

Art. 4. L'arrêté du Gouvernement flamand du 14 juillet 1993 fixant les conditions d'agrément en tant que directeur d'un centre de formation des indépendants et des petites et moyennes entreprises, reste applicable pendant la période de suspension, telle que visée à l'article 2.

Art. 5. Le présent arrêté produit ses effets le 1^{er} juillet 2002.

Art. 6. Le Ministre flamand, qui a la Formation des Classes moyennes dans ses attributions, est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 19 juillet 2002.

Le Ministre-Président du Gouvernement flamand,
P. DEWAELE

Le Ministre flamand de l'Economie, de la Politique extérieure, du Commerce extérieur et du Logement,
J. GABRIELS



N. 2002 — 2867

[C — 2002/36003]

**10 JUNI 2002. — Ministerieel besluit betreffende de kwaliteitszorg
in de centra voor kinderzorg en gezinsondersteuning**

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

Gelet op het decreet van 29 mei 1984 houdende de oprichting van de instelling Kind en Gezin, inzonderheid op artikel 4bis, ingevoegd bij het decreet van 11 juni 1997;

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 besluit van de Vlaamse regering van 13 juli 2001 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse regering;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 1 maart 2002 houdende de erkenning en de subsidiëring van de centra voor kinderzorg en gezinsondersteuning;

Gelet op het advies van de raad van bestuur van Kind en Gezin, gegeven op 27 september 2000;

Gelet op de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, inzonderheid op artikel 3, § 1, vervangen bij de wet van 4 juli 1989 en gewijzigd bij de wet van 4 augustus 1996;

Gelet op de dringende noodzakelijkheid;

Overwegende dat de centra voor kinderzorg en gezinsondersteuning, rekening houdend met het feit dat de voorziene overgangperiode van drie jaar al loopt vanaf 1 januari 2001, onmiddellijk werk moeten kunnen maken van een kwaliteitsbeleid via het uitwerken van een kwaliteitsplanning en een kwaliteitssysteem, om hun werking te conformeren aan de bepalingen, opgenomen in het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen, gewijzigd bij het decreet van 22 december 1999,

Besluit :

HOOFDSTUK I. — Kwaliteitsbeleid

Artikel 1. § 1. Elk Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning, hierna « centrum » te noemen, ontwikkelt een kwaliteitsbeleid dat uitgaat van de missie, de maatschappelijke waarden en het pedagogisch en agogisch concept van de voorziening, alsook van de visie op de doelgroep van mogelijke gebruikers.

§ 2. Het kwaliteitsbeleid is erop gericht op een systematische wijze de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening alsook van de werking te bepalen, te plannen, te beheersen, te borgen en te verbeteren.

§ 3. Het centrum houdt bij het ontwikkelen van het kwaliteitsbeleid rekening met de behoeften en de hulpvraag op lokaal en regionaal vlak, de verwachtingen van de gebruikers, de positionering van de eigen organisatie, de beschikbare middelen en de beschikbare medewerkers.

§ 4. Het centrum neemt de nodige maatregelen om het kwaliteitsbeleid bekend te maken en te integreren in zijn werking.

§ 5. Het kwaliteitsbeleid concretiseert de doelstellingen op het vlak van de kwaliteitszorg via het uitwerken van een kwaliteitsplanning en een kwaliteitssysteem die worden beschreven in het kwaliteitshandboek.

HOOFDSTUK II. — Kwaliteitsplanning

Art. 2. § 1. Het centrum stelt een kwaliteitsplanning op. Het legt daarin jaarlijks de doelstellingen vast die het zal nastreven op het vlak van de kwaliteitszorg.

§ 2. Het centrum beschrijft bij elke doelstelling de middelen die het zal inzetten om die doelstelling te bereiken.

§ 3. Het centrum beschrijft op welke wijze het de doelstellingen zal verwezenlijken en met welke frequentie het de realisatie van de doelstellingen zal controleren. Waar dat nodig blijkt, corrigeert het centrum de implementatiewijze.

§ 4. Het centrum stuurt zijn werking en eventueel het kwaliteitsbeleid bij, op basis van een analyse van de resultaten van de in artikel 7 genoemde evaluatie.

HOOFDSTUK III. — *Kwaliteitssysteem*

Art. 3. § 1. Het centrum ontwikkelt een kwaliteitssysteem dat aangeeft hoe het de beschikbare middelen inzet en hoe het de hulp- en dienstverleningsprocessen organiseert, beheerst en evalueert.

