

§ 2. Le centre prend les mesures nécessaires pour réaliser la vision décrite d'une façon efficace.

**Art. 6.** La structure décrit les mesures qui sont prises pour contrôler le processus d'aide et de services. Pour ce faire le centre décrit au moins comment :

1° l'accessibilité à l'utilisateur est garantie;

2° le premier accueil de la déclaration est organisé. Lors de l'accueil des déclarations de soupçons de maltraitance d'enfants, par des professionnels et non professionnels, il est décrit comment le centre évalue tout de suite le risque et comment il organise une intervention adaptée à cette situation;

3° il informe les usagers sur le fonctionnement du centre;

4° des accords avec les usagers sont conclus concernant l'aide et les services et comment d'éventuelles modifications peuvent être apportées à ces accords avant et pendant le processus d'aide et de services;

5° l'aide et les services individuels aux usagers sont planifiés, évalués et corrigés. A cet effet, il est décrit entre autres comment les formes d'accompagnement adéquates sont déterminées et comment une collaboration avec des partenaires appropriés est organisée;

6° il fournit ou passe pendant et après le processus d'aide et de services l'information nécessaire aux usagers ou à des personnes désignées par les usagers;

7° il règle la finalisation des services en accord avec l'utilisateur et comment un éventuel renvoi ou passage à une autre forme de services est accompagné et suivi si nécessaire;

8° il peut vérifier l'état d'avancement d'un dossier.

**Art. 7.** § 1<sup>er</sup>. Le centre décrit les mesures prises pour la mesure, l'analyse et l'amélioration de l'aide et des services. Pour ce faire, le centre décrit au moins comment il :

1° évalue annuellement le fonctionnement complet. A cet effet, l'équipe vérifie au moins si les processus d'aide et de services 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 et le matériel didactique;

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.

§ 2. Le centre corrige son fonctionnement et éventuellement la politique de qualité, sur la base d'une analyse des résultats des évaluations mentionnées sous § 1<sup>er</sup>, 1° à 5°.

#### CHAPITRE IV. — *Le manuel de la qualité*

**Art. 8.** § 1<sup>er</sup>. Le centre regroupe dans le manuel de la qualité toute l'information pertinente en ce qui concerne la politique de qualité, sa mission, ses normes et sa vision concernant l'offre d'aide et de services, sa planification de la qualité et son système de la qualité.

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

**Art. 9.** Le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2002.

Bruxelles, le 10 juin 2002.

M. VOGELS



N. 2002 — 2869

[C — 2002/36001]

#### **10 JUNI 2002. — Ministerieel besluit betreffende de kwaliteitszorg in de adoptiediensten die bemiddelen voor binnenlandse kinderen**

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

Gelet op het decreet van 3 mei 1989 houdende erkenning van adoptiediensten;

Gelet op het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen, gewijzigd bij 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 19 april 2002 tot uitvoering van het decreet van 3 mei 1989 houdende erkenning van adoptiediensten;

Gelet op het advies van de raad van bestuur van Kind en Gezin, gegeven op 13 december 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 adoptiediensten, 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. Elke adoptiedienst ontwikkelt een kwaliteitsbeleid dat uitgaat van zijn missie, zijn maatschappelijke waarden en visie op de kernprocessen van de dienst.

§ 2. Het kwaliteitsbeleid is erop gericht om 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. De adoptiedienst houdt bij het ontwikkelen van het kwaliteitsbeleid rekening met de verwachtingen van de gebruikers, de positionering van de eigen organisatie, de beschikbare middelen en de beschikbare teamleden en medewerkers.

§ 4. De adoptiedienst 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. De kwaliteitsplanning is een periodisch proces waarbij de adoptiedienst jaarlijks de doelstellingen vastlegt die zullen nagestreefd worden op het vlak van de kwaliteitszorg.

§ 2. De adoptiedienst beschrijft bij elke doelstelling de middelen die zullen ingezet worden voor het bereiken van de doelstellingen.

