

CHAPITRE 7. — *Dispositions abrogatoires et transitoires*

Art. 34. Le décret du 4 février 1997 portant les normes de qualité et de sécurité pour chambres et chambres d'étudiants, modifié en dernier lieu par le décrets du 29 avril 2011, est abrogé.

Art. 35. Tant que le Gouvernement flamand n'a pas exécuté l'article 5, § 2, du Code flamand, tel qu'il sera applicable après l'entrée en vigueur du présent décret, les définitions visées à l'article 2, et les normes de qualité et de sécurité visées aux articles 4 et 6 à 8 inclus du décret du 4 février portant les normes de qualité et de sécurité pour chambres et chambres d'étudiants, restent d'application.

Un règlement communal tel que visé à l'article 9 du décret du 4 février 1997 portant les normes de qualité et de sécurité pour chambres et chambres d'étudiants, qui a été sanctionné avant l'entrée en vigueur du présent décret, ne reste d'application que jusqu'au 31 décembre 2014.

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au *Moniteur belge*.

Bruxelles, le 29 mars 2013.

Le Ministre-Président du Gouvernement flamand,

K. PEETERS

La Ministre flamande de l'Energie, du Logement, des Villes et de l'Economie sociale,

F. VAN DEN BOSSCHE

Note

(1) *Session 2012-2013.*

Documents. — Projet de décret, 1861 - N° 1. — Amendements, 1861 - N° 2. — Rapport, 1861 - N° 3. — Amendements, 1861 - N° 4. — Texte adopté en séance plénière, 1861 - N° 5.

Annales. — Discussion et adoption. Séance du 27 mars 2013.

VLAAMSE OVERHEID

[2013/204207]

21 JUNI 2013. — Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het algemeen welzijnswerk

De Vlaamse Regering,

Gelet op het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen, artikel 6 en 7, § 1;

Gelet op het decreet van 3 april 2009 betreffende het georganiseerd vrijwilligerswerk in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, artikel 5, tweede lid;

Gelet op het decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk, artikel 5, tweede lid, artikel 7, § 2, tweede lid, § 3, tweede en derde lid, en § 4, derde lid, artikel 10, tweede lid, 4°, en derde lid, artikel 11, 12, tweede lid, artikel 15, tweede lid, artikel 16, 17, § 1, § 2, eerste lid, gewijzigd bij het decreet van 25 mei 2012, zesde lid, § 3, en § 4, artikel 18, tweede lid, artikel 19, 20, § 1, eerste lid, en § 2, en artikel 24;

Gelet op het decreet van 25 mei 2012 tot wijziging van artikelen 17 en 23 van het decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk, artikel 5;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2001 ter uitvoering van het decreet van 19 december 1997 betreffende het algemeen welzijnswerk;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 11 juni 2004 tot afbakening van het toepassingsgebied van de integrale jeugdhulp en van de regio's integrale jeugdhulp en tot regeling van de beleidsafstemming integrale jeugdhulp;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 13 januari 2006 betreffende de boekhouding en het financieel verslag voor de voorzieningen in bepaalde sectoren van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin;

Gelet op het akkoord van de Vlaamse minister, bevoegd voor de begroting, gegeven op 21 maart 2013;

Gelet op het advies van de Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid, gegeven op 25 april 2013;

Gelet op het advies nr. 17/2013 van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, gegeven op 22 mei 2013;

Gelet op advies 53.120/1 van de Raad van State, gegeven op 31 mei 2013, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 1°, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

Op voorstel van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin;

Na beraadslaging,

Besluit :

HOOFDSTUK 1. — *Definities*

Artikel 1. In dit besluit wordt verstaan onder :

1° administratie : het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin of het intern verzelfstandigd agentschap Zorginspectie;

2° beleidsplan : een dynamisch en flexibel instrument waarin een centrum zijn visie weergeeft met betrekking tot zijn organisatieontwikkeling en geïntegreerde werking, de aangeboden hulp- en dienstverlening, de samenwerkingsverbanden met andere actoren en de rol die het centrum opneemt in de zorgnetwerken;

3° centrum : overeenkomstig artikel 2, 2°, van het decreet van 8 mei 2009, een centrum voor algemeen welzijnswerk of een centrum voor teleonthaal;

4° decreet van 8 mei 2009 : het decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk;

5° minister : de Vlaamse minister, bevoegd voor de bijstand aan personen;

6° secretaris-generaal : het personeelslid dat belast is met de leiding van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin;

7° werkgebied : een geografisch gebied waarbinnen een centrum zijn activiteiten ontplooit.

HOOFDSTUK 2. — *De erkenning van centra*

Afdeling 1. — De erkenningsvoorwaarden

Onderafdeling 1. — Algemene voorwaarden

Art. 2. Een centrum dat, in het kader van het algemeen welzijnswerk, vermeld in artikel 2, 1°, van het decreet van 8 mei 2009, en dit besluit, aanspraak wil maken op subsidiëring, moet vooraf door de secretaris-generaal worden erkend met inachtneming van de erkenningsvoorwaarden, vermeld in hoofdstuk II en in artikel 17, § 2, van voormeld decreet, en in deze afdeling.

Art. 3. Wat zijn werking en organisatie betreft, moet een centrum :

1° opgericht zijn als een vereniging zonder winstoogmerk, overeenkomstig de wet van 27 juni 1921 betreffende de verenigingen zonder winstoogmerk, de internationale verenigingen zonder winstoogmerk en de stichtingen;

2° gevestigd zijn en zijn werking ontplooiën in het werkgebied dat is bepaald bij de erkenning;

3° naast de verzekeringen die het centrum wettelijk verplicht is af te sluiten, een verzekering aangaan voor de burgerlijke aansprakelijkheid van het centrum en van de beroepskrachten en vrijwilligers die er werkzaam zijn;

4° aan de administratie de registratiegegevens, vermeld in artikel 18 van het decreet van 8 mei 2009, bezorgen;

5° jaarlijks rapporteren, op basis van resultaatsgerichte indicatoren, over de wijze waarop het centrum uitvoering geeft aan artikel 18 tot 20 en artikel 4, 5 en 16, als het een centrum voor teleonthaal betreft, of aan artikel 6 tot 15 en 17, als het een centrum voor algemeen welzijnswerk betreft.

De minister bepaalt de resultaatsgerichte indicatoren, vermeld in het eerste lid, 5°.

Onderafdeling 2. — Voorwaarden voor de centra voor teleonthaal

Art. 4. § 1. Elk centrum voor teleonthaal heeft de volgende opdrachten :

1° telefonische of online hulp- en dienstverlening organiseren voor de bevolking in het Nederlandse taalgebied en het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad;

2° eerste opvang en ondersteuning bieden in een vroeg stadium van de probleemwording, met bijzondere aandacht voor eventuele risico's op zelfdoding, zodat voorkomen wordt dat probleemsituaties escaleren;

3° personen opvangen die naar aanleiding van bepaalde gebeurtenissen geconfronteerd worden met hun problemen en hen eventueel doorverwijzen naar professionele hulpverlening;

4° tekorten in de samenleving op het vlak van welzijn signaleren aan de overheid, op provinciaal, Vlaams en federaal niveau. Naar aanleiding van bepaalde maatschappelijke gebeurtenissen signaleert het centrum relevante maar anonieme gegevens aan de media.

De hulp- en dienstverlening van de centra voor teleonthaal bezit de volgende kenmerken :

1° ze is anoniem;

2° ze is 24 uur op 24 toegankelijk via eenzelfde telefoonnummer. De modaliteiten van dit eenvormige telefoonnummer zijn conform de reglementering op de universele dienstverlening inzake telecommunicatie;

3° ze gebeurt online op vooraf bepaalde tijdstippen;

4° ze wordt verstrekt door vrijwilligers, die worden bijgestaan door beroepskrachten;

5° ze is gratis.

§ 2. Elk centrum voor teleonthaal rekruteert vrijwilligers in verhouding tot zijn behoeften. Het centrum voor teleonthaal zorgt voor omstandigheden die het engagement van de vrijwilligers haalbaar maken en ondersteunen. Vrijwilligers worden zorgvuldig geselecteerd na een opleiding als vermeld in het tweede lid, die met goed gevolg afgesloten werd. Bij die opleiding hoort een inwerkperiode. De selectienormen worden in het beleidsplan geconcretiseerd.

Voor de vrijwilligers organiseert het centrum een interne opleiding van minimaal 30 uren. Die opleiding omvat onder meer :

1° doelstellingen en grenzen van de centra voor teleonthaal;

2° kennis van en inzicht in levensmoeilijkheden;

3° training in hulpverlenende vaardigheden;

4° attitudevorming;

5° praktische schikkingen en werkwijzen;

6° de toepassing van de regels betreffende de verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens en de geheimhoudingsplicht.

Het centrum voor teleonthaal en elke geselecteerde vrijwilliger ondertekenen een afsprakennota als vermeld in artikel 5 van het decreet van 3 april 2009 betreffende het georganiseerde vrijwilligerswerk in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, waarin de vrijwilliger zich ook engageert om gedurende de hele duur van zijn medewerking een voortgezette opleiding te volgen.

§ 3. De vereiste deskundigheid van de beroepskrachten wordt door opleiding of ervaring gewaarborgd. Dit wordt gespecificeerd in het beleidsplan.

Art. 5. De hulp- en dienstverlening van het centrum voor teleonthaal beantwoordt aan de volgende voorwaarden :

1° het centrum stelt aan de gebruikers en potentiële gebruikers informatie ter beschikking over alle relevante aspecten van het hulp- en dienstverleningsaanbod en het gehanteerde hulpverleningsconcept;

2° de hulp- en dienstverlening beoogt een zo preventief en duurzaam mogelijk effect;

3° het centrum beschikt over een procedure voor het omgaan met situaties waarbij de integriteit van de gebruiker of van andere personen in gevaar is;

4° het centrum garandeert het klachtenrecht aan de gebruiker door een procedure voor klachtenregistratie en -behandeling, die voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

De procedure, vermeld in het eerste lid, 4°, beschrijft op welke wijze de gebruiker zijn klacht kenbaar kan maken, op welke wijze de klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid, op welke wijze de klacht wordt behandeld en op welke wijze de gebruiker wordt geïnformeerd over het resultaat van zijn klacht.

Onderafdeling 3. — Voorwaarden voor de centra voor algemeen welzijnswerk

Art. 6. Overeenkomstig artikel 7, § 1, van het decreet van 8 mei 2009 realiseert elk centrum voor algemeen welzijnswerk een opdracht van algemene preventie. Die opdracht houdt in dat het centrum voor algemeen welzijnswerk een kwalitatief signaleringsbeleid voert ten aanzien van de respectieve overheden en de maatschappelijke voorzieningen met betrekking tot maatschappelijke factoren die in de eigen hulp- en dienstverleningspraktijk als welzijnsbedreigend worden ervaren en dat het algemeen preventieve projecten organiseert die structurele veranderingen beogen, die zich richten tot beleidsinstanties, tot de brede bevolking, tot specifieke doelgroepen en tot intermediaire personen, diensten of instanties.

Art. 7. § 1. Overeenkomstig artikel 7, § 1, van het decreet van 8 mei 2009 realiseert elk centrum voor algemeen welzijnswerk een aanbod van onthaal. Het onthaal is laagdrempelig. Het is een proces van vraagverheldering, waarbij samen met de gebruiker de hulpvraag wordt ontrafeld, de problemen geïnventariseerd en systematisch in kaart gebracht, om een beter inzicht te krijgen in de aard van de problemen en alle oplossingsalternatieven te verkennen. Die vraagverheldering is een antwoord op de hulpvraag of een stap naar directe hulp of begeleiding.

Voor elke vraag staat het centrum in voor :

- 1° het beluisteren van de vraag, op basis waarvan naadloos kan worden overgegaan tot vraagverheldering;
- 2° het ter beschikking stellen van algemene en concrete informatie;
- 3° als nodig, de verwijzing van de gebruiker naar verdere hulp- en dienstverlening binnen of buiten het centrum;
- 4° als nodig, ondersteunende contacten.

Aansluitend bij de vraagverheldering, vermeld in het tweede lid, 1°, heeft het centrum een aanbod van directe hulp, met betrekking tot problemen als vermeld in artikel 2, 1°, van het decreet van 8 mei 2009, in de vorm van één of meer motiverende, ondersteunende en oplossingsgerichte contacten, die bestaan uit :

1° oriënterend advies verstrekken : de gebruiker informeren en voorlichten, rekening houdend met zijn persoonlijke situatie en aangeven van oplossingsperspectieven, keuzemogelijkheden en gedragsalternatieven, zodat de gebruiker over meer kennis beschikt en daarmee een stevige basis heeft voor zijn inzichten;

2° sociaal-administratieve hulp verstrekken;

3° de gebruiker actief toeleiden naar andere diensten en basisvoorzieningen met het oog op aangepaste hulp en het effectueren van basisrechten.

Wanneer verdere begeleiding overwogen wordt, staat het centrum in voor :

- 1° psychosociale diagnostiek en, als nodig, het inwinnen van gespecialiseerde diagnostiek;
- 2° indicatiestelling van de passende hulp;
- 3° toewijzing van verdere begeleiding binnen het centrum door middel van een instapgesprek en een instapprocedure;
- 4° als nodig, verwijzing naar een andere dienst.

§ 2. Het aanbod, vermeld in paragraaf 1, wordt op een zodanige manier georganiseerd dat het openstaat voor de brede bevolking. Het centrum voor algemeen welzijnswerk bouwt het aanbod zodanig uit dat het daadwerkelijk gebruikt wordt door :

- 1° de meest kwetsbare groepen, vermeld in artikel 12;
- 2° jongeren van 12 tot en met 25 jaar;
- 3° slachtoffers en hun directe sociale omgeving;
- 4° gedetineerden en hun directe sociale omgeving.

Art. 8. § 1. Overeenkomstig artikel 7, § 1, van het decreet van 8 mei 2009 realiseert elk centrum voor algemeen welzijnswerk een aanbod van psychosociale begeleiding voor problemen als vermeld in artikel 2, 1°, van dat decreet. In die begeleiding werken de hulpverlener van het centrum en de gebruiker samen aan concrete vooropgestelde doelstellingen op basis van een wederzijds en geëxpliciteerd engagement. De begeleiding heeft tot doel de gebruiker een beter inzicht te geven in de eigen situatie, een terugval te voorkomen, een problematische situatie of toestand draaglijk te maken, te verbeteren of op te heffen en de draagkracht, de autonomie en de zelfstandigheid van de gebruiker te vergroten.

§ 2. Het aanbod van psychosociale begeleiding bestaat uit één of meer van de volgende functies :

1° ondersteunen : actief luisteren, erkennen, waarderen, ruimte bieden, begrip opbrengen voor het verhaal van de gebruiker en hiervoor aanspreekbaar blijven;

2° begeleiden : het methodisch en systematisch aanbieden van persoonlijke, relationele en praktische hulp zodat het dagelijks functioneren van de gebruiker wordt verbeterd en de gebruiker vaardiger is in zijn sociale rollen;

3° bemiddelen : gebruikers die betrokken zijn in een conflict, op basis van onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid efficiënt helpen onderhandelen zodat het conflict beslecht of hanteerbaar wordt;

4° trainen : het planmatig beïnvloeden van het functioneren van een gebruiker door het aanleren van specifieke vaardigheden op sociaal, administratief, financieel, emotioneel, communicatief, relationeel of pedagogisch vlak;

5° toeleiden : de gebruiker actief voorbereiden op een deelname aan activiteiten van een basisvoorziening of een andere hulpverleningsdienst en hem actief in contact brengen met dit aanbod;

6° toezicht uitoefenen : observerend aanwezig zijn, klaar om begeleidend, verzorgend of bewakend op te treden als daar nood aan is, zodat een veilige situatie is gecreëerd waarin de betrokken gebruikers eigen activiteiten zelfstandig kunnen uitvoeren of waarin zij beschermd worden tegen externe negatieve invloeden of tegen zichzelf;

7° belangenbehartiging : een concrete vraag van een gebruiker in opdracht van de gebruiker en in zijn naam bij een derde instantie ondersteunen en bepleiten;

8° het bieden van een residentiële context in combinatie met andere hulpfuncties als vermeld in punt 1° tot en met 7°.

De functie, vermeld in het eerste lid, 6°, wordt steeds in combinatie met de functie, vermeld in het eerste lid, 2°, aangeboden.

