

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

VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

N. 2001 — 550

[C — 2001/35162]

**15 DECEMBER 2000. — Besluit van de Vlaamse regering
betreffende de kwaliteitszorg in de voorzieningen
voor de sociale integratie van personen met een handicap**

De Vlaamse regering,

Gelet op het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap, inzonderheid op de artikelen 47 en 49;

Gelet op het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen, inzonderheid op artikel 7, § 1, gewijzigd bij het decreet van 22 december 1999, op artikel 8 en op artikel 10, § 1;

Gelet op het koninklijk besluit van 23 december 1970 tot vaststelling van de voorwaarden voor erkenning van de inrichtingen, tehuizen en diensten voor plaatsing in gezinnen ten behoeve van gehandicapten, gewijzigd bij de besluiten van de Vlaamse regering van 7 december 1987, 15 december 1993, 30 maart 1994, 15 juni 1994 en 24 juli 1996;

Gelet op het koninklijk besluit van 25 januari 1971 tot vaststelling van de voorwaarden voor de erkenning van de tehuizen voor kortverblijf ten behoeve van de gehandicapten, gewijzigd bij de besluiten van de Vlaamse regering van 15 december 1993, 15 juni 1994 en 24 juli 1996;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 4 april 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiëringsmodaliteiten voor de diensten voor begeleid wonen voor mentaal gehandicapten zoals bedoeld in artikel 3, § 1bis, van het koninklijk besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten, gewijzigd bij de besluiten van de Vlaamse regering van 14 november 1990, 24 juli 1991, 2 augustus 1991, 15 december 1993, 19 januari 1994, 30 maart 1994, 15 juni 1994, 24 maart 1998 en 8 december 1998;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 31 juli 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiëringsmodaliteiten voor diensten voor zelfstandig wonen van gehandicapte personen zoals bedoeld in artikel 3, § 1bis, van het koninklijk besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten, gewijzigd bij de besluiten van de Vlaamse regering van 12 december 1990, 24 juli 1991, 15 december 1993, 19 januari 1994, 30 maart 1994, 15 juni 1994, 6 juli 1994 en 24 juli 1997;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 15 juni 1994 betreffende het beheer van gelden of goederen van personen met een handicap door beheerders of personeelsleden van voorzieningen, bedoeld in het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 17 december 1996 betreffende de erkenning en subsidiëring van thuisbegeleidingsdiensten voor personen met een handicap, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse regering van 31 maart 2000;

Gelet op het ministerieel besluit van 21 juni 1990 tot vaststelling van de vorm en de inhoud van de begeleidingsovereenkomst zoals bedoeld in artikel 9, §§ 1 en 3, van het besluit van de Vlaamse regering van 4 april 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiëringsmodaliteiten van de diensten voor begeleid wonen voor mentaal gehandicapten zoals bedoeld in artikel 3, § 1bis, van het koninklijk besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten;

Gelet op het ministerieel besluit van 21 november 1990 tot vaststelling van de vorm en de inhoud van de dienstverleningsovereenkomst zoals bedoeld in artikel 14 van het besluit van de Vlaamse regering van 31 juli 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiëringsmodaliteiten voor diensten voor zelfstandig wonen van gehandicapte personen zoals bedoeld in artikel 3, § 1bis, van het koninklijk besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten;

Gelet op het advies van de raad van bestuur van het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap, gegeven op 26 oktober 1999;

Gelet op het akkoord van de Vlaamse minister, bevoegd voor de begroting, gegeven op 15 juli 2000;

Gelet op de beraadslaging van de Vlaamse regering, op 15 juli 2000, betreffende de aanvraag om advies bij de Raad van State binnen een maand;

Gelet op het advies nr. 30.563/3 van de Raad van State, gegeven op 10 oktober 2000, met toepassing van artikel 84, eerste lid, 1°, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

Op voorstel van de Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen;

Na beraadslaging,

Besluit :

HOOFDSTUK I. — Algemene bepalingen

Artikel 1. Voor de toepassing van dit besluit en van de bijlagen verstaat men onder :

1° voorziening : een voorziening die erkend is of een erkenning heeft aangevraagd op grond van het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap;

2° het Fonds : het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap;

3° verantwoorde hulp- en dienstverlening : een hulp- en dienstverlening die gebruikersgericht wordt verleend en voldoet aan de vereisten van doeltreffendheid, doelmatigheid, continuïteit en maatschappelijke aanvaardbaarheid;