§ 3. De adoptiedienst beschrijft op welke wijze de doelstellingen zullen worden verwezenlijkt en met welke frequentie het realiseren van de doelstellingen zal worden gecontroleerd. Waar nodig corrigeert de adoptiedienst de implementatiewijze.

#### HOOFDSTUK III. — *Kwaliteitssysteem*

**Art. 3.** § 1. De adoptiedienst ontwikkelt een kwaliteitssysteem dat aangeeft hoe de beschikbare middelen worden ingezet en hoe de hulp- en dienstverleningsprocessen worden georganiseerd, beheerst en geëvalueerd.

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

§ 3. Binnen de adoptiedienst wordt een verantwoordelijke aangeduid voor het kwaliteitsbeleid, en voor de uitvoering en het onderhoud van het kwaliteitssysteem

**Art. 4.** De adoptiedienst beschrijft de maatregelen die genomen worden voor het efficiënt en kwaliteitsgericht inzetten van de middelen. Daartoe beschrijft de adoptiedienst :

1° hoe hij zijn personele middelen inzet. Dit wordt onder meer geconcretiseerd in :

- a) hoe hij zijn teamleden en medewerkers selecteert op basis van een profiel- en functieomschrijving;
- b) hoe hij zijn teamleden en medewerkers informeert, begeleidt en inspraakmogelijkheden biedt;
- c) hoe hij zijn teamleden en medewerkers opleiding biedt;
- d) hoe hij zijn teamleden en medewerkers evalueert;
- e) hoe hij de voorwaarden creëert voor een functioneel samenwerkingsklimaat en een goede communicatie tussen alle teamleden en medewerkers;
- f) hoe hij voldoende kennis en vaardigheden in communicatie en de juiste attitude in organisatie en hulp- en dienstverlening waarborgt bij de teamleden en medewerkers.

2° hoe de infrastructuur aangepast wordt aan de noden van de gebruikers;

3° hoe het financiële beleid toelaat om de kwaliteitsdoelen te bereiken alsook de hulp- en dienstverleningsprocessen uit te voeren zoals beschreven;

4° het systeem waarbij de voor de werking relevante documenten op een overzichtelijke wijze worden beheerd. Hiertoe :

- a) legt de adoptiedienst de modaliteiten vast volgens dewelke persoonsgebonden documenten worden bijgehouden en bepaalde personen inzage krijgen in bepaalde documenten;
- b) bundelt de adoptiedienst de documenten die uitgegeven worden door instanties extern aan de voorziening en die van rechtstreeks belang zijn voor het functioneren van de adoptiedienst in een overzichtelijk te raadplegen systeem;
- c) bundelt de adoptiedienst de gebruikte standaarddocumenten in een overzichtelijk geheel waarbij het doel, waarvoor de documenten gebruikt worden, duidelijk is aangegeven;
- d) bundelt de adoptiedienst de documenten die eigen zijn aan het kwaliteitssysteem in een overzichtelijk en voor de teamleden en medewerkers toegankelijk kwaliteitshandboek.

**Art. 5.** § 1. De adoptiedienst ontwikkelt een visie met betrekking tot de processen die een directe invloed uitoefenen op de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening en de werking van de adoptiedienst. Het gaat hierbij minstens om volgende processen :

1° het voorbereiden van de kandidaat-adoptanten op een eigen verantwoorde keuze om al dan niet een kind te willen adopteren;

2° het evalueren van de geschiktheid van de kandidaat-adoptanten om een eerste of volgend kind uit het binnenland te adopteren;

3° het begeleiden van ongewenst zwangeren en ouders die niet zelf voor hun kinderen kunnen zorgen en afstand van hun kind overwegen, naar een verantwoorde keuze inzake de toekomst van het kind;

4° het bemiddelen inzake adoptie voor kinderen uit het binnenland;

5° het verstrekken van primaire nazorg met als doel de integratie van het kind in het gezin te stimuleren, vooral in de eerste periode na plaatsing.

