

EXÉCUTIFS — EXECUTIEVEN

VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

N. 91 — 3456

[S-C — 36448]

10 JULI 1991. — Besluit van de Vlaamse Executieve houdende de voorwaarden inzake erkenning en subsidiëring van de Centra van Tele-Onthaal

De Vlaamse Executieve,

Gelet op de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen, inzonderheid op artikel 5, § 1, II, 2°;

Gelet op het akkoord van de Gemeenschapsminister van Financiën en Begroting, gegeven op 9 juli 1991;

Gelet op de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, inzonderheid op artikel 3, § 1, gewijzigd bij de wet van 4 juli 1989;

Gelet op de dringende noodzakelijkheid;

Overwegende dat er bij hoogdringendheid maatregelen genomen moeten worden om de verouderde reglementering op de Centra van Tele-Onthaal aan te passen aan de actuele werking;

Op de voordracht van de Gemeenschapsminister van Welzijn en Gezin;

Na beraadslaging,

Besluit :

HOOFDSTUK I. — Algemene bepalingen

Artikel 1. Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder :

1° Centrum van Tele-Onthaal, hierna centrum genoemd : een voorziening die uitsluitend door middel van het beantwoorden van telefonische oproepen hulp verleent aan personen met betrekking tot diverse sociale, psychosociale, morele en existentiële problemen of vragen;

2° De Executieve : de Vlaamse Executieve;

3° De Gemeenschapsminister : het lid van de Vlaamse Executieve dat bevoegd is voor de bijstand aan personen;

4° De Administratie : de Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur van de Vlaamse Gemeenschap.

Art. 2. Binnen de perken van de beschikbare kredieten verleent de Executieve overeenkomstig de bepalingen van dit besluit subsidies aan de Centra die door haar erkend zijn.

HOOFDSTUK II. — Erkenning

Art. 3. Om erkend te kunnen worden moet een centrum aan de volgende algemene voorwaarden voldoen :

1° opgericht zijn onder de vorm van een V.Z.W. of door een provinciebestuur;

2° de hiernavermelde opdrachten blijvend vervullen :

a) aan personen, die geconfronteerd worden met problemen of vragen van sociale, psychosociale, morele of existentiële aard, de mogelijkheid bieden om ten allen tijde telefonisch iemand te bereiken die bereid is te luisteren en die in staat is om een helpend gesprek met hen te voeren;

b) aan deze personen de mogelijkheid aanbieden in contact te worden gebracht met iemand die niet verbonden is aan het centrum en die de bekwaamheid bezit om hen verder te helpen een passend antwoord op hun problemen of vragen te vinden;

c) met het oog op het uitvoeren van de hiervoor vermelde opdrachten instaan voor de recrutering, opleiding, bijscholing en professionele begeleiding van vrijwillige medewerkers;

3° dag en nacht, elke dag van het jaar, telefonisch bereikbaar zijn;

4° in functie van het aantal telefoonoproepen per jaar beschikken over voldoende in vast dienstverband tewerkgestelde personeelsleden, over voldoende vrijwillige medewerkers en voldoende telefoonlijnen, overeenkomstig de bepalingen van de artikelen 4 en 11 van dit besluit.

De personeelsleden en de vrijwillige medewerkers dienen te voldoen aan de kwalificatievereisten zoals bepaald in artikel 6 van dit besluit;

5° open staan voor alle hulpvragers, zonder enige vorm van discriminatie;

6° samenwerken met andere welzijnsdiensten uit het werkingsgebied;

7° ten aanzien van alle hulpvragers de anonimiteit verzekeren, het beroepsgeheim naleven overeenkomstig artikel 458 van het Strafwetboek en de levensbeschouwing en de persoonlijke levenssfeer eerbiedigen.

8° de vrijwillige medewerkers van het centrum bewaren hun anonimiteit tegenover de hulpvragers;

9° alle niet-administratieve personeelsleden moeten per periode van drie jaar ten minste 90-uren bijscholing volgen die aansluit bij de werking van het centrum.

Art. 4. § 1. Om erkend te worden moet een centrum bijkomend voldoen aan de bijzondere voorwaarden verbonden aan de categorie waarin het centrum erkend wenst te worden.

§ 2. Om erkend te worden in categorie I moet een centrum aan volgende voorwaarden voldoen :

1° beschikken over een personeelskader van ten minste twee voltijdse betrekkingen van kaderlid en één voltijdse betrekking van administratief medewerker alsook over vijftien vrijwillige medewerkers en twee telefoonlijnen.

De voltijdse betrekkingen mogen gesplitst worden in deeltijdse betrekkingen op voorwaarde dat elke deeltijdse betrekking niet minder bedraagt dan 2/5 van een voltijdse;

2° tijdens het voorbije kalenderjaar ten minste 10 000 oproepen beantwoord en geregistreerd hebben;
3° ten minste 400 uren per jaar besteden aan vooropleiding en permanente vorming van de vrijwillige medewerkers.

§ 3. Op grond van het aantal geregistreerde telefoonoproepen per jaar kunnen de centra erkend worden in een hogere categorie, mits ze voldoen aan de hierna vermelde minimumvoorwaarden :

Erkennings-categorie	Aantal oproepen	Aantal lijnen	Aantal vrijwilligers	Aantal vormingsuren
II	vanaf 15 000	3	85	500
III	vanaf 20 000	3	105	600
IV	vanaf 25 000	4	125	700
V	vanaf 30 000	4	145	800
VI	vanaf 35 000	5	165	900
VII	vanaf 40 000	5	185	1 000

Art. 5. Een verhoging van categorie is pas mogelijk wanneer het centrum gedurende twee opeenvolgende kalenderjaren beantwoordt aan de criteria van de hogere categorie. Wanneer het centrum gedurende twee opeenvolgende kalenderjaren niet meer beantwoordt aan de criteria van de categorie waarin het laatst erkend werd, wordt het centrum in een lagere categorie erkend, of verliest het zijn erkenning indien het erkend was in categorie I.

