

GEMEENSCHAPS- EN GEWESTREGERINGEN
GOUVERNEMENTS DE COMMUNAUTE ET DE REGION
GEMEINSCHAFTS- UND REGIONALREGIERUNGEN

VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

[C – 2002/35632]

**22 MAART 2002. — Ministerieel besluit inzake kwaliteitszorg in lokale dienstencentra,
in de regionale dienstencentra en in de diensten voor oppashulp**

De Vlaamse Minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

Gelet op het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen, gewijzigd bij het decreet van 22 december 1999;

Gelet op het decreet van 14 juli 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg, gewijzigd bij het decreet van 18 mei 1999;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 18 december 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg, gewijzigd bij de besluiten van de Vlaamse regering van 30 maart 1999, 8 juni 1999, 17 december 1999 en 5 mei 2000, 10 november 2000, 30 maart 2001 en 10 juli 2001;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 1 februari 2002 tot wijziging van bijlage II, III en VI bij het besluit van de Vlaamse regering van 18 december 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 13 juli 1999 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse regering, gewijzigd bij de besluiten van de Vlaamse regering van 15 oktober 1999, 14 april 2000, 26 mei 2000, 10 mei 2001, 11 mei 2001 en 18 juli 2001,

Besluit :

Artikel 1. De sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen voor de lokale dienstencentra, de regionale dienstencentra en de diensten voor oppashulp worden vastgesteld zoals bepaald in de bijlage, gevoegd bij dit besluit.

Art. 2. Het kwaliteitshandboek moet minstens de volgende elementen bevatten :

1° een inleiding, met daarin de inhoudsopgave, een aantal algemene inlichtingen betreffende de voorziening, de vermelding van de verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast, en een document dat toelating geeft aan de gemachtigde ambtenaren van de Vlaamse overheid om ter plaatse alle activiteiten te verrichten die nodig zijn om de uitvoering van de bepalingen van het kwaliteitsdecreet in de voorziening te verifiëren en te evalueren;

2° een weergave van het kwaliteitsbeleid waarin de opdrachtverklaring en het hulp- en dienstverleningsaanbod vervat is;

3° een weergave van het kwaliteitssysteem met conditionele, operationele en garantie-elementen.

Art. 3. Het in artikel 2, 3°, bedoelde kwaliteitssysteem moet minstens de volgende elementen bevatten :

1° voor de lokale dienstencentra :

1.1 Conditionele elementen (structuur waarbinnen gewerkt wordt) :

1.1.1 Organisatiestructuur

1.1.2 Personeel

1.1.3 Vrijwilligers

1.1.4 Accommodatie

1.1.5 Financiële structuur

1.1.6 Permanente en/of occasionele samenwerkingsverbanden

1.1.7 Permanent aanspreekpunt

1.1.8 Inspraakkanalen

1.1.9 Informatiekanalen naar de gebruiker

1.2 Operationele elementen (procedures) :

1.2.1 Procedure voor het behandelen van vragen

1.2.2 Procedure voor het ontvangen en behandelen van klachten

1.2.3 Procedure voor het begeleiden, evalueren en bijsturen van het functioneren van personeel en medewerkers

1.2.4 Procedure voor het evalueren van de eigen werking

1.2.5 Procedure voor het beheren van de documenten van het kwaliteitshandboek

1.3 Garantie-element :

1.3.1 Procedure voor het onderhouden van het kwaliteitshandboek

2° voor de regionale dienstencentra :

2.1 Conditionele elementen :

2.1.1 Organogram/interne overlegorganen

2.1.2 Afspraken met betrekking tot de privacy van de gebruiker

2.1.3 Maatregelen om de toegankelijkheid te garanderen

2.1.4 Kanalen om de hulp- en dienstverlening kenbaar te maken

2.1.5 Inspraakkanalen

2.1.6 Samenwerkingsverbanden en externe overlegstructuren

2.1.7 Vorming van medewerkers

2.1.8 Communicatiebeleid met interne en externe partners en met het cliëntsysteem

2.1.9 Beschikbare middelen optimaal inzetten

2.2 Operationele elementen :

2.2.1 Procedure voor het peilen naar behoeften van de gebruiker

2.2.2 Procedure voor het evalueren en bijsturen van de werking, het doelgroepenbeleid en de doelstellingen

2.2.3 Procedure voor het opmaken van een jaarplanning

2.2.4 Procedure voor het nagaan van de tevredenheid van gebruikers en medewerkers

2.2.5 Klachtenprocedure

2.2.6 Procedure voor de rekrutering en begeleiding van medewerkers

2.3 Garantie-elementen :

2.3.1 Procedure voor het onderhouden van het kwaliteitshandboek

3° voor de oppasdiensten :