§ 2. De adoptiedienst neemt de nodige maatregelen om de beschreven visie op een doeltreffende wijze te verwezenlijken.

**Art. 6.** De adoptiedienst beschrijft de maatregelen die genomen worden voor het beheersen van de hulp- en dienstverleningsprocessen. Hiertoe beschrijft de adoptiedienst onder meer hoe :

1° binnen de voorbereiding van de kandidaat-adoptanten op een eigen verantwoorde keuze om al dan niet een kind te willen adopteren :

- a) informatie verstrekt wordt conform de richtlijnen terzake van Kind en Gezin;
- b) via informatie het inzicht bevordert wordt in adoptie;

c) de transfer bewerkstelligd wordt naar de eigen mogelijkheden en beperkingen van de kandidaat-adoptanten om te adopteren.

2° binnen het evalueren van de geschiktheid van de kandidaat-adoptanten om een eerste of volgend kind uit het binnenland te adopteren :

a) het psychosociaal en medisch onderzoek uitgevoerd wordt conform de richtlijnen van Kind en Gezin;

b) met het team een beslissing wordt genomen inzake de geschiktheid van de kandidaat-adoptanten, die gerapporteerd wordt conform de richtlijnen van Kind en Gezin;

c) advies gegeven wordt aan Kind en Gezin inzake de geschiktheid van de kandidaat-adoptanten.

3° binnen de begeleiding van ongewenst zwangeren en ouders die niet zelf voor hun kinderen kunnen zorgen en afstand van hun kind overwegen, naar een verantwoorde keuze inzake de toekomst van het kind :

a) de begeleiding wordt uitgevoerd in overeenstemming met het VN-Verdrag inzake de Rechten van het Kind;

b) informatie verstrekt wordt over adoptie en alternatieven;

c) via informatie inzicht bevorderd wordt in adoptie en alternatieven;

d) gepoogd wordt om de transfer te bewerkstelligen naar eigen mogelijkheden en beperkingen met respect voor het eigen beslissingsrecht;

e) eventueel doorverwezen wordt naar relevante diensten en voorzieningen;

f) de juridische en administratieve begeleiding opgezet wordt;

g) nazorg aangeboden wordt.

4° binnen de bemiddeling inzake adoptie voor kinderen in het binnenland :

samenwerking gebeurt tussen het begeleidingsteam en het adoptieteam met het oog op matching;

het kind geplaatst wordt in een daartoe geschikt geacht gezin;

g) het adoptiegezin op juridisch en administratief vlak begeleid wordt tot het beëindigen van de juridische procedure inzake adoptie;

5° binnen de verstrekking van primaire zorg :

a) de beschikbaarheid voor de adoptanten en de geadopteerde geregeld wordt;

b) actieve nazorg uitgevoerd wordt volgens de richtlijnen van Kind en Gezin.

6° de gebruikers geïnformeerd worden over het beleid en de algemene werking van de voorziening;

7° de gebruikers onthaald worden;

8° afspraken gemaakt worden met de gebruikers met betrekking tot de hulp- en dienstverlening en hoe gemaakte afspraken tijdens de dienst- of hulpverlening kunnen gewijzigd worden. De afspraken inzake de bemiddeling worden vastgelegd in een bemiddelingscontract;

9° de individuele hulp- en dienstverlening aan de gebruikers gepland, geëvalueerd en bijgestuurd wordt. Hierbij hanteert de voorziening geëigende hulpmiddelen;

10° de inspraak van de gebruikers in de individuele hulp- en dienstverlening georganiseerd wordt;

11° de individuele gebruikersdossiers worden opgevolgd;

12° persoonlijke zaken van gebruikers bewaard worden, op het juiste ogenblik en op de juiste wijze verstrekt worden aan de juiste gebruikers en volgens de correcte instructies voor verstrekking;

13° de afronding van de hulp- en dienstverlening wordt geregeld in afspraak met de gebruiker en hoe een eventuele doorverwijzing of overgang naar een andere hulp- of dienstverleningsvorm opgevolgd wordt indien noodzakelijk.