Art. 9. Elk centrum voor algemeen welzijnswerk biedt hulp aan personen die zich in een crisissituatie bevinden. Het centrum zet zijn beschikbare aanbod in, conform artikel 7, § 3, eerste lid, 2°, van het decreet van 8 mei 2009. Een crisissituatie is een door de gebruiker ervaren noodsituatie. Het centrum voor algemeen welzijnswerk maakt deel uit van een netwerk crisishulpverlening. Elk centrum voor algemeen welzijnswerk gaat hiervoor binnen zijn werkgebied samenwerkingsafspraken aan met relevante actoren.

Art. 10. Het centrum voor algemeen welzijnswerk kan voor specifieke doelgroepen de functie van trajectbegeleiding opnemen. Trajectbegeleiding betreft het vertalen van complexe, meervoudige hulpverleningsnoden van een gebruiker naar een samenhangend en voor de gebruiker gepast hulpverleningstraject en het coördineren, opvolgen en evalueren van dat hulpverleningstraject tot de gebruiker geen hulp meer nodig heeft.

Art. 11. Elk centrum voor algemeen welzijnswerk realiseert in het kader van het aanbod van de hulp- en dienstverlening, vermeld in artikel 6 tot en met 10, de volgende sectorale doelstellingen :

1° het centrum zoekt kwetsbare personen en groepen actief op en werkt hiervoor samen met verschillende actoren;

2° het centrum zet methodieken in om kwetsbare personen en groepen op een proactieve manier te bereiken;

3° het centrum leidt kwetsbare personen toe naar de hulp- en dienstverlening in de brede zin en signaleert structurele tekorten in de toegankelijkheid ervan;

4° aansluitend op zijn hulpverleningspraktijk neemt het centrum op een doelbewuste en systematische manier algemeen-preventieve acties op of participeert aan deze acties met als doel :

a) maatschappelijke problemen bespreekbaar te maken en bij te dragen tot structurele oplossingen voor maatschappelijke problemen;

b) het bewerkstelligen van een gedrags- en mentaliteitsverandering in een ruime bevolkingsgroep en met structurele effecten;

5° het centrum organiseert in iedere kleinstedelijke zorgregio van zijn werkgebied of, als dat werkgebied het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad is, een laagdrempelig en kwaliteitsvol onthaalaanbod waar iedere burger met om het even welke vraag, en in het bijzonder de meest kwetsbare groepen, gebruik van kan maken;

6° het centrum organiseert samen met alle andere erkende centra voor algemeen welzijnswerk een gezamenlijk laagdrempelig onthaalaanbod via nieuwe media;

7° het centrum verzekert in iedere kleinstedelijke zorgregio van zijn werkgebied of in voorkomend geval in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad een laagdrempelig onthaal voor jongeren van 12 tot 25 jaar met om het even welke vraag, en dit via proactieve benadering;

8° het centrum verzekert een laagdrempelig onthaalaanbod voor alle slachtoffers van geweld, misdrijven, rampen, evenals voor hun na- en naastbestaanden, en dit via een proactieve benadering;

9° het centrum verzekert een laagdrempelig onthaalaanbod voor alle betrokkenen bij een verkeersongeval;

10° het centrum organiseert samen met de andere erkende centra voor algemeen welzijnswerk waarvan het werkgebied gelegen is in dezelfde provincie of, als het werkgebied van het centrum het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad is, samen met de andere erkende centra van dat werkgebied, een centraal meldpunt, met telefoonnummer 1712, waar iedereen met vragen over misbruik, geweld en kindermishandeling terecht kan, en dit in samenwerking met het territoriaal bevoegde Vertrouwenscentrum Kindermishandeling;

11° het centrum zorgt op een proactieve wijze voor een laagdrempelig onthaalaanbod van elke gedetineerde in de gevangnissen in het Nederlandse taalgebied en het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad om deze personen toe te leiden naar de sociale hulp- en dienstverlening met het oog op hun sociale re-integratie;

12° het centrum realiseert een rechtstreeks toegankelijk jeugdhulpaanbod, voor minderjarigen van 12 tot 17 jaar, voor jongvolwassenen van 18 tot 25 jaar, voor ouders of voor opvoedingsverantwoordelijken, op maat van de gebruiker zodat de escalatie van problemen wordt voorkomen, waardoor een snelle uitstroom uit de jeugdhulp of een doorstroom naar gepaste vervolghulp kan worden gerealiseerd;

13° het centrum staat in voor de psychosociale begeleiding aan slachtoffers van een misdrijf en hun na- en naastbestaanden met het oog op het beperken van de opgelopen schade ten gevolge van het slachtofferschap en het herstellen van het vertrouwen in de medemens en de samenleving;

14° het centrum realiseert een kwaliteitsvol aanbod van psychosociale begeleiding aan betrokkenen bij een verkeersongeval om deze personen te helpen bij de verwerking van deze traumatische gebeurtenis en bij hun dagelijks functioneren;

15° het centrum biedt psychosociale begeleiding aan slachtoffers en plegers van intrafamiliaal geweld en misbruik om de geweldspiraal te doorbreken zodat geweld stopt en in de toekomst wordt voorkomen;

16° het centrum begeleidt gedetineerden en hun naastbestaanden tijdens de detentie met hun hulp- en dienstverleningstraject en ondersteunt hen in hun reclasseringstraject, en dit met het oog op hun sociale re-integratie en hun terugkeer in de samenleving;

17° het centrum begeleidt naastbestaanden van gedetineerden op het vlak van de gevolgen van de detentie;

18° het centrum biedt psychosociale begeleiding aan mensen met persoonlijke en psychische problemen met het oog op :

a) vroegdetectie van psychische en psychiatrische stoornissen;

b) het bevorderen van het dagelijks functioneren en sociale inclusie;

c) het voorkomen van escalatie van problemen;

19° het centrum biedt begeleiding aan personen met relationele problemen of in een scheidingssituatie, om de bedreigingen ten gevolge van relatieproblemen of scheiding en opvoedingsproblemen te beperken, de welzijnskansen van het gezin en/of alle betrokkenen te maximaliseren en een betekenisvolle en betrouwbare relatie tussen ouder en kind te creëren;

20° het centrum realiseert in samenwerking met welzijns- en huisvestingsactoren een gedifferentieerd ambulant, residentieel en mobiel hulpverleningsaanbod aan personen met een woonproblematiek om hen in staat te stellen zelfstandig te wonen zodat thuisloosheid wordt voorkomen en snel een nieuwe thuis wordt verworven;

21° het centrum leidt personen met een woonproblematiek en die niet in staat zijn om binnen afzienbare termijn zelfstandig te wonen, toe naar gespecialiseerde zorg;

22° het centrum helpt personen met een effectieve of dreigende schuldenlast, met een integraal en inclusief aanbod aan schuld- en budgethulpverlening opdat zij via een duurzaam budgetmanagement greep krijgen op hun financiële situatie;

23° één centrum per provincie, waarbij één centrum voor de provincie Vlaams-Brabant en het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad samen, zorgt samen met andere relevante voorzieningen voor de integrale psychosociale begeleiding van minderjarige en meerderjarige plegers van seksueel misbruik, met het oog op hun persoonlijke ontwikkeling en (re-)integratie in de samenleving, waarbij er voortdurend aandacht is voor de context en het slachtofferperspectief, om herhaling van het seksueel misbruik te voorkomen;

24° het centrum verzekert een aanbod van psychosociale begeleiding van mensen in een precair verblijfsstatuut om hen in staat te stellen om vanuit hun migratietraject en de gegeven situatie, nieuwe mogelijkheden te bieden voor een zinvolle toekomstoriëntatie;

25° het centrum biedt een integrale begeleiding aan gezinnen in armoede en ondersteunt hen proactief in het effectueren van hun grondrechten, om hen in staat te stellen om hun rollen in het gezin, in de directe leefomgeving en in andere levensdomeinen op te nemen.

De minister kan een individueel centrum op een gemotiveerde wijze afwijkingen toestaan van de bepalingen in dit artikel.

Art. 12. Het centrum voor algemeen welzijnswerk hanteert voor de bepaling van de kwetsbaarheid van de personen en bevolkingsgroepen en prioritaire doelgroepen, vermeld in artikel 12 van het decreet van 8 mei 2009, de volgende criteria, overeenkomstig artikel 2, 1°, van het voormelde decreet :

1° factoren die ten gevolge van gebeurtenissen in de persoonlijke levenssfeer en in combinatie met kenmerken van de persoon, zijn directe sociale omgeving en zijn maatschappelijke positie, leiden tot een verhoogd risico op kwetsbaarheid, zoals gezins- en relatiebreuken, schokkende ervaringen en verlieservaringen. Deze factoren leiden bij minderjarigen en personen tussen 18 en 25 jaar tot een verhoogde kwetsbaarheid;

2° factoren die ten gevolge van criminaliteit en de maatschappelijke reacties erop, leiden tot verhoogde kwetsbaarheid of een verhoogd risico op sociale uitsluiting, zoals slachtofferschap, daderschap en detentie;

3° factoren die wijzen op opgelopen kwetsingen in meerdere levensgebieden, die hebben geleid tot sociale uitsluiting, zoals dak- en thuisloosheid, bestaansonzekerheid, psychische problemen en het ontbreken van een sociaal netwerk;

4° factoren die te maken hebben met etnische afkomst en verblijfsstatuut;

5° factoren die maken dat personen ten gevolge van een beperkte financiële draagkracht geen gebruik kunnen maken van een vergelijkbaar hulpaanbod.

De minister kan een instrument uitwerken, waarmee de centra voor algemeen welzijnswerk op basis van de criteria, vermeld in het eerste lid, de kwetsbaarheid van de gebruikers, die ze bereiken, in beeld brengen.

Art. 13. De hulp- en dienstverlening van het centrum voor algemeen welzijnswerk beantwoordt aan de volgende voorwaarden :

1° het centrum is rechtstreeks en zonder afspraak bereikbaar op de data en uren en op de wijze die het aan het publiek kenbaar maakt;

2° het centrum besteedt aandacht aan de bereikbaarheid en de toegankelijkheid buiten de kantooruren;

3° het centrum stelt aan de gebruikers en potentiële gebruikers informatie ter beschikking over alle relevante aspecten van het hulp- en dienstverleningsaanbod en het gehanteerde hulpverleningsconcept;

4° de hulp- en dienstverlening kan plaatsvinden in een ambulante of residentiële context in het centrum of in de eigen leefomgeving van de gebruiker;

5° de hulp- en dienstverlening kan tot stand komen zowel op initiatief van de gebruiker als door een actieve benadering vanuit het centrum die al dan niet aanklampend kan zijn;

6° de aanwezige krachten van de gebruiker en zijn leefomgeving worden actief ondersteund;

7° bij de afweging tussen verschillende mogelijke hulpverleningsvormen wordt gekozen voor de minst ingrijpende hulpverlening;

8° de hulpverlening beoogt een zo preventief en duurzaam mogelijk effect;

9° de verwijzing of toeleiding van de gebruiker naar andere hulp- en dienstverlenende organisaties gebeurt steeds met instemming van de gebruiker en met een afspraak met de gebruiker over de opvolging van de hulp- en dienstverlening;

10° het centrum bepaalt op welke manier een gebruikersdossier wordt bijgehouden. Het gebruikersdossier voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens;

11° het centrum beschikt over een procedure voor het omgaan met situaties waarbij de integriteit van de gebruiker of van andere personen in gevaar is;

12° het centrum garandeert het klachtenrecht aan de gebruiker door een procedure voor klachtenregistratie en -behandeling, die voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens;

13° het centrum bouwt het hulpaanbod zodanig uit dat het ook toegankelijk is voor mensen met een beperking;

14° de hulp- en dienstverlening van het centrum aan de gebruiker verloopt in de Nederlandse taal. Als hulp- en dienstverlening in het Nederlands echter niet mogelijk is, verloopt, in de mate van het mogelijke, de hulp- en dienstverlening in de taal van de gebruiker of in een taal die de gebruiker begrijpt.

De procedure, vermeld in het eerste lid, 12°, beschrijft op welke wijze de gebruiker zijn klacht kenbaar kan maken, op welke wijze de klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid, op welke wijze de klacht wordt behandeld en op welke wijze de gebruiker wordt geïnformeerd over het resultaat van zijn klacht.

Art. 14. De algemeen preventieve projecten van de centra voor algemeen welzijnswerk, vermeld in artikel 6, beantwoorden aan de volgende voorwaarden :

1° de projecten zijn getoetst aan de volgende dimensies :

- a) de acties zijn gericht naar de ontstaansgronden van problemen;
- b) het doel is een verruiming van de handelingsmogelijkheden van personen en groepen;
- c) de acties zijn niet uitsluitend gericht op personen en gedragingen, maar steeds ook op de context of structuren;
- d) de beoogde doelgroep wordt op een directe of indirecte wijze bij de acties betrokken;
- e) de acties mogen minderheidsgroepen niet uitsluiten;

2° er wordt op een methodische en doelgerichte wijze gewerkt;

3° de projecten worden, bij voorkeur, en waar mogelijk in samenwerkingsverbanden en beleidsnetwerken ontwikkeld;

4° de acties worden ook vertaald naar de eigen hulpverleningspraktijk en organisatie van het centrum.

Met behoud van de toepassing van de voorwaarden, vermeld in artikel 13, beantwoordt het laagdrempelige aanbod van onthaal van een centrum voor algemeen welzijnswerk, vermeld in artikel 7 en 11, eerste lid, 5° tot en met 11°, aan de volgende voorwaarden :

1° bekend : duidelijk herkenbaar en zichtbaar voor de hele bevolking;

2° bereikbaar : fysiek, telefonisch en elektronisch bereikbaar;

3° beschikbaar : gemakkelijk en onmiddellijk beschikbaar;

4° bruikbaar : sluit nauw aan bij de behoeften van de gebruikers;

5° begrijpbaar : het hulpaanbod wordt op een voor de gebruiker begrijpbare wijze gecommuniceerd;

6° betrouwbaar : de gebruiker beschouwt het hulpaanbod als betrouwbaar;

7° het hulpaanbod is onafhankelijk van de vervolgebegeleiding;

8° de gebruiker wordt benaderd vanuit een integrale en generalistische kijk;

9° de contacten worden afgestemd op de noden van de gebruiker : ze vinden plaats in het centrum, in de eigen leefomgeving of ze verlopen telefonisch of via online-media;

10° het hulpaanbod is gericht op een snelle uit- of doorstroom op maat.

Met behoud van de toepassing van de voorwaarden, vermeld in artikel 13, beantwoordt het aanbod van psychosociale begeleiding van een centrum voor algemeen welzijnswerk, vermeld in artikel 8, aan de volgende voorwaarden :

1° de begeleiding is gericht op de samenhang tussen problemen in verschillende levensdomeinen of op een specifiek deelprobleem;

2° de begeleidingsdoelstellingen worden samen met de gebruiker geformuleerd en regelmatig samen geëvalueerd;

3° de meest gepaste begeleidingsvorm wordt bepaald in dialoog met de gebruiker, ook wanneer deze gevat is door een opgelegde maatregel;

4° er wordt gewerkt met diverse methodieken en dit naar gelang het geval zowel in individueel verband als met de partner, met het gezin of in groep.

Art. 15. Het hulpaanbod is altijd gratis voor de gebruiker.

Het centrum kan onkosten die het maakt, doorrekenen aan de gebruiker. De verrekening van de onkosten gebeurt op een transparante wijze. Er is een voorafgaand akkoord van de gebruiker vereist over de aard van die onkosten en die onkosten moeten kunnen worden aangetoond.

Het centrum voor algemeen welzijnswerk mag geen hulpverlening weigeren wegens financieel onvermogen van de gebruiker.

Onderafdeling 4. — Voorwaarden betreffende het kwaliteitsbeleid van de centra

Art. 16. De centra voor teleonthaal voeren een kwaliteitsbeleid overeenkomstig de bepalingen van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen. De centra tonen door middel van zelfevaluatie aan hoe ze een verantwoord aanbod van hulpverlening realiseren. Deze zelfevaluatie heeft minstens betrekking op de volgende zorgaspecten :

1° de bereikbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid, bekendheid en begrijpbaarheid van het aanbod;

2° de transparantie en betrouwbaarheid van de hulpverlening;

3° de veiligheid van de gebruiker, rekening houdend met diens kwetsbaarheid;

4° de keuze voor de minst ingrijpende hulpverlening;

5° de actieve participatie van de gebruiker aan het tot stand komen van de hulpverlening, zodat aan de gebruiker hulp op maat kan worden verstrekt;

6° de mogelijkheid voor gebruikers om feedback te geven over de gekregen hulp;

7° de doelbewuste inschakeling van vrijwilligers in de hulp- en dienstverlening;

8° de deskundigheid en de methodische differentiatie in de uitvoering van het hulpaanbod;

9° de effectiviteit van de geboden hulp.