3.1 Conditionele elementen :

3.1.1 Organisatiestructuur (organogram/overlegstructuren)

3.1.2 Personeel : kwalificatie, functieomschrijving, ondersteuningsstructuur

3.1.3 Vrijwilligers : functieomschrijving, ondersteuningsstructuur

3.1.4 Beschrijving van de permanente samenwerkingsverbanden

3.1.5 Omschrijving van de middelen van de oppasdienst

3.1.6 Vormingsbeleid

3.2 Operationele elementen :

3.2.1 Procedure voor het registreren van hulpvragen

3.2.2 Procedure voor het behandelen en opvolgen van hulpvragen

3.2.3 Procedure voor het behandelen van klachten

3.2.4 Procedure voor het evalueren van de eigen werking

3.2.5 Procedure voor het nagaan van de tevredenheid van gebruikers en medewerkers

3.2.6 Procedure voor het beheren van de documenten van het kwaliteitshandboek

3.3 Garantie-elementen :

3.3.1 Procedure voor het evalueren en bijsturen van het kwaliteitshandboek

Art. 4. De projecten en de activiteiten die in een kwaliteitsplanning worden opgenomen kunnen alle domeinen van het werken aan kwaliteit beslaan. Voor de werkjaren 2002, 2003 en 2004 zal de kwaliteitsplanning bestaan uit de aanmaak van het kwaliteitshandboek. Vanaf 2005 kan de inhoud uitgebreid worden tot projecten en activiteiten, bedoeld om de kwaliteit te bepalen, te verbeteren, te beheersen en te borgen.

Voor de activiteiten of projecten die worden aangevat, worden de volgende elementen beschreven :

1° de projectdefinitie : omschrijving van de doelgroep, verantwoording en doelstellingen van het project;

2° het stappenplan voor het doorlopen van het project;

3° de voorbereiding, de invoering en de voortgangscntrole van het project;

4° de deelnemers aan het project en hun bevoegdheden;

5° het tijdpad;

6° de ingezette middelen;

7° de communicatie en de rapportering over het project.

Vanaf 2005 moet jaarlijks in de kwaliteitsplanning worden beschreven welk(e) project(en) of activiteit(en) in het werken aan kwaliteit word(t)(en) opgenomen en met welk oogmerk.

Art. 5. Dit besluit heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2002.

Brussel, 22 maart 2002.