**Art. 7. § 1.** De adoptiedienst beschrijft de maatregelen die genomen worden met betrekking tot het meten, analyseren en verbeteren van de hulp- en dienstverlening. Hiertoe beschrijft de adoptiedienst minstens hoe hij :

1° jaarlijks de globale werking evalueert. Hiertoe gaat de adoptiedienst minstens na of de beschreven hulp- en dienstverleningsprocessen verlopen zoals vooropgesteld en of de kwaliteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd;

2° op regelmatige basis de geëigende hulpmiddelen evalueert;

3° klachten registreert, doeltreffend behandelt en beantwoordt aan de klager binnen een redelijke termijn;

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

5° op regelmatige wijze de tevredenheid van de teamleden en de medewerkers nagaat middels een geschikt instrument.

§ 2. De adoptiedienst stuurt zijn werking en desgevallend het kwaliteitsbeleid bij, op basis van een analyse van de resultaten van de onder § 1, 1° tot en met 5° vernoemde evaluaties.

#### HOOFDSTUK IV. — *Kwaliteitshandboek*

**Art. 8. § 1.** De adoptiedienst 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.

§ 2. De adoptiedienst houdt bij het samenstellen van het kwaliteitshandboek rekening met de bepalingen opgenomen in artikelen 1 tot en met 8 van onderhavig besluit.

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

Brussel, 10 juni 2002

**10 JUIN 2002. — Arrêté ministériel relatif à la gestion de la qualité  
dans les services d'adoption chargés de médiation pour l'adoption nationale**

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

Vu le décret du 3 mai 1989 portant agrément des services d'adoption;

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'avis du conseil d'administration de "Kind en Gezin", donné le 13 décembre 2000;

Vu les lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973, notamment l'article 3, § 1<sup>er</sup>, remplacé par la loi du 4 juillet 1989 et modifié par la loi du 4 août 1996;

Vu l'urgence;

Considérant que les services d'adoption, compte tenu du fait que la période de transition prévue de trois années court déjà depuis le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup>. — La politique de qualité**

**Article 1<sup>er</sup>.** § 1<sup>er</sup>. Chaque service d'adoption développe une politique de qualité, sur la base de sa mission, ses normes sociales et sa vision sur le processus essentiel de son équipe.

§ 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 du fonctionnement.

§ 3. Pour le développement de la politique de qualité, le service d'adoption tient compte des attentes des usagers, du positionnement de la propre organisation, des moyens disponibles et des membres de l'équipe disponibles.

§ 4. Le service d'adoption 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 d'un système de la qualité, décrits dans un manuel de la qualité.

**CHAPITRE II. — La planification de qualité**

**Art. 2.** § 1<sup>er</sup>. La planification de qualité est un processus périodique dans lequel le service d'adoption chargé de médiation pour l'adoption internationale détermine chaque année les objectifs qui seront poursuivis sur le plan de la gestion de la qualité.

§ 2. Le service d'adoption décrit pour chaque objectif les moyens qui seront utilisés pour atteindre les objectifs.

§ 3. Le service d'adoption décrit de quelle façon les objectifs seront atteints et avec quelle fréquence leur réalisation sera contrôlée. Au besoin, la structure corrige le mode de mise en œuvre.

**CHAPITRE III. — Le système de la qualité**

**Art. 3.** § 1<sup>er</sup>. Le service d'adoption 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 service d'adoption 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 service d'adoption, un responsable sera désigné pour la politique de qualité et pour l'exécution et le maintien du système de la qualité.