De minister kan bepalen aan de hand van welke instrumenten het centrum de zelfevaluatie moet verrichten.

Art. 17. Elk centrum voor algemeen welzijnswerk voert een kwaliteitsbeleid overeenkomstig de bepalingen van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen. Het centrum toont door middel van zelfevaluatie aan hoe het een verantwoord aanbod van hulpverlening realiseert. Deze zelfevaluatie heeft minstens betrekking op de volgende zorgaspecten :

- 1° de bereikbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid, bekendheid en begrijpbaarheid van het aanbod;
- 2° de transparantie en betrouwbaarheid van de hulpverlening;
- 3° de veiligheid van de gebruiker, rekening houdend met diens kwetsbaarheid;
- 4° de continuïteit tijdens de overgangsfasen van het hulpverleningsproces;
- 5° de keuze voor de minst ingrijpende hulpverlening;
- 6° de actieve participatie van de gebruiker aan het tot stand komen van de hulpverlening, zodat aan de gebruiker hulp op maat kan worden verstrekt;
- 7° de mogelijkheid voor gebruikers om op structurele wijze inspraak te hebben in en te participeren aan het hulp- en dienstverleningsbeleid van het centrum;
- 8° de doelbewuste inschakeling van vrijwilligers in de hulp- en dienstverlening;
- 9° de deskundigheid en de methodische differentiatie in de uitvoering van het hulpaanbod;
- 10° de effectiviteit van de geboden hulp.

De minister kan bepalen aan de hand van welke instrumenten het centrum de zelfevaluatie moet verrichten.

Art. 18. § 1. Het kwaliteitsbeleid, vermeld in artikel 16 of 17, wordt beschreven in een kwaliteitshandboek als vermeld in artikel 5, § 4, van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.

§ 2. De minimale inhoud van het kwaliteitshandboek wordt voor de centra voor teleonthaal als volgt bepaald :

- 1° een inleiding met daarin :
 - a) de structuur van het kwaliteitshandboek;
 - b) de voorstelling van het centrum met inbegrip van de taken en competentie- en functieprofielen van bestuurders (algemene vergadering en raad van bestuur), de verhouding tussen bestuur en management, de overleg- en inspraakorganen met medewerkers en gebruikers, en op welke wijze opvolging wordt gegeven aan een professioneel personeels- en financieel beleid;
 - c) een document dat toelating geeft tot de gemachtigden van de Vlaamse Regering om ter plaatse alle activiteiten te verrichten nodig om de uitvoering van de bepalingen van het decreet te verifiëren en te evalueren;
- 2° een weergave van het kwaliteitsbeleid waarin de volgende elementen zijn opgenomen :
 - a) de opdracht en de doelstellingen;
 - b) de waarden en de visie;
 - c) de beschrijving van het hulp- en dienstverleningsaanbod;
- 3° een weergave van het kwaliteitssysteem dat de volgende elementen omvat :
 - a) een inleiding over prioriteit voor en de afbakening van kernprocessen;
 - b) de werkwijzen die betrekking hebben op de kerntaken;
 - c) de sectorale code inzake omgaan met gebruikersinformatie;
 - d) de werkwijzen voor dossiervorming;
 - e) de procedure voor klachtenbehandeling en klachtenregistratie;
 - f) de werkwijze bij gevaar voor schade aan de integriteit van de gebruiker of derden;
 - g) de werkwijzen voor zelfevaluatie;
- 4° een weergave van de kwaliteitsplanning op basis van zelfevaluatie :
 - a) resultaat van de zelfevaluatie;
 - b) gefaseerd stappenplan;
 - c) actuele doelstellingen van de kwaliteitszorg.

§ 3. De minimale inhoud van het kwaliteitshandboek wordt voor de centra voor algemeen welzijnswerk als volgt bepaald :

- 1° een inleiding met daarin :
 - a) de structuur van het kwaliteitshandboek;
 - b) de voorstelling van het centrum met inbegrip van de taken en competentie- en functieprofielen van bestuurders (algemene vergadering en raad van bestuur), de verhouding tussen bestuur en management, de overleg- en inspraakorganen met medewerkers en gebruikers, en op welke wijze opvolging wordt gegeven aan een professioneel personeels- en financieel beleid;
 - c) een document dat toelating geeft tot de gemachtigden van de Vlaamse Regering om ter plaatse alle activiteiten te verrichten nodig om de uitvoering van de bepalingen van het decreet te verifiëren en te evalueren;
- 2° een weergave van het kwaliteitsbeleid waarin de volgende elementen zijn opgenomen :
 - a) de opdracht en de doelstellingen;
 - b) de waarden en de visie;
 - c) de beschrijving van het hulp- en dienstverleningsaanbod;
- 3° een weergave van het kwaliteitssysteem dat de volgende elementen omvat :
 - a) een inleiding over prioriteit voor en de afbakening van kernprocessen;
 - b) de werkwijzen die betrekking hebben op meerdere kerntaken;

- c) de werkwijzen met betrekking tot algemene preventie;
- d) de werkwijzen met betrekking tot onthaal;
- e) de werkwijzen met betrekking tot begeleiding;
- f) de werkwijzen voor het verwerven, gebruiken en doorgeven van informatie met betrekking tot de gebruikers;
- g) de sectorale code inzake omgaan met gebruikersinformatie;
- h) de werkwijzen voor dossiervorming;
- i) de procedure voor klachtenbehandeling en klachtenregistratie;
- j) de werkwijze bij gevaar voor schade aan de integriteit van de gebruiker of derden;
- k) de werkwijze voor het vermijden van en omgaan met grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers;
- l) de werkwijzen voor zelfevaluatie;
- 4° een weergave van de kwaliteitsplanning op basis van zelfevaluatie :
 - a) resultaat van de zelfevaluatie;
 - b) gefaseerd stappenplan;
 - c) actuele doelstellingen van de kwaliteitszorg.

§ 4. Het centrum moet een kwaliteitsvol en transparant beleid voeren op het vlak van :

- 1° zijn doelstellingen en beoogde maatschappelijke meerwaarde;
- 2° de strategieën om zijn doelstellingen en maatschappelijke meerwaarde te verwezenlijken;
- 3° zijn structurele en maatschappelijke inbedding en positionering;
- 4° zijn bestuur en de samenstelling, bevoegdheden en taakafbakening van de verschillende bestuursorganen, te weten de algemene vergadering, de raad van bestuur, het dagelijks bestuur en de directie;
- 5° de procedure inzake werving en ondersteuning van bestuurders en de principes inzake hun profiel, competenties, engagement, integriteit, onafhankelijkheid, vergoeding, onverenigbaarheden, belangenconflicten;
- 6° de voorbereiding, frequentie, besluitvorming, opvolging en verslaggeving van vergaderingen van de raad van bestuur en de algemene vergadering en de communicatie daarover;
- 7° de regelmatige evaluatie van de werking en realisatie van de doelstellingen;
- 8° het algemeen beheer en het beheer van de financiële (inkomsten/uitgaven), materiële (patrimonium) en personele (professionele/vrijwillige medewerkers) middelen;
- 9° de betrokkenheid van en de verantwoording naar interne en externe belanghebbenden.

Het centrum moet deze beleidsvoering schriftelijk kunnen aantonen en ze bekend maken aan haar belanghebbenden, onder meer aan de hand van zijn statuten, huishoudelijke reglement en verslagen van bestuursorganen.

Het centrum moet met het oog op goede zorg- en hulpverlening, zorgen voor verstaanbare communicatie tussen zijn medewerkers en de gebruikers aan wie het centrumzorg- en hulp verleent. Het centrum voert daartoe een taalbeleid waarin verduidelijkt wordt welke ondersteuning geboden wordt zodat anderstalige medewerkers een actieve kennis van het Nederlands kunnen verwerven.

Het centrum moet zijn taalbeleid schriftelijk kunnen aantonen en het bekend maken aan haar belanghebbenden.

Art. 19. Het centrum voor teleonthaal en het centrum voor algemeen welzijnswerk ontwikkelen een geschreven referentiekader voor grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers. Ze hanteren een procedure voor de preventie van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers, alsook voor de detectie van en het gepast reageren op dat grensoverschrijdende gedrag. In die procedure is een registratiesysteem opgenomen dat geanonimiseerd gegevens bijhoudt over de gevallen van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers.

Grensoverschrijdend gedrag van medewerkers van het centrum ten aanzien van de gebruikers wordt door het centrum gemeld aan de administratie.

Onderafdeling 5. — Voorwaarden betreffende de samenwerking

Art. 20. § 1. Minstens eenmaal per jaar plegen de centra voor teleonthaal en de centra voor algemeen welzijnswerk waarvan het werkgebied binnen eenzelfde provincie gelegen is, overleg.

§ 2. De centra voor teleonthaal plegen onderling overleg over het beleid en de afbakening van regio's voor telefonische hulpverlening. De centra voor teleonthaal participeren hoofdzakelijk aan samenwerkingsverbanden binnen het algemeen welzijnswerk, de geestelijke gezondheidszorg, de telefonische en onlinehulpverlening.

Voor het creëren van een toegangspoort inzake suicidepreventie wordt een samenwerking uitgebouwd met het centrum ter preventie van zelfdoding.

§ 3. De centra voor algemeen welzijnswerk plegen onderling overleg op provinciaal niveau over de organisatie van het hulp- en dienstverleningsaanbod en, indien meerdere centra in de provincie actief zijn, over hun gezamenlijke strategieën hieromtrent. Zij plegen ook overleg op een supraregionale schaal over taken die binnen een grotere regio zijn georiënteerd.

§ 4. Met het oog op de algemene toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening en de gerichtheid naar specifieke doelgroepen, maakt het centrum voor algemeen welzijnswerk samenwerkingsafspraken met relevante actoren binnen en buiten zijn werkgebied, meer bepaald met instituten voor samenlevingsopbouw, verenigingen waar armen het woord nemen, zorgactoren en actoren die gebruikers toeleiden naar de zorg.

De centra voor algemeen welzijnswerk organiseren zich zodanig en bieden een platform aan zodat, in samenwerking met andere partners, nieuwe initiatieven zich kunnen ontwikkelen met het oog op het bieden van gepaste antwoorden op maatschappelijke noden en behoeften.

§ 5. In het kader van de ontwikkeling van het lokaal sociaal beleid verleent het centrum voor algemeen welzijnswerk zijn medewerking aan het overleg en de samenwerking met de lokale besturen binnen zijn werkgebied. Binnen zijn werkgebied streeft het centrum voor algemeen welzijnswerk er naar om samenwerkings- en afstemmingsafspraken te maken met de OCMW en draagt hierdoor bij tot een gebiedsdekkend laagdrempelig lokaal hulp- en dienstverleningsaanbod en een gezamenlijke aanpak van lokale welzijnsnoden.

§ 6. De centra voor algemeen welzijnswerk werken samen met de relevante actoren in het kader van het opnemen van de opdrachten zoals omschreven in de voor hen relevante samenwerkingsakkoorden tussen de Vlaamse Gemeenschap en de federale Overheid.

Onderafdeling 6. — Voorwaarden betreffende de uitwisseling van persoonsgegevens

Art. 21. Binnen de voorwaarden, vermeld in artikel 10 van het decreet van 8 mei 2009, hanteert het centrum voor de uitwisseling van persoonsgegevens, de werkwijze, vermeld in het tweede en het derde lid.

Het centrum onderzoekt in dialoog met de gebruiker in welke mate het uitwisselen van persoonsgegevens wenselijk of noodzakelijk is en ondersteunt de gebruiker om in de mate van het mogelijke deze gegevens zelf te communiceren. De uitwisseling van persoonsgegevens beantwoordt aan de bijzondere voorwaarden die zijn opgenomen in hoofdstuk III van het koninklijk besluit van 13 februari 2001 ter uitvoering van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzicht van de verwerking van de persoonsgegevens.

De schriftelijke instemming van de gebruiker moet voorafgaand aan uitwisseling van persoonsgegevens verleend worden.

Afdeling 2. — De erkenningsprocedure

Art. 22. Een erkenning van een centrum gaat in op 1 januari van het jaar dat volgt op dat waarin de erkenning werd aangevraagd. Een erkenning geldt voor een onbepaalde tijd en bepaalt onder meer het werkgebied en het minimum aantal personeelsleden waarvoor de erkenning geldt.

Art. 23. Een centrum kan alleen worden erkend :

1° als het daarvoor een ontvankelijke aanvraag heeft ingediend;

2° als het past in de programmatie, vermeld in het decreet van 8 mei 2009, en artikel 29 van dit besluit;

3° als het voldoet aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in hoofdstuk II en artikel 17, § 2 van het decreet van 8 mei 2009, en artikel 3 tot en met 21 van dit besluit, die op het centrum van toepassing zijn.

Art. 24. § 1. Een erkenningsaanvraag is ontvankelijk als het centrum ze met een aangetekende brief bij de administratie indient tussen 1 januari en 1 juli en als ze een dossier bevat dat is samengesteld uit de organisatiegebonden gegevens, vermeld in paragraaf 2, en een beleidsplan als vermeld in paragraaf 3.

§ 2. De organisatiegebonden gegevens betreffen :

1° de formele gegevens met betrekking tot de inrichtende macht, het bestuur en de directie van het centrum;

2° de benaming van het centrum.

Als de gegevens, vermeld in het eerste lid, wijzigen, brengt het centrum de administratie daarvan onmiddellijk op de hoogte.

§ 3. Het beleidsplan omvat :

1° de interne structuur, het organogram en de visie op de organisatieontwikkeling van het centrum met het oog op een geïntegreerde werking;

2° de wijze waarop het centrum het hulp- en dienstverleningsaanbod organiseert. Als meerdere centra actief zijn in eenzelfde provincie, beschrijven die centra daarvoor gezamenlijke strategieën;

3° samenwerkingsverbanden van het centrum met andere actoren en de rol die het centrum opneemt in zorgnetwerken.

In het beleidsplan toont het centrum aan dat het een hulp- en dienstverleningsaanbod realiseert, rekening houdend met de beschikbare middelen en verantwoord vanuit een omgevingsanalyse die de welzijnsnoden en -behoeften binnen zijn werkgebied aantoont.

Wat de organisatie van het hulp- en dienstverleningsaanbod betreft, vermeldt het centrum in het beleidsplan :

1° de activiteiten,

2° voor iedere activiteit afzonderlijk, de vestigingsplaatsen en de openingstijden;

3° het aantal beroepskrachten, evenals de gegevens met betrekking tot de inschakeling van de vrijwilligers;

4° de wijze waarop de personeelsmiddelen aangewend worden voor hulpverlening, ondersteunende diensten en management.

In het beleidsplan wordt weergegeven :

1° op welke wijze het centrum invulling gegeven heeft aan de actieve betrokkenheid van medewerkers bij de opmaak van dat plan;

2° op welke wijze het centrum aandacht heeft voor een deugdelijk beleid en bestuur, meer bepaald op welke wijze vorm gegeven wordt aan een sociaal en professioneel management, aan de principes van 'corporate governance', aan de relatie tussen management en bestuur en aan een zorgzaam personeelsbeleid en een transparant financieel beleid, dit alles met toepassing van de geldende code voor de socialprofit.

De minister keurt het beleidsplan goed. De minister kan het centrum opdragen een bijgestuurd beleidsplan ter goedkeuring in te dienen.

§ 4. Als het centrum ingrijpende wijzigingen plant in het beleidsplan of indien de minister wijzigingen in het beleidsplan vraagt, vermeld in paragraaf 3, dient het centrum ter goedkeuring bij de administratie een bijgestuurd beleidsplan in, met vermelding van :

1° een schets van de ondernomen stappen om tot het plan voor de ingrijpende wijzigingen te komen;

2° een beschrijving van de ingrijpende wijziging;

3° een inschatting van de mogelijke effecten, in voorkomend geval op basis van een overleg met de centra uit de provincie.

De volgende situaties worden beschouwd als een ingrijpende wijziging als vermeld in het eerste lid :

1° de capaciteit van het in het beleidsplan omschreven mobiel of ambulantly aanbod aan hulp- en dienstverlening op het vlak van onthaal en begeleiding wordt in een of meerdere kleinstedelijke zorgregio's structureel verminderd met 1/3;

2° de capaciteit van het in het beleidsplan omschreven residentiële aanbod aan hulp- en dienstverlening wordt structureel verminderd;

3° methodologische of geografische wijzigingen in het aanbod waardoor de engagementen van de Vlaamse overheid tegenover andere overheden in het gedrang kunnen komen.

De administratie evalueert jaarlijks de uitvoering van het beleidsplan op basis van het inhoudelijke jaarverslag, vermeld in artikel 36, § 2.