4° gebruiker : de persoon die een beroep doet op de hulp- en dienstverlening van een voorziening. Met gebruiker wordt in voorkomend geval gelijkgesteld, de wettelijke vertegenwoordiger, de vertrouwenspersoon of de belangrijke betrokken derde, met inbegrip van de plaatsende instantie bij gedwongen hulp- en dienstverlening;

5° gebruikersgerichtheid : de mate waarin de hulp- en dienstverlening afgestemd is op de specifieke behoeften van de gebruiker;

6° doeltreffendheid : de mate waarin de doelstellingen gerealiseerd worden;

7° doelmatigheid : de mate waarin de resultaten zich verhouden tot de middelen. De resultaten zijn het antwoord op de behoeften van de gebruiker. Met middelen wordt bedoeld : personeel, financiën, gebouwen en inrichting, uitrusting, technieken en methoden;

8° continuïteit : de mate waarin de hulpverlener zorg draagt voor een goede overdracht van hulp- en dienstverlening in situaties waarin verschillende hulp- en dienstverleners betrokken zijn die elkaar aflossen, vervangen of opvolgen;

9° maatschappelijke aanvaardbaarheid : de mate waarin de hulp- en dienstverlening wordt aangeboden vanuit in consensus aanvaarde maatschappelijke waarden en rechten die minimaal vervat liggen in de Belgische grondwet en de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en van de VN-verklaring omtrent de rechten van de personen met een handicap;

10° het collectief overleg van de voorziening : het proces waarbij de gebruikers als groep in dialoog treden met de voorziening;

11° de beroepsprocedure inzake vergunningen en erkenningen : de procedure zoals bepaald in artikel 13 tot en met 16 van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Gezins- en Welzijnsraad en van een adviserende beroepscommissie inzake Gezins- en welzijnsaangelegenheden en in het besluit van de Vlaamse regering van 15 december 1993 tot vaststelling van de algemene regels inzake het verlenen van vergunningen en erkenningen door het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap.

HOOFDSTUK II. — *Erkenning*

Art. 2. Om erkend te worden en erkend te blijven, dient een voorziening, onverminderd de naleving van andere erkenningsnormen, een kwaliteitshandboek op te maken, overeenkomstig de componenten vermeld in bijlage I, en de sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen na te leven inzake gebruikersgerichtheid, maatschappelijke aanvaardbaarheid, doeltreffendheid, doelmatigheid en continuïteit, zoals bepaald in bijlage II.

Elke voorziening maakt jaarlijks een kwaliteitsplanning op en bezorgt deze aan het Fonds in de vorm en binnen de termijnen zoals bepaald door het Fonds.

HOOFDSTUK III. — *Toezicht, bestuurlijk ingrijpen, sancties*

Art. 3. De ambtenaren van het Fonds, gemachtigd om toezichtsoverdrachten uit te voeren overeenkomstig hoofdstuk X van het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap, worden eveneens belast met het toezicht op de naleving van de kwaliteitszorg in de voorzieningen.

Elke voorziening is er toe verplicht de gemachtigde ambtenaren van het Fonds toe te laten ter plaatse de elementen van het kwaliteitshandboek te toetsen aan de vereisten van artikel 2 en alle stappen te ondernemen die daarvoor noodzakelijk zijn.

De beheerders, de directie en het personeel van de voorziening zijn verplicht aan de gemachtigde ambtenaren van het Fonds alle medewerking te verlenen bij de uitoefening van hun toezichtsoverdracht.

Art. 4. § 1. De gemachtigde ambtenaar van het Fonds deelt aan de voorziening schriftelijk de resultaten en bevindingen van zijn in artikel 3 bedoelde toezichtsoverdrachten mee in een rapport.

§ 2. Als een voorziening niet voldoet aan de vereisten inzake een verantwoorde hulp- en dienstverlening en de daaruit voortvloeiende verplichtingen op het vlak van de kwaliteitszorg, zoals deze decretaal en reglementair bepaald zijn, stelt de gemachtigde ambtenaar van het Fonds dit vast in een proces-verbaal dat toegevoegd wordt aan het in § 1 bedoelde rapport, en dat op gemotiveerde wijze aangeeft op welke punten de vereisten inzake een verantwoorde hulp- en dienstverlening en de daaruit voortvloeiende decretaal en reglementair bepaalde verplichtingen op het vlak van de kwaliteitszorg niet of onvoldoende nageleefd werden. Dit document vermeldt eveneens de termijn van maximum zes maanden waarbinnen de voorziening de nodige maatregelen dient te nemen.

De voorziening heeft het recht hieromtrent schriftelijk bezwaar in te dienen bij de leidend ambtenaar van het Fonds. Na onderzoek van de bezwaren bevestigt of ontkracht de leidend ambtenaar dit proces-verbaal, of geeft hij opdracht tot een nieuw onderzoek.