§ 2. Het centrum neemt de maatregelen die nodig zijn om het kwaliteitssysteem te implementeren, goed te doen functioneren en aan te passen aan gewijzigde omstandigheden.

§ 3. Binnen het centrum wordt iemand aangewezen die verantwoordelijk is voor het kwaliteitsbeleid, en voor de uitvoering en het onderhoud van het kwaliteitssysteem.

Art. 4. Het centrum beschrijft de maatregelen die genomen worden voor het efficiënt en kwaliteitsgericht inzetten van de middelen. Het centrum beschrijft de volgende gegevens :

1° de manier waarop het centrum zijn personele middelen inzet. Dit wordt onder meer geconcretiseerd in de manier waarop het centrum :

a) de voorwaarden creëert voor een functioneel samenwerkingsklimaat en een goede communicatie tussen alle medewerkers;

b) de permanente beschikbaarheid van de medewerkers bij een crisissituatie regelt;

c) de continuïteit tussen opvoeders en kinderen binnen de leefgroepen organiseert;

d) de continuïteit in de begeleiding door het centrum organiseert.

2° de manier waarop de infrastructuur wordt afgestemd op het pedagogisch en agogisch concept van de voorziening;

3° de manier waarop het financiële beleid een continue doeltreffende hulp- en dienstverlening garandeert alsook een doelmatig gebruik van medewerkers, infrastructuur, uitrusting en goederen;

4° het systeem waarbij de voor de werking relevante documenten op een overzichtelijke wijze worden beheerd. Met het oog hierop verricht het centrum twee handelingen :

a) het legt de voorwaarden vast volgens welke persoonsgebonden documenten worden bijgehouden en bepaalde personen inzage krijgen in bepaalde documenten;

b) het bundelt de documenten die eigen zijn aan het kwaliteitssysteem in een overzichtelijk en voor de medewerkers toegankelijk kwaliteitshandboek.

Art. 5. Het centrum beschrijft de maatregelen die het neemt voor het beheersen van de hulp- en dienstverleningsprocessen. Het centrum beschrijft onder meer de manier waarop het :

1° de gebruikers informeert en afspraken met hen maakt;

2° de individuele hulpverlening aan de gebruikers plant, evalueert en bijstuurt. Deze hulpverlening is gebaseerd op het pedagogisch en agogisch concept van het centrum, ze is in samenspraak met de gebruiker uitgewerkt. Hiertoe hanteert de voorziening hulpmiddelen als observatie en gesprek;

3° beslist in het kader van gezinsondersteuning tot het hanteren van de werkvormen ambulante begeleiding, semi-residentiële begeleiding en residentiële begeleiding;

4° gebruik maakt van bestaande ondersteunende netwerken en die opstart of voortzet;

5° de gebruikers inspraak verleent in de algemene werking van het centrum en in de individuele hulpverlening;

6° de persoonlijke zaken van gebruikers bewaart en op het juiste ogenblik en de juiste wijze verstrekt;

7° de gebruikers informeert over eventuele tekortkomingen in de hulp- of dienstverlening;

8° de afronding van de hulpverlening op een verantwoorde manier regelt in afspraak met de gebruiker en een eventuele doorverwijzing of overgang naar een andere hulpverleningsvorm opvolgt als dat nodig blijkt.

Art. 6. Het centrum omschrijft de manier waarop het personeelsbeleid gestalte krijgt in het centrum. Dit wordt onder meer geconcretiseerd in de manier waarop het centrum :

1° zijn medewerkers selecteert op basis van een profiel- en functieomschrijving met ondermeer aandacht voor communicatievaardigheden en de juiste attitude in organisatie en hulpverlening;

2° zijn medewerkers informeert, begeleidt en inspraakmogelijkheden biedt;

3° zijn medewerkers vorming, opleiding en training aanbiedt;

4° zijn medewerkers evalueert.

Art. 7. Het centrum beschrijft de maatregelen die het neemt met betrekking tot het meten, analyseren en verbeteren van de hulp- en dienstverlening. Daartoe beschrijft het centrum ondermeer de manier waarop het :

1° jaarlijks de werking evalueert. Hiertoe gaat het centrum minstens na of de beschreven hulp- en dienstverleningsprocessen verlopen zoals gepland en of de kwaliteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd;

2° op regelmatige basis de gehanteerde observatie- en gesprekstechnieken evalueert;

3° klachten registreert, doeltreffend behandelt en de klager binnen een redelijke termijn een oplossing bezorgt;

4° op regelmatige wijze de tevredenheid van de gebruikers nagaat middels een geschikt instrument;

5° de tevredenheid van de medewerkers nagaat middels een geschikt instrument

HOOFDSTUK IV. — *Kwaliteitshandboek*

Art. 8. § 1. Het centrum bundelt in het kwaliteitshandboek alle relevante informatie met betrekking tot het kwaliteitsbeleid, zijn missie, waarden en visie omtrent de doelgroep, zijn kwaliteitsplanning en zijn kwaliteitssysteem zoals vastgesteld in dit besluit.

