erkenningsprocedure. Het Centraal Loket in Nederland is de Nederlandstalige website [Ondernemersplein.nl](https://ondernemersplein.nl) en de Engelstalige website business.gov.nl.

Het blijkt uit het eerdere klantreisonderzoek naar de levensgebeurtenis 'Starting a business in The Netherlands' dat niet-Nederlandstalige EU-ondernemers het lastig vinden om (online) procedures te doorlopen en relevante informatie te vinden rondom de erkenning van beroepskwalificaties en diplomawaardering. Middels deze verkenning kunnen we inzichten ophalen, zien wat er al wel goed gaat en de belangrijkste knelpunten voor ondernemers in dit proces in kaart brengen. Op basis van deze inzichten kunnen er oplossingen ontwikkeld worden om de overheidsdienstverlening te verbeteren zodat deze beter aansluit op de behoefte van niet-Nederlandstalige EU-ondernemers.

Klantreisonderzoek

In dit klantreisonderzoek ligt de focus op de ervaring en uitdagingen van niet-Nederlandstalige EU-ondernemers die het proces van erkenning van beroepskwalificaties hebben moeten doorlopen.

¹ Voor het aanvraagproces voor een erkenning van beroepskwalificatie maakt het niet uit of de aanvrager een ondernemer of een werknemer is.





De onderzoeksvraag is: *“Hoe kunnen we de gebruikerservaring van niet-Nederlandstalige ondernemers die een erkenning van beroepskwalificatie en diplomawaardering moeten aanvragen verbeteren?”*

Het belangrijkste doel bij dit onderzoek is om de ervaring en belangrijkste knelpunten bij het proces van de erkenning van beroepskwalificaties in kaart te brengen. Er hebben interviews plaatsgevonden met niet-Nederlandstalige ondernemers uit een andere EU-lidstaat die het proces van erkenning van hun beroepskwalificatie in Nederland hebben doorlopen. Daarnaast zijn professionals van bevoegde autoriteiten zoals het CIBG, Nuffic, S-BB en DUO ook geïnterviewd voor dit onderzoek. Het onderzoek maakt deel uit van het programma Levensgebeurtenissen en is in opdracht van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) uitgevoerd door team Levensgebeurtenissen van de Kamer van Koophandel (KVK). In dit rapport presenteren we de inzichten die zijn opgedaan en de kansen die daaruit zijn voortgekomen om de (publieke) dienstverlening te verbeteren.

Inzichten

Het blijkt uit dit klantreisonderzoek dat ondernemers positieve ervaringen hebben met betrekking tot de erkenning van beroepskwalificaties.

- Ondernemers geven aan dat veel van de informatie die relevant voor hen is (zoals informatie over de duur van de aanvraag, welke documenten er van hen gevraagd worden en bij welke bevoegde autoriteit zij moeten zijn) in het Engels te vinden is op diverse websites van de overheid.
- Ondernemers die tijdens een aanvraag digitaal hun documenten kunnen aanleveren ervaren dat dit heel makkelijk en snel verloopt.
- Ondernemers geven aan dat als zij eenmaal weten bij welke bevoegde autoriteit zij moeten zijn, dat zij de erkenningsprocedure als een gemakkelijk proces ervaren.

Inzichten die uit het klantreisonderzoek naar voren komen, duiden op drie belangrijke knelpunten die ondernemers blijken te ervaren. Deze hebben betrekking op:

1. Taal en toegankelijkheid;
2. Beleid, wetgeving en proces; en
3. Informatievoorziening.

1. Niet alle informatie is beschikbaar in het Engels en Engels is niet de eerste taal van veel ondernemers.

Op het gebied taal en toegankelijkheid ervaren de niet-Nederlandstalige ondernemers dat niet alle relevante informatie in het Engels beschikbaar is. Daarnaast is Engels voor de meeste aanvragers niet de eerste taal, waardoor zij de informatie in het Engels die wél beschikbaar is, vaak lastig te begrijpen vinden in verband met het juridische taalgebruik.

2. Erkenningsprocedures en aanvraag worden als moeilijk en complex ervaren door ondernemers

Ondernemers geven aan moeilijkheden te ervaren met het indienen van de aanvraag en het proces. Voor sommige beroepen (bijvoorbeeld psychologen) moeten er fysieke en gewaarmerkte documenten en/of vertalingen worden aangeleverd, waardoor deze procedures niet (volledig) digitaal verlopen. Voor de ondernemers is niet altijd van tevoren duidelijk dat zij deze fysieke documenten moeten aanleveren. Professionals van de bevoegde autoriteit geven aan dat niet alle aanvragen volledig worden ingediend. Dit is volgens hen de voornaamste reden voor vertragingen in een erkenningsprocedure.

3. Versnippering van informatie en het is voor de ondernemer niet duidelijk wat nu de vereisten zijn voor hun specifieke beroep

Ondernemers vinden het lastig om relevante informatie te vinden voor hun specifieke beroep. Veel van de informatie over de erkenningsprocedure is versnipperd en verspreid over verschillende overheidswebsites. Er is veel informatie te vinden over de procedure in het algemeen, maar niet veel informatie is echt relevant voor de ondernemer en het gekozen beroep. Daarnaast ervaren ondernemers moeilijkheden om uit deze enorme berg van informatie relevante erkenningsvereisten te halen.

Oplossingsrichtingen

In dit onderzoek zijn in samenwerking met de betrokken organisaties door middel van een ideation session oplossingsrichtingen en aanbevelingen opgesteld. We hebben een verdeling gemaakt tussen aanbevelingen die te maken hebben met de drie benoemde knelpunten:



Taal & toegankelijkheid – Dit kan bijvoorbeeld worden verbeterd door Engelstalige teksten te schrijven op een lager taalniveau. Voor Engelstalige content zou taalniveaus A2 en B1 moeten worden aangehouden. Bovendien kan de informatie beter gevisualiseerd worden door middel van infographics, flowcharts en/of filmpjes. Ook zou de mogelijkheid voor praktische bijstand bijdragen aan de verbetering van de toegankelijkheid en begrijpelijkheid.

Beleid, wetgeving & proces – De aanbevelingen zijn gericht op een betere samenwerking tussen departementen en bevoegde autoriteiten. Om te voorkomen dat erkenningsprocedures onnodig complex worden ingericht of er te zware eisen worden gesteld, zouden de procedures door de ministeries en de bevoegde autoriteiten in gezamenlijkheid moeten worden opgesteld

en ingericht. Ook zou er actief naar verbetermogelijkheden voor beroepen met een hoge arbeidsmobiliteit worden gezocht.

