

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

VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

N. 97 — 1142

[S - C - 97/35637]

29 APRIL 1997. — Decreet inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen (1)

Het Vlaams Parlement heeft aangenomen en Wij, Regering, bekrachtigen hetgeen volgt :

HOOFDSTUK I. — Algemene bepalingen en definities

Artikel 1. Dit decreet regelt een gemeenschapsaangelegenheid.

Art. 2. Voor de toepassing van dit decreet wordt verstaan onder :

1° sector : een aangelegenheid bedoeld in artikel 5, § 1, II van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen, namelijk :

- het gezinsbeleid (artikel 5, § 1, II, 1°);
- het beleid inzake maatschappelijk welzijn (artikel 5, § 1, II, 2°);
- het beleid inzake onthaal en integratie van inwijkelingen (artikel 5, § 1, II, 3°);
- het beleid inzake minder-validen (artikel 5, § 1, 11, 4°);
- het bejaardenbeleid (artikel 5, § 1, 11, 5°) ;
- de jeugdbescherming (artikel 5, § 1, 11, 6°);
- de sociale hulpverlening aan gedetineerden met het oog op hun sociale reïntegratie (artikel 5, § 1, II, 7°);

2° welzijnsvoorziening : de organisatie die opgericht is als rechtspersoon of door een rechtspersoon en die werkzaam is in een sector als bedoeld in 1°;

3° sectorale erkenningsvoorwaarden : verplichtingen die als erkenningsvoorwaarden opgenomen zijn in de regelgeving per sector;

4° erkende voorziening : een organisatie die met professionele deskundigheid een hulp- en dienstverleningsaanbod realiseert en die door de Vlaamse Gemeenschap op basis van de sectorale erkenningsvoorwaarden erkend is;

5° gebruiker : een natuurlijke persoon of rechtspersoon die, al dan niet vrijwillig, een beroep doet op het dienst- en hulpverleningsaanbod van een voorziening;

6° verantwoorde hulp- en dienstverlening : een hulp- en dienstverlening die gebruikersgericht wordt verleend en voldoet aan de vereisten van doeltreffendheid, doelmatigheid, continuïteit en maatschappelijke aanvaardbaarheid;

7° kwaliteit : het geheel van eigenschappen en kenmerken van de hulp- en/of dienstverlening die van belang zijn voor het voldoen aan vastgelegde of vanzelfsprekende behoeften;

8° kwaliteitsbeleid : de visie, de doelstellingen en programma's van de welzijnsvoorziening met betrekking tot kwaliteit, de evaluatie ervan en de wegen en de middelen daartoe, zoals deze formeel door de hoogste leiding van de organisatie tot uitdrukking zijn gebracht en waarvoor een verantwoordelijke wordt aangesteld;

9° kwaliteitszorg : het aspect van de totale managementfunctie dat alle activiteiten omvat die het kwaliteitsbeleid bepalen en ten uitvoer brengen en bijgevolg alle activiteiten omvat die het kwaliteitsbeleid, de doelstellingen en de verantwoordelijkheden vaststellen en deze implementeren met middelen als kwaliteitsplanning, kwaliteitsbeheersing, kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering binnen het kwaliteitssysteem;

10° kwaliteitssysteem : organisatiestructuur, procedures, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, processen en middelen die nodig zijn voor het implementeren van kwaliteitszorg;

11° kwaliteitsplanning : alle activiteiten die de voorziening ontplooit met als doel de doelstellingen en eisen voor de kwaliteit en voor de toepassing van de elementen van het kwaliteitssysteem vast te stellen; ze omvat de beschrijving van het hulp- en dienstverleningsaanbod, de bestuurlijke (organisatie) en operationele (middelen) planning;

12° kwaliteitsbeheersing : operationele technieken en activiteiten die worden aangewend om aan de kwaliteits eisen te voldoen;

13° kwaliteitsverbetering : acties, door de hele organisatie heen genomen, om de doeltreffendheid en de doelmatigheid van activiteiten en processen te vergroten om zodoende extra voordeel te leveren zowel aan de gebruikers, aan de organisatie, als aan de samenleving in haar geheel;

14° kwaliteitsborging : het geheel van geplande en systematische activiteiten, nodig om in voldoende mate het vertrouwen te geven aan derden dat de hulp- en/of dienstverlening voldoet aan de gestelde of overeengekomen kwaliteitseisen;

(1) *Zitting 1996-1997 :*

Stukken : — Ontwerp van decreet : 516, nr. 1.

— Verslag over hoorzittingen : 516, nr. 2.

— Amendementen : 516, nrs. 3 en 4.

— Verslag : 516, nr. 5.

— Amendementen : 516, nrs. 6 en 7.

Handelingen. — Bespreking en aanneming : Vergadering van 16 april 1997.