Art. 25. Als de erkenningsaanvraag niet conform artikel 24, § 1, is ingediend, wordt de aanvraag vóór 1 oktober door de administratie aan het aanvragende centrum teruggezonden met vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen van de aanvraag.

Als de erkenningsaanvraag wel ontvankelijk is, wordt de beslissing van de secretaris-generaal om de erkenning te verlenen of het met redenen omklede voornemen van de secretaris-generaal om de erkenning te weigeren, vóór 1 december aan het aanvragende centrum betekend. De betekening gebeurt door de administratie met een aangetekende brief, waarin de mogelijkheid en de voorwaarden worden vermeld om een bezwaarschrift in te dienen.

Art. 26. Op straffe van niet-ontvankelijkheid kan het centrum uiterlijk binnen dertig kalenderdagen tegen het voornemen, vermeld in artikel 25, tweede lid, met een aangetekende brief een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de administratie. Het kan daarin uitdrukkelijk vragen om te worden gehoord. Het bezwaarschrift wordt behandeld volgens de regels die zijn vastgesteld bij of krachtens hoofdstuk III van het decreet van 7 december 2007 houdende de oprichting van de Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid en van een Adviescommissie voor Voorzieningen van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en (kandidaat-)pleegzorgers.

Als het centrum geen bezwaarschrift heeft ingediend binnen de termijn, vermeld in het eerste lid, wordt na het verstrijken van die termijn het voornemen van de secretaris-generaal van rechtswege geacht een weigeringsbeslissing van de secretaris-generaal te zijn. De administratie brengt het centrum daarvan op de hoogte met een aangetekende brief binnen zestig dagen na het verstrijken van die termijn.

Art. 27. Als de erkenning door de secretaris-generaal werd geweigerd omdat het centrum niet voldoet aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 23, 3°, moet het centrum bij de indiening van een nieuwe gelijksoortige aanvraag aantonen dat de reden voor de weigering in hoofde van het centrum niet langer bestaat.

HOOFDSTUK 3. — *Programmatie*

Art. 28. Met behoud van de toepassing van artikel 17, § 2, van het decreet van 8 mei 2009 stelt de minister een programmatie van de centra voor teleonthaal en van de centra voor algemeen welzijnswerk op voor het Nederlandse taalgebied, alsook voor het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad.

Voor de centra voor algemeen welzijnswerk wordt onder meer rekening gehouden met regiokenmerken, met factoren inzake de maatschappelijke kwetsbaarheid of het psychisch onwelzijn van de burgers, met factoren die de lokale verankering waarborgen en met de voorwaarden voor het hulp- en dienstverleningsaanbod. Voor het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad kan rekening worden gehouden met bijzondere criteria.

HOOFDSTUK 4. — *De subsidiëring van de centra*

Afdeling 1. — De subsidievoorwaarden

Art. 29. De secretaris-generaal kent aan de erkende centra subsidie-enveloppen toe binnen de perken van de begrotingskredieten en overeenkomstig de bepalingen van het decreet van 8 mei 2009 en dit besluit.

Art. 30. Met behoud van de toepassing van de subsidievoorwaarden, vermeld in hoofdstuk III van het decreet van 8 mei 2009, moet een erkend centrum aan de volgende aanvullende subsidievoorwaarden voldoen :

1° de subsidie-enveloppen besteden aan de werkings- en personeelskosten van het centrum, met dien verstande dat het centrum ten minste 70 % van de subsidie-enveloppe aanwendt voor personeelskosten;

2° de werkings- en personeelskosten daadwerkelijk uitbetalen.

Art. 31. De subsidie-enveloppe wordt aan een erkend centrum toegekend op voorwaarde dat :

1° het centrum voldoet aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 23, 3°;

2° het centrum aan de administratie de nodige stukken bezorgt, waaruit blijkt dat aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 23, 3°, is voldaan.

Art. 32. Aan een erkend centrum voor teleonthaal wordt een jaarlijkse subsidie-enveloppe toegekend die is samengesteld uit een forfaitair bedrag van 75.038,93 euro per erkende voltijdse equivalent.

Aan een erkend centrum voor teleonthaal wordt naast de subsidie-enveloppe, vermeld in het eerste lid, en artikel 31, jaarlijks een forfaitair bedrag toegekend voor de werkingskosten van de vrijwilligers per voltijdse equivalent vrijwilliger.

Aan een erkend centrum voor algemeen welzijnswerk wordt een jaarlijkse subsidie-enveloppe toegekend die is samengesteld uit een forfaitair bedrag van 60.899,05 euro per erkende voltijdse equivalent.

Art. 33. De forfaitaire bedragen, vermeld in artikel 32, eerste en derde lid, zijn uitgedrukt tegen 100 % van de spilindex die van toepassing is op 1 januari 2012. Dat bedrag wordt, binnen de beschikbare begrotingskredieten, geïndexeerd overeenkomstig de wet van 1 maart 1977 houdende inrichting van een stelsel waarbij sommige uitgaven in de overheidssector aan het indexcijfer van de consumptieprijzen worden gekoppeld. Die koppeling aan het indexcijfer wordt berekend en toegepast overeenkomstig artikel 2 van het koninklijk besluit van 24 december 1993 tot uitvoering van de wet van 6 januari 1989 tot vrijwaring van 's lands concurrentievermogen.

De subsidie-enveloppen worden aangepast aan de anciënniteitsevolutie van het algemeen welzijnswerk, met name de evolutie van de gemiddelde geldelijke anciënniteit die de personeelsleden hebben opgebouwd. De stijging van die anciënniteit kan niet meer dan twaalf maanden per jaar bedragen.

De subsidie-enveloppen worden aangepast met toepassing van de Vlaamse Intersectorale Akkoorden voor de Sociale Profitsector, ook voor de personeelsleden met een gesco-statuuut en sociale-maribelstatuuut.

Art. 34. § 1. Maximaal 20 % van de jaarlijkse subsidie-enveloppe mag als reserve overgedragen worden naar het volgende jaar. De in het boekjaar opgebouwde reserves die op het ogenblik van het afsluiten van het boekjaar meer bedragen dan 20 % van de subsidie-enveloppe worden ten belope van het bedrag dat 20 % van het jaarlijkse subsidie-enveloppe overschrijdt, teruggestort aan de Vlaamse Gemeenschap.

§ 2. De gecumuleerde reserve, opgebouwd uit de jaarlijkse subsidie-enveloppe, mag niet meer bedragen dan de helft van die jaarlijkse subsidie-enveloppe vanuit de Vlaamse Gemeenschap.

§ 3. De minister kan ad hoc een uitzondering maken op de reservebepaling in § 2, op basis van een aanwendingsplan waaruit blijkt dat het desbetreffende centrum deze middelen moet aanhouden in het kader van een investeringsproject. Het voorafgaand advies van de Inspectie van Financiën is hierbij verplicht.

§ 4. Bij het overschrijden van de reservebepaling in § 2 en wanneer de voorwaarden van § 3 niet vervuld zijn, worden de reserves, opgebouwd na 1 januari 1998 die op het ogenblik van het afsluiten van het boekjaar meer bedragen dan 50 % van de jaarlijkse subsidie-enveloppe ten belope van het bedrag dat de 50 % van de jaarlijkse subsidie-enveloppe overschrijdt, teruggestort aan de Vlaamse Gemeenschap.

Afdeling 2. — De uitkering van de subsidies

Art. 35. Per semester wordt aan een erkend centrum een schijf uitgekeerd ten bedrage van 50 % van de subsidie-enveloppe die in het vorige kalenderjaar aan het centrum werd toegekend. De eerste schijf wordt uitbetaald voor het einde van de maand februari van het jaar waarop de subsidie betrekking heeft. De tweede schijf wordt uitbetaald voor het einde van de maand juli van dat jaar.

In geval van een wijziging van het subsidiabele personeelsbestand van het centrum in de loop van het referentiejaar bedragen de subsidieschijven 50 % van de subsidie-enveloppe die toegekend zou zijn als het gewijzigde subsidiabele personeelsbestand het hele referentiejaar in dienst geweest zou zijn.

In geval van een verhoging van het subsidiabele personeelsbestand in het lopende kalenderjaar wordt een extra schijf uitgekeerd ten bedrage van de volledige subsidie die verbonden is aan het gewijzigde personeelsbestand.

Art. 36. § 1. Het centrum verantwoordt de aanwending van de subsidie-enveloppe tijdens een kalenderjaar in een inhoudelijk en een financieel verslag, die ze vóór 1 mei van het volgende kalenderjaar bij de administratie indient.

§ 2. Het inhoudelijke verslag, vermeld in paragraaf 1, heeft de vorm van een opvolgingsrapport. Daarin wordt beschreven op welke wijze het hulp- en dienstverleningsaanbod zoals dat in het beleidsplan wordt omschreven, is gerealiseerd of gewijzigd. Die beschrijving gebeurt onder meer aan de hand van resultaatgerichte indicatoren die betrekking hebben op de wijze waarop uitvoering gegeven wordt aan artikel 4 tot en met 20. De minister stelt een sjabloon ter beschikking op basis waarvan het centrum zijn resultaatgerichte indicatoren weergeeft.

Het inhoudelijke jaarverslag bevat eveneens gerichte signalen naar de Vlaamse overheid voor verdere beleidsvoering en -bijsturing.

Samen met het inhoudelijke verslag dient het centrum de registratiegegevens in, vermeld in artikel 18 van het decreet van 8 mei 2009. In overleg met de sector van het algemeen welzijnswerk wordt bepaald welke registratiegegevens worden bezorgd, de vorm waarin dit gebeurt en de wijze waarop de gegevens worden gecodeerd.

§ 3. Het financiële verslag, vermeld in paragraaf 1, moet alle documenten bevatten, vermeld in artikel 13 van het besluit van de Vlaamse Regering van 13 januari 2006 betreffende de boekhouding en het financieel verslag voor de voorzieningen in bepaalde sectoren van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Art. 37. Een centrum voor algemeen welzijnswerk stelt een natuurlijke persoon of een rechtspersoon, die lid is van het Instituut van de Bedrijfsrevisoren, als commissaris aan. Die commissaris wordt belast met de controle op de financiële toestand, op de jaarrekening en op de regelmatigheid ten aanzien van de wet en de statuten van de in de jaarrekening opgenomen verrichtingen.

HOOFDSTUK 5. — De subsidiëring van projecten en van ondersteunende of dienstverlenende organisaties

Art. 38. De minister kan, binnen de perken van de begrotingskredieten, een subsidie verlenen voor vernieuwende en experimentele projecten die inspelen op een maatschappelijke behoefte.

Art. 39. De minister kan, binnen de perken van de begrotingskredieten, een subsidie verlenen aan een of meer organisaties die ondersteunende of dienstverlenende taken verrichten voor de centra. Die taken omvatten onder meer de ondersteuning of dienstverlening, in de ruime betekenis, aan heel de sector van het algemeen welzijnswerk op het vlak van methodiekontwikkeling, begeleiding en coaching, deskundigheidstransfer, innovatief optreden, documentaire onderbouw en kennisopbouw, met uitsluiting van sectorale belangenbehartiging vanuit werkgeversperspectief.

Deze subsidiëring wordt geregeld via een overeenkomst.

HOOFDSTUK 6. — Het toezicht

Afdeling 1. — Het toezicht op de erkenningsvoorwaarden

Art. 40. De administratie oefent ter plaatse of op stukken toezicht uit op de naleving van de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 23, 3^o, door de centra die erkend zijn of een erkenning hebben aangevraagd.

De centra verlenen hun medewerking aan de uitoefening van het toezicht. Ze bezorgen aan de administratie, op haar eenvoudig verzoek, de stukken die met de erkenningsaanvraag of de erkenning verband houden.

Art. 41. Als een erkend centrum niet langer voldoet aan een of meer erkenningsvoorwaarden of als het niet meewerkt aan de uitoefening van het toezicht, vermeld in artikel 40, kan de administratie het centrum per aangetekende brief aanmanen om zich binnen een termijn van maximaal zes maanden aan de erkenningsvoorwaarden te conformeren, of binnen een termijn van maximaal een maand aan de regels betreffende het toezicht.

Art. 42. Als het centrum, ondanks de aanmaning, vermeld in artikel 41, na verloop van de termijnen, vermeld in artikel 41, de erkenningsvoorwaarden niet naleeft of niet meewerkt aan de uitoefening van het toezicht, vermeld in artikel 40, kan de secretaris-generaal zijn gemotiveerd voornemen tot intrekking van de erkenning aan het centrum betekenen. Die betekening gebeurt door de administratie met een aangetekende brief, waarin de mogelijkheid en de voorwaarden om een bezwaarschrift in te dienen, worden vermeld.

Art. 43. Op straffe van niet-ontvankelijkheid kan het centrum tot uiterlijk dertig dagen na ontvangst van het voornemen tot intrekking van de erkenning hiertegen met een aangetekende brief een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de administratie. Het centrum kan daarin uitdrukkelijk vragen om te worden gehoord.

Het bezwaarschrift wordt behandeld volgens de regels die zijn vastgesteld bij of krachtens hoofdstuk III van het decreet van 7 december 2007 houdende de oprichting van de Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid en van een Adviescommissie voor Voorzieningen van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en (kandidaat-)pleegzorgers.

Art. 44. Als het centrum geen bezwaarschrift heeft ingediend conform artikel 43, wordt de definitieve beslissing van de secretaris-generaal omtrent het intrekken van de erkenning uiterlijk zestig dagen na het verstrijken van de termijn, vermeld in artikel 43, eerste lid door de administratie aan het centrum betekend met een aangetekende brief. Als de beslissing van de secretaris-generaal niet aan het centrum wordt betekend binnen die termijn, blijft het centrum erkend.

Afdeling 2. — Het toezicht op de subsidievoorwaarden

Art. 45. De administratie oefent ter plaatse of op stukken toezicht uit op de naleving van de subsidievoorwaarden, vermeld in hoofdstuk III van het decreet van 8 mei 2009, en artikel 30 en 31 van dit besluit, door de erkende centra.

De erkende centra verlenen hun medewerking aan de uitoefening van het toezicht. Ze bezorgen aan de administratie, op haar eenvoudig verzoek, de stukken die met de subsidiëring verband houden.

Art. 46. § 1. Als een centrum niet langer voldoet aan een of meer erkennings- of subsidievoorwaarden, als een centrum de subsidie-enveloppe niet aanwendt voor de doeleinden waarvoor deze werd verleend, of als een centrum niet meewerkt aan de uitoefening van het toezicht, vermeld in artikel 45, zal de secretaris-generaal, overeenkomstig artikel 13 van de wet van 16 mei 2003 tot vaststelling van de algemene bepalingen die gelden voor de begrotingen, de controle op de subsidies en voor de boekhouding van de gemeenschappen en de gewesten, alsook voor de organisatie van de controle door het Rekenhof, de subsidies stopzetten en terugvorderen.

De beslissing van de secretaris-generaal wordt door de administratie aan het centrum betekend met een aangetekende brief, waarin de mogelijkheid en de voorwaarden om een bezwaarschrift in te dienen worden vermeld. Die beslissing kan gepaard gaan met de betekening van een voornemen tot intrekking van de erkenning, vermeld in artikel 42.

§ 2. Op straffe van niet-ontvankelijkheid kan het centrum uiterlijk dertig dagen na ontvangst van de aangetekende brief waarbij de stopzetting van de subsidiëring of de terugvordering van de subsidie-enveloppe werd betekend, tegen die beslissing met een aangetekende brief een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de administratie. Het centrum kan daarin uitdrukkelijk vragen om te worden gehoord.

Als het centrum een ontvankelijk bezwaarschrift heeft ingediend, zal de secretaris-generaal de beslissing binnen zestig dagen na ontvangst van dat bezwaarschrift intrekken of bevestigen.

Als het centrum geen ontvankelijk bezwaarschrift heeft ingediend of als de secretaris-generaal de beslissing heeft bevestigd binnen de termijn, vermeld in het tweede lid, wordt de subsidiëring stopgezet of wordt de subsidie-enveloppe teruggevorderd. Als de secretaris-generaal de beslissing intrekt of als hij de beslissing niet bevestigt binnen de gestelde termijn, wordt de subsidiëring voortgezet of wordt de subsidie-enveloppe behouden.

Art. 47. Artikel 45 en 46 zijn van overeenkomstige toepassing op projecten als vermeld in artikel 38, en op organisaties die ondersteunende of dienstverlenende taken verrichten als vermeld in artikel 39.