Informatievoorziening – Hiervoor zijn verbeteracties opgesteld om de informatie meer te personaliseren en visualiseren. Ook moet het duidelijk zijn dat de informatie van de overheid afkomstig is door middel van een consistent en herkenbaar logo.

Daarnaast zijn er aanbevelingen opgesteld voor diplomawaardering die betrekking hebben op de niet-gereguleerde beroepen. Deze aanbevelingen dienen vooral om de van waarde buitenlandse diploma's te verduidelijken en het proces te vereenvoudigen. Wij adviseren het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat om hierover in gesprek te gaan met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de bevoegde autoriteiten (DUO, S-BB, Nuffic en CIBG) om de verbeteracties verder met hen af te stemmen.



2. Inleiding: Klantreisonderzoek ‘erkenning van beroepskwalificaties’

Aanleiding voor het onderzoek

In Europa moeten ondernemers over de grens hun diensten kunnen aanbieden. De interne markt van de Europese Unie bestaat dit jaar 30 jaar en is één van de belangrijkste pijlers van onze welvaart. Belangrijke voorwaarden hiervoor zijn onderling vertrouwen en wederzijdse erkenning. Dit onderzoek richt zich op één van de belangrijkste onderdelen van het vrij verkeer van diensten, namelijk de erkenning van beroepskwalificaties.

De Europese Richtlijn over de erkenning van beroepskwalificaties (Richtlijn 2005/36/EG, hierna: Richtlijn Beroepskwalificaties) regelt de toegang tot gereguleerde beroepen tussen Europese lidstaten². Dit zijn beroepen die niet mogen worden uitgeoefend voordat de kwalificaties door de ontvangende lidstaat zijn erkend. Voorbeelden van gereguleerde beroepen zijn psycholoog, verpleegkundige en tandarts³.

In het verlengde van de erkenning van beroepskwalificaties ligt diplomawaardering. Ook bij niet-gereguleerde beroepen bestaat er immers in de praktijk soms onduidelijkheid over de betekenis van een buitenlands diploma, omdat de kennis en competenties van de houder hieruit niet altijd zijn af te leiden⁴.

Voor relevante informatie hierover en de start van een erkenningsprocedure kunnen ondernemers terecht op het digitale Centraal Loket. Voor niet-Nederlandstalige ondernemers uit het buitenland die een erkenning van beroepskwalificaties moeten hebben is het Centraal Loket het eerste aanspreekpunt. Het Centraal Loket in Nederland is de Nederlandstalige website [Ondernemersplein.nl](https://ondernemersplein.nl) en de Engelstalige website business.gov.nl. Het doel van het Centraal Loket is om een centrale plek te zijn waar ondernemers informatie kunnen

vinden over de Nederlandse overheid. Daarnaast kunnen ondernemers via het Centraal Loket worden doorverwezen naar de juiste bevoegd autoriteit voor hun beroep⁵. Voor dit onderzoek is de Engelstalige website business.gov.nl van belang, omdat het gaat om de ondernemers uit het buitenland die behoefte hebben aan Engelstalige informatie.

Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) heeft de ambitie om de erkenningsprocedures van beroepskwalificaties via het Centraal Loket te verbeteren. Tevens heeft EZK de Tweede Kamer een brief gestuurd over inzet interne markt met acties voor erkenning van beroepskwalificaties: onder andere nadere uitwerking inzet en prioriteiten inzake erkenning van beroepskwalificaties, inclusief verbetering van de huidige praktijk, betere informatievoorziening via Centraal Loket en betere digitale procedures voor de erkenning van beroepskwalificaties. Middels dit klantreisonderzoek kunnen we inzichten ophalen en de belangrijkste knelpunten voor ondernemers in dit proces in kaart brengen. Op basis van deze inzichten kunnen er oplossingen ontwikkeld worden voor procesverbeteringen.

In het eerdere klantreisonderzoek Levensgebeurtenis ‘Starting a business in the Netherlands’ bleek dat niet-Nederlandstalige EU-ondernemers het lastig vinden om online procedures te doorlopen en om relevante informatie te vinden omtrent de erkenning van beroepskwalificaties en diplomawaardering. De inzichten uit dit eerdere klantreisonderzoek vormen de aanleiding om de informatievoorziening via het Centraal Loket en de huidige praktijk rondom de erkenning van beroepskwalificaties te evalueren. Het doel van het Centraal Loket is om één centrale plek te zijn waar ondernemers gemakkelijk alle relevante informatie kunnen vinden over de erkenning van beroepskwalificaties. Dit onderzoek evalueert of ondernemers dit ook zo ervaren.

Onderzoeksvraag en onderzoeksdoel

Het hoofddoel voor deze verkenning naar de ‘Erkenning van beroepskwalificaties’ omvat een onderzoekstraject waarbij de ervaringen van de doelgroep en mogelijke knelpunten in de procedure worden onderzocht door middel van de klantreismethodiek.

² Gereguleerde beroepen zijn beroepen, een beroepswerkzaamheid, waarvan de uitoefening, of één van de wijzen van uitoefening, afhankelijk is gesteld van het bezit van bepaalde beroepskwalificaties.

³ Zie voor een actueel overzicht van de gereguleerde beroepen per lidstaat: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/professions/bycountry>

⁴ Voor meer info zie: <https://www.idw.nl/wie-zijn-wij/>

⁵ Voor meer info zie: https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/services/directive/points-single-contact_en

De onderzoeksvraag is: *“Hoe kunnen we de gebruikerservaring van niet-Nederlandstalige ondernemers die een erkenning van beroepskwalificatie en diplomawaardering moeten aanvragen verbeteren?”*

Meerwaarde van dit onderzoek

Het in kaart brengen van de belangrijkste frustraties en problemen die aanvragers ervaren bij de erkenningsprocedure levert veel voordelen op voor de niet-Nederlandstalige ondernemers en voor EZK. Door de grootste problemen vanuit het perspectief van de klant uit te tekenen kunnen er relevante en praktische aanbevelingen geschreven worden om de procedure te verbeteren voor de ondernemers.