Art. 6. § 1. De kaderleden zijn verantwoordelijk voor de werking van het centrum, voor de recrutering, vorming en begeleiding van de vrijwillige medewerkers en voor de kwaliteit van de geboden hulpverlening.

Zij moeten houder zijn van een diploma van licentiaat in de psychologische, pedagogische of familiale en sexuologische wetenschappen.

De vrijwillige medewerkers moeten permanent een beroep kunnen doen op een kaderlid.

§ 2. De administratieve medewerkers moeten houder zijn van een diploma dat in aanmerking komt voor een werving als opsteller bij het overheids personeel.

§ 3. De vrijwillige medewerkers moeten aan de volgende vereisten voldoen :

1° een opleiding gevolgd hebben van ten minste 30 uren bij een erkend centrum, bestaande uit een kennismakings- en selectiegesprek, vorming in sociale en hulpverleningsvaardigheden en een proeftijd waarin de gesprekken gevolgd en besproken worden;

2° tijdens de duur van de medewerking een permanente vorming bij het centrum volgen, bestaande uit didactische vergaderingen, theoretische bijscholingen, supervisies en intervisies;

3° bij aanvang van hun medewerking een bewijs van goed zedelijk gedrag voorleggen dat niet ouder is dan één maand en dat bestemd is voor een openbaar bestuur en een schriftelijke overeenkomst afsluiten met de leiding van het centrum waarin de wederzijdse rechten en plichten bepaald worden.

Alle documenten met betrekking tot deze voorwaarden moeten bewaard worden in het dossier van de vrijwilliger dat op het centrum ter inzage van de Administratie beschikbaar is.

Art. 7. § 1. Per Vlaamse provincie kan er slechts één centrum erkend worden. Voor de toepassing van dit besluit wordt het geheel van de bestuurlijke arrondissementen Halle-Vilvoorde, Leuven en Brussel-Hoofdstad met een provincie gelijkgesteld.

§ 2. Een centrum kan om redenen van doelmatigheid en bereikbaarheid binnen de provincie één filiaal oprichten, dat inhoudelijk en financieel afhankelijk blijft van de oprichtende vereniging.

Het filiaal moet voldoen aan dezelfde kwalitatieve eisen die aan het oprichtende centrum gesteld worden.

Een filiaal kan slechts opgericht worden indien het centrum gedurende ten minste twee opeenvolgende jaren meer dan 20 000 oproepen per jaar beantwoord en geregistreerd heeft.

§ 3. Rekening houdend met de indeling van het grondgebied in telefoonzones kunnen de centra in gemeen overleg afspraken maken betreffende de verdeling van de zones in de grensgebieden van de provincies.

De werkafspraken tussen de provinciale centra en de filialen en tussen de centra onderling betreffende de grensgebieden worden aan de Administratie meegedeeld.

Art. 8. § 1. De aanvraag tot erkenning wordt ingediend bij de Gemeenschapsminister door middel van een aangetekend schrijven en met toevoeging van :

1° een verantwoordingsnota op basis van de bestaande voorzieningen en vastgestelde noden en behoeften binnen het werkingsgebied;

2° een werkingsverslag over de activiteiten van het centrum gedurende de zes maanden die aan de datum van aanvraag tot erkenning voorafgaan;

3° alle bewijsstukken die op voorhand kunnen worden verstrekt en waaruit blijkt dat het centrum voldoet aan de erkenningsvoorwaarden zoals bepaald in de artikelen 3 en 4 van dit besluit.

§ 2. De aanvraag tot wijziging van de erkenning wordt ten minste zes maanden vóór het verstrijken van het tweede opeenvolgende kalenderjaar zoals bedoeld in artikel 5 ingediend bij de Gemeenschapsminister door middel van een aangetekend schrijven.

Art. 9. De erkenning van een centrum wordt door de Gemeenschapsminister toegekend of geweigerd na voorlegging van een gemotiveerd advies van de Administratie.

De weigering van de erkenning wordt met redenen omkleed.

Elke beslissing houdende erkenning of weigering wordt aan het betrokken centrum betekend bij aangetekend schrijven.

Art. 10. Het erkenningsbesluit vermeldt :

1° voor welke periode het centrum erkend wordt;

2° in welke categorie het centrum erkend wordt.

Art. 11. De eerste erkenning geldt voor een proefperiode van twaalf maanden. De erkenning kan telkens voor een periode van maximum vijf jaar verlengd worden. Het centrum dient bij aangetekend schrijven de verlenging van de erkenning uiterlijk drie maanden vóór het verstrijken van de erkenning aan te vragen.

Art. 12. De erkenning kan worden ingetrokken door de Gemeenschapsminister indien :

- 1° het centrum niet meer aan de in dit besluit gestelde voorwaarden voldoet;
- 2° het centrum een ernstige onregelmatigheid begaat;
- 3° de in uitvoering van de artikelen 3 en 4 verstrekte inlichtingen moedwillig onjuist blijken te zijn.