HOOFDSTUK 7. — Wijzigingsbepalingen

Art. 48. In artikel 6 van het besluit van de Vlaamse Regering van 11 juni 2004 tot afbakening van het toepassingsgebied van de integrale jeugdhulp en van de regio's integrale jeugdhulp en tot regeling van de beleidsafstemming integrale jeugdhulp wordt de zinsnede "het decreet van 19 december 1997 betreffende het algemeen welzijnswerk" vervangen door de zinsnede "het decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk" en wordt de zinsnede "artikel 16, eerste lid, van dat decreet" vervangen door de zinsnede "artikel 19, eerste lid, van het voormelde decreet".

Art. 49. In artikel 2 van het besluit van de Vlaamse Regering van 13 januari 2006 betreffende de boekhouding en het financieel verslag voor de voorzieningen in bepaalde sectoren van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, gewijzigd bij de besluiten van de Vlaamse Regering van 10 oktober 2008, 24 juli 2009 en 25 februari 2011, wordt punt 5° vervangen door wat volgt :

"5° het decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk;".

HOOFDSTUK 8. — Slotbepalingen

Art. 50. Het besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2001 ter uitvoering van het decreet van 19 december 1997 betreffende het algemeen welzijnswerk, het laatst gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 24 september 2010, wordt opgeheven.

Art. 51. Een centrum voor algemeen welzijnswerk dat ontstaan is uit een fusie van erkende centra, kan alleen worden erkend als het gehele vermogen of, na vereffening van de schulden, het gehele nettoactief van alle erkende centra die in de fusie zijn opgegaan, wordt ingebracht in het centrum dat uit de fusie is ontstaan.

Art. 52. In afwijking van artikel 24, § 1, kunnen de centra met een aangetekende brief een aanvraagdossier voor erkenning indienen bij de administratie tussen 1 juli en 31 augustus 2013.

Art. 53. Het kwaliteitshandboek, vermeld in artikel 18, van de nieuw erkende centra moet uitgewerkt zijn tegen 1 januari 2015.

Art. 54. Zolang hoofdstuk III van het decreet van 7 december 2007 houdende de oprichting van de Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid en van een Adviescommissie voor Voorzieningen van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en (kandidaat-)pleegzorgers niet in werking is getreden, worden de bezwaarschriften, vermeld in artikel 43, behandeld overeenkomstig hoofdstuk II, afdeling 3, en hoofdstuk III van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 september 1998 betreffende de adviserende beroepscommissie inzake gezins- en welzijnsaangelegenheden.

Art. 55. § 1. Het decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk treedt in werking op 1 januari 2014.

Artikel 1, 17, § 1, en § 2, en artikel 23 treden in werking op 1 juli 2013.

§ 2. Het decreet van 25 mei 2012 tot wijziging van artikelen 17 en 23 van het decreet van 8 mei 2009 betreffende het algemeen welzijnswerk treedt in werking op 1 juli 2013.

Art. 56. Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2014.

De artikelen 24 tot en met 27, artikel 52 en artikel 54 treden in werking op 1 juli 2013.

Art. 57. De Vlaamse minister, bevoegd voor de bijstand aan personen, is belast met de uitvoering van dit besluit.
Brussel, 21 juni 2013.

De minister-president van de Vlaamse Regering,
K. PEETERS

De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin,
J. VANDEURZEN

TRADUCTION

AUTORITE FLAMANDE

[2013/204207]

21 JUIN 2013. — Arrêté du Gouvernement flamand relatif à l'aide sociale générale

Le Gouvernement flamand,

Vu le décret du 17 octobre 2003 relatif à la qualité des structures de soins de santé et d'aide sociale, notamment les articles 6 et 7, § 1^{er};

Vu le décret du 3 avril 2009 relatif au bénévolat organisé dans le domaine politique « Welzijn, Volkgezondheid en Gezin », notamment l'article 5, alinéa deux;

Vu le décret du 8 mai 2009 relatif à l'aide sociale générale, notamment l'article 5, alinéa deux, l'article 7, § 2, alinéa deux, § 3, alinéas deux et trois, et § 4, alinéa trois, l'article 10, alinéa deux, 4^o, et alinéa trois, l'article 11, 12, alinéa deux, l'article 15, alinéa deux, l'article 16, 17, § 1^{er}, § 2, alinéa premier, modifié par le décret du 25 mai 2012, alinéa six, § 3, et § 4, l'article 18, alinéa deux, l'article 19, 20, § 1^{er}, alinéa premier, et § 2, et l'article 24;

Vu le décret du 25 mai 2012 modifiant les articles 17 et 23 du décret du 8 mai 2009 relatif à l'aide sociale générale, notamment l'article 5;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 12 octobre 2001 portant exécution du décret du 19 décembre 1997 relatif à l'aide sociale générale;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 11 juin 2004 portant délimitation du domaine d'application de l'aide intégrale à la jeunesse et des régions de l'aide intégrale à la jeunesse et réglant l'harmonisation des politiques d'aide intégrale à la jeunesse;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 13 janvier 2006 concernant la comptabilité et le rapport financier pour les structures dans certains secteurs du domaine politique Aide sociale, Santé publique et Famille;

Vu l'accord du Ministre flamand chargé du budget, donné le 21 mars 2013;

Vu l'avis du conseil consultatif stratégique pour la Politique flamande de l'Aide sociale, de la Santé et de la Famille, donné le 25 avril 2013;

Vu l'avis n° 17/2013 de la Commission de la protection de la vie privée, donné le 22 mai 2013;

Vu l'avis 53.120/1 du Conseil d'Etat, donné le 31 mai 2013, en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1^o, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Sur la proposition du Ministre flamand du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille;

Après délibération,

Arrête :

CHAPITRE 1^{er}. — *Définitions*

Article 1^{er}. Dans le présent arrêté, on entend par :

1^o administration : le département du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille, ou l'agence autonomisée interne « Zorginspectie » (Inspection des Soins);

2^o plan politique : un outil dynamique et flexible où un centre donne sa vision en ce qui concerne son développement organisationnel et fonctionnement intégré, l'aide et les services offerts, les structures de coopération avec d'autres acteurs et le rôle qu'assume le centre au sein des réseaux de soins;

3^o centre : conformément à l'article 2, 2^o, du décret du 8 mai 2009, un centre d'aide sociale générale ou un centre de télé-accueil;

4^o décret du 8 mai 2009 : le décret du 8 mai 2009 relatif à l'aide sociale générale;

5^o Ministre : le Ministre flamand chargé de l'assistance aux personnes;

6^o Secrétaire général : le membre du personnel chargé de la direction du département du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille;

7^o ressort : une zone géographique au sein de laquelle un centre développe ses activités.

CHAPITRE 2. — *L'agrément de centres*

Section 1^{re}. — *Les conditions d'agrément*

Sous-section 1^{re}. — *Conditions générales*

Art. 2. Un centre qui, dans le cadre de l'aide sociale générale, visée à l'article 2, 1^o, du décret du 8 mai 2009, et au présent décret, veut prétendre au subventionnement, doit être agréé au préalable par le Secrétaire général en tenant compte des conditions d'agrément, visées au chapitre II et à l'article 17, § 2, du décret précité, et à cette section.

Art. 3. En ce qui concerne son fonctionnement et son organisation, un centre doit :

1^o être établi comme une association sans but lucratif, conformément à la loi du 27 juin 1921 relative aux associations sans but lucratif, aux associations internationales sans but lucratif et aux fondations;

2^o être situé et développer ses activités dans le ressort qui est fixé lors de l'agrément;

3° contracter, outre les assurances que le centre est légalement obligé de contracter, une assurance responsabilité civile du centre et des professionnels et bénévoles qui y travaillent;

4° transmettre les données d'enregistrement, visées à l'article 18 du décret du 8 mai 2009, à l'administration;

5° présenter un rapport annuellement, sur la base d'indicateurs axés sur les résultats, sur la manière dont le centre donne exécution aux articles 18 à 20 et aux articles 4, 5 et 16, lorsqu'il s'agit d'un centre de télé-accueil, ou aux articles 6 à 15 et 17, lorsqu'il s'agit d'un centre d'aide sociale générale.

Le Ministre fixe les indicateurs axés sur les résultats, visés à l'alinéa premier, 5°.

Sous-section 2. — Conditions pour les centres de télé-accueil

Art. 4. § 1^{er}. Tout centre de télé-accueil a les missions suivantes :

1° organiser de l'aide ou des services par téléphone ou en ligne pour la population dans la région linguistique de langue néerlandaise et la région bilingue de Bruxelles-Capitale;

2° offrir un premier accueil et de l'appui dans un stade précoce du développement du problème, en prêtant une attention particulière à des risques éventuels de suicide, de sorte qu'il soit prévenu que des situations problématiques s'aggravent;

3° accueillir des personnes qui, à l'occasion de certains événements, sont confrontés à leurs problèmes et éventuellement les orienter vers de l'aide professionnelle;

4° signaler des insuffisances dans la société en matière de bien-être aux autorités, aux niveaux provincial, flamand et fédéral. A l'occasion de certains événements sociaux, le centre signale des données pertinentes mais anonymes aux médias.

L'aide et les services des centres de télé-accueil disposent des caractéristiques suivantes :

1° ils sont anonymes;

2° ils sont joignables 24 heures sur 24 via le même numéro de téléphone. Les modalités de ce numéro de téléphone uniforme sont conformes à la réglementation sur les services universels en matière de télécommunication;

3° ils ont lieu en ligne à des moments déterminés au préalable;

4° ils sont fournis par des bénévoles, qui sont assistés par des professionnels;

5° ils sont gratuits.

§ 2. Chaque centre de télé-accueil recrute des bénévoles en fonction de ses besoins. Le centre de télé-accueil assure des circonstances qui permettent et soutiennent l'engagement des bénévoles. Les bénévoles sont sélectionnés soigneusement après une formation telle que visée à l'alinéa deux, qui a été accomplie avec succès. Cette formation comprend une période de rodage. Les normes de sélection sont concrétisées dans le plan politique.

Pour les bénévoles, le centre organise une formation interne de 30 heures au minimum. Cette formation comprend entre autres :

1° les objectifs et limites des centres de télé-accueil;

2° la connaissance et compréhension de difficultés de la vie;

3° un entraînement en aptitudes d'aide;

4° le développement d'attitude;

5° les dispositions et méthodes pratiques;

6° l'application des règles en ce qui concerne le traitement et l'échange de données à caractère personnel et l'obligation de secret.

Le centre de télé-accueil et tout bénévole sélectionné signent une note d'accords telle que visée à l'article 5 du décret du 3 avril 2009 relatif au bénévolat organisé dans le domaine politique « Welzijn, Volkgezondheid en Gezin », où le bénévole s'engage également à suivre une formation continuée pendant toute la durée de sa collaboration.

§ 3. L'expertise requise des professionnels est garantie par la formation ou l'expérience. Cet élément est spécifié au plan politique.

Art. 5. L'aide et les services du centre de télé-accueil répondent aux conditions suivantes :

1° le centre met des informations à disposition des usagers et des usagers potentiels en ce qui concerne tous les aspects pertinents de l'offre d'aide et de services et le concept d'aide utilisé;

2° l'aide et les services visent un effet aussi préventif et durable que possible;

3° le centre dispose d'une procédure pour gérer des situations où l'intégrité de l'utilisateur ou d'autres personnes est en danger;

4° le centre garantit le droit de plainte à l'utilisateur au moyen d'une procédure d'enregistrement et de traitement de plaintes qui répond aux obligations découlant de la législation relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel.

La procédure, visée à l'alinéa premier, 4°, décrit de quelle manière l'utilisateur peut faire connaître sa plainte, de quelle manière la plainte est évaluée sur le plan de la recevabilité, de quelle manière la plainte est traitée et de quelle manière l'utilisateur est informé du résultat de sa plainte.

Sous-section 3. — Conditions pour les centres d'aide sociale générale

Art. 6. Conformément à l'article 7, § 1^{er}, du décret du 8 mai 2009, chaque centre d'aide sociale générale réalise une mission de prévention générale. Cette mission comprend que le centre d'aide sociale générale mène une politique qualitative de signalement à l'égard des autorités respectives et des structures sociales relative aux facteurs sociaux qui sont considérés dans la propre pratique d'aide et de services comme portant atteinte au bien-être et qu'il organise des projets généraux préventifs visant des changements structurels, s'adressant aux instances politiques, à l'ensemble de la population, à des groupes cibles spécifiques et à des personnes, services ou instances intermédiaires.

Art. 7. § 1^{er}. Conformément à l'article 7, § 1^{er}, du décret du 8 mai 2009, chaque centre d'aide sociale générale réalise une offre d'accueil. L'accueil est accessible à tous. Il s'agit d'un processus d'éclaircissement de la demande où, avec l'utilisateur, la demande d'aide est analysée, les problèmes sont inventoriés et dressés systématiquement, afin d'acquiescer une meilleure compréhension de la nature des problèmes et d'explorer toutes les alternatives de solution. Cet éclaircissement de la demande est une réponse à la demande d'aide ou un pas vers une aide directe ou un accompagnement direct.

Pour chaque demande, le centre assure :

- 1° l'écoute de la demande, sur la base de laquelle il peut être procédé discrètement à l'éclaircissement de la demande;
- 2° la mise à disposition d'informations générales et concrètes;
- 3° le cas échéant, l'orientation de l'utilisateur vers de l'aide ou des services ultérieurs au sein ou hors du centre;
- 4° le cas échéant, des contacts d'appui.

Faisant suite à l'éclaircissement de la demande, visée à l'alinéa deux, 1°, le centre dispose d'une offre d'aide directe, relative à des problèmes telles que visées à l'article 2, 1°, du décret du 8 mai 2009, sous forme d'un ou de plusieurs contacts motivants, d'appui et axés sur la solution, qui comprennent :

- 1° la fourniture d'avis d'orientation : informer et renseigner l'utilisateur, compte tenu de sa situation personnelle et indiquer des perspectives de solution, des options et des alternatives de comportement, de sorte que l'utilisateur dispose de plus de connaissances et, dès lors, d'une base plus solide pour ses idées;
- 2° la fourniture d'aide socio-administrative;
- 3° l'orientation active de l'utilisateur vers d'autres services et structures de base en vue d'une aide adaptée et l'exécution de droits fondamentaux.

Lorsqu'un accompagnement ultérieur est considéré, le centre assure :

- 1° le diagnostic psychosocial et, le cas échéant, l'obtention d'un diagnostic spécialisé;
- 2° l'indication de l'aide appropriée;
- 3° l'octroi d'un accompagnement ultérieur au sein du centre au moyen d'un entretien et d'une procédure d'entrée;
- 4° le cas échéant, l'orientation vers un autre service.

§ 2. L'offre, visée au paragraphe 1^{er}, est organisée d'une telle manière qu'elle est accessible à l'ensemble de la population. Le centre d'aide sociale générale développe l'offre d'une telle manière qu'il en est effectivement fait usage par :

- 1° les groupes les plus vulnérables, visés à l'article 12;
- 2° les jeunes âgés de 12 à 25 ans inclus;
- 3° les victimes et leur environnement social direct;
- 4° les détenus et leur environnement social direct.

Art. 8. § 1^{er}. Conformément à l'article 7, § 1^{er}, du décret du 8 mai 2009, chaque centre d'aide sociale générale réalise une offre d'accompagnement psychosocial pour des problèmes tels que visés à l'article 2, 1°, du décret précité. Dans cet accompagnement, l'assistant social du centre et l'utilisateur collaborent pour réaliser des objectifs concrets avancés sur la base d'un engagement mutuel et explicite. L'accompagnement a pour but d'améliorer la compréhension de l'utilisateur de la propre situation, de prévenir une rechute, de rendre une situation ou condition problématique supportable, de l'améliorer ou de la supprimer, et d'agrandir les capacités, l'autonomie et l'indépendance de l'utilisateur.

§ 2. L'offre d'accompagnement psychosocial comprend une ou plusieurs des fonctions suivantes :

- 1° soutenir : écouter activement, reconnaître, apprécier, offrir de l'espace, faire preuve de compréhension envers l'histoire de l'utilisateur et rester approchable à cet effet;
- 2° accompagner : offrir de l'aide personnelle, relationnelle et pratique de manière méthodique et systématique de sorte que le fonctionnement quotidien de l'utilisateur est amélioré et que l'utilisateur est plus habile dans ses rôles sociaux;
- 3° négocier : aider des utilisateurs qui sont associés à un conflit à négocier de manière efficace, sur une base d'indépendance et de confidentialité, de sorte que le conflit soit réglé ou maîtrisable;
- 4° entraîner : influencer le fonctionnement d'un utilisateur de manière méthodique en lui apprenant des aptitudes spécifiques au niveau social, administratif, financier, émotionnel, communicatif, relationnel ou pédagogique;
- 5° orienter : activement préparer l'utilisateur à participer à des activités d'un service de base ou d'un autre service d'aide et le mettre en contact activement avec cette offre;
- 6° contrôler : être présent en tant qu'observateur, prêt à agir comme accompagnateur, soignant ou surveillant en cas de nécessité, de sorte qu'une situation sûre soit créée au sein de laquelle les utilisateurs concernés peuvent exécuter des activités propres indépendamment ou où ils sont protégés contre des influences négatives externes ou contre eux-mêmes;
- 7° défendre les intérêts : soutenir et plaider une demande concrète de l'utilisateur, et au nom de l'utilisateur, auprès d'une tierce instance;
- 8° offrir un contexte résidentiel en combinaison avec d'autres fonctions d'aide telles que visées aux points 1° à 7° inclus.