3. Werkwijze

Aanpak Levensgebeurtenissen

Binnen de Aanpak Levensgebeurtenissen richten we ons op betere communicatie en vloeiende overheidsdienstverlening rondom levensgebeurtenissen. Ook zetten we ons in voor eenvoudigere wet en regelgeving. We werken kortom aan initiatieven en oplossingen waarmee mensen écht geholpen zijn. Zo zorgen we, bijvoorbeeld bij een verhuizing of na een overlijden, dat mensen nog maar één keer dezelfde gegevens hoeven aan te leveren. Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het ministerie van Algemene Zaken, doet dat voor burgers; KVK doet dit voor ondernemers en bedrijven.

Het doel van de Aanpak Levensgebeurtenissen is om uiteindelijk te komen tot een werkende oplossing voor ondernemers. Door relevante partijen in een vroeg stadium te betrekken en samen te werken op basis van inzichten en data, willen we komen tot gedragen oplossingen. Belangrijk bij deze benadering is dat de behoefte van de uiteindelijke gebruiker centraal staat. Nadrukkelijk willen we van buiten naar binnen kijken. De behoefte van ondernemers is het leidende principe en niet het huidige aanbod van de verschillende (publieke) partijen.

Dit is de aanpak die KVK hanteert bij de uitvoering van klantreizen. Deze is ook gehanteerd bij de uitvoering van de verkenning ‘erkenning van beroepskwalificaties’ vanuit het programma Levensgebeurtenissen.

Zes stappen

In de onderzoeksfase van de Aanpak Levensgebeurtenissen onderscheiden we zes stappen:

I. Scope. In deze fase wordt het probleem beschreven wat onderzocht wordt en wordt bepaald wat wel en niet tot onderwerp van onderzoek wordt benoemd.

Ook wordt gekozen voor een specifieke doelgroep en enkele hoofdkarakteristieken van deze te onderzoeken ondernemersgroep.

II. Klantreisonderzoek. In deze fase onderzoeken we de behoefte van de in de scope bepaalde doelgroep en toetsen en valideren we de hypothesen en aannames uit de onderzoeksbriefing. De werkvorm is kwalitatief onderzoek, met behulp van klantreismethodiek.

III. Bepalen van aandachtsgebieden. Vanuit de resultaten van kwalitatief onderzoek bepalen we met de kerngroep op welke aandachtsgebieden we onze vervolgacties moeten richten.

IV. Oplossingen. Vanuit de aandachtsgebieden identificeren we welke kansen er liggen om tot verbetering te komen. Door middel van een ideation session bedenken we met het projectteam oplossingen voor deze aandachtsgebieden. Ook kijken we waar die kansen raken aan eerdere of andere initiatieven.

V. Prioriteren en kiezen. Vanuit de geïdentificeerde kansen bepalen we met welke actiepunten we als kerngroep aan de slag willen.

VI. Adviesrapport. De afronding van de eerste fase van de levensgebeurtenis. In het adviesrapport wordt verslag gedaan van de eerste vijf fases en worden de uitkomsten van het onderzoek beschreven. Ook gekozen oplossingsrichtingen worden benoemd. Dit zijn de actiepunten voor het vervolg van de levensgebeurtenis.

Kwalitatief onderzoek

Door middel van belevingsonderzoek willen we begrijpen wat de behoeften, drijfveren, (vaak onuitgesproken) verwachtingen en barrières van klanten zijn (in dit geval ondernemers in de categorie zoals beschreven). Dit zodat we op basis van diep inzicht in de functionele en emotionele klantbeleving de ideale klantreis vorm kunnen geven. Het onderzoek wil concreet de huidige situatie van de ondernemers in kaart brengen (ook wel IST-situatie genoemd).

Door vast te leggen hoe ondernemers dit proces beleven, kunnen we hen een stem geven. Resultaten van een kwalitatief onderzoek zijn niet direct om te zetten tot conclusies voor de gehele populatie. Wel geven ze een dieper inzicht in de beweegredenen en emoties van een



kleinere maar wel relevante onderzoeksgroep, en daarmee duidelijke signalen hoe de ondernemer het proces van een aanvraag voor erkenning van hun beroepskwalificaties beleeft. Er kan in een vervolg nog gekozen worden om gevonden inzichten nogmaals kwantitatief te valideren.

Bij dit onderzoek zijn vijf niet-Nederlandstalige EU-ondernemers geïnterviewd door middel van diepte-interviews. De ondernemers kwamen uit de volgende landen: Frankrijk, Roemenië, Duitsland, Italië en Spanje. Zij hadden een erkenning van beroepskwalificatie gedaan voor de medische sectoren en de ondernemers hadden minder dan vijf jaar geleden een erkenning van beroepskwalificatie aangevraagd. Elk interview duurde ongeveer 45 minuten. De meeste interviews werden face-to-face gehouden en enkele werden digitaal gedaan. Daarnaast zijn er ook vijf professionals geïnterviewd van uitvoerende organisaties zoals CIBG (CIBG gebruikt alleen deze afkorting als naam), Nederlandse organisatie voor de internationalisering in onderwijs (Nuffic), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (S-BB). Deze interviews duurden ruim 60 minuten.

Ideation session en verdiepingssessies

Naast dat er kwalitatieve interviews werden gehouden met ondernemers en professionals werd er ook een ideation session en meerdere verdiepingssessies gehouden. Bij de sessie werden verschillende deelnemers uitgenodigd om samen met het projectteam te brainstormen. De deelnemers waren professionals van de uitvoerende partijen zoals CIBG, Nuffic, S-BB en ook DUO en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Tijdens de sessie werden de inzichten uit het onderzoek gedeeld. Daarnaast hebben de deelnemers een aantal oefeningen uitgevoerd om oplossingen te genereren voor de probleemgebieden uit het onderzoek. De oplossingen die uit de ideation session zijn voort gekomen hebben we verwerkt in de lijst van geprioriteerde oplossingen. Bovendien zijn er een aantal verdiepingssessies georganiseerd om de oplossingen die uit de sessie kwamen, aan te vullen met extra informatie.

4. Scope

Begin en einde van de klantreis

Begin: een ondernemer hoort van andere ondernemers dat zij een erkenning van beroepskwalificaties nodig hebben (om in Nederland te kunnen/mogen werken). We richten ons hierbij op ondernemers met een recente ervaring, waarbij we niet langer dan vijf jaar willen terugkijken.