§ 3. Als bij bevestiging van het proces-verbaal door de leidend ambtenaar en bij het verstrijken van de in § 2 voorziene termijn blijkt dat de voorziening de nodige maatregelen niet heeft genomen, kan het Fonds een erkenning van een beperkte termijn afleveren, die de zes maanden niet mag overschrijden, of de lopende erkenning herleiden tot diezelfde beperkte termijn, op voorwaarde dat de voorziening zich ertoe verbindt om binnen die termijn aan de in het proces-verbaal vastgestelde tekortkomingen te verhelpen.

De voorziening heeft het recht hieromtrent door het Fonds gehoord te worden en het recht schriftelijk haar bezwaren tegen deze beslissing bij het Fonds te laten gelden. Na onderzoek van de bezwaren bevestigt of vernietigt het Fonds deze beslissing.

Het Fonds brengt de voorziening schriftelijk op de hoogte van zijn gemotiveerde beslissing. Als deze beslissing de erkenning voor een beperkte termijn bevestigt, zal tevens vermeld worden dat de erkenning zal ingetrokken of niet toegekend worden na het verstrijken van deze termijn als de voorziening niet de nodige maatregelen neemt om te voldoen aan de vereisten van artikel 2 van dit besluit.

De gebruikers van de voorziening worden via het collectief overlegorgaan onverwijld door de voorziening schriftelijk op de hoogte gebracht van deze beslissing.

Art. 5. Als de voorziening na de procedure, bepaald in artikel 4 voldoet aan de gestelde voorwaarden, wordt de erkenning verlengd en brengt het Fonds de voorziening op de hoogte. De voorziening brengt de gebruikers onverwijld op de hoogte via het collectief overleg.

Als de voorziening niet voldoet aan de gestelde voorwaarden, wordt de erkenning ingetrokken. Het Fonds brengt de voorziening schriftelijk op de hoogte van zijn gemotiveerde beslissing. De gebruikers van de voorziening worden via het collectief overleg onverwijld door de voorziening schriftelijk op de hoogte gebracht van deze beslissing.

De voorziening kan tegen de intrekking van de erkenning een beroep aantekenen overeenkomstig de bepalingen van de beroepsprocedure inzake vergunningen en erkenningen.

HOOFDSTUK IV. — *Wijzigings- en opheffingsbepalingen*

Art. 6. In hoofdstuk I, II.B., "Werking", van de bijlage, gevoegd bij het koninklijk besluit van 23 december 1970 tot vaststelling van de voorwaarden voor erkenning van de inrichtingen, tehuizen en diensten voor plaatsing in gezinnen ten behoeve van gehandicapten, wordt *a)* en *b)* opgeheven.

Art. 7. In B. "Werking", van de bijlage, gevoegd bij het koninklijk besluit van 25 januari 1971 tot vaststelling van de voorwaarden voor de erkenning van de tehuizen voor kortverblijf ten behoeve van gehandicapten, worden *a)*, *b)* en *d)* opgeheven.

Art. 8. Artikel 9 van het besluit van de Vlaamse regering van 4 april 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiëringsmodaliteiten voor de diensten voor begeleid wonen voor mentaal gehandicapten zoals bedoeld in artikel 3, § 1*bis*, van het koninklijk besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten, wordt opgeheven.

Art. 9. De artikelen 14 en 16 van het besluit van de Vlaamse regering van 31 juli 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiërings-modaliteiten voor diensten voor zelfstandig wonen van gehandicapte personen zoals bedoeld in artikel 3, § 1*bis*, van het koninklijk besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten, worden opgeheven.

Art. 10. In artikel 5, eerste lid, van het besluit van de Vlaamse regering van 15 juni 1994 betreffende het beheer van gelden of goederen van personen met een handicap door beheerders of personeelsleden van voorzieningen, bedoeld in het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap, worden de volgende wijzigingen aangebracht;

1° in 2° worden de woorden « het bevoegde orgaan » vervangen door de woorden « de inrichtende macht »;

2° in 3° wordt het woord « opname » vervangen door de woorden « hulp- en dienstverlening ».

Art. 11. In artikel 8, § 1, 1°, van hetzelfde besluit worden de woorden « de in de voorziening opgerichte gebruikersraad » vervangen door de woorden « het in de voorziening opgericht collectief overlegorgaan ».