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,
M. VOGELS

BIJLAGE I : DE SECTORSPECIFIEKE MINIMALE KWALITEITSEISEN VOOR LOKALE DIENSTENCENTRA

1. GEBRUIKERGERICHT	
1.1 Privacy – discretie	Elk lokaal dienstencentrum respecteert de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker en zijn omgeving en stelt zich discreet op bij het verwerven, gebruiken en doorgeven van informatie terzake.
1.2 Waardigheid	Het lokaal dienstencentrum neemt de waardigheid en de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker als uitgangspunt.
1.3 Autonomie	Het aanbod van het lokaal dienstencentrum stimuleert de eigen mogelijkheden van de gebruiker en respecteert zoveel mogelijk de individuele levensstijl.
1.4 Zelfredzaamheid	Het lokaal dienstencentrum schept kansen en stimuli tot behoud en/of ontwikkeling en/of optimalisering van de individuele mogelijkheden van de gebruiker.
1.5 Zorg op maat	Het lokaal dienstencentrum geeft op iedere vraag een passend antwoord rekening houdend met de individuele mogelijkheden van de gebruiker en de mogelijkheden van het lokaal dienstencentrum
1.6 Informatie	Het lokaal dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de gebruiker verstaanbare manier zijn aanbod en voert hierover een aangepaste communicatie met de doelgroepen en de potentiële doelgroepen en verwijzers.
1.7 Inspraak	Het lokaal dienstencentrum garandeert inspraak van gebruikers in de algemene werking
1.8 Bereikbaarheid - toegankelijkheid	Het lokaal dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid voor zijn doelgroepen
1.9 Integrale benadering	Het lokaal dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de gebruiker er terecht kan met al zijn/haar vragen, zorgen, talenten, interesses, nood en inzet
1.10 Vrijheid van meningsuiting	Het lokaal dienstencentrum respecteert de op democratie gebaseerde ideologische, filosofische en godsdienstige overtuigingen van zijn gebruikers en waakt erover dat gebruikers de overtuigingen van andere gebruikers respecteren
1.11 Klachtenrecht	Het lokaal dienstencentrum hanteert een procedure waarin meegedeeld wordt hoe en waar klachten worden ingediend, en hoe ze behandeld worden.
2. CONTINUÏTEIT	
2.1 Permanent aanspreekpunt	Het lokaal dienstencentrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt.
2.2 Continuïteit van het aanbod	Het lokaal dienstencentrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden.
3. MAATSCHAPPELIJKE AANVAARDBAARHEID	
3.1 Eigentijds aanbod	Het lokaal dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet-discriminerende houding.
3.2 Signaalfunctie	Het lokaal dienstencentrum kan noden en behoeftes van zijn doelgroepen signaleren en formuleert waar nodig suggesties voor afstemming en bijsturing van het zorgbeleid
4. DOELTREFFENDHEID	
4.1 Missie en visie	Het lokaal dienstencentrum formuleert zijn missie en visie, vertaalt deze in duidelijke doelstellingen in overeenstemming met de vastgestelde en te verwachten behoeftes en vertaalt deze doelstellingen naar een concrete werking
4.2 Evaluatie en doeltreffendheid	Het lokaal dienstencentrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de doelstellingen bereikt zijn en stuurt in functie hiervan bij
4.3 Tevredenheid van de gebruikers	Het lokaal dienstencentrum gaat de tevredenheid van zijn gebruikers na en stuurt in functie hiervan bij.
5. DOELMATIGHEID	
5.1 Organisatiestructuur	Het lokaal dienstencentrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur.
5.2 Personele middelen	Het lokaal dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren
5.3 Personeelsbeleid	Het lokaal dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers.
5.4 Accommodatie en hulpmiddelen	Het lokaal dienstencentrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn doelgroepen, opdrachten en medewerkers
5.5 Vrijwilligers	Het lokaal dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking.
5.6 Intern overleg	Het lokaal dienstencentrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en gebruikers.
5.7 Externe samenwerking	Het lokaal dienstencentrum werkt, indien nodig, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten
5.8 Middelen	Het lokaal dienstencentrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal in functie van de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen.
5.9 Methodieken	Het lokaal dienstencentrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken rekening houdend met de hedendaagse evoluties.
5.10 Evaluatie	Het lokaal dienstencentrum evalueert op systematische wijze zijn werking.

BIJLAGE II : DE SECTORSPECIFIEKE MINIMALE KWALITEITSEISEN VOOR REGIONALE DIENSTENCENTRA

1. GEBRUIKERSGERICHTHEID	
1.1 Waardigheid	Elk RDC neemt de waardigheid en de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker als uitgangspunt voor haar hulp- en dienstverlening.
1.2 Persoonlijke levenssfeer	Elk RDC eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer, de individuele levensstijl en de sociale context van de gebruiker
1.3 Privacy	Elk RDC respecteert de privacy van de gebruiker in alle activiteiten en maakt hieromtrent duidelijke en aangepaste afspraken
1.4 Behoeftenpeiling	Elk RDC peilt naar de behoeften van de gebruiker en stelt zijn planning hierop af.
1.5 Aanbod	Elk RDC maakt zijn hulp- en dienstverlening kenbaar en bewaakt de toegankelijkheid van zijn aanbod.
1.6 Inspraak	Elk RDC bewaakt de inspraak en biedt de mogelijkheid tot samenspraak, tot het formuleren van suggesties en/of klachten en garandeert een passende behandeling
2. MAATSCHAPPELIJKE AANVAARDBAARHEID	
2.1. Signaalfunctie 1	De voorziening signaleert op een systematische wijze vastgestelde tekorten en behoeften
2.2. Signaalfunctie 2	Het RDC formuleert voorstellen aan de diverse beleidsniveaus en instanties met betrekking tot de maatschappelijke positie van de doelgroep.
2.3 Gebruikersbehoeften	De behoeften van de gebruiker zijn het uitgangspunt van de individuele hulp- en dienstverlening.
3. CONTINUÏTEIT	
3.1. Integrale thuiszorg	Het RDC stimuleert en ondersteunt de integrale thuiszorg. Ze kan dit onder andere doen via samenwerking, doorverwijzing, opvolging en bijsturing.
4. DOELTREFFENDHEID	
4.1. Opdrachtsverklaring	Elke voorziening ontwikkelt een opdrachtsverklaring en maakt die kenbaar (missie, visie en waarden).
4.2 Evaluatie	Elk RDC evalueert systematisch en op geregelde tijdstippen de werking, het doelgroepenbeleid en de doelstellingen. Het resultaat van de evaluatie wordt gebruikt voor bijsturing van onder andere het beleid, de werkzaamheden en de werking.
4.3 Tevredenheid	Elk RDC gaat op geregelde tijdstippen de tevredenheid na van gebruikers en medewerkers.
5. DOELMATIGHEID	
5.1. Personeelsbeleid	Het RDC voorziet in de rekrutering, begeleiding en vorming van haar medewerkers op systematische wijze.
5.2 Communicatiebeleid	Het RDC voert een actief communicatiebeleid met interne en externe partners en met het cliëntsysteem, aangepast aan de vooropgestelde doelstellingen
5.3 Middelen	Het RDC zet de beschikbare middelen optimaal in
5.4 Samenwerking	Het RDC heeft kennis van de regio en het aanbod aan dienstverlening en streeft naar interne en externe samenwerking.