Het beginpunt zijn de eerste stappen die de aanvrager onderneemt om zich te oriënteren op het proces van de erkenning van beroepskwalificaties; de ondernemer die naar Nederland wil komen om hun diensten hier aan te bieden. Die gaat op zoek naar informatie en advies: bij wie moet de ondernemer zich melden en wat moet worden geregeld?

De relevante informatie moet de ondernemer kunnen vinden op het Centraal Loket, maar zij hebben tijdens de procedure verschillende contactmomenten met betrokken (overheids-) organisaties en instanties, zoals DUO, S-BB, Nuffic, CIBG of een andere beroepsorganisatie. In dit klantreisonderzoek kijken we daarom naar alle instanties die een belangrijke rol spelen bij de erkenningsprocedure, niet enkel het Centraal Loket.

Einde: De ondernemer heeft een aanvraag ingediend voor een erkenning van beroepskwalificaties. De uitkomsten van de aanvraag vallen niet onder de scope van dit onderzoek; in dit onderzoek gaat het namelijk om de inrichting van het proces en of dit voldoende duidelijk is voor de aanvrager. De inhoudelijke beslissing valt onder de verantwoordelijkheid van de bevoegde instantie, bijvoorbeeld de beroepsorganisatie die de beoordeling verricht.

Fases en activiteiten

Voor de aanvraag: de ondernemer wil hun diensten aanbieden op de Nederlandse markt en realiseert zich dat die een erkenning van beroepskwalificatie nodig heeft.

Oriëntatie: welke informatie is op welk moment beschikbaar via welke informatiebron, hoe zijn die met elkaar verbonden en voorziet dit aanbod in de behoefte van de ondernemer?



Welke tools zijn beschikbaar om de ondernemer te helpen in dit proces (bewustwording, beslisbomen etcetera). Is het Centraal Loket voldoende vindbaar en is de relevante informatie voldoende duidelijk, juist en volledig? Maakt de ondernemer gebruik van de website van het Centraal Loket, en welke toegevoegde waarde ervaart de ondernemer daarvan?

Aanvraag: de ondernemer gaat de aanvraag indienen. Weet de ondernemer bij welke instantie(s) die zich moet melden? Kan de aanvraag volledig digitaal worden ingediend? Is voor de ondernemer voldoende duidelijk welke documenten die voor de aanvraag moet aanleveren? Is het vervolg van het traject en de verwachte afhandeltermijn voor de ondernemer duidelijk? Kan de aanvraag in één keer worden goedgekeurd?

Uitkomst: het oordeel dat de ondernemer ontvangt na de indiening van de aanvraag. Hierbij zijn de volgende punten van belang: de doorlooptijd, het vervolgtraject en de communicatie hierover. Weet de ondernemer wat er moet gebeuren om een omissie in de aanvraag te herstellen? De mogelijke stappen die de ondernemer neemt na de afwijzing vallen niet in de scope van dit onderzoek.

Betrokken organisaties, netwerken en personen

In dit klantreisonderzoek kijken we naar alle instanties die een belangrijke rol spelen bij de erkenningsprocedure en niet alleen naar het Centraal Loket. Het gaat om de volgende instanties: CIBG, Nuffic, DUO en S-BB.

Organisatie	Rol op thema erkenning van beroepskwalificatie
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat	Stelselverantwoordelijk en nationaal coördinator van de richtlijn betreffende beroepskwalificaties. Medeverantwoordelijk Centraal Loket.
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties	Medeverantwoordelijk Centraal Loket.
Kamer van Koophandel (KVK)	Medeverantwoordelijk uitvoering Centraal Loket.
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)	Medeverantwoordelijk uitvoering Centraal Loket.
Centraal Loket (website business.gov)	Het Nederlandse Centraal Loket is opgezet als een Engelstalige website: business.gov.nl . Informatie en advies van de overheid voor ondernemers door KVK, Belastingdienst, RVO, Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en andere overheidsorganisaties.
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	Agentschap Ministerie OCW; onder andere verantwoordelijk voor het erkennen en legaliseren van diploma's en het beheren van het diplomaregister.
SOLVIT	Klachtenloket EU-recht ondergebracht bij de RVO.
Nederlandse organisatie voor de internationalisering in onderwijs (Nuffic)	Assistentiecentrum erkenning EU-beroepskwalificaties: verantwoordelijk voor diplomawaardering theoretisch onderwijs.
Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (S-BB)	Verantwoordelijk voor diplomawaardering praktisch onderwijs.
CIBG	Commissie Buitenlands Gediplomeerden Volksgezondheid (CBGV): adviseert op individuele aanvragen van zorgverleners met een buitenlands diploma.
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)	Inhoudelijk verantwoordelijk voor gereguleerde beroepen in de medische sector.
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW)	Inhoudelijk verantwoordelijk voor gereguleerde beroepen in het onderwijs en architecten.

5. De klantreis

5a. Inzichten uit de klantreis

Uit klantreisonderzoek onder niet-Nederlandstalige ondernemers en gesprekken met professionals bij relevante instanties, blijkt dat een aantal zaken reeds goed georganiseerd zijn voor ondernemers met betrekking tot de erkenning van beroepskwalificaties. Zo geven ondernemers aan de volgende positieve ervaringen te hebben:

- Ondernemers geven aan dat veel van de informatie die relevant voor hen is (zoals informatie over de duur van de aanvraag, welke documenten er van hen gevraagd worden en bij welke bevoegde autoriteit zij moeten zijn) in het Engels te vinden is op diverse websites van de overheid. Ook wordt vanaf het Centraal Loket (business.gov.nl) doorverwezen naar de bevoegde instanties.
- Ondernemers die tijdens een aanvraag digitaal hun documenten kunnen aanleveren, en waar de aanvraagformulieren in de Engelse taal beschikbaar zijn, ervaren dat dit heel makkelijk en snel verloopt.
- Ondernemers geven aan dat als zij eenmaal weten bij welke bevoegde autoriteit zij moeten zijn, dat zij de erkenningsprocedure als een gemakkelijk proces ervaren. Daarnaast kwamen uit het onderzoek ook een aantal duidelijke knelpunten naar voren.