La fonction, visée à l'alinéa premier, 6°, est toujours offerte en combinaison avec la fonction, visée à l'alinéa premier, 2°.

Art. 9. Tout centre d'aide sociale générale offre de l'aide aux personnes qui se trouvent dans une situation de crise. Le centre engage son offre disponible, conformément à l'article 7, § 3, alinéa premier, 2°, du décret du 8 mai 2009. Une situation de crise est une situation qui est ressentie comme une situation d'urgence par l'utilisateur. Le centre d'aide sociale générale fait partie d'un réseau d'aide en cas de crise. Tout centre d'aide sociale générale conclut à cet effet des accords de coopération avec des acteurs pertinents dans son ressort.

Art. 10. Le centre d'aide sociale générale peut, pour des groupes cibles spécifiques, assumer la fonction d'accompagnement de parcours. L'accompagnement de parcours concerne la traduction de besoins d'aide complexes, multiples, d'un utilisateur, en un parcours d'aide cohérent et approprié à l'utilisateur et la coordination, le suivi et l'évaluation de ce parcours d'aide jusqu'à ce que l'utilisateur n'a plus besoin d'aide.

Art. 11. Tout centre d'aide sociale générale réalise, dans le cadre de l'offre d'aide et de services, visée aux articles 6 à 10 inclus, les objectifs sectoriels suivants :

1° le centre cherche activement des personnes et des groupes vulnérables et coopère à cet effet avec des acteurs différents;

2° le centre engage des méthodologies visant à joindre des personnes et des groupes vulnérables de manière proactive;

3° le centre oriente des personnes vulnérables vers l'aide et les services au sens large et signale des insuffisances structurelles en ce qui concerne leur accessibilité;

4° faisant suite à sa pratique d'aide, le centre prend des actions générales-préventives de manière réfléchie et systématique ou participe à ces actions dans le but :

a) de rendre des problèmes sociaux susceptibles de faire l'objet d'une discussion et de contribuer à des solutions structurelles pour des problèmes sociaux;

b) d'effectuer un changement de comportement et de mentalité parmi un large groupe de la population et avec des effets structurels;

5° le centre organise dans chaque petite région urbaine de soins de son ressort ou, lorsque ce ressort est la région bilingue de Bruxelles-Capitale, une offre d'accueil accessible à tous et de qualité où tout citoyen peut s'adresser avec n'importe quelle demande, et en particulier les groupes les plus vulnérables;

6° le centre organise avec tous les autres centres agréés d'aide sociale générale une offre d'accueil commune accessible à tous via les nouveaux médias;

7° le centre assure dans chaque petite région urbaine de soins de son ressort ou, le cas échéant, dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, un accueil accessible à tous pour les jeunes âgés de 12 à 25 ans où ils peuvent s'adresser avec n'importe quelle demande, et ce via une approche proactive;

8° le centre assure une offre d'accueil accessible à tous les victimes de violence, de délits, de désastres, ainsi qu'à leurs proches et parents, et ce via une approche proactive;

9° le centre assure une offre d'accueil accessible à toutes les personnes concernées par un accident de la route;

10° le centre organise, avec les autres centres agréés d'aide sociale générale dont le ressort se situe dans la même province ou, lorsque le ressort du centre est la région de Bruxelles-Capitale, avec les autres centres agréés de ce ressort, un point de contact central, ayant comme numéro de téléphone le 1712, où toute personne ayant des questions sur l'abus, la violence et la maltraitance d'enfants peut s'adresser, et ce en coopération avec le Centre de Confiance pour Enfants maltraités territorialement compétent;

11° le centre prévoit de manière proactive une offre d'accueil accessible à tous les détenus dans les prisons de la région linguistique de langue néerlandaise et de la région bilingue de Bruxelles-Capitale afin d'orienter ces personnes vers l'aide sociale et les services sociaux en vue de leur réintégration sociale;

12° le centre réalise une offre d'aide à la jeunesse directement accessible pour les mineurs âgés de 12 à 17 ans, pour les jeunes adultes âgés de 18 à 25 ans, pour les parents ou pour les responsables de l'éducation, sur mesure de l'utilisateur, de sorte que l'escalade de problèmes soit prévenue et que, dès lors, une sortie rapide de l'aide à la jeunesse ou une transition vers de l'aide secondaire appropriée puisse être réalisée;

13° le centre est responsable de l'accompagnement psychosocial aux victimes d'un délit et à leurs proches ou parents en vue de limiter les dégâts subis suite au rôle de victime et en vue de restaurer la confiance dans les autres et dans la société;

14° le centre réalise une offre de qualité d'accompagnement psychosocial aux personnes concernées par un accident de la route afin d'aider ces personnes à gérer cet événement traumatique et à reprendre leur fonctionnement quotidien;

15° le centre offre un accompagnement psychosocial aux victimes et auteurs de violence et d'abus intrafamilial afin de rompre la spirale de violence de sorte qu'il soit mis un terme à la violence et qu'elle soit prévenue à l'avenir;

16° le centre accompagne les détenus et leurs proches lors de la détention au cours de leurs parcours d'aide et de services et les soutient au cours de leurs parcours de reclassement, et ce en vue de leur réintégration sociale et leur retour dans la société;

17° le centre accompagne les proches de détenus en ce qui concerne les conséquences de la détention;

18° le centre offre un accompagnement psychosocial aux personnes ayant des problèmes personnels et psychiques en vue de :

a) la détection précoce de troubles psychiques et psychiatriques;

b) la promotion du fonctionnement quotidien et de l'inclusion sociale;

c) la prévention de l'escalade de problèmes;

19° le centre offre un accompagnement aux personnes ayant des problèmes relationnels ou dans une situation de divorce, afin de limiter les menaces suite aux problèmes relationnels ou au divorce et les problèmes d'éducation, afin de maximiser les opportunités de bien-être de la famille et/ou de toutes les personnes concernées et afin de créer une relation significative et de confiance entre le parent et l'enfant;

20° le centre réalise, en coopération avec les acteurs d'aide sociale et de logement, une offre d'aide ambulante, résidentielle et mobile différenciée aux personnes concernées par une problématique de logement afin de leur permettre de vivre indépendamment de sorte que le sans-abrisme soit prévenu et qu'un nouveau logis soit rapidement acquis;

21° le centre oriente les personnes concernées par une problématique de logement et qui ne sont pas capables de vivre indépendamment dans un proche avenir vers des soins spécialisés;

22° le centre aide les personnes concernées par un endettement effectif ou imminent au moyen d'une offre intégrale et inclusive d'aide à la gestion des dettes et budgétaire de sorte que, grâce à une gestion budgétaire durable, elles puissent maîtriser leur situation financière;

23° un centre par province, dont un centre pour la province du Brabant flamand et la région bilingue de Bruxelles-Capitale ensemble, assure, avec d'autres structures pertinentes, l'accompagnement psychosocial intégral d'auteurs mineurs et majeurs d'abus sexuel, en vue de leur développement personnel et leur (ré)intégration dans la société, où une attention permanente est prêtée au contexte et à la perspective de la victime, afin de prévenir une répétition de l'abus sexuel;

24° le centre assure une offre d'accompagnement psychosocial de personnes concernées par un statut de séjour précaire afin de leur offrir, à partir de leur parcours de migration et les circonstances de la situation, de nouvelles opportunités pour des perspectives d'avenir sensés;

25° le centre offre un accompagnement intégral aux familles en situation de pauvreté et les soutient de manière proactive dans la réalisation de leurs droits fondamentaux, afin de les permettre d'assumer leurs rôles dans la famille, dans l'environnement direct et dans d'autres domaines de la vie.

Le Ministre peut accorder, de manière motivée, qu'un centre individuel déroge aux dispositions du présent article.

Art. 12. Pour la détermination de la vulnérabilité des personnes et des groupes de la population et des groupes cibles prioritaires, visés à l'article 12 du décret du 8 mai 2009, le centre d'aide sociale générale utilise les critères suivants, conformément à l'article 2, 1°, du décret précité :

1° les facteurs qui, suite à des événements dans la vie privée et en combinaison avec des caractéristiques de la personne, son environnement direct et sa position sociale, conduisent à un risque élevé de vulnérabilité, tel que des ruptures de famille et relationnelles, des expériences bouleversantes et des expériences de perte. Parmi les mineurs et les personnes âgées entre 18 et 25 ans, ces facteurs conduisent à une vulnérabilité élevée;

2° les facteurs qui, suite à la criminalité et aux réactions sociales à ce sujet, conduisent à une vulnérabilité élevée ou un risque élevé d'exclusion sociale, tel que le rôle de victime, le rôle d'auteur et la détention;

3° les facteurs qui indiquent des blessures reçues dans plusieurs domaines de la vie, qui ont conduit à l'exclusion sociale, tel que le fait d'être sans-abri ou sans-logis, l'insécurité d'existence, des problèmes psychiques et l'absence d'un réseau social;

4° les facteurs qui ont trait à l'origine ethnique et au statut de séjour;

5° les facteurs qui font que des personnes, suite à une capacité financière limitée, ne peuvent pas bénéficier d'une offre d'aide équivalente.

Le Ministre peut développer un outil, au moyen duquel les centres d'aide sociale générale représentent la vulnérabilité des usagers qu'ils atteignent, sur la base des critères, visés à l'alinéa premier.

Art. 13. L'aide et les services du centre d'aide sociale générale répondent aux conditions suivantes :

1° le centre est accessible directement et sans rendez-vous aux dates et heures et de la manière qu'il communique au public;

2° le centre prête attention à l'accessibilité en dehors des heures de bureau;

3° le centre met des informations à disposition des usagers et des usagers potentiels en ce qui concerne tous les aspects pertinents de l'offre d'aide et de services et le concept d'aide utilisé;

4° l'aide et les services peuvent avoir lieu dans un contexte ambulatoire ou résidentiel au sein du centre ou dans le propre cadre de vie de l'usager;

5° l'aide et les services peuvent être réalisés tant à l'initiative de l'usager que par une approche active de la part du centre qui peut être persistante ou non;

6° les pouvoirs présents de l'usager et de son cadre de vie sont soutenus activement;

7° lors de la considération des différentes formes d'aide possibles, l'aide la moins radicale est choisie;

8° l'aide vise un effet aussi préventif et durable que possible;

9° le renvoi ou l'orientation de l'usager vers d'autres organisations d'aide et de services a toujours lieu moyennant le consentement de l'usager et moyennant un accord avec l'usager sur le suivi de l'aide et des services;

10° le centre détermine de quelle manière le dossier d'un usager est tenu. Le dossier de l'usager répond aux obligations qui découlent de la législation relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel;

11° le centre dispose d'une procédure pour gérer des situations où l'intégrité de l'usager ou d'autres personnes est en danger;

12° le centre garantit le droit de plainte à l'usager au moyen d'une procédure d'enregistrement et de traitement de plaintes qui répond aux obligations découlant de la législation relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel;

13° le centre développe l'offre d'aide d'une telle manière qu'elle soit également accessible aux personnes atteintes d'une incapacité;

14° l'aide et les services du centre sont fournis à l'usager en néerlandais. Lorsque l'aide et les services en néerlandais ne sont cependant pas possibles, l'aide et les services seront fournis, dans la mesure du possible, dans la langue de l'usager ou dans une langue que comprend l'usager.

La procédure, visée à l'alinéa premier, 12°, décrit de quelle manière l'usager peut faire connaître sa plainte, de quelle manière la plainte est évaluée sur le plan de la recevabilité, de quelle manière la plainte est traitée et de quelle manière l'usager est informé du résultat de sa plainte.

Art. 14. Les projets généraux préventifs des centres d'aide sociale générale, visés à l'article 6, répondent aux conditions suivantes :

1° les projets ont été confrontés aux dimensions suivantes :

a) les actions sont axées sur les origines de problèmes;

b) le but est un élargissement des possibilités d'action de personnes et de groupes;

c) les actions ne sont pas axées uniquement sur des personnes et des comportements, mais visent également le contexte ou des structures;

d) le groupe cible visé est associé aux actions de manière directe ou indirecte;

e) les actions ne peuvent pas exclure des groupes minoritaires;

2° le travail est effectué de manière méthodique et adéquate;

3° les projets sont développés, de préférence et lorsque cela est possible, dans des structures de coopération et des réseaux politiques;

4° les actions sont également traduites vers la propre pratique d'aide et l'organisation du centre.

Sans préjudice de l'application des conditions, visées à l'article 13, l'offre d'accueil accessible à tous d'un centre d'aide sociale générale, visée aux articles 7 et 11, alinéa premier, 5° à 11° inclus, répond aux conditions suivantes :

- 1° connu : clairement reconnaissable et visible pour toute la population;
- 2° accessible : accessible physiquement, par téléphone et par voie électronique;
- 3° disponible : facilement et immédiatement disponible;
- 4° utile : correspond étroitement aux besoins des usagers;
- 5° compréhensible : l'offre d'aide est communiquée de manière compréhensible pour l'utilisateur;
- 6° fiable : l'utilisateur considère l'offre d'aide comme fiable;
- 7° l'offre d'aide est indépendante de l'accompagnement complémentaire;
- 8° l'utilisateur est approché d'un point de vue intégral et généraliste;
- 9° les contacts sont adaptés aux besoins de l'utilisateur : ils ont lieu au centre, dans le propre cadre de vie ou se déroulent par téléphone ou via les médias en ligne;
- 10° l'offre d'aide est axée sur une sortie ou transition rapide sur mesure.

Sans préjudice de l'application des conditions, visées à l'article 13, l'offre d'accompagnement psychosocial d'un centre d'aide sociale générale, visée à l'article 8, répond aux conditions suivantes :

- 1° l'accompagnement est axé sur la cohérence entre des problèmes dans différents domaines de la vie ou sur un élément spécifique d'une problématique;
- 2° les objectifs d'accompagnement sont formulés ensemble avec l'utilisateur et régulièrement évalués ensemble;
- 3° la forme d'accompagnement la plus appropriée est déterminée en dialogue avec l'utilisateur, également lorsque celui-ci est soumis à une mesure imposée;
- 4° des méthodologies diverses sont utilisées, et ce suivant le cas, tant individuellement qu'avec le partenaire, la famille ou en groupe.

Art. 15. L'offre d'aide est toujours gratuite pour l'utilisateur.

Le centre peut répercuter les frais qu'il fait à l'utilisateur. Le règlement des frais se fait de manière transparente. Un accord préalable de l'utilisateur est requis en ce qui concerne la nature de ces frais et ces frais doivent pouvoir être démontrés.

Le centre d'aide sociale générale ne peut pas refuser d'aide en raison de l'incapacité financière de l'utilisateur.

Sous-section 4. — Conditions en ce qui concerne la politique de qualité des centres

Art. 16. Les centres de télé-accueil mènent une politique de qualité conformément aux dispositions du décret du 17 octobre 2003 relatif à la qualité des établissements de santé et d'aide sociale. Au moyen d'auto-évaluation, les centres démontrent comment ils réalisent une offre d'aide raisonnable. Cette auto-évaluation a au moins trait aux aspects de soins suivants :

- 1° l'accessibilité, la disponibilité, l'utilité, la connaissance et la compréhensibilité de l'offre;
- 2° la transparence et la fiabilité de l'aide;
- 3° la sécurité de l'utilisateur, compte tenu de sa vulnérabilité;
- 4° le choix de l'aide la moins radicale;
- 5° la participation active de l'utilisateur à la réalisation de l'aide, de sorte qu'une aide sur mesure peut être fournie à l'utilisateur;
- 6° la possibilité pour les usagers de donner un retour d'expérience sur l'aide fournie;
- 7° l'appel réfléchi aux bénévoles dans l'aide et les services;
- 8° l'expertise et la différenciation méthodique dans l'exécution de l'offre d'aide;
- 9° l'effectivité de l'aide fournie.

Le Ministre peut fixer à l'aide de quels outils le centre doit effectuer l'auto-évaluation.