§ 2. Het centrum houdt bij het samenstellen van het kwaliteitshandboek rekening met de bepalingen die zijn opgenomen in artikelen 1 tot en met 8.

Art. 9. Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2002.

Brussel, 10 juni 2002.

M. VOGELS

F. 2002 — 2867

[C — 2002/36003]

10 JUNI 2002. — Arrêté ministériel relatif à la gestion de la qualité dans les centres d'aide aux enfants et d'assistance des familles

La Ministre flamande de l'Aide sociale, de la Santé et de l'Egalité des Chances,

Vu le décret du 29 mai 1984 portant création de l'organisme 'Kind en Gezin' (Enfance et Famille), notamment l'article 4bis, inséré dans le décret du 11 juin 1997;

Vu le décret du 29 avril 1997 relatif à la gestion de la qualité dans les établissements d'aide sociale, modifié par le décret du 22 décembre 1999;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 13 juillet 2001 fixant les compétences des membres du Gouvernement flamand;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 1^{er} mars 2002 réglant l'agrément et le subventionnement des centres d'aide aux enfants et d'assistance des familles;

Vu l'avis du conseil d'administration de "Kind en Gezin", donné le 27 septembre 2000;

Vu les lois du Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973, notamment l'article 3, § 1^{er}, modifié par la loi du 4 juillet 1989 et modifié par la loi du 4 août 1996;

Vu l'urgence;

Considérant que les centres d'aide aux enfants et d'assistance des familles, compte tenu du fait que la période de transition prévue de trois années court déjà depuis le 1^{er} janvier 2001, doivent pouvoir entamer immédiatement l'élaboration d'une politique de qualité par la voie d'une planification de la qualité et d'un système de la qualité, pour conformer leur fonctionnement aux dispositions du décret du 29 avril 1997 relatif à la gestion de la qualité dans les établissements d'aide sociale, modifié par le décret du 22 décembre 1999,

Arrête :

CHAPITRE I^{er}. — *La politique de qualité*

Article 1^{er}. § 1^{er}. Chaque centre d'aide aux enfants et d'assistance des familles, dénommé ci-après "centre", développe une politique de qualité, sur la base de sa mission, ses normes sociales et le concept pédagogique et agogique de la structure, ainsi que de la vision sur le groupe-cible d'usagers potentiels.

§ 2. La politique de qualité vise à fixer, à organiser, à planifier, à garantir et à améliorer de façon systématique la qualité des services offerts, ainsi que le fonctionnement.

§ 3. Pour le développement de la politique de qualité, le centre tient compte des besoins et du demande d'aide sur le plan local et régional, des attentes des usagers, du positionnement de la propre organisation, des moyens disponibles et des membres de l'équipe disponibles.

§ 4. Le centre prend les mesures nécessaires pour rendre publique la politique de qualité et pour l'intégrer dans son fonctionnement.

§ 5. La politique de qualité concrétise les objectifs sur le plan de la gestion de la qualité par la voie de l'élaboration d'une planification de la qualité et un système de la qualité, décrits dans un manuel de la qualité.

CHAPITRE II. — *La planification de qualité*

Art. 2. § 1^{er}. Le centre rédige une planification de qualité. Dans cette planification le centre détermine chaque année les objectifs qui seront poursuivis sur le plan la gestion de la qualité.

§ 2. Le centre décrit pour chaque objectif les moyens qui seront utilisés pour atteindre les objectifs.

§ 3. Le centre décrit de quelle façon les objectifs seront atteints et avec quelle fréquence les réalisations seront contrôlées. Au besoin, la structure corrige le mode de mise en œuvre.

§ 4. Le centre corrige son fonctionnement et éventuellement sa politique de qualité, sur la base d'une analyse des résultats de l'évaluation mentionnée dans l'article 7.

CHAPITRE III. — *Le système de la qualité*

Art. 3. § 1^{er}. Le centre développe un système de la qualité qui indique comment les moyens disponibles sont utilisés et comment les processus de services sont organisés, contrôlés et évalués.