15° kwaliteitshandboek : het document waarin het kwaliteitsbeleid is vastgelegd en waarin het kwaliteitssysteem van een welzijnsvoorziening is beschreven;

16° kwaliteitseisen : de uitdrukking van de behoeften, of hun vertaling in een verzameling van kwantitatief of kwalitatief kenbaar gemaakte eisen, voor de kenmerken van de hulp- en dienstverlening om realisering en onderzoek daarvan mogelijk te maken.

HOOFDSTUK II. — *Verplichtingen van een erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd*

Art. 3. Een erkende voorziening verstrekt bij het vervullen van haar opdracht een verantwoorde hulp- en dienstverlening aan elke gebruiker.

HOOFDSTUK III. — *Slotbepalingen*

Art. 7. § 1. De bepalingen van dit decreet zullen per sector hun concrete invulling krijgen in de sectorale erkenningsvoorwaarden.

De Vlaamse regering zal binnen de drie jaar na de inwerkingtreding van dit decreet in overleg met de betrokken sectoren de door haar vastgestelde erkenningsvoorwaarden en procedureregels voor erkenning en intrekking van erkenning van welzijnsvoorzieningen in overeenstemming brengen met de bepalingen van dit decreet.

De Vlaamse regering wordt gemachtigd de bij decreet vastgestelde erkenningsvoorwaarden en procedureregels voor erkenning en intrekking van erkenning van de welzijnsvoorzieningen in overeenstemming te brengen met de bepalingen van dit decreet, mits bekrachtiging door het Vlaams Parlement.

§ 2. De erkende voorzieningen moeten aan de herziene sectorale erkenningsvoorwaarden voldoen, uiterlijk binnen drie jaar na de inwerkingtreding ervan.

Art. 8. De Vlaamse regering organiseert per sector het toezicht op de naleving van de bepalingen van dit decreet en bepaalt nadere regels met betrekking tot de wijze waarop de erkende voorzieningen of de voorzieningen die een erkenning hebben aangevraagd aan haar of aan de erkennende openbare instelling dienen te rapporteren over het door hen gevoerde kwaliteitsbeleid en over de naleving van de sectorale erkenningsvoorwaarden, alsook met betrekking tot de frequentie van deze rapportering.

Elke erkende voorziening of voorziening die een erkenning heeft aangevraagd verplicht er zich wel toe de gemachtigden van de Vlaamse regering toe te laten ter plaatse het gevoerde kwaliteitsbeleid te verifiëren en te evalueren en alle stappen te ondernemen die daarvoor noodzakelijk zijn.

Art. 9. De Vlaamse regering legt driejaarlijks een rapport voor aan het Vlaams Parlement waarin de evolutie van de kwaliteitszorg binnen de welzijnsvoorzieningen wordt aangetoond.

Art. 10. § 1. Onverminderd § 2 stelt de Vlaamse regering per sector de datum vast waarop dit decreet in werking treedt.

§ 2. Artikel 7, § 1 treedt in werking op 1 januari 1997.

Kondigen dit decreet af, bevelen dat het in het *Belgisch Staatsblad* zal worden bekendgemaakt.

Brussel, 29 april 1997.

De minister-president van de Vlaamse regering,
L. VAN DEN BRANDE

De Vlaamse minister van Cultuur, Gezin en Welzijn,
L. MARTENS

TRADUCTION

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FLAMANDE

F. 97 — 1143

[S - C - 97/35637]

29 AVRIL 1997. — Décret relatif à la gestion de la qualité dans les établissements d'aide sociale (1)

Le Parlement flamand a adopté et Nous, Gouvernement, sanctionnons ce qui suit :

CHAPITRE Ier. — *Dispositions générales et définitions*

Article 1^{er}. Le présent décret règle une matière communautaire.

Art. 2. Pour l'application du présent décret, il faut entendre par :

1° secteur : une matière visée à l'article 5, § 1^{er}, II de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, notamment :

- la politique familiale (article 5, § 1^{er}, II, 1°);
- la politique d'aide sociale (article 5, § 1^{er}, II, 2°);
- la politique d'accueil et d'intégration des immigrés (article 5, § 1^{er}, II, 3°);
- la politique des handicapés (article 5, § 1^{er}, II, 4°);

(1) *Session 1996-1997 :*

Documents : — Projet de décret : 516, n° 1.

— Rapport des audiences : 516, n° 2.

— Amendements : 512, n°s 3 et 4.

— Rapport : 516, n° 5

— Amendements : 516, n°s 6 et 7.

Annales. — Discussion et adoption : Séance du 16 avril 1997.