Deze hebben we gegroepeerd op basis van drie thema's, zijnde:

1. Taal en toegankelijkheid;
2. Beleid, wetgeving en proces; en
3. Informatievoorziening.

Taal & toegankelijkheid – Niet alle informatie is beschikbaar in het Engels & Engels is niet de eerste taal van vele ondernemers

Op het gebied taal en toegankelijk ervaren de niet-Nederlandstalige ondernemers dat niet alle relevante informatie in het Engels beschikbaar is. Ook is de informatie vaak lastig te begrijpen. De Engelstalige content is vaak in juridische taal geschreven en zij vinden het lastig om deze informatie te begrijpen. Daarnaast spreken veel niet-Nederlandstalige EU-ondernemers Engels niet als eerste taal, waardoor zij Engelstalige content met lastige

juridische termen niet altijd begrijpen. Ondernemers hebben behoefte aan Engelstalige content dat in eenvoudig en duidelijke taal staat opgeschreven. Bovendien hebben ondernemers behoefte aan persoonlijke ondersteuning en assistentie bij het aanvraagproces. Een plek waar de ondernemers naartoe kunnen om vragen te kunnen stellen in het Engels.



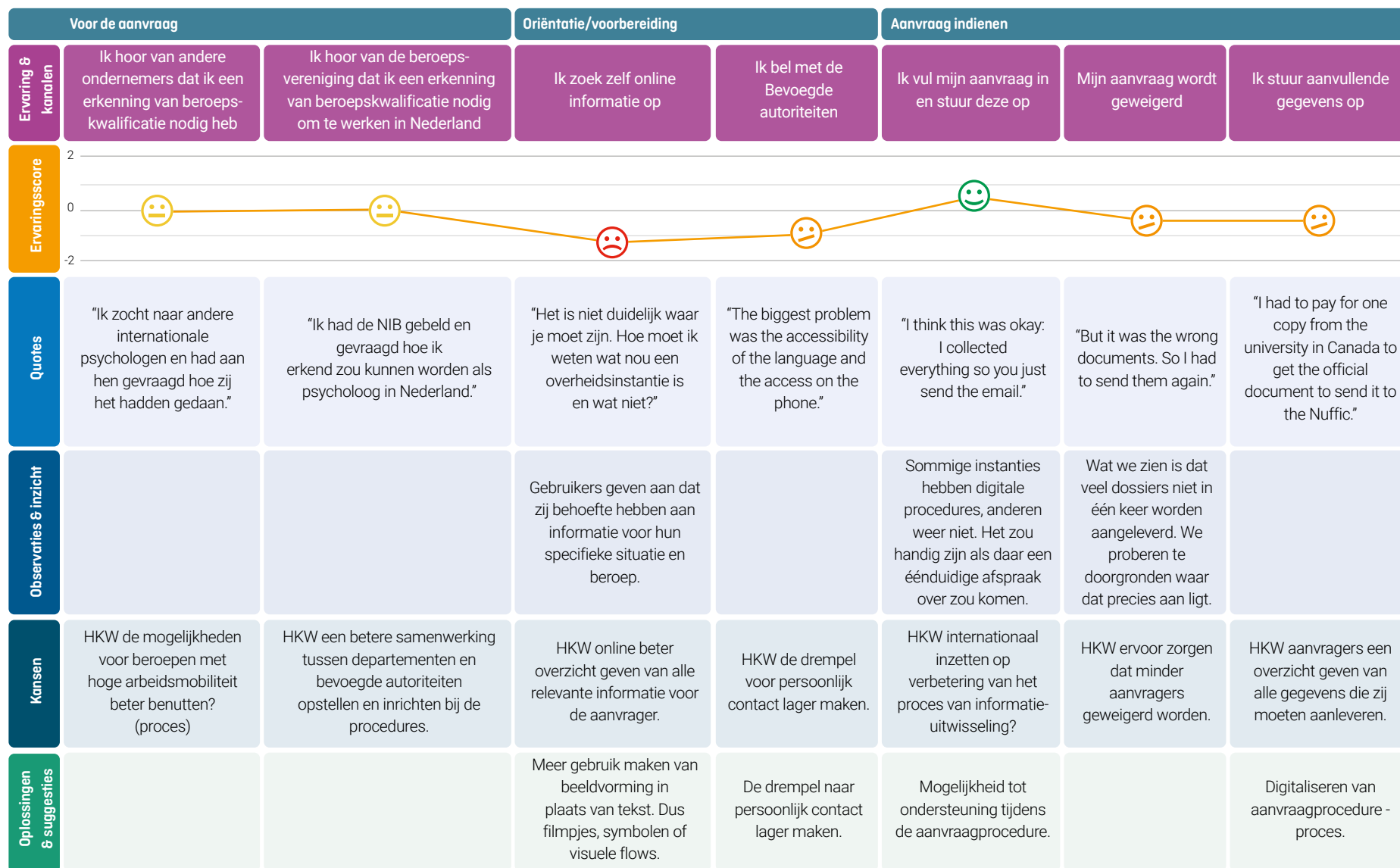
"I remember calling but I could not understand the Dutch answer machine they have the press 1 for this. Press 2. I remember calling with my partner that speaks Dutch and yeah she did it. Then we did not get all the information. Then I called again. We called three times."

Beleid, wetgeving & proces – Erkenningsprocedures en aanvraag worden als moeilijk en complex ervaren door ondernemers

Voor sommige beroepen moeten er fysieke en gewaarmerkte documenten en/of vertalingen worden aangeleverd. Uit onderzoek is gebleken dat dit geldt voor het volgende beroep: psycholoog. Dit is niet altijd op voorhand duidelijk voor de ondernemers. Het opvragen en aanleveren van deze documenten maakt de procedure omslachtiger, langduriger en in bepaalde gevallen ook kostbaarder voor de ondernemer. Professionals van de uitvoerende organisaties geven aan dat niet alle aanvragen volledig worden ingediend: dit is volgens hen de voornaamste reden voor vertragingen in een erkenningsprocedure. Daarnaast verlopen niet alle processen nu volledig digitaal. Ook ontbreekt het uitvoeringsorganisaties aan middelen en/of mandaat om processen waarbij externe partijen zijn betrokken duurzaam te regelen⁶. Een voorbeeld hiervan is dat er bij medische beroepen soms een proef van bekwaamheid vereist is tijdens de aanvraag.

⁶ Dit ziet op compenserende maatregelen zoals proeven van bekwaamheid bij een geconstateerde tekort in de kwalificaties van de aanvrager. Dit kan voorkomen bij bepaalde medische beroepen waarbij de aanvrager naast zijn/haar aanvraag ook een proef moet doen om te bewijzen dat hij/zij gekwalificeerd is om het beroep uit te oefenen in Nederland.