HOOFDSTUK III. — *Subsidiëring*

Art. 13. Aan de erkende centra wordt een subsidie verleend die bestaat uit :

1° een subsidie voor de personeelskosten van de beroepskrachten die de als subsidieerbaar erkende betrekkingen vervullen;

2° een jaarlijkse werkingssubsidie van 1 400 000 F voor centra erkend in categorie I, voor centra erkend in een hogere categorie wordt de werkingssubsidie verhoogd met 150 000 F voor elke categorie-verhoging.

Het aantal subsidieerbare personeelsleden wordt als volgt bepaald :

1° Voor een centrum erkend in categorie I : twee voltijdse betrekkingen van kaderlid en één voltijdse betrekking van administratief medewerker.

2° Elke verhoging van categorie geeft recht op een bijkomende halftijdse betrekking van kaderlid.

Art. 14. § 1. De subsidiëring van personeelskosten, zoals bepaald in artikel 13, eerste lid, 1°, wordt berekend op grond van honderd ten honderd van de wettelijke lasten van de bezoldigingen, volgens de in § 2 van dit artikel vermelde weddeschalen, vermeerderd met de wettelijke patronale lasten, en met inbegrip van het vakantiegeld, het vervroegde vakantiegeld bij uitdiensttreding, de eindejaarstoelage, de haard- en standplaatsvergoeding en de patronale bijdragen op alle hiervoor vernoemde bezoldigingen, maar niet de voordelen in natura, noch alle andere bijkomende vergoedingen.

De bepalingen die van toepassing zijn op de personeelsleden van de diensten van de Vlaamse Executieve met betrekking tot de gewaarborgde bezoldigingen, de toekenning van de eindejaarstoelage, de haard- en standplaatsvergoeding, de wijziging van de weddeschalen, de toekenning van weddecomplementen, zijn van toepassing voor de berekening van de bezoldigingen bedoeld in het eerste lid.

Elk jaar wordt een bedrag overeenstemmend met de bepalingen houdende toekenning van maaltijdcheques aan de personeelsleden van de diensten van de Vlaamse Executieve eveneens in aanmerking genomen voor de berekening van de bezoldigingen bedoeld in het eerste lid. De Gemeenschapsminister bepaalt daaromtrent de voorwaarden en modaliteiten.

§ 2. De kaderleden worden gesubsidieerd volgens weddeschaal 10/1 van het overheidspersoneel.

De administratieve medewerkers worden gesubsidieerd volgens weddeschaal 20/1 van het overheids-personeel.

§ 3. Voor de berekening van de anciënniteit worden de volgende regels toegepast :

1° alle voorgaande prestaties moeten bewezen worden door voorlegging van de individuele loonfiches of R.S.Z.-staten, zo mogelijk aangevuld met een origineel attest van de vorige werkgevers met vermelding van de periode van tewerkstelling en het arbeidsritme;

2° voor de prestaties die verricht werden in een onderwijsinstelling moet een attest met bepaling van de anciënniteit door het Departement Onderwijs bezorgd worden;

3° voor de kaderleden komen alleen die prestaties in aanmerking die uitgeoefend werden in Staats- of andere openbare diensten en in door de overheid erkende of gesubsidieerde privé-diensten met betrekking tot de welzijnszorg, gezondheidszorg, het sociaal-cultureel werk en het onderwijs en voor zover die prestaties verricht werden op basis van de diploma's bepaald in artikel 6, § 1, van dit besluit.

4° voor de administratieve medewerkers komen alleen de prestaties in aanmerking die in die hoedanigheid verricht werden.

§ 4. De hierboven bepaalde subsidies worden toegekend voor personeelsleden die werkelijk in dienst zijn en die betaald worden door het erkende centrum.

Art. 15. § 1. De toelagen bepaald in artikel 13, eerste lid, 1°, vallen onder de toepassing van de wet van 1 maart 1977 houdende inrichting van een stelsel waarbij sommige uitgaven in de overheidssector aan het indexcijfer van de consumptieprijzen van het Rijk gekoppeld worden.

§ 2. De toelagen bepaald in artikel 13, eerste lid, 2°, vallen onder de toepassing van de wet van 2 augustus 1971 houdende inrichting van een stelsel waarbij wedden, lonen, pensioenen, toelagen en tegemoetkomingen ten laste van de openbare schatkist, sommige sociale uitkeringen, de bezoldigingsgrenzen waarmee rekening dient gehouden bij de berekening van sommige bijdragen van de sociale zekerheid der arbeiders, alsmede de verplichtingen op sociaal gebied opgelegd aan de zelfstandigen, gekoppeld worden aan het indexcijfer van de consumptieprijzen. Deze toelagen worden gekoppeld aan de spilindex van kracht op het ogenblik dat dit besluit in werking treedt.

Art. 16. § 1. Met de werkingssubsidies mogen uitsluitend volgende uitgaven gefinancierd worden :

- 1° de werking van het Centrum als vereniging zonder winstgevend doel.
- 2° de lidmaatschapsgelden aan federaties en koepels.
- 3° de verzekering van de bedienden en vrijwilligers tegen ongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid.
- 4° de verplaatsingskosten van de niet-gesalarieerde medewerkers.
- 5° de informatie- en public-relations-activiteiten.
- 6° de vorming en begeleiding van beroepskrachten en vrijwillige medewerkers.
- 7° de gewone en geregelde uitgaven van het secretariaat.
- 8° de huur, het onderhoud, de verlichting en verwarming van de noodzakelijke gebouwen.
- 9° de aankoop en het herstel van duurzame gebruiksgoederen die het doel van het centrum dienen.