§ 2. Le centre prend les mesures nécessaires visant la mise en œuvre du système de la qualité, son bon fonctionnement et son adaptation à la situation changée.

§ 3. Au sein du centre, un responsable sera désigné pour la politique de qualité et pour l'exécution et le maintien du système de la qualité.

Art. 4. § 1^{er}. Le centre décrit les mesures visant une utilisation efficace et qualitative des moyens. Le centre décrit les données suivantes :

1° comment la gestion du personnel est assurée, ce qui se concrétise entre autres dans la façon dont le centre :

- a) crée les conditions pour un climat de coopération et une bonne communication entre tous les collaborateurs;
- b) règle la disponibilité permanente des collaborateurs lors d'une situation de crise;
- c) organise la continuité entre éducateurs et enfants dans les communautés;
- d) organise la continuité de l'assistance par le centre;

2° comment l'infrastructure est alignée sur le concept pédagogique et agogique de la structure;

3° comment la politique financière garantit les services continus et efficaces ainsi qu'un emploi fonctionnel des collaborateurs, de l'infrastructure, de l'équipement et des biens;

4° le système selon lequel les documents pertinents pour le fonctionnement sont gérés de façon bien ordonnée. A cet égard, le centre :

a) fixe les conditions selon lesquelles des documents personnels sont gérés et les conditions selon lesquelles certaines personnes peuvent consulter certains documents;

b) regroupe les documents qui sont propres au système de la qualité dans un manuel de la qualité qui est clair et facilement accessible aux membres.

Art. 5. Le centre décrit les mesures qu'il prend pour contrôler les processus des services. Le centre décrit entre autres comment il :

1° informe les usagers et conclut des accords avec eux;

2° planifie, évalue et corrige l'aide individuelle aux usagers. Cette aide est basée sur le concept pédagogique et agogique du centre, elle est élaborée en accord avec l'utilisateur. A cette fin la structure utilise des aides comme l'observation et le dialogue;

3° décide, dans le cadre de l'assistance des familles, d'utiliser l'assistance ambulante, l'assistance semi-résidentielle et l'assistance résidentielle comme modes de travail;

4° utilise des réseaux d'appui existants et les fait démarrer ou les continue;

5° permet la participation des usagers dans le fonctionnement général du centre et dans l'aide individuelle;

6° garde des objets personnels d'usagers et les remet aux usagers en question au bon moment et de manière correcte;

7° informe les usagers sur d'éventuelles imperfections dans les services;

8° règle la finalisation des services de manière correcte en accord avec l'utilisateur et assure le suivi d'un éventuel renvoi ou un passage à une autre forme de services si nécessaire.

Art. 6. Le centre décrit la façon dont la gestion du personnel prend forme au centre, ce qui se concrétise entre autres dans la façon dont le centre :

1° sélectionne ses collaborateurs sur la base d'une description de profil et de fonction qui prête entre autres attention aux aptitudes communicatives et à une bonne attitude en matière d'organisation et d'assistance;

2° informe et accompagne ses membres et les offre une possibilité de participer;

3° offre une formation et un entraînement à ses membres;

4° évalue ses membres.

Art. 7. § 1^{er}. Le centre décrit les mesures prises pour le mesurage, l'analyse et d'amélioration des services.

Pour ce faire, le centre décrit entre autres comment il :

1° évalue annuellement le fonctionnement. A cet effet, le centre vérifie au moins si les processus de services décrits se déroulent comme prévu et si les objectifs en matière de qualité sont réalisés;

2° évalue sur une base régulière les techniques d'observation et de discussion utilisées;

3° enregistre des plaintes, les traite efficacement et donne une réponse au plaignant dans un délai acceptable;

4° vérifie régulièrement la satisfaction des usagers professionnels au moyen d'un instrument adéquat;

5° vérifie régulièrement la satisfaction des membres de l'équipe au moyen d'un instrument adéquat.

CHAPITRE IV. — *Le manuel de la qualité*

Art. 8. § 1^{er}. Le centre regroupe dans le manuel de la qualité toute information pertinente en ce qui concerne la politique de qualité, sa mission, ses normes et sa vision concernant le groupe-cible, sa planification de la qualité et son système de la qualité comme définis dans le présent arrêté.

§ 2. Le centre tient compte, en rédigeant le manuel de la qualité, des dispositions des articles 1^{er} à 8 inclus du présent arrêté.

Art. 9. Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2002.

Bruxelles, le 10 juin 2002.

M. VOGELS