Klantreis Erkenning beroepskwalificaties



Deze proeven van bekwaamheid worden vervolgens uitgevoerd door opleidingsinstanties die hun eigen beleid en regelgeving hebben. De bevoegde autoriteiten hebben geen mandaat om invloed te hebben op dit beleid of regelgeving en zijn daardoor afhankelijk van de opleidingsinstanties om de proeven van bekwaamheid goed in te richten. Hierdoor zijn erkenningsprocedures onnodig complex, kunnen er in de praktijk zwaardere eisen aan de aanvrager worden gesteld dan wettelijk is toegestaan en worden bepaalde rechten niet geborgd.

Voorbeelden hiervan zijn:

- het stellen van zwaardere documentvereisten dan op grond van de wet is toegestaan;
- het stellen van zwaardere taalvereisten dan op grond van de wet is toegestaan;
- het niet of onvoldoende bieden van compenserende maatregelen.



Informatievoorziening – Versnippering van informatie en het is voor de ondernemer niet duidelijk wat nu de vereisten zijn voor hun specifieke beroep

Ondernemers vinden het lastig om relevante informatie te vinden voor hun specifieke beroep. Veel van de informatie die te vinden is over de erkenningsprocedure is versnipperd en verspreid over verschillende overheidswebsites. Er is veel informatie te vinden over de procedure in het algemeen, maar niet heel veel informatie die echt relevant is voor de ondernemer en diens gekozen beroep. Daarnaast ervaren ondernemers moeilijkheden om uit deze enorme berg van informatie alle relevante erkenningsvereisten te halen.

Niet-Nederlandstalige ondernemers hebben behoefte aan een persoonlijke overzicht van wat zij moeten regelen en welke documenten zij klaar moeten maken voor hun aanvraag.

Bovendien is het niet altijd duidelijk welke informatie nu echt van de overheid komt. Ondernemers willen dat graag weten of de informatie wel 'legitiem' is. Niet-Nederlandstalige ondernemers willen graag weten of de informatie daadwerkelijk van de overheid komt.



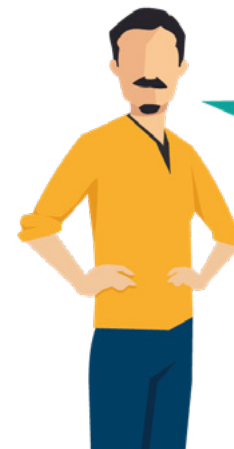
Diplomawaardering (niet-gereguleerde beroepen) - Voor niet-gereguleerde beroepen hebben werkgevers moeite met het inschatten van de competenties op basis van een behaald buitenlands diploma. S-BB (de Nederlandse instantie voor waardering beroeps- onderwijs) accepteert momenteel enkel documenten in het Nederlands, Engels, Frans of een beëdigde vertaling.

Voice of customer: wat gaat goed, wat kan beter

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> • Veel van de informatie die relevant is voor de ondernemers staat al in het Engels op diverse websites van de overheid. 	<ul style="list-style-type: none"> • Engelstalige content mag wat simpeler en eenvoudiger worden opgeschreven, zodat ondernemers de informatie beter kunnen begrijpen.
<ul style="list-style-type: none"> • Ondernemers kunnen vanaf business.gov.nl worden doorverwezen naar de bevoegde autoriteit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondernemers lijken niet bekend te zijn met de website business.gov.nl (Engelstalige Centraal Loket).
<ul style="list-style-type: none"> • Op de websites van de uitvoerende overheidsinstanties kunnen ondernemers ook in het Engels een aanvraag indienen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het is nog niet altijd duidelijk welke websites nu van de overheid zijn en welke niet. Ondernemers weten niet altijd welke informatiebronnen zij moeten vertrouwen.
<ul style="list-style-type: none"> • Ondernemers geven aan dat als zij eenmaal weten bij welke instantie zij een aanvraag moeten indienen en welke documenten moeten worden aangeleverd, dan vinden ze de erkenningsprocedure een stuk makkelijker. 	<ul style="list-style-type: none"> • De grootste frustratie zit aan het begin van de klantreis. Ondernemers weten vaak niet waar ze moeten beginnen of bij welke instantie ze moeten zijn. Zodra de ondernemers weten bij welke instantie zij een aanvraag moeten indienen en welke documenten moeten worden aangeleverd, dan vinden ze de erkenningsprocedure een stuk makkelijker.
<ul style="list-style-type: none"> • Ondernemers die digitaal hun documenten kunnen aanleveren, ervaren dat dit heel makkelijk en snel verloopt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nog niet alle procedures verlopen (digitaal) en bij sommige procedures moeten ondernemers ook fysieke documenten aanleveren.
<ul style="list-style-type: none"> • Ondernemers geven aan dat de uitvoerende instanties duidelijk zijn in hun communicatie als het gaat om afwijzingen en waarom de aanvraag die de ondernemer ingediend heeft wordt afgewezen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondernemers ervaren dat het niet van te voren duidelijk is welke documenten er aangeleverd moeten worden bij de aanvraag van de erkenningsprocedure. Pas nadat de aanvraag wordt afgewezen, beseft de ondernemer wat er eigenlijk van de ondernemer gevraagd wordt.



“Je zou eigenlijk een overzicht moeten hebben van wat je diploma betekent in Nederland.”



“I was confused in the beginning, but as soon as I got it, it was okay.”

Conclusie

Aan het begin van de klantreis, wanneer de ondernemer zich realiseert dat die een aanvraag moet indienen, is het nog onduidelijk bij welke instantie de ondernemer moet zijn. Daarnaast ervaart de ondernemer moeilijkheden bij het vinden van relevante informatie voor hun beroep bij de oriëntatiefase. Bovendien ervaart de ondernemer ook moeilijkheden bij het vinden van informatie in het Engels en ook bij de oriëntatiefase. Pas als de aanvraag wordt afgewezen bij de uitkomstfase en de ondernemer een lijst ontvangt met de erkenningsvereisten, beseft de ondernemer wat er van hen wordt verwacht. Zodra de ondernemer weet welke documenten die moet aanleveren wordt de erkenningsprocedure als een stuk makkelijker ervaren dan van te voren.