Art. 12. Artikel 9 van hetzelfde besluit wordt vervangen door wat volgt :

« Art. 9. Bij de vaststelling van de wederzijdse rechten en plichten, als bedoeld in artikel 1, § 2 van de bijlage II bij het besluit van de Vlaamse regering van 15 december 2000 betreffende de kwaliteitszorg in de voorzieningen voor de sociale integratie van personen met een handicap, moet de samenstelling van de toezichtsraad voor het beheer van gelden en goederen van de gebruiker vermeld, als de voorziening ertoe gehouden is dergelijke toezichtsraad op te richten met toepassing van artikel 48 van voormeld decreet van 27 juni 1990.

De oprichting en samenstelling van de toezichtsraad, evenals alle wijzigingen hieraan, worden onverwijld schriftelijk medegedeeld aan het Fonds en aan de gebruikers. »

Art. 13. Artikel 9 van het besluit van de Vlaamse regering van 17 december 1996 betreffende de erkenning en subsidiëring van thuisbegeleidingsdiensten voor personen met een handicap, wordt opgeheven.

Art. 14. In artikel 10, § 1, 1°, van hetzelfde besluit wordt het tweede lid opgeheven.

Art. 15. In artikel 14 van hetzelfde besluit worden de woorden « ras, nationaliteit, geslacht, vermogenstoestand of » geschrapt.

Art. 16. Het ministerieel besluit van 21 juni 1990 tot vaststelling van de vorm en de inhoud van de begeleidingsovereenkomst zoals bedoeld in artikel 9, §§ 1 en 3, van het besluit van de Vlaamse regering van 4 april 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiëringsmodaliteiten van de diensten voor begeleid wonen voor mentaal gehandicapten zoals bedoeld in artikel 3, § 1*bis*, van het koninklijk besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten, wordt opgeheven.

Art. 17. Het ministerieel besluit van 21 november 1990 tot vaststelling van de vorm en de inhoud van de dienstverleningsovereenkomst zoals bedoeld in artikel 14 van het besluit van de Vlaamse regering van 31 juli 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiëringsmodaliteiten voor diensten voor zelfstandig begeleid wonen van gehandicapte personen zoals bedoeld in artikel 3, § 1*bis*, van het koninklijk besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten, wordt opgeheven.

HOOFDSTUK V. — *Overgangs-, inwerkingtreddings- en slotbepalingen*

Art. 18. Bij wijze van overgangsmaatregel :

1° beschikken de voorzieningen over een termijn die afloopt op 31 december 2002 om te voldoen aan alle bepalingen van dit besluit;

2° kunnen de voorzieningen die dat wensen vóór 31 december 2002 toetreden tot de in dit besluit omschreven kwaliteitszorg. Deze toetreding is afhankelijk van het afsluiten van een convenant tussen het Fonds, de voorziening en de gebruikers via het collectief overleg.

Art. 19. Dit besluit treedt in werking de eerste dag van de derde maand volgend op de maand waarin het besluit in het *Belgisch Staatsblad* is bekendgemaakt.

Art. 20. Het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen treedt, voor wat de gehandicaptensector betreft, op dezelfde datum in werking als dit besluit.

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

Brussel, 15 december 2000.

De minister-president van de Vlaamse regering,

P. DEWAEL

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

Mevr. M. VOGELS

Bijlage I

Kwaliteitshandboek

1. Inleiding
 - 1.1. Structuur van het kwaliteitshandboek
 - 1.2. Beschrijving van het aanbod van de voorziening
2. Kwaliteitsbeleid
 - 2.1. Missie, visie, waarden, objectieven, geschreven referentiekader
 - 2.2. Sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen
 - 2.3. Het geven van toelating aan de overheid tot verificatie en evaluatie
3. Kwaliteitsplanning
4. Kwaliteitssysteem
 - 4.1. Organisatiestructuur
 - 4.2. Verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast
 - 4.3. Overzicht en werking van de overlegorganen
 - 4.4. Deelname aan externe overlegorganen
 - 4.5. Middelen
 - 4.6. Overzicht van de procedures
 - 4.6.1. De intake
 - 4.6.2. Het opstellen van het hulp- en dienstverleningsplan
 - 4.6.3. Het uitvoeren, evalueren en bijsturen van het hulp -en dienstverleningsplan
 - 4.6.4. Het beëindigen van de hulp- en dienstverlening
 - 4.6.5. Het organiseren van het collectief overleg
 - 4.6.6. Het toetsen van de tevredenheid van de gebruikers
 - 4.6.7. Het afhandelen van klachten van gebruikers
 - 4.6.8. Het implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen
 - 4.6.9. Het selecteren en aanwerven van het personeel
 - 4.6.10. Het vormen, trainen en opleiden van het personeel
 - 4.6.11. Het ondersteunen en evalueren van het personeel
 - 4.6.12. Het periodiek evalueren van de ingezette middelen
 - 4.6.13. Het beheren van de documenten van het kwaliteitshandboek
 - 4.6.14. Het plannen en implementeren van kwaliteitsaudits
 - 4.6.15. Het beoordelen van het kwaliteitshandboek door de directie

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse regering van 15 december 2000 betreffende de kwaliteitszorg in de voorzieningen voor de sociale integratie van personen met een handicap.