§ 2. Het totale bedrag van de jaarlijkse werkingssubsidies waarop een centrum aanspraak kan maken overeenkomstig artikel 13, 2°, kan niet verminderd worden op grond van de verhouding tussen ontvangsten en uitgaven over het jaar waarop de subsidie betrekking heeft, voor zover het batig saldo besteed zal worden voor de werking van het centrum.

Art. 17. De subsidies zoals bepaald in artikel 13 van dit besluit worden per kalenderjaar toegekend aan elk erkend centrum dat aan de volgende voorwaarden voldoet :

1° ter uitvoering van de opdracht zoals voorzien in artikel 3 van dit besluit geen toelagen ontvangen op basis van een andere wet, van een ander decreet of besluit, die een dubbele subsidiëring van dezelfde kosten tot gevolg hebben;

2° elke wijziging in de statuten, de personeelsbezetting en de werking van het centrum onmiddellijk bij aangetekend schrijven ter kennis brengen van de Administratie;

3° een registratie bijhouden waarbij de telefoonoproepen opgetekend en genummerd worden, met aanduiding van dag en uur en de aard van het probleem. Ze moet gedurende minstens vijf jaar bewaard worden om controle mogelijk te maken;

4° een boekhouding voeren overeenkomstig de algemene principes inzake het als minimum geldende genormaliseerde rekeningstelsel, zoals bepaald in de wetgeving op de boekhouding en de jaarrekening van de ondernemingen;

5° de inspectie op de werking en de boekhouding aanvaarden van de gemachtigde ambtenaren van de Administratie;

6° jaarlijks voor 1 april aan de Administratie volgende stukken overmaken :

- een verslag betreffende de activiteiten van het voorbije jaar;
- een staat van inkomsten en uitgaven betreffende het voorbije jaar en een balans, overeenkomstig het bepaalde in 4° van dit artikel, goedgekeurd door de bevoegde bestuursorganen van het centrum;
- een afschrift van de individuele RSZ-staten over het voorbije jaar van de personen in wier hoofde een subsidie kan worden toegekend;
- de bewijsstukken waaruit blijkt dat de personeelsleden de vereiste bijscholing hebben gevolgd.
- het bewijs van betaling van de verplichte werkgeversbijdrage in de verplaatsingskosten van de werknemer naar en van het werk;
- de opgave van het aantal oproepen tijdens het voorbije jaar en het aantal telefoonlijnen;
- de namenlijst van de vrijwillige medewerkers;
- het vormings- en bijscholingsprogramma;

7° bij indiensttreding van elk personeelslid een bewijs van goed zedelijk gedrag voorleggen dat niet ouder is dan één maand en dat bestemd is voor een openbaar bestuur.

Art. 18. Aan een erkend centrum kunnen trimestriële voorschotten worden toegekend ten bedrage van maximaal 22,5 % van de voorziene subsidies voor een kalenderjaar.

Deze voorschotten worden betaald bij het begin van elk trimester en komen in mindering bij de vereffening van de totale subsidies voor het kalenderjaar. Deze vereffening gebeurt voor 1 juli van het jaar volgend op het kalenderjaar waarop de subsidies betrekking hebben.

Wanneer na controle blijkt dat niet-verschuldigde subsidies werden uitbetaald, kunnen deze bedragen in mindering gebracht worden van de voorschotten of saldi waarop het centrum aanspraak kan maken.

Wanneer de subsidie die aan een centrum toekomt niet op een volledig kalenderjaar betrekking heeft, wordt zij in evenredige mate verminderd.

HOOFDSTUK IV. — Toezicht

Art. 19. De ambtenaren van de Administratie oefenen het toezicht uit op de toepassing van de bepalingen van dit besluit. Zij hebben vrije toegang tot de lokalen van de erkende centra en hebben het recht zich ter plaatse alle administratieve stukken en bescheiden die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van voornoemd toezicht, ter inzage te laten overhandigen.

HOOFDSTUK V. — Overgangs, opheffings- en slotbepalingen

Art. 20. De centra die op datum van de inwerkingtreding van dit besluit erkend zijn op grond van het koninklijk besluit van 20 juli 1973 betreffende de erkenning en de subsidiëring door het Rijk van de centra van tele-onthaal voor personen in psychologische crisistoestand worden voor de termijnen waarvoor zij werden erkend, geacht te zijn erkend op grond van dit besluit, met dien verstande dat centra die binnen eenzelfde provincie over meer dan één vestigingsplaats beschikken, elk met een aparte erkenning, slechts één erkenning behouden en overeenkomstig artikel 7 van dit besluit ten hoogste één bijkomende vestigingsplaats als filiaal kunnen behouden.

Art. 21. De personeelsleden die op datum van de inwerkingtreding van dit besluit sinds ten minste drie maanden in vast dienstverband tewerkgesteld zijn in een centrum, bedoeld in artikel 20 van dit besluit, en voor subsidiëring in aanmerking kwamen, kunnen verder de functie blijven vervullen die ze bij de inwerkingtreding van dit besluit vervulden, ook al voldoen ze niet aan de in artikel 6 van dit besluit bepaalde kwalificatievereisten.