- la politique des personnes âgées (article 5, § 1^{er}, II, 5°);
 - la protection de la jeunesse (article 5, § 1^{er}, II, 6°);
 - l'aide sociale aux détenus en vue de leur réinsertion sociale (article 5, § 1^{er}, II, 7°);
- 2° établissement d'aide sociale : l'organisme constitué sous forme de personne morale ou par une personne morale et qui est active dans un des secteurs visés au 1°;
- 3° conditions d'agrément sectorielles : obligations prescrites sous forme de conditions d'agrément par la réglementation sectorielle;
- 4° établissement agréé : un organisme proposant une aide et des services professionnels et qui est agréé par la Communauté flamande sur la base des conditions d'agrément sectorielles;
- 5° usager : une personne physique ou morale ayant recours, volontairement ou non, à l'aide ou aux services proposés par un établissement;
- 6° aide et services justifiés : une aide et des services prenant en considération l'intérêt des usagers et répondant aux exigences en matière d'efficacité, d'efficience, de continuité et d'acceptabilité sociale;
- 7° qualité : l'ensemble des propriétés et caractéristiques de l'aide ou des services nécessaires à la satisfaction des besoins déterminés ou évidents;
- 8° politique de qualité : la vision, les objectifs et les programmes de l'établissement d'aide sociale concernant la qualité, son évaluation et les voies et moyens de réalisation, tels que formulés par la direction de l'établissement et pour lesquels un responsable a été désigné;
- 9° gestion de la qualité : l'aspect du management global incluant toutes les activités déterminant et mettant en oeuvre la politique de qualité et intégrant, par conséquent, toutes les activités déterminant et réalisant la politique de qualité, les objectifs et les responsabilités par le biais de la planification, la maîtrise, l'assurance et l'amélioration de la qualité au sein du système de la qualité;
- 10° système de la qualité : structure organisationnelle, procédures, responsabilités et compétences, processus et moyens nécessaires à la réalisation de la gestion de la qualité;
- 11° planification de la qualité : toutes les activités mises sur pied par l'établissement pour déterminer les objectifs et les exigences en matière de qualité et d'application des éléments du système de la qualité; elle comporte la définition de l'aide et des services proposés, et la planification administrative (organisation) et opérationnelle (moyens);
- 12° maîtrise de la qualité : techniques opérationnelles et activités mises en oeuvre pour satisfaire aux exigences pour la qualité;
- 13° amélioration de la qualité : actions mises sur pied à travers tout l'organisme pour accroître l'efficacité et l'efficacité des activités et processus, afin que l'usager, l'organisme et la société dans son ensemble en tirent un profit supplémentaire;
- 14° assurance de la qualité : l'ensemble des activités planifiées et systématiques nécessaires pour assurer suffisamment les tiers que l'aide ou les services proposés répondent aux exigences pour la qualité prescrites ou convenues;
- 15° manuel de la qualité : le document comprenant la politique de qualité et définissant le système de la qualité d'un établissement d'aide sociale;
- 16° exigences pour la qualité : l'expression des besoins ou leur transposition dans un ensemble d'exigences quantitatives ou qualitatives portant sur les caractéristiques de l'aide et des services proposés afin de permettre leur réalisation et leur examen.

CHAPITRE II. - *Obligations d'un établissement agréé ou d'un établissement demandeur d'agrément*

Art. 3. Un établissement agréé délivre à tout usager, dans le cadre de ses missions, une aide et des services justifiés.

CHAPITRE III. — *Dispositions finales*

Art. 7. § 1^{er}. Les dispositions du présent décret seront concrétisées par les conditions d'agrément sectorielles.

Le Gouvernement flamand mettra, en consultation avec les secteurs concernés, les conditions et la procédure d'agrément et de retrait d'agrément des établissements d'aide sociale fixées par lui, en concordance avec les dispositions du présent décret dans les trois ans de l'entrée en vigueur du présent décret.

Le Gouvernement flamand est habilité à mettre les conditions d'agrément et la procédure d'agrément et de retrait d'agrément des établissements d'aide sociale, prescrites par le présent décret, en concordance avec les dispositions du présent décret, à condition que le Parlement flamand donne sa sanction.

§ 2. Les établissements agréés doivent remplir les conditions d'agrément sectorielles revues, au plus tard dans les trois ans de leur entrée en vigueur.

Art. 8. Le Gouvernement flamand organise par secteur le contrôle du respect des dispositions du présent décret et arrête les modalités relatives aux rapports faits par les établissements agréés ou les établissements demandeurs d'agrément à lui ou à l'organisme public délivrant l'agrément concernant la politique de qualité menée par eux, le respect des conditions d'agrément sectorielles et la fréquence des rapports.

Chaque établissement agréé ou établissement demandeur d'agrément s'engage toutefois à autoriser les délégués du Gouvernement flamand à vérifier et évaluer sur place la politique de qualité menée et à faire toute démarche nécessaire à cet effet.

Art. 9. Le Gouvernement flamand rend compte tous les trois ans au Parlement flamand sur l'évolution de la gestion de la qualité au sein des établissements d'aide sociale.

Art. 10. § 1^{er}. Sans préjudice du § 2, le Gouvernement flamand détermine par secteur la date d'entrée en vigueur du présent décret.

§ 2. L'article 7, § 1^{er} entre en vigueur le 1^{er} janvier 1997.

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

Bruxelles, le 29 avril 1997.

Le Ministre-Président du Gouvernement flamand,

L. VAN DEN BRANDE

Le Ministre flamand de la Culture, de la Famille et de l'Aide sociale,

L. MARTENS