Brussel, 15 december 2000.

De minister-president van de Vlaamse regering,

P. DEWAEL

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

Mevr. M. VOGELS

Bijlage II

Sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen

Artikel 1. Gebruikersgerichtheid

§ 1. Overleg tussen de gebruiker en de voorziening op individueel en collectief vlak

1° Informatierecht :

De voorziening en de gebruiker bepalen samen over welke elementen van de hulp -en dienstverlening de gebruiker geïnformeerd wordt, en dit zowel op individueel als op collectief vlak. De voorziening geeft volledig, nauwkeurig en tijdig informatie aan de gebruiker over deze elementen. De voorziening geeft de gebruikers, op collectief vlak, informatie over de inzet van haar financiële middelen.

2° Adviesrecht :

De voorziening en de gebruiker bepalen samen over welke elementen van de hulp -en dienstverlening voorafgaandelijk overlegd wordt met en advies gevraagd wordt aan de gebruiker, en dit zowel op individueel als op collectief vlak. De gebruiker heeft het recht om advies uit te brengen inzake de hulp- en dienstverlening, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

3° Antwoordplicht :

De voorziening hoort de gebruiker inzake alle aangelegenheden die de verhouding voorziening-gebruiker aangaan, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

De voorziening antwoordt op de door de gebruiker gestelde vragen binnen overeengekomen termijnen.

4° Medezeggenschap van de gebruiker :

De voorziening garandeert medezeggenschap van de gebruiker, inzake de hulp- en dienstverlening van de voorziening, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

5° Aanwenden van de ervaringsdeskundigheid van de gebruiker :

De voorziening maakt gebruik van de ervaringen en inzichten van de gebruiker inzake de hulp- en dienstverlening van de voorziening, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

6° Ondersteunen en versterken van de mondigheid van de gebruiker :

De voorziening neemt de nodige maatregelen om de mondigheid van de gebruiker met betrekking tot de hulp- en dienstverlening van de voorziening te ondersteunen en te versterken, en dit zowel op individueel als op collectief vlak. De voorziening, waar de gemiddelde duur van de hulp- en dienstverlening meer dan twee jaar bedraagt, neemt het initiatief tot het oprichten en het ondersteunen van een structureel collectief overlegorgaan.

§ 2. Duidelijkheid van het aanbod

1° Wederzijdse rechten en plichten :

De wederzijdse rechten en plichten van de gebruiker en de voorziening worden in overleg opgesteld, schriftelijk vastgelegd en door beide partijen ondertekend, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

2° Kenbaar maken van het aanbod :

Het aanbod van de voorziening en de modaliteiten ervan worden beschreven en kenbaar gemaakt aan de gebruiker en aan derden.

§ 3. Respectvolle bejegening van de gebruiker

1° Integriteit :

De voorziening respecteert steeds de eigenheid van de gebruiker en aanvaardt hem/haar als een volwaardig persoon. De voorziening neemt maatregelen om de integriteit van de gebruiker te waarborgen. Hiertoe ontwikkelt de voorziening een geschreven referentiekader.

2° Betrokkenheid :

De voorziening garandeert dat de relatie met de gebruiker vertrekt vanuit een grondhouding van vertrouwen en gekenmerkt wordt door inleving en echtheid. Hiertoe ontwikkelt de voorziening een geschreven referentiekader.

3° Privacy :

De voorziening respecteert de privacy van de gebruiker, rekening houdend met de eigenheid van de gebruiker. Hiertoe ontwikkelt de voorziening een geschreven referentiekader.

§ 4. Hulp- en dienstverlening, op maat van de gebruiker

1° Kennis van de behoefte aan hulp- en dienstverlening :

De voorziening peilt naar en registreert de wensen, behoeften en mogelijkheden van de gebruiker.

2° Geïndividualiseerd :

De voorziening beschrijft haar hulp- en dienstverlening voor elke gebruiker en houdt hierbij rekening met de individuele wensen, behoeften en mogelijkheden van de gebruiker.

3° Zelfstandigheid en zelfbeschikkingsrecht van de gebruiker :

De voorziening houdt rekening met en bevordert de zelfstandigheid en het zelfbeschikkingsrecht van de gebruiker.