Art. 22. Een centrum bedoeld in artikel 20 van dit besluit, dat op datum van inwerkingtreding van dit besluit meer als subsidieerbaar erkende personeelsleden in vast dienstverband tewerkstelt dan op grond van dit besluit voorzien zijn, kan dit aantal subsidieerbare personeelsleden behouden tot het centrum voldoet aan de normen bepaald in artikel 4 van dit besluit.

Art. 23. Het koninklijk besluit van 20 juli 1973 betreffende de erkenning en de subsidiëring door het Rijk van de centra van tele-onthaal voor personen in psychologische crisistoestand, gewijzigd door de besluiten van de Vlaamse Executieve van 27 januari 1988 en van 7 november 1990, wordt opgeheven.

Art. 24. Dit besluit heeft uitwerking met ingang van 1 juli 1991.

Art. 25. De Gemeenschapsminister van Welzijn en Gezin is belast met de uitvoering van dit besluit.

Brussel, 10 juli 1991.

De Voorzitter van de Vlaamse Executieve,

G. GEENS

De Gemeenschapsminister van Welzijn en Gezin,

J. LENSSENS

TRADUCTION

MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTE FLAMANDE

F. 91 — 3456

[S-C — 36448]

**10 JUILLET 1991. — Arrêté de l'Exécutif flamand
fixant les conditions en matière d'agrément et de subventions pour les centres de télé-accueil**

L'Exécutif flamand,

Vu la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, notamment l'article 5, § 1er, II, 2°;

Vu l'accord du Ministre communautaire des Finances et du Budget, donné le 9 juillet 1991;

Vu les lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973, notamment l'article 3, § 1er, modifié par la loi du 4 juillet 1989;

Vu l'urgence;

Considérant qu'il s'impose de prendre d'urgence des dispositions afin d'adapter la réglementation périmée relative aux centres de télé-accueil aux méthodes de travail actuelles;

Sur la proposition du Ministre communautaire de l'Aide sociale et de la Famille;

Après en avoir délibéré,

Arrête :

CHAPITRE Ier. — Dispositions générales**Article 1er.** Pour l'application du présent arrêté, il faut entendre par :

1° le centre de télé-accueil, dénommé ci-après le centre : une institution qui rien qu'en répondant à des appels téléphoniques vient en aide à des personnes ayant des problèmes ou des questions d'ordre social, psychosocial, moral et existentiel;

2° l'Exécutif : l'Exécutif flamand;

3° le Ministre communautaire : le membre de l'Exécutif flamand qui a l'aide aux personnes dans ses attributions;

4° l'Administration : l'Administration de la Famille et de l'Aide sociale du département de l'Aide sociale, de la Santé publique et de la Culture de la Communauté flamande.

Art. 2. Dans les limites des crédits disponibles, l'Exécutif accorde des subventions aux centres qu'il a agréés, conformément aux dispositions du présent arrêté.**CHAPITRE II. — Agrément****Art. 3.** Pour être agréé, un centre doit remplir les conditions générales ci-après :

1° revêtir la forme d'une association sans but lucratif ou être créé par un gouvernement provincial;

2° accomplir en permanence les missions suivantes :

a) offrir la possibilité à des personnes confrontées à des problèmes ou questions d'ordre social, psycho-social, moral ou existentiel d'atteindre par téléphone, à tout moment, une personne prête à les écouter et capable d'avoir avec eux une conversation réconfortante;

b) proposer à ces personnes de les mettre en contact avec une personne qui n'est pas rattachée au centre et qui est capable de les aider à trouver une réponse adéquate à leurs problèmes ou questions;

c) se charger du recrutement, de la formation, du perfectionnement et de l'encadrement professionnel de collaborateurs bénévoles, en vue de l'accomplissement des missions précitées;

3° être accessible par téléphone, nuit et jour, tous les jours de l'année;

4° disposer, conformément aux dispositions des articles 4 et 11 du présent arrêté, d'un nombre suffisant de membres du personnel permanents, de collaborateurs bénévoles et de lignes téléphoniques, en fonction du nombre d'appels téléphoniques reçus par an.

Les membres du personnel et les collaborateurs bénévoles doivent remplir les conditions de qualification telles que définies à l'article 6 du présent arrêté;

5° être accessible à tous les demandeurs d'aide, sans aucune discrimination;

6° collaborer avec d'autres services d'aide sociale opérant dans le même champ d'action;

7° garantir l'anonymat à tous les demandeurs d'aide, observer, à leur égard, le secret professionnel conformément à l'article 458 du code pénal et respecter leur conviction philosophique et leur vie privée;

8° les collaborateurs bénévoles du centre doivent garder l'anonymat à l'égard des demandeurs d'aide;

9° tous les membres du personnel non-administratif doivent suivre, par période de trois ans, au moins nonante heures de cours de perfectionnement portant sur les activités du centre.

Art. 4. § 1er. Pour être agréé, un centre doit remplir subsidiairement des conditions particulières afférentes à la catégorie dans laquelle il souhaite être agréé.**§ 2.** Pour être agréé dans la catégorie I, un centre doit remplir les conditions ci-après :

1° avoir un cadre du personnel comprenant au moins deux emplois à temps plein de cadre et un emploi à temps plein de collaborateur administratif ainsi que disposer de soixante-cinq collaborateurs bénévoles et de deux lignes téléphoniques.

Les emplois à temps plein peuvent être scindés en des emplois à temps partiel, à condition qu'aucun de ces emplois à temps partiel ne soit inférieur à 2/5 d'un emploi à temps plein;

2° avoir répondu à et enregistré aux moins 10 000 appels au cours de l'année civile écoulée;

3° consacrer au moins 400 heures par an à la formation préparatoire et permanente des collaborateurs bénévoles.