Art. 17. Tout centre d'aide sociale générale mène une politique de qualité conformément aux dispositions du décret du 17 octobre 2003 relatif à la qualité des établissements de santé et d'aide sociale. Au moyen d'auto-évaluation, le centre démontre comment il réalise une offre d'aide raisonnable. Cette auto-évaluation a au moins trait aux aspects de soins suivants :

- 1° l'accessibilité, la disponibilité, l'utilité, la connaissance et la compréhensibilité de l'offre;
- 2° la transparence et la fiabilité de l'aide;
- 3° la sécurité de l'utilisateur, compte tenu de sa vulnérabilité;
- 4° la continuité au cours des phases de transition du processus d'aide;
- 5° le choix de l'aide la moins radicale;
- 6° la participation active de l'utilisateur à la réalisation de l'aide, de sorte qu'une aide sur mesure peut être fournie à l'utilisateur;
- 7° la possibilité des usagers d'avoir de manière structurelle voix à et de participer à la politique d'aide et de services du centre;
- 8° l'appel réfléchi aux bénévoles dans l'aide et les services;
- 9° l'expertise et la différenciation méthodique dans l'exécution de l'offre d'aide;
- 10° l'effectivité de l'aide fournie.

Le Ministre peut fixer à l'aide de quels outils le centre doit effectuer l'auto-évaluation.

Art. 18. § 1^{er}. La politique de qualité, visée à l'article 16 ou 17, est décrite dans un manuel de qualité tel que visé à l'article 5, § 4, du décret du 17 octobre 2003 relatif à la qualité des établissements de santé et d'aide sociale.

§ 2. Le contenu minimal du manuel de qualité pour les centres de télé-accueil est fixé comme suit :

1° une introduction qui comprend :

a) la structure du manuel de qualité;

b) la présentation du centre, y compris les tâches et les profils de compétence et de fonction d'administrateurs (assemblée générale et conseil d'administration), le rapport entre administration et management, les organes de concertation et de participation avec les collaborateurs et usagers, et de quelle manière il est donné suite à une gestion du personnel et politique financière professionnelle;

c) un document autorisant les mandataires du Gouvernement flamand à exercer sur place toutes les activités nécessaires à vérifier et à évaluer l'exécution des dispositions du décret;

2° une reproduction de la politique de qualité qui comprend les éléments suivants :

a) la mission et les objectifs;

b) les valeurs et la vision;

c) la description de l'offre d'aide et de services;

3° une reproduction du système de qualité qui comprend les éléments suivants :

a) une introduction sur la priorité et la délimitation de processus essentiels;

b) les méthodes de travail relatives aux tâches essentielles;

c) le code sectoriel en matière de traitement des informations d'usagers;

d) les méthodes de travail de constitution de dossier;

e) la procédure de traitement et d'enregistrement de plaintes;

f) la méthode de travail en cas de danger de préjudice à l'intégrité de l'utilisateur ou de tiers;

g) les méthodes de travail d'auto-évaluation;

4° une reproduction du planning de qualité sur la base d'auto-évaluation :

a) résultat de l'auto-évaluation;

b) plan par étapes en plusieurs phases;

c) objectifs actuels de la gestion de la qualité.

§ 3. Le contenu minimal du manuel de qualité pour les centres d'aide sociale générale est fixé comme suit :

1° une introduction qui comprend :

a) la structure du manuel de qualité;

b) la présentation du centre, y compris les tâches et les profils de compétence et de fonction d'administrateurs (assemblée générale et conseil d'administration), le rapport entre administration et management, les organes de concertation et de participation avec les collaborateurs et usagers, et de quelle manière il est donné suite à une gestion du personnel et politique financière professionnelle;

c) un document autorisant les mandataires du Gouvernement flamand à exercer sur place toutes les activités nécessaires à vérifier et à évaluer l'exécution des dispositions du décret;

2° une reproduction de la politique de qualité qui comprend les éléments suivants :

a) la mission et les objectifs;

b) les valeurs et la vision;

c) la description de l'offre d'aide et de services;

3° une reproduction du système de qualité qui comprend les éléments suivants :

a) une introduction sur la priorité et la délimitation de processus essentiels;

b) les méthodes de travail relatives à plusieurs tâches essentielles;

c) les méthodes de travail relatives à la prévention générale;

d) les méthodes de travail relatives à l'accueil;

e) les méthodes de travail relatives à l'accompagnement;

f) les méthodes de travail pour l'acquisition, l'utilisation et la transmission d'informations relatives aux usagers;

g) le code sectoriel en matière de traitement des informations d'usagers;

h) les méthodes de travail de constitution de dossier;

i) la procédure de traitement et d'enregistrement de plaintes;

j) la méthode de travail en cas de danger de préjudice à l'intégrité de l'utilisateur ou de tiers;

k) la méthode de travail pour éviter et gérer du comportement inacceptable à l'égard d'usagers;

l) les méthodes de travail d'auto-évaluation;

4° une reproduction du planning de qualité sur la base d'auto-évaluation :

a) résultat de l'auto-évaluation;

b) plan par étapes en plusieurs phases;

c) objectifs actuels de la gestion de la qualité.

§ 4. Le centre doit mener une politique de qualité et transparente en ce qui concerne :

1° ses objectifs et sa plus-value sociale visée;

2° les stratégies visant à réaliser ses objectifs et sa plus-value sociale;

3° son intégration structurelle et sociale et son positionnement structurel et social;

4° son administration et la composition, les compétences et le profil de la fonction des différents organes administratifs, à savoir l'assemblée générale, le conseil d'administration, le bureau et la direction;

5° la procédure en matière de recrutement et appui d'administrateurs et les principes en matière de profil, compétences, engagement, intégrité, indépendance, rémunération, incompatibilités, conflits d'intérêt;

6° la préparation, fréquence, le processus décisionnel, suivi et rapportage de réunions du conseil d'administration et de l'assemblée générale et la communication à ce sujet;

7° l'évaluation régulière du fonctionnement et de la réalisation des objectifs;

8° la gestion générale et la gestion des moyens financiers (recettes/dépenses), matériels (patrimoine) et en personnes (collaborateurs professionnels/bénévoles);

9° la participation de et la justification à des intéressés internes et externes.

Le centre doit pouvoir démontrer cette orientation politique par écrit et la communiquer à ses intéressés, entre autres au moyen de ses statuts, de son règlement intérieur et de rapports de ses organes administratifs.

En vue d'une bonne aide et de bons services, le centre doit assurer une communication compréhensible entre ses collaborateurs et les usagers à qui le centre fournit de l'aide et des services. Le centre mène une politique linguistique à cet effet où il est clarifié quel appui est offert, de sorte que des collaborateurs allophones puissent acquérir une connaissance active du néerlandais.

Le centre doit pouvoir démontrer sa politique linguistique par écrit et la communiquer à ses intéressés.

Art. 19. Le centre de télé-accueil et le centre d'aide sociale générale développent un cadre de référence écrit pour le comportement inacceptable à l'égard des usagers. Ils utilisent une procédure pour la prévention de comportement inacceptable à l'égard des usagers, ainsi que pour la détection de et la réaction appropriée à ce comportement inacceptable. Cette procédure comprend un système d'enregistrement qui tient des données anonymisées relatives aux cas de comportement inacceptable à l'égard des usagers.

Le centre informe l'administration de tout comportement inacceptable de collaborateurs du centre à l'égard des usagers.

Sous-section 5. — Conditions relatives à la coopération

Art. 20. § 1^{er}. Au moins une fois par an, les centres de télé-accueil et les centres d'aide sociale générale dont le ressort se situe au sein d'une seule et même province se concertent.

§ 2. Les centres de télé-accueil se concertent en ce qui concerne la politique et la délimitation des régions d'aide par téléphone. Les centres de télé-accueil participent principalement à des structures de coopération au sein de l'aide sociale générale, des soins de santé mentale, de l'aide par téléphone et de l'aide en ligne.

Pour la création d'un portail en matière de prévention du suicide, une coopération est développée avec le centre de prévention du suicide.

§ 3. Les centres d'aide sociale générale se concertent au niveau provincial en ce qui concerne l'organisation de l'offre d'aide et de services et, lorsque plusieurs centres sont actifs au sein de la province, en ce qui concerne leurs stratégies communes à ce sujet. Ils se concertent également à une échelle suprarégionale en ce qui concerne des tâches orientées au sein d'une région plus large.

§ 4. En vue de l'accessibilité générale de l'aide et des services et l'orientation sur des groupes cibles spécifiques, le centre d'aide sociale générale conclut des accords de coopération avec des acteurs pertinents au sein et en dehors de son ressort, plus particulièrement avec des institutions d'animation sociale, des associations où des pauvres prennent la parole, des acteurs de soins et des acteurs qui orientent des usagers vers les soins.

Les centres d'aide sociale générale s'organisent d'une telle manière et offrent une plateforme de sorte que, en coopération avec d'autres partenaires, de nouvelles initiatives peuvent se développer en vue de fournir des réponses appropriées aux nécessités et besoins sociaux.

§ 5. Dans le cadre du développement de la politique sociale locale, le centre d'aide sociale générale apporte sa collaboration à la concertation et à la coopération avec les administrations locales au sein de son ressort. Au sein de son ressort, le centre d'aide sociale générale s'efforce de conclure des accords de coopération et d'harmonisation avec le CPAS et, dès lors, contribue à une offre locale d'aide et de services accessibles à tous couvrant l'ensemble du ressort et à une approche commune des besoins locaux d'aide sociale.

§ 6. Les centres d'aide sociale générale coopèrent avec les acteurs pertinents dans le cadre de la charge des missions telles que décrites au sein des accords de coopération pertinents pour eux entre la Communauté flamande et les autorités fédérales.

Sous-section 6. — Conditions relatives à l'échange de données à caractère personnel

Art. 21. Dans les limites des conditions, visées à l'article 10 du décret du 8 mai 2009, le centre utilise, pour l'échange de données à caractère personnel, la méthode de travail, visée aux alinéas deux et trois.

Le centre examine, en dialogue avec l'utilisateur, dans quelle mesure l'échange de données à caractère personnel est souhaitable ou nécessaire et soutient l'utilisateur à communiquer lui-même ces données, dans la mesure du possible. L'échange de données à caractère personnel répond aux conditions particulières qui sont reprises au chapitre III de l'arrêté royal du 13 février 2001 portant exécution de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel.

Le consentement écrit de l'utilisateur doit être accordé préalablement à l'échange de données à caractère personnel.

Section 2. — La procédure d'agrément

Art. 22. Un agrément d'un centre prend cours le 1^{er} janvier de l'année qui suit l'année dans laquelle l'agrément a été demandé. Un agrément est valable pour une durée indéterminée et fixe entre autres le ressort et le nombre minimal de membres du personnel faisant l'objet de l'agrément.

Art. 23. Un centre peut uniquement être agréé :

1° lorsqu'il a introduit une demande recevable à cet effet;

2° lorsqu'il s'inscrit dans la programmation, visée au décret du 8 mai 2009, et à l'article 29 du présent arrêté;

3° lorsqu'il répond aux conditions d'agrément, visées au chapitre II et à l'article 17, § 2, du décret du 8 mai 2009, et aux articles 3 à 21 inclus du présent arrêté, qui s'appliquent au centre.

Art. 24. § 1^{er}. Une demande d'agrément est recevable lorsque le centre l'introduit auprès de l'administration au moyen d'une lettre recommandée entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} juillet et lorsqu'elle comprend un dossier qui est composé des données liées à l'organisation, visées au paragraphe 2, et d'un plan politique tel que visé au paragraphe 3.

§ 2. Les données liées à l'organisation concernent :

- 1° les données formelles relatives au pouvoir organisateur, à l'administration et à la direction du centre;
- 2° la dénomination du centre.

Lorsque les données, visées à l'alinéa premier, sont modifiées, le centre en informe immédiatement l'administration.

§ 3. Le plan politique comprend :

1° la structure interne, l'organigramme et la vision sur le développement de l'organisation du centre en vue d'un fonctionnement intégré;

2° la manière dont le centre organise l'offre d'aide et de services. Lorsque plusieurs centres sont actifs au sein d'une seule et même province, ces centres décrivent des stratégies communes à cet effet;

3° des structures de coopération du centre avec d'autres acteurs et le rôle qu'assume le centre au sein de réseaux de soins.

Dans le plan politique, le centre démontre qu'il réalise une offre d'aide et de services, compte tenu des moyens disponibles et justifié à partir d'une analyse de l'environnement qui indique les nécessités et besoins d'aide sociale au sein de son ressort.

En ce qui concerne l'organisation de l'offre d'aide et de services, le centre mentionne dans le plan politique :

- 1° les activités;
- 2° pour chaque activité séparément, les lieux d'implantation et les heures d'ouverture;
- 3° le nombre de professionnels, ainsi que les données relatives à l'appel à des bénévoles;
- 4° la manière dont les moyens en personnel sont affectés à l'aide, aux services d'appui et au management.

Dans le plan politique, il est reproduit :

- 1° de quelle manière le centre concrétise la participation active de collaborateurs lors de l'établissement de ce plan;
- 2° de quelle manière le centre prête une attention à une bonne politique et administration, plus particulièrement de quelle manière il est donné forme à un management social et professionnel, aux principes en matière de gouvernement d'entreprise, à la relation entre management et administration et à une gestion du personnel attentive et une politique financière transparente, le tout en application du code en vigueur pour le secteur non marchand.

Le Ministre approuve le plan politique. Le Ministre peut charger le centre d'introduire un plan politique adapté à l'approbation.

§ 4. Lorsque le centre prévoit des modifications radicales dans le plan politique ou lorsque le Ministre demande des modifications dans le plan politique, visé au paragraphe 3, le centre introduit un plan politique adapté à l'approbation de l'administration, mentionnant :

- 1° un aperçu des démarches entreprises pour obtenir le plan avant les modifications radicales;
- 2° une description de la modification radicale;
- 3° une estimation des effets possibles, le cas échéant, sur la base d'une concertation avec les centres de la province.

Les situations suivantes sont considérées comme une modification radicale telle que visée à l'alinéa premier :

1° la capacité de l'offre mobile ou ambulante décrite au plan politique d'aide et de services en matière d'accueil et d'accompagnement est structurellement réduite de 1/3 dans une ou plusieurs petites régions urbaines de soins;

2° la capacité de l'offre résidentielle décrite au plan d'aide et de services est réduite structurellement;

3° des modifications méthodologiques ou géographiques dans l'offre dont il résulte que les engagements des autorités flamandes à l'égard d'autres autorités risquent d'être compromis.

L'administration évalue annuellement l'exécution du plan politique sur la base du rapport de fond annuel, visé à l'article 36, § 2.

Art. 25. Lorsque la demande d'agrément n'a pas été introduite conformément à l'article 24, § 1^{er}, la demande est renvoyée par l'administration au centre qui avait introduit la demande, avant le 1^{er} octobre, avec mention de la raison pour laquelle la demande n'est pas traitée.

Lorsque la demande d'agrément est cependant recevable, la décision du Secrétaire général d'octroyer l'agrément ou l'intention motivée du Secrétaire général de refuser l'agrément est notifiée au centre qui avait introduit la demande, avant le 1^{er} décembre. La notification est faite par l'administration, au moyen d'une lettre recommandée, mentionnant la possibilité et les conditions de l'introduction d'une réclamation.

Art. 26. Sous peine d'irrecevabilité, le centre peut introduire auprès de l'administration une réclamation motivée contre l'intention, visée à l'article 25, alinéa deux, au moyen d'une lettre recommandée, dans les trente jours calendaires. Il peut y demander expressément d'être entendu. La réclamation est traitée conformément aux règles fixées par le ou en vertu du chapitre III du décret du 7 décembre 2007 portant création du Conseil consultatif stratégique pour la Politique de l'Aide sociale, de la Santé et de la Famille et d'une Commission consultative pour les Structures de l'Aide sociale, de la Santé publique et de la Famille et des accueillants (candidats).

Lorsque le centre n'a pas introduit de réclamation dans le délai, visé à l'alinéa premier, l'intention du Secrétaire général est censée, à l'expiration de ce délai, être de plein droit une décision de refus du Secrétaire général. L'administration en informe le centre, au moyen d'une lettre recommandée, dans les soixante jours de l'expiration de ce délai.

Art. 27. Lorsque l'agrément a été refusé par le Secrétaire général parce que le centre ne répond pas aux conditions d'agrément, visées à l'article 23, 3°, le centre doit, lors de l'introduction d'une nouvelle demande similaire, démontrer que la raison du refus n'existe plus dans le chef du centre.