4° Keuzevrijheid :

De gebruiker beschikt over keuzevrijheid in het aanbod waar mogelijk.

5° Flexibiliteit :

De voorziening past de hulp- en dienstverlening aan aan de zich wijzigende behoeften van de gebruiker.

6° Aangepaste fysieke omgeving :

De voorziening neemt maatregelen om haar gebouwen, inrichting en uitrusting af te stemmen op de eigenheid van de gebruiker.

7° Toegankelijke communicatie :

De voorziening neemt maatregelen om haar communicatie af te stemmen op de eigenheid van de gebruiker.

§ 5. Tevredenheid van de gebruiker

1° Toetsing van de tevredenheid van de gebruikers :

De voorziening heeft permanent aandacht voor en peilt periodiek naar de tevredenheid van de gebruikers over de hulp- en dienstverlening.

2° Klachtenprocedure :

De voorziening beschrijft, in overleg met de gebruikers de wijze waarop ze de klachten van de gebruikers afhandelt. De voorziening maakt kenbaar aan alle gebruikers hoe klachten ingediend en afgehandeld worden. De voorziening stelt de gebruiker ervan op de hoogte dat hij zich kan wenden tot het Vlaams Fonds indien de interne klachtenprocedure geen voldoening geeft.

Art. 2. Maatschappelijke aanvaardbaarheid

§ 1. Maatschappelijke integratie van de gebruiker

De voorziening streeft bij de hulp- en dienstverlening naar maatschappelijke integratie van de gebruiker, rekening houdend met de eigenheid van de gebruiker.

§ 2. Niet-discriminerend

De voorziening weigert geen gebruiker op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen. De voorziening respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de gebruiker voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers niet in het gedrang komen.

§ 3. Regionaal overleg

De voorziening werkt mee aan het regionaal overleg met het oog op de afstemming van vraag en aanbod van de hulp- en dienstverlening en aan het overleg omtrent de invulling van de niet-beantwoorde behoeften in de regio.

§ 4. Veiligheid en gezondheid

De voorziening neemt de nodige maatregelen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruiker te vrijwaren.

Art. 3. Doeltreffendheid

§ 1. Kwaliteitsbeleid

De voorziening beschrijft haar missie, visie en waarden ten aanzien van de hulp- en dienstverlening, en maakt deze kenbaar aan de gebruikers, het personeel en aan derden. De voorziening beschrijft en actualiseert periodiek haar objectieven ten aanzien van haar doelgroep(en). De voorziening beschrijft haar kwaliteitsplanning en evalueert en actualiseert deze jaarlijks.

§ 2. Planmatig en methodisch handelen

De voorziening beschrijft voor elke gebruiker de hulp- en dienstverlening. Deze hulp- en dienstverlening wordt in overleg met de gebruiker gepland, uitgevoerd, periodiek geëvalueerd, bijgestuurd en geregistreerd.

§ 3. Kennis

De voorziening actualiseert haar kennis inzake ontwikkelingen in de hulp- en dienstverlening.

De voorziening stelt periodiek een vormings-, trainings-, en opleidingsplan op voor het personeel en voert dit uit.

§ 4. Corrigerende en preventieve maatregelen

De voorziening stelt corrigerende en preventieve maatregelen op ten aanzien van de hulp- en dienstverlening, voert deze uit en evalueert ze.

§ 5. Personeel

De voorziening beschrijft de wijze waarop ze het personeel selecteert, ondersteunt en evalueert.

§ 6. Organisatiestructuur

De voorziening beschrijft de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en onderlinge verhoudingen van het personeel, en maakt deze kenbaar aan haar gebruikers, het personeel en de overheid.

§ 7. Kwaliteitshandboek

De voorziening beschrijft de structuur van het kwaliteitshandboek. De voorziening beschrijft op welke manier aan de sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen voldaan wordt. De voorziening zorgt ervoor dat de elementen van het kwaliteitshandboek op een doeltreffende wijze geïmplementeerd en geactualiseerd worden.

Art. 4. Doelmatigheid

§ 1. Overlegkanalen

De voorziening beschrijft de wijze waarop ze de interne communicatie en het overleg organiseert.

§ 2. Interdisciplinaire werking

De voorziening bevordert interdisciplinaire werking.

§ 3. Evaluatie van ingezette middelen

De voorziening evalueert periodiek haar ingezette middelen in functie van de resultaten.

§ 4. Financiële middelen

De voorziening zet de toegekende financiële middelen van de overheid en de persoonlijke financiële bijdrage van de gebruiker in op een doelmatige manier.