6. Prioritering van oplossingen

Naar aanleiding van de inzichten uit het onderzoek en de ideeën uit de ideation session en verdiepingssessies is er een prioritering gemaakt van de oplossingen en mogelijke verbeteracties.

Taal & Toegankelijkheid

Doelstelling: dat niet-Nederlandstalige EU-ondernemers snel en eenvoudig inzicht verkrijgen in het proces voor het erkennen van hun beroepskwalificaties en alle belangrijke informatie kunnen begrijpen.

Belang voor de ondernemer: niet-Nederlandsalige EU-ondernemers begrijpen de Engelstalige informatie over de erkenningsprocedure, waardoor ze makkelijker een aanvraag kunnen indienen en het proces kunnen doorlopen.

Aanbevelingen voor bevoegde autoriteit : DUO

1. Engelstalige content op de websites begrijpelijk maken door het taalniveau A2-B1 te hanteren. DUO heeft al een Engelstalige website, maar informatie wordt door niet-Nederlandstalige ondernemers niet altijd goed begrepen. Door de Engelstalige informatie naar A2-B1 niveau te herschrijven zal het gemakkelijker te begrijpen zijn voor ondernemers waarvan Engels niet de moedertaal is. Daarnaast heeft DUO op het moment alleen online aanvraagformulieren in het Nederlands, deze zouden ook in het Engels beschikbaar gesteld moeten worden.
2. Gebruik maken van visualisaties om informatie helderder en overzichtelijker te communiceren. Dit kan door bijvoorbeeld gebruik te maken van checklists, flowcharts met traject en tijdsindicatie en/of filmpjes. Het is vooral belangrijk dat ondernemers gemakkelijk en in één keer informatie kunnen vinden over de aanvraagprocedure en benodigde documentatie.

3. De drempel voor praktische bijstand verlagen door de mogelijkheden voor praktische bijstand⁷ uit te breiden. DUO heeft een aantal kantoren in Nederland waar Nederlanders naartoe kunnen voor legalisatie van hun opleidingsdocument(en). Wij adviseren om deze fysieke loketten zo in te richten dat niet-Nederlandstalige aanvragers daar ook terecht kunnen voor vragen en ondersteuning tijdens het aanvraagproces. Daarnaast adviseren wij ook om goed contact te onderhouden met de verschillende locaties, zodat alle medewerkers op de hoogte blijven van de laatste relevante informatie voor aanvragers. Digitale spreekuren en/of digitale ondersteuning door een consulent tijdens het aanvraagproces zou ook een waardevolle toevoeging zijn voor aanvragers.
4. Neem de relevante informatie per specifiek beroep op in het Engels, bij voorkeur op de pagina van het Centraal Loket (business.gov.nl).

Aanbevelingen voor bevoegde autoriteit : CIBG

1. Engelstalige informatie op de websites begrijpelijk maken en het taalniveau A2-B1 hanteren. Op deze manier is het gemakkelijk te begrijpen voor ondernemers waarvan Engels niet de moedertaal is.
2. Voor de online procedures voor erkenning van buitenlandse diploma's staat er een gebruiksonderzoek op de planning. De aanbeveling hierbij is om te onderzoeken of aanvragers hun weg weten te vinden op de website en bij de juiste informatie terecht komen. Daarbij zal ook aandacht zijn voor de taal/terminologie die gebruikt wordt en of dit helder is voor de aanvrager. Daarbij adviseren we CIBG om richtlijnen en heldere definities op te stellen met betrekking tot de communicatie tijdens de online registratie.
3. Gebruik maken van visualisaties om informatie helderder en overzichtelijker te communiceren. Dit kan door bijvoorbeeld gebruik te maken van checklists, flowcharts met traject en tijdsindicatie en/of filmpjes. Wij adviseren CIBG om voor zowel het algemene stelsel als het sectorale stelsel gebruik te maken van overzichtelijke infographics. Daarnaast adviseren wij om alle procedures ook te verwerken in een of meerdere infographics.



4. De drempel voor praktische bijstand verlagen door de mogelijkheden voor praktische bijstand uit te breiden. CIBG heeft al een aantal opties voor praktische bijstand namelijk:
 - Spreekuren voor het algemene stelsel (aangeboden in Nederlands/Engels)
 - Telefonische ondersteuning via een klantcontactcentrum (aangeboden in Nederlands/Engels)
 - Een contactformulier (alleen aangeboden in Nederlands)
 - Een digitale advieswijzer op de eigen website (aangeboden in Nederlands/Engels)
 - Een e-mailadres waar aanvragers naar kunnen mailen.
5. Wij adviseren CIBG om ook een Engelstalige chatmogelijkheid aan te bieden, waar aanvragers direct antwoord kunnen krijgen op hun vraag. Daarnaast adviseren we CIBG om klantfeedback te gebruiken om hun dienstverlening te verbeteren.

⁷ Praktische bijstand betekent in deze context: middelen om de aanvragers te helpen tijdens het aanvraagproces. Dit kunnen verschillende middelen zijn zoals spreekuren, digitale chatbox of een loket waar de aanvragers tussendoor vragen kunnen stellen over hun aanvraag.

6. Relevante informatie per specifiek beroep in het Engels opnemen, bij voorkeur op de pagina van het Centraal Loket (business.gov.nl).

Aanbevelingen voor alle andere bevoegde autoriteiten

1. Engelstalige informatie op de websites begrijpelijk maken en het taalniveau A2-B1 hanteren. Op deze manier is het gemakkelijk te begrijpen voor ondernemers waarvan Engels niet de moedertaal is. Daarnaast adviseren we de bevoegde autoriteiten om de Engelstalige informatie te toetsen aan de doelgroep. Door middel van testen kunnen de bevoegde autoriteiten echt controleren of de informatie goed wordt begrepen.
2. Gebruik maken van visualisaties om informatie helderder en overzichtelijker te communiceren. Dit kan door bijvoorbeeld gebruik te maken van checklists, flowcharts met traject en tijdsindicatie en/of filmpjes.
3. De mogelijkheden voor praktische bijstand uitbreiden zodat deze beter aansluit op de behoefte van de niet-Nederlandstalige ondernemer.
4. Relevante informatie per specifiek beroep in het Engels opnemen en ook op de pagina van het Centraal Loket (business.gov.nl).