CHAPITRE 3. — *Programmation*

Art. 28. Sans préjudice de l'application de l'article 17, § 2, du décret du 8 mai 2009, le Ministre établit une programmation des centres de télé-accueil et des centres d'aide sociale générale pour la région linguistique de langue néerlandaise, ainsi que pour la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Pour les centres d'aide sociale générale, il est entre autres tenu compte de caractéristiques régionales, de facteurs en matière de vulnérabilité sociale ou de non bien-être psychique des citoyens, de facteurs qui garantissent l'ancrage local et des conditions de l'offre d'aide et de services. Pour la région bilingue de Bruxelles-Capitale, il peut être tenu compte de critères particuliers.

CHAPITRE 4. — *Le subventionnement des centres**Section 1^{re}. — Les conditions de subvention*

Art. 29. Le Secrétaire général octroie des enveloppes subventionnelles aux centres agréés dans les limites des crédits budgétaires et conformément aux dispositions du décret du 8 mai 2009 et du présent arrêté.

Art. 30. Sans préjudice de l'application des conditions de subvention, visées au chapitre III du décret du 8 mai 2009, un centre agréé doit répondre aux conditions de subvention complémentaires suivantes :

1° affecter les enveloppes subventionnelles aux frais de fonctionnement et de personnel du centre, étant entendu que le centre affecte au moins 70 % de l'enveloppe subventionnelle aux frais de personnel;

2° payer effectivement les frais de fonctionnement et de personnel.

Art. 31. L'enveloppe subventionnelle est octroyée à un centre agréé à condition que :

1° le centre répond aux conditions d'agrément, visées à l'article 23, 3°;

2° le centre transmet à l'administration les documents nécessaires, dont il ressort qu'il a été satisfait aux conditions d'agrément, visées à l'article 23, 3°.

Art. 32. Une enveloppe subventionnelle annuelle qui est composée d'un montant forfaitaire de 75.038,93 euros par équivalent à temps plein agréé est octroyée à un centre agréé de télé-accueil.

Outre l'enveloppe subventionnelle, visée à l'alinéa premier, et à l'article 31, un montant forfaitaire est octroyé annuellement à un centre agréé de télé-accueil pour les frais de fonctionnement des bénévoles par équivalent à temps plein.

Une enveloppe subventionnelle annuelle qui est composée d'un montant forfaitaire de 60.899,05 euros par équivalent à temps plein agréé est octroyée à un centre agréé d'aide sociale générale.

Art. 33. Les montants forfaitaires, visés à l'article 32, alinéas premier et trois, sont exprimés à 100 % de l'indice-pivot applicable le 1^{er} janvier 2012. Ce montant est indexé, dans les limites des crédits budgétaires disponibles, conformément à la loi du 1^{er} mars 1977 organisant un régime de liaison à l'indice des prix à la consommation du Royaume de certaines dépenses dans le secteur public. Ce rattachement à l'indice est calculé et appliqué conformément à l'article 2 de l'arrêté royal du 24 décembre 1993 portant exécution de la loi du 6 janvier 1989 de sauvegarde de la compétitivité du pays.

Les enveloppes subventionnelles sont adaptées à l'évolution de l'ancienneté de l'aide sociale générale, à savoir l'évolution de l'ancienneté pécuniaire moyenne constituée par les membres du personnel. La hausse de cette ancienneté ne peut pas dépasser douze mois par an.

Les enveloppes subventionnelles sont adaptées en application des Accords intersectoriels flamands pour le secteur non marchand, également pour les membres du personnel ayant un statut ACS et un statut Maribel social.

Art. 34. § 1^{er}. Un maximum de 20 % de l'enveloppe subventionnelle annuelle peut être transférée à l'année prochaine comme réserve. Les réserves constituées au cours de l'exercice qui, au moment de la clôture de l'exercice, dépassent les 20 % de l'enveloppe subventionnelle, sont remboursées à la Communauté flamande à raison du montant qui dépasse les 20 % de l'enveloppe subventionnelle annuelle.

§ 2. La réserve cumulée, constituée de l'enveloppe subventionnelle annuelle, ne peut pas dépasser la moitié de cette enveloppe subventionnelle annuelle de la Communauté flamande.

§ 3. Le Ministre peut faire une exception ad hoc à la détermination de la réserve au § 2, sur la base d'un plan d'affectation dont il ressort que le centre en question doit retenir ces moyens dans le cadre d'un projet d'investissement. L'avis préalable de l'Inspection des Finances est obligatoire dans ce contexte.

§ 4. En cas de dépassement de la détermination de réserve au § 2 et lorsque les conditions du § 3 ne sont pas remplies, les réserves, constituées après le 1^{er} janvier 1998 qui, au moment de la clôture de l'exercice, dépassent les 50 % de l'enveloppe subventionnelle annuelle, sont remboursées à la Communauté flamande à raison du montant qui dépasse les 50 % de l'enveloppe subventionnelle annuelle.

Section 2. — Le paiement des subventions

Art. 35. Par semestre, une tranche à raison de 50 % de l'enveloppe subventionnelle qui a été octroyée au centre lors de l'année calendaire précédente est payée à un centre agréé. La première tranche est payée avant la fin du mois de février de l'année à laquelle a trait la subvention. La deuxième tranche est payée avant la fin du mois de juillet de cette année.

En cas de modification de l'effectif du personnel subventionnable du centre au cours de l'année de référence, les tranches de subvention s'élèvent à 50 % de l'enveloppe subventionnelle qui serait octroyée si l'effectif du personnel subventionnable modifié aurait été en service pendant toute l'année de référence.

En cas d'augmentation de l'effectif du personnel subventionnable au cours de l'année calendaire en cours, une tranche supplémentaire est payée jusqu'à concurrence de la subvention totale qui est liée à l'effectif du personnel modifié.

Art. 36. § 1^{er}. Le centre justifie l'affectation de l'enveloppe subventionnelle lors d'une année calendaire dans un rapport de fond et financier, qu'il introduit auprès de l'administration avant le 1^{er} mai de l'année calendaire suivante.

§ 2. Le rapport de fond, visé au paragraphe 1^{er}, a la forme d'un rapport de suivi. Il y est décrit de quelle manière l'offre d'aide et de services, tel qu'elle est décrite au sein du plan politique, est réalisée ou modifiée. Cette description se fait entre autres au moyen d'indicateurs axés sur les résultats qui ont trait à la manière dont il est donné exécution aux articles 4 à 20 inclus. Le Ministre met un modèle à disposition, sur la base duquel le centre reproduit ses indicateurs axés sur les résultats.

Le rapport de fond annuel comprend également des signaux ciblés destinés aux autorités flamandes visant la gestion et adaptation politique ultérieure.

Ensemble avec le rapport de fond, le centre introduit les données d'enregistrement, visées à l'article 18 du décret du 8 mai 2009. En concertation avec le secteur de l'aide sociale générale, ils est déterminé quelles données d'enregistrement sont transmises, la forme dans laquelle c'est fait et la manière dont les données sont codées.

§ 3. Le rapport financier, visé au paragraphe 1^{er}, doit comprendre tous les documents, visés à l'article 13 de l'arrêté du Gouvernement flamand du 13 janvier 2006 relatif à la comptabilité et au rapport financier pour les structures dans certains secteurs du domaine politique Aide sociale Santé publique et Famille.

Art. 37. Un centre d'aide sociale générale désigne une personne physique ou une personne morale, qui est membre de l'Institut des Réviseurs d'Entreprises, comme commissaire. Ce commissaire est chargé du contrôle de la situation financière, des comptes annuels et de la régularité vis-à-vis de la loi et des statuts des opérations reprises dans les comptes annuels.

CHAPITRE 5. — *Le subventionnement de projets et d'organisations d'appui ou de service.*

Art. 38. Le Ministre peut, dans les limites des crédits budgétaires, octroyer une subvention pour des projets innovateurs et expérimentaux qui répondent à un besoin social.

Art. 39. Le Ministre peut, dans les limites des crédits budgétaires, octroyer une subvention à une ou plusieurs organisations fournissant des tâches d'appui ou de service aux centres. Ces tâches comprennent entre autres l'appui ou les services, au sens large, fournis à l'ensemble du secteur de l'aide sociale générale en matière de développement de méthodologies, d'accompagnement et de coaching, de transfert d'expertise, d'action innovatrice, d'étayage documentaire et d'acquisition de connaissances, à l'exclusion de la défense des intérêts sectoriels de la perspective de l'employeur.

Ce subventionnement est réglé via un accord.

CHAPITRE 6. — *Le contrôle*

Section 1^{re}. — Le contrôle des conditions d'agrément

Art. 40. L'administration exerce le contrôle sur place ou sur des documents en ce qui concerne le respect des conditions d'agrément, visées à l'article 23, 3^o, par les centres qui sont agréés ou qui ont demandé un agrément.

Les centres apportent leur collaboration à l'exercice du contrôle. Ils transmettent à l'administration, sur simple demande, les documents ayant trait à la demande d'agrément ou à l'agrément.

Art. 41. Lorsqu'un centre agréé ne remplit plus une ou plusieurs des conditions d'agrément ou n'apporte pas sa collaboration à l'exercice du contrôle, visé à l'article 40, l'administration peut sommer le centre, par lettre recommandée, à se conformer aux conditions d'agrément dans un délai de six mois au maximum, ou aux règles en ce qui concerne le contrôle dans un délai d'un mois au maximum.

Art. 42. Lorsque, malgré la sommation, visée à l'article 41, le centre ne respecte pas les conditions d'agrément ou n'apporte pas sa collaboration à l'exercice du contrôle, visé à l'article 40, après l'expiration des délais, visés à l'article 41, le Secrétaire général peut notifier au centre son intention motivée de retrait de l'agrément. Cette notification se fait par l'administration, au moyen d'une lettre recommandée, mentionnant la possibilité et les conditions de l'introduction d'une réclamation.

Art. 43. Sous peine d'irrecevabilité, le centre peut introduire auprès de l'administration une réclamation motivée, par lettre recommandée, jusqu'à trente jours au plus tard de la réception de l'intention de retrait de l'agrément. Le centre peut demander expressément d'être entendu.

La réclamation est traitée conformément aux règles fixées par le ou en vertu du chapitre III du décret du 7 décembre 2007 portant création du Conseil consultatif stratégique pour la Politique de l'Aide sociale, de la Santé et de la Famille et d'une Commission consultative pour les Structures de l'Aide sociale, de la Santé publique et de la Famille et des accueillants (candidats).

Art. 44. Lorsque le centre n'a pas introduit de réclamation conformément à l'article 43, la décision définitive du Secrétaire général en ce qui concerne le retrait de l'agrément est notifiée au centre par l'administration, au moyen d'une lettre recommandée, au plus tard soixante jours après l'expiration du délai, visé à l'article 43, alinéa premier. Lorsque la décision du Secrétaire général n'est pas notifiée au centre dans ce délai, le centre reste agréé.

Section 2. — Le contrôle des conditions de subvention

Art. 45. L'administration exerce le contrôle sur place ou sur des documents en ce qui concerne le respect des conditions de subvention, visées au chapitre III du décret du 8 mai 2009, et aux articles 30 et 31 du présent arrêté, par les centres agréés.

Les centres agréés apportent leur collaboration à l'exercice du contrôle. Ils transmettent à l'administration, sur simple demande, les documents ayant trait au subventionnement.

Art. 46. § 1^{er}. Lorsqu'un centre ne répond plus à une ou plusieurs des conditions de subvention, lorsqu'un centre n'affecte pas l'enveloppe subventionnelle aux objectifs pour lesquels elle a été octroyée, ou lorsqu'un centre n'apporte pas sa collaboration à l'exercice du contrôle, visé à l'article 45, le Secrétaire général arrêtera et réclamera les subventions, conformément à l'article 13 de la loi du 16 mai 2003 fixant les dispositions générales applicables aux budgets, au contrôle des subventions et à la comptabilité des communautés et des régions, ainsi qu'à l'organisation du contrôle de la Cour des comptes.

La décision du Secrétaire général est notifiée au centre par l'administration, au moyen d'une lettre recommandée, mentionnant la possibilité et les conditions de l'introduction d'une réclamation. Cette décision peut s'accompagner de la notification d'une intention de retrait de l'agrément, visée à l'article 42.

§ 2. Sous peine d'irrecevabilité, le centre peut introduire auprès de l'administration une réclamation motivée contre cette décision, par lettre recommandée, jusqu'à trente jours au plus tard de la réception de la lettre recommandée par laquelle l'arrêt du subventionnement a été notifié ou la réclamation de l'enveloppe subventionnelle a été notifiée. Le centre peut demander expressément d'être entendu.

Lorsque le centre a introduit une réclamation recevable, le Secrétaire général retirera ou confirmera la décision dans un délai de soixante jours après la réception de cette réclamation.

Lorsque le centre n'a pas introduit de réclamation recevable ou lorsque le Secrétaire général a confirmé la décision dans le délai, visé à l'alinéa deux, le subventionnement est arrêté ou l'enveloppe subventionnelle est réclamée. Lorsque le Secrétaire général retire la décision ou lorsqu'il ne confirme pas la décision dans le délai imparti, le subventionnement est prolongé ou l'enveloppe subventionnelle est maintenue.

Art. 47. Les articles 45 et 46 s'appliquent par analogie à des projets tels que visés à l'article 38, et à des organisations qui fournissent des tâches d'appui ou de service, telles que visées à l'article 39.

CHAPITRE 7. — *Dispositions modificatives*

Art. 48. Dans l'article 6 de l'arrêté du Gouvernement flamand du 11 juin 2004 portant délimitation du domaine d'application de l'aide intégrale à la jeunesse et des régions de l'aide intégrale à la jeunesse et réglant l'harmonisation des politiques d'aide intégrale à la jeunesse, les mots « décret du 19 décembre 1997 relatif à l'aide sociale générale » sont remplacés par les mots « décret du 8 mai 2009 relatif à l'aide sociale générale » et les mots « l'article 16, premier alinéa dudit décret » sont remplacés par les mots « l'article 19, alinéa premier, du décret précité ».

Art. 49. Dans l'article 2 de l'arrêté du Gouvernement flamand du 13 janvier 2006 concernant la comptabilité et le rapport financier pour les structures dans certains secteurs du domaine politique Aide sociale, Santé publique et Famille, modifié par les arrêtés du Gouvernement flamand des 10 octobre 2008, 24 juillet 2009 et 25 février 2011, le point 5° est remplacé par ce qui suit :

« 5° le décret du 8 mai 2009 relatif à l'aide sociale générale; ».

CHAPITRE 8. — *Dispositions finales*

Art. 50. L'arrêté du Gouvernement flamand du 12 octobre 2001 portant exécution du décret du 19 décembre 1997 relatif à l'aide sociale générale, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement flamand du 24 septembre 2010, est abrogé.

Art. 51. Un centre d'aide sociale générale issu d'une fusion de centres agréés peut uniquement être agréé lorsque l'ensemble du patrimoine ou, après règlement des dettes, l'ensemble de l'actif net de tous les centres agréés fusionnés, est incorporé dans le centre qui est créé par la fusion.

Art. 52. Par dérogation à l'article 24, § 1^{er}, les centres peuvent introduire un dossier de demande d'agrément auprès de l'administration, au moyen d'une lettre recommandée, entre le 1^{er} juillet et le 31 août 2013.

Art. 53. Le manuel de qualité, visé à l'article 18, des centres nouvellement agréés, doit être élaboré pour le 1^{er} janvier 2015.

Art. 54. Tant que le chapitre III du décret du 7 décembre 2007 portant création du Conseil consultatif stratégique pour la Politique de l'Aide sociale, de la Santé et de la Famille et d'une Commission consultative pour les Structures de l'Aide sociale, de la Santé publique et de la Famille et des accueillants (candidats) n'est pas entré en vigueur, les réclamations, visées à l'article 43, sont traitées conformément au chapitre II, section 3, et au chapitre III de l'arrêté du Gouvernement flamand du 15 septembre 1998 relatif à la commission consultative d'appel pour les questions de la famille et de l'aide sociale.

Art. 55. § 1^{er}. Le décret du 8 mai 2009 relatif à l'aide sociale générale entre en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

Les articles 1^{er}, 17, § 1^{er} et § 2, et l'article 23 entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2013.

§ 2. Le décret du 25 mai 2012 modifiant les articles 17 et 23 du décret du 8 mai 2009 relatif à l'aide sociale générale entre en vigueur le 1^{er} juillet 2013.

Art. 56. Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

Les articles 24 à 27 inclus, l'article 52 et l'article 54 entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2013.

Art. 57. Le Ministre flamand ayant l'assistance aux personnes dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 21 juin 2013.

Le Ministre-Président du Gouvernement flamand,
K. PEETERS

Le Ministre flamand du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille,
J. VANDEURZEN