§ 3. Sur la base du nombre d'appels téléphoniques enregistrés par an, les centres peuvent être agréés dans une catégorie supérieure à condition qu'ils remplissent les conditions minimales ci-après :

Catégorie de l'agrément	Nombre d'appels	Nombre de lignes	Nombre de volontaires	Nombre d'heures de formation
II	à partir de 15 000	3	85	500
III	à partir de 20 000	3	105	600
IV	à partir de 25 000	4	125	700
V	à partir de 30 000	4	145	800
VI	à partir de 35 000	5	165	900
VII	à partir de 40 000	5	185	1 000

Art. 5. Le centre ne peut être agréé dans une catégorie supérieure que lorsqu'il a satisfait aux critères de ladite catégorie pendant deux années civiles consécutives. Lorsque le centre ne répond plus, deux années civiles de suite, aux critères de la dernière catégorie dans laquelle il a été agréé, il est agréé dans une catégorie inférieure ou l'agrément lui est retiré s'il était agréé dans la catégorie I.

Art. 6. § 1er. Les cadres ont la responsabilité du fonctionnement du centre, du recrutement, de la formation et de l'encadrement des collaborateurs bénévoles et de la qualité de l'aide dispensée.

Ils seront titulaires d'un diplôme de licencié en sciences psychologiques, pédagogiques ou familiales et sexologiques.

Les collaborateurs bénévoles doivent pouvoir faire appel à un cadre en permanence.

§ 2. Les collaborateurs administratifs seront titulaires d'un diplôme requis pour le recrutement en qualité de rédacteur dans les services publics.

§ 3. Les collaborateurs bénévoles doivent remplir les conditions ci-après :

1° avoir reçu une formation d'au moins 30 heures auprès d'un centre agréé, comportant un entretien de présentation et de sélection, un apprentissage des aptitudes en matière de relations sociales et d'aide et un stage durant lequel les conversations sont suivies et font l'objet d'entretiens d'évaluation;

2° suivre une formation permanente auprès du centre tout au long de leur collaboration, comportant des réunions didactiques, des cours de perfectionnement théoriques, des supervisions et des évaluations réciproques;

3° à leur entrée en service, produire un certificat de bonne vie et moeurs datant d'un mois au plus et destiné aux administrations publiques et conclure, avec la direction du centre, une convention écrite définissant les droits et les devoirs réciproques.

Tous les documents afférents aux présentes conditions doivent être versés au dossier du volontaire, qui peut être consulté au centre par l'Administration.

Art. 7. § 1er. Il ne peut être agréé qu'un centre dans chaque province flamande. En vue de l'application du présent arrêté, l'ensemble des arrondissements administratifs de Hal-Vilvorde, Louvain et Bruxelles-Capitale est assimilé à une province.

§ 2. Pour des raisons d'efficacité et d'accessibilité, un centre peut établir, sur le territoire de la province, une succursale qui dépend sur le plan de la stratégie et des finances de l'association fondatrice.

La succursale doit satisfaire aux exigences qualitatives qui sont imposées au centre fondateur.

Le centre ne peut créer une succursale que si l'a répondu à et enregistré plus de 20 000 appels par an, au cours de deux années consécutives au moins;

§ 3. Compte tenu de la répartition du territoire en zones téléphoniques, les centres peuvent s'entendre, après concertation, sur la répartition des régions frontalières des provinces.

Les accords pratiques entre les centres provinciaux et leurs succursales ainsi qu'entre les centres proprement dits concernant les régions frontalières sont communiqués à l'Administration.

Art. 8. § 1er. La demande d'agrément est introduite par lettre recommandée auprès du Ministre communautaire, accompagnée des documents suivants :

1° une note justificative se basant sur les structures existantes et une évaluation des besoins dans le rayon d'action;

2° un rapport d'activité du centre couvrant les six mois qui précèdent la date de la demande d'agrément;

3° toutes les pièces probantes pouvant être produites à l'avance et démontrant que les conditions d'agrément telles que définies aux articles 3 et 4 du présent arrêté sont remplies par le centre.

§ 2. La demande de modification de l'agrément est introduite par lettre recommandée auprès du Ministre communautaire, au moins six mois avant l'expiration des deux années civiles consécutives dont question à l'article 5.

Art. 9. Le Ministre communautaire, après avoir recueilli l'avis motivé de l'Administration, accorde ou refuse l'agrément d'un centre.

Le refus de l'agrément doit être motivé.

Toute décision d'agrément ou de refus est notifiée par lettre recommandée au centre intéressé.

Art. 10. L'arrêté d'agrément fait mention de :

1° la période pour laquelle l'agrément est valable;

2° la catégorie dans laquelle le centre est agréé.

Art. 11. Le premier agrément est valable pour une période expérimentale de douze mois. Il peut être reconduit par périodes de cinq ans au maximum. Le centre sollicitera la prorogation de l'agrément par lettre recommandée, au plus tard trois mois avant l'expiration de celui-ci.