**Art. 4.** § 1<sup>er</sup>. Le service d'adoption décrit les mesures visant une utilisation efficace et qualitative des moyens. A cette fin, le service d'adoption décrit :

1° comment il assure la gestion du personnel, ce qui se concrétise entre autres dans la façon dont :

a) le service d'adoption sélectionne ses membres sur la base d'une description de profil et de fonction;

b) le service d'adoption informe et accompagne ses membres et les offre une possibilité de participer;

c) le service d'adoption propose une formation à ses membres;

d) le service d'adoption évalue ses membres;

e) le service d'adoption crée les conditions pour un climat de coopération fonctionnel et une bonne communication entre tous les membres;

f) le service d'adoption garantit dans le chef des membres suffisamment de connaissances et d'aptitudes communicatives et une bonne attitude en matière d'organisation et d'aide et services;

2° comment l'infrastructure est adaptée aux besoins des usagers;

3° comment la politique financière permet de réaliser les objectifs en matière de qualité et d'exécuter les processus de services comme décrit;

4° le système dans lequel les documents pertinents pour le fonctionnement sont gérés de façon bien ordonnée. Pour ce faire :

a) le service d'adoption fixe les modalités selon lesquelles des documents personnels sont gérés et les conditions selon lesquelles certaines personnes peuvent consulter certains documents;

b) le service d'adoption regroupe les documents émis par des instances externes de la structure et qui sont d'importance directe pour le fonctionnement de la structure dans un système bien ordonné facile à consulter;

c) le service d'adoption réunit les documents standard utilisés dans un ensemble bien ordonné dans lequel le but pour lequel les documents sont utilisés, est clairement indiqué;

d) le service d'adoption réunit 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.** § 1<sup>er</sup>. Le service d'adoption développe une vision en ce qui concerne les processus qui ont une influence directe sur la qualité des services et sur le fonctionnement du service d'adoption. Il s'agit ici au moins des processus suivants :

1° la préparation des candidats adoptants à un choix motivé d'adopter ou non un enfant;

2° l'évaluation de l'aptitude des candidats adoptants à une première ou nouvelle adoption nationale;

3° l'accompagnement des grossesses indésirables et des parents qui ne peuvent pas s'occuper eux-mêmes de leurs enfants et qui envisagent de renoncer à leurs enfants, vers un choix motivé pour l'avenir de l'enfant;

4° la médiation en matière d'adoption nationale;

5° le suivi primaire visant à stimuler l'intégration de l'enfant et la famille, surtout dans la première période après l'arrivée.

§ 2. Le service d'adoption prend les mesures nécessaires pour réaliser la vision décrite d'une façon efficace.

**Art. 6.** Le service d'adoption décrit les mesures qui sont prises pour contrôler les processus des services. Pour ce faire le service d'adoption décrit entre autres comment :

1° dans le cadre de la préparation des candidats adoptants à un choix motivé d'adopter ou non un enfant :

a) l'information est fournie conformément aux directives de "Kind en Gezin";

b) par la voie d'information obligatoire, les connaissances en matière d'adoption sont stimulées;

c) le transfert est réalisé en fonction des possibilités et limitations des candidats adoptants.

2° dans le cadre de l'évaluation de l'aptitude des candidats adoptants à une première ou nouvelle adoption nationale :

a) un examen psychosocial et médical est effectué conformément aux directives de "Kind en Gezin";

b) une décision est prise avec l'équipe en matière de l'aptitude du candidat adoptant qui est rapportée conformément aux directives de "Kind en Gezin";

c) un avis est donné à "Kind en Gezin" concernant l'aptitude des candidats adoptants;

3° dans le cadre de l'accompagnement en cas de grossesse indésirable et de parents qui ne peuvent pas s'occuper eux-mêmes de leurs enfants et qui envisagent de renoncer à leurs enfants, vers un choix motivé pour l'avenir de l'enfant :

a) l'accompagnement est réalisé conformément au Traité de l'ONU sur les Droits de l'Enfant;

b) des informations sont fournies sur l'adoption et les alternatives;

c) par la voie d'information les connaissances en matière d'adoption et les alternatives sont stimulées;

d) des tentatives sont faites pour réaliser le transfert en tenant compte des possibilités et limitations et en respectant le droit de décision;

e) un éventuel renvoi à des services et structures pertinents est fait;

f) l'assistance juridique et administrative est organisée;

g) le suivi primaire est offert.