BIJLAGE III : DE SECTORSPECIFIEKE MINIMALE KWALITEITSEISEN VOOR DE DIENSTEN VOOR OPPASHULP

1. GEBRUIKERSGERICHTHEID	
1.1. Informatiebereidheid	De dienst voor oppashulp verstrekt op een voor de gebruiker en verwijzer verstaanbare manier informatie over haar aanbod.
1.2. Privacy/discretie	Elke dienst voor oppashulp respecteert de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker en zijn omgeving en stelt zich discreet op bij het verwerven, gebruiken en doorgeven van informatie terzake
1.3. Waardigheid	De dienst voor oppashulp neemt de waardigheid en de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker en zijn omgeving als uitgangspunt.
1.4. Keuzevrijheid	De dienst voor oppashulp respecteert de keuzevrijheid van de gebruiker en zijn omgeving
1.5. Autonomie	Het aanbod van de dienst voor oppashulp stimuleert de eigen mogelijkheden van de gebruiker en zijn mantelzorgers.
1.6. Zorg op maat	De dienst voor oppashulp geeft op iedere hulpvraag een passend antwoord rekening houdend met de individuele mogelijkheden van de gebruiker en zijn omgeving
1.7. Inspraak	De dienst voor oppashulp voorziet inspraak van de gebruiker in zijn eigen hulp- en dienstverlening
1.8. Klachtenrecht	De dienst voor oppashulp garandeert het recht op klachten en op een adequate en objectieve behandeling ervan
2. CONTINUÏTEIT	
2.1. De dienst voor oppashulp garandeert bereikbaarheid voor gebruikers en medewerkers gedurende 32 uren per week	
2.2. De dienst voor oppashulp voorziet binnen de beschikbare middelen continuïteit van haar aanbod.	
2.3. De dienst voor oppashulp werkt samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van haar doelstellingen en opdrachten.	
2.4. De dienst voor oppashulp zorgt voor een passende doorverwijzing indien de hulpvraag buiten haar wettelijke opdracht valt.	
2.5. Indien de dienst voor oppashulp zelf niet in een aanbod kan voorzien, informeert zij de gebruiker over andere erkende oppasdiensten in de regio.	
3. MAATSCHAPPELIJKE AANVAARDBAARHEID :	
3.1. De dienst voor oppashulp streeft naar toegankelijkheid voor haar doelgroepen, vanuit een niet-discriminerende houding	
3.2. De dienst voor oppashulp kan noden en behoeften van haar doelgroepen signaleren en formuleert waar nodig suggesties voor afstemming en bijsturing van het thuiszorgbeleid.	
3.3. De dienst voor oppashulp respecteert de op democratie gebaseerde ideologische, filosofische en godsdienstige overtuigingen van haar gebruikers	