Art. 12. L'agrément peut être retiré par le Ministre communautaire, lorsque le centre :

1° ne remplit plus les conditions fixées par le présent arrêté;

2° commet une irrégularité grave;

3° a fourni délibérément des renseignements inexacts, en exécution des articles 3 et 4;

CHAPITRE III. — *Subventions*

Art. 13. Il est octroyé aux centres agréés une subvention qui comporte :

1° une subvention pour les frais de personnel des professionnels qui occupent les emplois admissibles aux subventions;

2° une subvention de fonctionnement annuelle de 1 400 000 F pour les centres agréés dans la catégorie I; pour les centres agréés dans une catégorie supérieure la subvention de fonctionnement est majorée de 150 000 F pour chaque accession à une catégorie supérieure;

Le nombre d'effectifs admissibles aux subventions est déterminé comme suit :

1° pour un centre agréé dans la catégorie I : deux emplois à temps plein de cadre et un emploi à temps plein de collaborateur administratif.

2° chaque accession à une catégorie supérieure donne droit à un emploi à mi-temps de cadre supplémentaire.

Art. 14. § 1er. Les subventions pour les frais de personnel telles que définies à l'article 13, alinéa 1er, 1°, sont calculées sur la base de 100 % des charges légales des rémunérations dues conformément aux échelles de traitements indiquées au § 2 du présent article, majorées des charges patronales légales et y inclus le pécule de vacances, le pécule de vacances anticipé en cas de départ du service, l'allocation de fin d'année, l'allocation de foyer, l'allocation de résidence et les cotisations patronales relatives à toutes les rémunérations précitées, à l'exclusion toutefois des avantages en nature et de toutes les autres indemnités supplémentaires.

Les dispositions applicables aux membres du personnel des services de l'Exécutif flamand en matière des rétributions garanties, de l'octroi de l'allocation de fin d'année, de l'allocation de foyer et de l'allocation de résidence, de la modification des échelles de traitements et de l'octroi de compléments de traitement régissent le calcul des rémunérations visées à l'alinéa 1er.

Pour le calcul des rémunérations visées à l'alinéa 1er, il est également pris en compte chaque année un montant fixé conformément aux dispositions relatives à l'octroi de chèques-repas aux membres du personnel des services de l'Exécutif flamand. Le Ministre communautaire fixe les conditions et les modalités y afférentes.

§ 2. Les cadres sont admis aux subventions suivant l'échelle de traitements 10/1 du personnel des administrations publiques.

Les collaborateurs administratifs sont admis aux subventions suivant l'échelle de traitements 20/1 du personnel des administrations publiques.

§ 3. Pour le calcul de l'ancienneté, les règles ci-après sont appliquées :

1° toutes les prestations précitées doivent être démontrées à l'aide des fiches de traitement individuelles ou des relevés O.N.S.S., accompagnés, dans la mesure du possible, de l'attestation originale des anciens employeurs mentionnant la période durant laquelle l'emploi a été exercé ainsi que l'horaire de travail;

2° pour les prestations effectuées au sein d'un établissement scolaire, une attestation indiquant l'ancienneté doit être délivrée par le Département de l'Enseignement;

3° pour les cadres, seules les prestations se rapportant à l'aide sociale, aux soins de santé, à l'animation socioculturelle et l'enseignement effectuées auprès des services de l'Etat et d'autres services publics ainsi qu'au sein de services privés agréés ou subventionnés par les pouvoirs publics sont prises en considération, pour autant que ces prestations aient été accomplies en vertu des diplômes dont question à l'article 6, § 1er, du présent arrêté;

4° pour les collaborateurs administratifs, seules les prestations effectuées en cette qualité sont prises en considération.

§ 4. Les subventions définies ci-dessus sont allouées pour les membres du personnel en service effectif et rémunérés par le centre agréé.

Art. 15. § 1er. Les subventions définies à l'article 13, alinéa 1er, 1°, tombent sous l'application de la loi du 1er mars 1977 organisant un régime de liaison à l'indice des prix à la consommation du Royaume de certaines dépenses dans le secteur public.

§ 2. Les subventions définies à l'article 13, alinéa 1er, 2°, tombent sous l'application de la loi du 2 août 1971 organisant un régime de liaison à l'indice des prix à la consommation des traitements, salaires, pensions, allocations et subventions à charge du trésor public, de certaines prestations sociales, des limites de rémunération à prendre en considération pour le calcul de certaines cotisations de sécurité sociale des travailleurs, ainsi que des obligations imposées en matière sociale aux travailleurs indépendants. Ces subventions sont rattachées à l'indice-pivot applicable à la date de l'entrée en vigueur du présent arrêté.

Art. 16. § 1er. Les subventions de fonctionnement ne peuvent être affectées qu'au financement des dépenses citées ci-après :

1° le fonctionnement du centre en tant qu'une association sans but lucratif;

2° les cotisations aux fédérations et aux organismes de coordination;

3° l'assurance contre les accidents et l'assurance de la responsabilité civile des employés et des volontaires;

4° les frais de parcours des collaborateurs non-salariés;

5° les initiatives d'information et de relations publiques;

6° la formation et l'encadrement des professionnels et des collaborateurs bénévoles;

7° les dépenses ordinaires et régulières du secrétariat;

8° la location, l'entretien, l'éclairage et le chauffage des bâtiments indispensables;

9° l'acquisition et la réparation de biens durables utiles au centre.

§ 2. Le montant global de la subvention de fonctionnement annuelle que peut revendiquer le centre conformément à l'article 13, 2°, ne peut être diminué en fonction du rapport entre les recettes et les dépenses de l'année à laquelle la subvention a trait, dans la mesure où le solde positif sera affecté au fonctionnement du centre.