Art. 5. Continuïteit

§ 1. Aanmelding

Indien de voorziening, na kennisname van de behoeften van de gebruiker, niet kan voorzien in de aangewezen hulp- en dienstverlening, verwijst de voorziening de gebruiker door.

§ 2. Naadloosheid

De voorziening zorgt voor een soepele overgang tussen de verschillende vormen van de hulp- en dienstverlening binnen haar eigen werking.

§ 3. Samenwerking met derden

Indien de voorziening zelf niet kan voorzien in bepaalde behoeften van de gebruiker zoekt zij actief naar samenwerking met derden.

§ 4. Doorverwijzing

De voorziening zoekt actief mee naar alternatieven wanneer zij vaststelt dat zij niet meer kan voldoen aan de behoeften van de gebruiker.

De voorziening streeft naar een soepele overgang bij doorverwijzing.

§ 5. Beëindiging

De voorziening maakt duidelijke afspraken met de gebruiker over de omstandigheden waarin en de wijze waarop de hulp- en dienstverlening beëindigd wordt.

§ 6. Informatieoverdracht

De voorziening waarborgt een verantwoorde overdracht van relevante informatie met betrekking tot de hulp- en dienstverlening in overleg met de gebruiker.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse regering van 15 december 2000 betreffende de kwaliteitszorg in de voorzieningen voor de sociale integratie van personen met een handicap.

Brussel, 15 december 2000.

De minister-president van de Vlaamse regering,

P. DEWAELE

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

Mevr. M. VOGELS

 TRADUCTION

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FLAMANDE

F. 2001 — 550

[C — 20 01/35162]

**15 DECEMBRE 2000. — Arrêté du Gouvernement flamand
relatif à la gestion de la qualité dans les structures d'intégration sociale des personnes handicapées**

Le Gouvernement flamand,

Vu le décret du 27 juin 1990 portant création d'un "Vlaams Fonds voor de sociale integratie van personen met een handicap" (Fonds flamand pour l'intégration sociale des personnes handicapées), notamment les articles 47 et 49;

Vu le décret du 29 avril 1997 relatif à la gestion totale de la qualité dans les établissements d'aide sociale, notamment l'article 7, § 1^{er}, modifié par le décret du 22 décembre 1999, et l'article 8 et l'article 10, § 1^{er};

Vu l'arrêté royal du 23 décembre 1970 fixant les conditions d'agrément des établissements, des homes et des services de placements familiaux pour handicapés, modifié par les arrêtés du Gouvernement flamand des 7 décembre 1987, 15 décembre 1993, 30 mars 1994, 15 juin 1994 et 24 juillet 1996;

Vu l'arrêté royal du 25 janvier 1971 fixant les conditions d'agrément des homes de court séjour pour handicapés, modifié par les arrêtés du Gouvernement flamand des 15 décembre 1993, 15 juin 1994 et 24 juillet 1996;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 4 avril 1990 fixant les conditions d'agrément et les modalités de fonctionnement et de subventionnement des services pour personnes handicapées mentaux habitant chez eux moyennant assistance, comme prévu par l'article 3, § 1^{er bis}, de l'arrêté royal n° 81 du 10 novembre 1967 créant un Fonds de soins médico-socio-pédagogiques pour handicapés, modifié par les arrêtés du Gouvernement flamand des 14 novembre 1990, 24 juillet 1991, 2 août 1991, 15 décembre 1993, 19 janvier 1994, 30 mars 1994, 15 juin 1994, 24 mars 1998 et 8 décembre 1998;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 31 juillet 1990 fixant les conditions d'agrément ainsi que les modalités de fonctionnement et de subventionnement des services pour handicapés habitant chez eux de manière autonome visés à l'article 3, § 1^{er bis}, de l'arrêté royal n° 81 du 10 novembre 1967 créant un Fonds de soins médico-socio-pédagogiques pour handicapés, modifié par les arrêtés du Gouvernement flamand des 12 décembre 1990, 24 juillet 1991, 15 décembre 1993, 19 janvier 1994, 30 mars 1994, 15 juin 1994, 6 juillet 1994 et 24 juillet 1997;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 15 juin 1994 relatif à la gestion de fonds et de biens appartenant à des personnes handicapées par les gestionnaires ou les membres du personnel des structures visées au décret du 27 juin 1990 portant création d'un "Vlaams Fonds voor de sociale integratie van personen met een handicap";

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 17 décembre 1996 relatif à l'agrément et au subventionnement des services d'aide à domicile pour handicapés, modifié par l'arrêté du Gouvernement flamand du 31 mars 2000;