Beleid, proces & wetgeving

Doelstelling: het proces voor het erkennen van de beroepskwalificaties versimpelen en verbeteren door betere samenwerking tussen bevoegde autoriteiten en duidelijke richtlijnen vanuit het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Belang voor de ondernemer: door de erkenningsprocedure te versimpelen wordt het makkelijker voor ondernemers om de procedure te doorlopen en een aanvraag in te dienen.

Aanbevelingen voor alle bevoegde autoriteiten

1. De samenwerking tussen het verantwoordelijke ministerie en bevoegde autoriteiten verbeteren. Het verantwoordelijke ministerie moet duidelijke richtlijnen doorgeven aan de bevoegde autoriteiten over documentvereisten, taalvereisten en compense-

rende maatregelen. Om te voorkomen dat er bijvoorbeeld:

- Zwaardere documentvereisten worden gesteld dan op grond van de wet is toegestaan;
 - Zwaardere taalvereisten worden gesteld dan op grond van de wet is toegestaan;
 - Geen of onvoldoende compenserende maatregelen worden aangeboden.
2. De bevoegde autoriteiten betrekken bij het vormgeven van het proces en regelmatige afstemming faciliteren. Vooral met betrekking tot de middelen en het mandaat om processen waarbij externe partijen zijn betrokken op een duurzame manier in te richten. Bij sommige medische beroepen moeten aanvragers een proef van bekwaamheid doen om te bewijzen dat zij gekwalificeerd zijn om dat beroep uit te oefenen in Nederland. Deze proeven van bekwaamheid worden georganiseerd door opleidingsinstanties waar de bevoegde autoriteiten geen mandaat hebben, waardoor een belangrijke afhankelijkheid ontstaat. Door de bevoegde autoriteiten beter te betrekken bij het inrichten van het proces voor zulke proeven van bekwaamheid zou het proces effectiever kunnen worden ingericht.
 3. In kaart brengen voor welke beroepen en vanuit welke lidstaten de arbeidsmobiliteit het hoogst is, zodat voor deze beroepen de inhoudelijke toetsing zo snel mogelijk kan worden verbeterd.
 4. Zorg voor een (deels) gestandaardiseerde proeve van bekwaamheid als compenserende maatregel, specifiek gericht op professionals uit een bepaalde lidstaat. Betrek hier zo nodig de bevoegde autoriteit uit de betreffende lidstaat bij.
 5. Borg het proces door afspraken te maken met onderwijsinstellingen, zodat de proeve van bekwaamheid binnen een kortere termijn kan worden afgelegd.
 6. Het aanvraagproces zoveel mogelijk digitaal inrichten. Ook in procedures waar documenten fysiek moeten worden aangeleverd de procedure waar mogelijk digitaal laten verlopen, bijvoorbeeld door digitale formulieren en correspondentie langs elektronische weg te faciliteren.
 7. Bij de evaluatie van bestaande regelgeving opnieuw beoordelen of het nog steeds

proportioneel is om te verlangen dat het proces nog (gedeeltelijk) analoog verloopt.

Informatievoorziening

Doelstelling: alle relevante informatie over de erkenningsvereisten op een gebruiksvriendelijke en overzichtelijke manier presenteren aan de ondernemers.

Belang voor de ondernemer: sneller relevante informatie opnemen over de erkenningsvereisten voor hun specifieke beroep.

Aanbevelingen voor bevoegde autoriteiten

1. Informatie personaliseren: specifieke informatie per groep (voorsorteren informatie) bijvoorbeeld door een digitale keuze-assistent. Meer sorteren op beroepsniveau en klantsituatie.
2. Informatie geven over het gehele proces inclusief checklists: een overzicht creëren van het proces en de bijbehorende stappen gevisualiseerd. Zo zijn ondernemers goed ingelicht en weten ze wat te verwachten. Denk bijvoorbeeld aan een checklist of video. Dit creëert een helder overzicht van het proces en de bijbehorende stappen op een visuele manier. Zo zijn ondernemers goed ingelicht en weten ze welke stappen zij tijdens de procedure kunnen verwachten.
3. Gebruik maken van een consistent en eenduidig logo op de websites van uitvoerende organisaties, zodat de aanvrager in één oogopslag ziet dat het om een website van de overheid gaat.

Diplomawaardering

Doelstelling: de werkgever meer informatie geven over de competenties en waarde van buitenlandse diploma's en het mogelijk maken om documenten vanuit diverse Europese talen aan te leveren bij de diplomawaardering.

Belang voor de werkgever: de werkgever kan een betere inschatting maken van de waarde van buitenlandse diploma's.

Aanbevelingen voor bevoegde autoriteiten

1. Een (summiere) toelichting over vakkenpakket en/of vaardigheden kan dit verhelpen.
2. Inventariseer in welke talen Europese documenten veelal worden aangeleverd en overweeg de geaccepteerde talen op basis hiervan uit te breiden.
3. Maak gebruik van elektronische hulpmiddelen bij het vertalen van documenten, zodat ook documenten vanuit andere Europese landen vertaald kunnen worden.

Vervolg

Wij adviseren het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat om hierover in gesprek te gaan met de bevoegde Autoriteiten om de verbeteracties verder met hen af te stemmen.

7. Projectteam

Opdrachtgever

	Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
Nadja Duykers	MT lid Consumenten en Interne Markt, Directie Mededinging en Consumenten
Roger Zee	Beleidsmedewerker, Directie Mededinging en Consumenten Mededinging en Consumenten

Opdrachtnemer - KVK

Esther de Vreede	Programmamanager Aanpak Levensgebeurtenissen
Benedicta Anasagasti	Coördinator Levensgebeurtenis Starting a business in the Netherlands
Emil Jansen	Klantreisexpert Starting a business in the Netherlands

Overige betrokkenen die inzet hebben getoond in de participatie van de ideation session:

Paul Jutte	Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Desirée Scholten	DUO
Ilse Korving	Nuffic
Kitty Wigleven	S-BB
Richard Coenraad	CIBG

8. Bronnenlijst

- Kamerbrief over Herijking Inzet Interne Markt + interne markt actieagenda
[Kamerbrief over herijking inzet interne markt | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl](#)
- Levensgebeurtenis Starting a business in the Netherlands
[Levensgebeurtenis Starting a business in the Netherlands | Aanpak Levensgebeurtenissen | Programma Mens Centraal](#)
- Richtlijn betreffende de erkenning beroepskwalificaties 2005/36/EG
[EUR-Lex - 32013L0055 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