Art. 17. Les subventions telles que définies à l'article 13 du présent arrêté sont octroyées par année civile à chaque centre agréé qui remplit les conditions citées ci-après :

1° ne pas bénéficiaire, en exécution de la mission telle que prévue à l'article 3 du présent arrêté, de subventions allouées en vertu d'une autre loi, d'un autre décret ou arrêté, donnant lieu à l'octroi, pour les mêmes frais, de deux subventions faisant double emploi;

2° notifier sans délai et sous pli recommandé à l'Administration toute modification apportée aux statuts, aux effectifs ou au fonctionnement du centre;

3° tenir un registre dans lequel sont notés et numérotés les appels téléphoniques, avec indication du jour, de l'heure et de la nature du problème. Il sera conservé pendant cinq ans au moins à des fins de vérification;

4° tenir une comptabilité conformément aux principes généraux du plan comptable normalisé, considéré comme le minimum, tel qu'il est défini par la législation sur la comptabilité et le compte annuel des entreprises;

5° se soumettre à l'inspection du fonctionnement et de la comptabilité par les fonctionnaires délégués de l'Administration;

6° transmettre chaque année, avant le 1er avril, à l'Administration les documents suivants :

- un rapport d'activité de l'année écoulée;
 - un état des dépenses et recettes de l'année écoulée et un bilan correspondant aux dispositions du point 4 du présent article, approuvés par les organes de gestion compétents du centre;
 - une copie des relevés O.N.S.S. individuels de l'année écoulée des personnes pour lesquelles une subvention peut être allouée;
 - les pièces justificatives des cours de perfectionnement nécessaires suivis par les membres du personnel;
 - le récépissé de versement de la cotisation patronale obligatoire aux frais des déplacements de l'employé vers et du lieu de travail;
 - l'indication du nombre d'appels au cours de l'année écoulée et du nombre de lignes téléphoniques;
 - la liste nominale des collaborateurs bénévoles;
 - le programme des cours de formation et de perfectionnement;
- 7° lors de l'entrée en service de chaque membre du personnel, produire un certificat de bonne vie et moeurs datant d'un mois au plus et destiné aux administrations publiques.

Art. 18. Des avances trimestrielles peuvent être accordées aux centres agréés, à concurrence de 22,5 % au maximum des subventions prévues pour une année civile.

Ces avances sont liquidées au début de chaque trimestre et entrent en déduction lors de la liquidation du montant global des subventions pour l'année civile. Cette liquidation s'effectue avant le 1er juillet de l'année qui suit l'année civile à laquelle les subventions se rapportent.

Si, après contrôle, il s'avère qu'un indu a été payé, ce montant peut être déduit des avances ou des soldes dus au centre.

Si les subventions auxquelles un centre peut prétendre ne se rapportent pas à une année civile complète, elles sont diminuées proportionnellement.

CHAPITRE IV. — Contrôle

Art. 19. Les fonctionnaires de l'Administration contrôlent l'application des dispositions du présent arrêté. Ils ont libre accès aux locaux des centres agréés et ont le droit de demander communication, sur place, de toute pièce administrative et tout document nécessaires à l'exercice du contrôle susvisé.

CHAPITRE V. — Dispositions transitoires, abrogatoires et finales

Art. 20. Les centres agréés à la date de l'entrée en vigueur du présent arrêté, en vertu de l'arrêté royal du 20 juillet 1973 relatif à l'agrément et à la subvention par l'Etat des centres de télé-accueil destinés aux personnes en état de crise psychologique, sont considérés comme agréés en vertu du présent arrêté jusqu'à l'expiration des délais de l'agrément obtenu, étant entendu que les centres qui ont plus d'un établissement sur le territoire de la même province, chaque établissement étant agréé séparément, ne conservent qu'un seul agrément et peuvent garder au maximum un établissement supplémentaire comme succursale conformément à l'article 7 du présent arrêté.

Art. 21. Les membres du personnel qui, à la date de l'entrée en vigueur du présent arrêté, sont occupés à titre définitif depuis au moins trois mois, par un centre visé à l'article 20 du présent arrêté et étaient admis aux subventions, continuent à remplir la fonction qu'ils exerçaient à la date de l'entrée en vigueur du présent arrêté, même s'ils ne satisfont pas aux conditions de qualification définies à l'article 6 du présent arrêté.

Art. 22. Un centre visé à l'article 20 du présent arrêté qui, à la date de l'entrée en vigueur du présent arrêté, occupe plus d'effectifs définitifs admis aux subventions que prévus en vertu du présent arrêté, peut conserver effectif jusqu'à ce qu'il satisfait aux normes définies à l'article 4 du présent arrêté.

Art. 23. L'arrêté royal du 20 juillet 1973 relatif à l'agrément et à la subvention par l'Etat des centres de téléaccueil destinés aux personnes en état de crise psychologique, modifié par les arrêtés de l'Exécutif flamand des 27 janvier 1988 et 7 novembre 1990, est abrogé.

Art. 24. Le présent arrêté produit ses effets le 1er juillet 1991.

Art. 25. Le Ministre communautaire de l'Aide sociale et de la Famille est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 10 juillet 1991.

Le Président de l'Exécutif flamand,

G. GEENS

Le Ministre communautaire de l'Aide sociale et de la Famille,

J. LENSSENS

N. 91 — 3457

[S-C — 36447]

10 JULI 1991. — Besluit van de Vlaamse Executieve tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Executieve van 12 december 1990 houdende de voorwaarden inzake erkenning en subsidiëring van de jongerenadviescentra

De Vlaamse Executieve,

Gelet op de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen, inzonderheid op artikel 5, § 1, II, 2°;