3.4. De dienst voor oppashulp rekruteert stimuleert, ondersteunt en vormt vrijwilligers, met respect voor hun persoonlijke levenssfeer en hun mogelijkheden	
4. DOELTREFFENDHEID :	
4.1. De dienst voor oppashulp formuleert haar missie en visie, vertaalt deze in duidelijke doelstellingen en in een concrete werking.	
4.2. De dienst voor oppashulp evalueert op regelmatige tijdstippen haar werking. Ze evalueert geregeld of de doelstellingen bereikt zijn en stuurt in functie hiervan bij	
4.3. De dienst voor oppashulp gaat op een systematische manier de tevredenheid van haar gebruikers na en stuurt in functie hiervan bij.	
4.4. De dienst voor oppashulp registreert elke hulpvraag en haar kenmerken.	
5. DOELMATIGHEID :	
5.1. De dienst voor oppashulp beschikt over een duidelijke organisatiestructuur.	
5.2. De dienst voor oppashulp zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en vrijwilligers in om haar vooropgestelde doelstellingen te realiseren	
5.3. De dienst voor oppashulp volgt het functioneren van het personeel en de vrijwilligers op.	
5.4. De dienst voor oppashulp organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met en permanente vorming voor vrijwilligers en personeel	
5.5. De dienst voor oppashulp beheert haar beschikbare middelen optimaal in functie van de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen	

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur

[C – 2002/35756]

29 MEI 2002. — Ministerieel besluit van 29 mei 2002 houdende vastlegging van de structuur van een gemeentelijk cultuurbeleidsplan, een beleidsplan van een bibliotheek en een beleidsplan van een cultuurcentrum

De Vlaamse Minister van Cultuur, Jeugd, Sport, Brusselse Aangelegenheden en Ontwikkelingssamenwerking,

Gelet op het decreet van 13 juli 2001 houdende het stimuleren van een kwalitatief en integraal lokaal cultuurbeleid;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 11 januari 2002 ter uitvoering van het decreet van 13 juli 2001 houdende het stimuleren van een kwalitatief en integraal lokaal cultuurbeleid;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 13 juli 2001 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse regering,

Besluit :

Artikel 1. Voor een gemeentelijk cultuurbeleidsplan wordt een structuur vastgelegd, zoals bepaald in bijlage 1, gevoegd bij dit besluit.

Art. 2. Voor een beleidsplan van een bibliotheek wordt een structuur vastgelegd, zoals bepaald in bijlage 2, gevoegd bij dit besluit.

Art. 3. Voor een beleidsplan van een cultuurcentrum wordt een structuur vastgelegd, zoals bepaald in bijlage 3, gevoegd bij dit besluit.

Brussel, 29 mei 2002.

De Vlaamse minister van Cultuur, Jeugd, Sport, Brusselse Aangelegenheden en Ontwikkelingssamenwerking,
B. ANCIAUX

BIJLAGE 1 : STRUCTUUR GEMEENTELIJK CULTUURBELEIDSPLAN

Vooraf : Inhoudelijke aandachtspunten als een rode draad doorheen het plan

Bij de omschrijving en de operationalisering van de doelstellingen moet, gelet op art. 2 van het uitvoeringsbesluit van 11 januari 2002, bijzondere aandacht worden besteed aan :

1° de financiële, materiële en andere ondersteuning van het culturele werk die de gemeente in het vooruitzicht stelt;

2° de aanwending van de in artikel 21, § 2, van het decreet bepaalde subsidie voor de ondersteuning van vernieuwende initiatieven in het kader van de uitvoering van het cultuurbeleidsplan;

3° de toegankelijkheid en bereikbaarheid van, en de participatie aan, een divers cultureel aanbod met bijzondere aandacht voor groepen en individuen waarvan de participatie aan cultuur bemoeilijkt wordt;

4° de participatie van zoveel mogelijk groepen uit de bevolking bij de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van het cultuurbeleidsplan;

5° een omschrijving van de gemeentelijke culturele infrastructuur;

6° een beschrijving van de wijze waarop het cultuurbeleidsplan en andere gemeentelijke beleidsplannen met implicaties voor het cultuurbeleid op elkaar worden afgestemd;

7° de communicatie met en de informatie voor de bevolking met betrekking tot het gemeentelijk cultuurbeleid.

Bovendien dienen de bepalingen in verband met het gemeenschapscentrum, zoals beschreven in art. 4 van het uitvoeringsbesluit (beheer, infrastructuur en het gebruikersreglement), duidelijk aan bod te komen.

Structuur

1. Proces van de cultuurbeleidsplanning

1.1. Beschrijving van de communicatie- en participatie-acties

Verslag van de manier waarop de gemeente de cultuurraad, de doelgroepen en andere belanghebbenden betreft bij de opstelling van het cultuurbeleidsplan.