4° dans le cadre de la médiation en matière d'adoption nationale :

a) la collaboration entre l'équipe d'accompagnement et le service d'adoption en vue d'une bonne concordance est organisée;

b) l'enfant est placé dans une famille considérée apte;

c) la famille adoptive est suivie sur le plan juridique et administratif jusqu'à la fin de la procédure juridique qui mène à l'adoption;

5° dans le cadre du suivi primaire :

a) la disponibilité pour les adoptants et pour l'adopté est réglée;

b) le suivi actif est assuré selon les directives de "Kind en Gezin".

6° les usagers sont informés sur la politique et sur le fonctionnement général de la structure;

7° les usagers sont accueillis;

8° des accords sont conclus avec les usagers concernant les services et comment d'éventuelles modifications peuvent être apportées à ces accords au cours du processus d'aide et de services. Les accords en matière de médiation sont fixés dans un contrat de médiation;

9° les services individuels aux usagers sont planifiés, évalués et corrigés. Pour ce faire, le service d'adoption utilise des moyens appropriés;

10° la participation des usagers dans le cadre des services individuels est organisée;

11° les dossiers d'usagers individuels sont suivis;

12° des objets personnels d'usagers sont gardés, remis aux usagers en question au bon moment et de manière correcte et selon les instructions de remise correctes;

13° la finalisation des services est réglée en accord avec l'utilisateur et la façon dont un éventuel renvoi ou un passage à une autre forme de services est suivi si nécessaire.

**Art. 7.** § 1<sup>er</sup>. Le service d'adoption décrit les mesures prises pour la mesure, l'analyse et l'amélioration des services. Pour ce faire, le service d'adoption décrit au moins comment il :

1° évalue annuellement le fonctionnement global. A cet effet, le service d'adoption 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 instruments utilisés;

3° enregistre des plaintes, les traite efficacement et formule 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.

§ 2. Le service d'adoption corrige son fonctionnement et éventuellement la politique de qualité, sur la base d'une analyse des résultats des évaluations mentionnées sous § 1<sup>er</sup>, 1° à 5°.

#### CHAPITRE IV. — *Le manuel de la qualité*

**Art. 8.** § 1<sup>er</sup>. Le service d'adoption 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.

§ 2. Le service d'adoption tient compte, en rédigeant le manuel de la qualité, des dispositions des articles 1<sup>er</sup> à 8 inclus du présent arrêté.

**Art. 9.** Le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2002.

Bruxelles, le 10 juin 2002.

M. VOGELS



N. 2002 — 2870

[C — 2002/36000]

#### 10 JUNI 2002. — Ministerieel besluit betreffende de kwaliteitszorg in de evaluatieteams

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 15 juli 1997 inzake interlandelijke adoptie;

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 19 april 2002 inzake interlandelijke adoptie;

Gelet op het advies van de raad van bestuur van Kind en Gezin, gegeven op 13 december 2000;

Gelet op de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, inzonderheid op artikel 3, hoofdstuk 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 evaluatieteams, 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 evaluatieteam ontwikkelt een kwaliteitsbeleid dat uitgaat van zijn missie, zijn maatschappelijke waarden en visie op het kernproces van het team.

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

§ 3. Het evaluatieteam houdt bij het ontwikkelen van het kwaliteitsbeleid rekening met de verwachtingen van de gebruikers, de positionering van de eigen organisatie, de beschikbare middelen en de beschikbare teamleden.

§ 4. Het evaluatieteam 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.