Vu l'arrêté ministériel du 21 juin 1990 fixant la forme et le contenu de la convention d'encadrement visée à l'article 9, §§ 1^{er} et 3, de l'arrêté du Gouvernement flamand fixant les conditions d'agrément et les modalités de fonctionnement et de subventionnement des services pour handicapés mentaux habitant chez eux moyennant assistance, comme prévu par l'article 3, § 1^{er bis}, de l'arrêté royal n° 81 du 10 novembre 1967 créant un Fonds de soins médico-socio-pédagogiques pour handicapés;

Vu l'arrêté ministériel du 21 novembre 1990 fixant la forme et le contenu de la convention de prestation de services visée à l'article 14 de l'arrêté du Gouvernement flamand du 31 juillet 1990 fixant les conditions d'agrément ainsi que les modalités de fonctionnement et de subventionnement des services pour handicapés habitant chez eux de manière autonome, tels que visés à l'article 3, § 1^{er bis}, de l'arrêté royal n° 81 du 10 novembre 1967 créant un Fonds de soins médico-socio-pédagogiques pour handicapés;

Vu l'avis du conseil d'administration du "Vlaams Fonds voor de sociale integratie van personen met een handicap", donné le 26 octobre 1999;

Vu l'accord du Ministre flamand, chargé du budget, donné le 15 juillet 2000;

Vu la délibération du Gouvernement flamand le 15 juillet 2000 sur la demande d'avis à donner par le Conseil d'Etat dans un délai ne dépassant pas un mois;

Vu l'avis n° 30.563/3 du Conseil d'Etat, donné le 10 octobre 2000, en application de l'article 84, premier alinéa, 1°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973;

Sur la proposition du Ministre flamand, chargé de l'Aide sociale, de la Santé et de l'Egalité des Chances;

Après en avoir délibéré,

Arrête :

CHAPITRE Ier. — Dispositions générales

Article 1^{er}. Pour l'application du présent arrêté et de ses annexes, il faut entendre par :

1° structure : une structure agréée ou ayant demandé un agrément en vertu du décret du 27 juin 1990 portant création d'un "Vlaams Fonds voor de sociale integratie van personen met een handicap";

2° le Fonds : le "Vlaams Fonds voor de sociale integratie van personen met een handicap";

3° aide et services justifiés : une aide et des services prenant en considération l'intérêt des utilisateurs et répondant aux exigences en matière d'efficacité, d'efficience, de continuité et d'acceptabilité sociale;

4° utilisateur : la personne ayant recours à l'aide ou aux services proposés par une structure;

Est assimilé le cas échéant à l'utilisateur, le représentant légal, la personne de confiance ou un important tiers concerné, en ce compris l'instance de placement en cas d'aide ou de service forcé;

5° orientation vers l'utilisateur : la mesure dans laquelle l'aide et les services répondent aux besoins spécifiques de l'utilisateur;

6° efficacité : la mesure dans laquelle les objectifs sont atteints;

7° efficience : le rapport entre les résultats et les moyens. Les résultats sont la réponse aux besoins de l'utilisateur; il convient d'entendre par « moyens » : le personnel, les moyens financiers, les bâtiments et l'infrastructure, l'équipement, les techniques et méthodes;

8° continuité : la mesure dans laquelle le prestataire d'aide veille à une transition adéquate de l'aide et des services dans des situations où différents prestataires d'aide et de services sont impliqués, qui se relaient, se remplacent ou se succèdent;

9° acceptabilité sociale : la mesure dans laquelle l'aide et les services sont proposés sur la base des valeurs et droits sociaux acceptés sur une base consensuelle et entérinés au moins dans la Constitution belge et la Déclaration universelle des Droits de l'Homme et la Déclaration des Nations-Unies sur les droits des personnes handicapées;

10° la concertation collective avec l'établissement : le processus dans lequel les utilisateurs en tant que groupe nouent le dialogue avec la structure;

11° la procédure de recours en matière d'autorisations et d'agrément : la procédure telle que définie aux articles 13 jusqu'à 16 inclus du décret du 15 juillet 1997 portant création d'un Conseil de la famille et de l'aide sociale et d'une Commission consultative d'appel pour les questions de la famille et de l'aide sociale ainsi que dans l'arrêté du Gouvernement flamand du 15 décembre 1993 fixant la réglementation générale relative à l'octroi d'autorisations et d'agrément par le "Vlaams Fonds voor de sociale integratie van personen met een handicap".

CHAPITRE II. — *Agrément*

Art. 2. Pour être et rester agréée, une structure est tenue, sans préjudice du respect des autres normes d'agrément, de rédiger un manuel de la qualité, conformément aux éléments définis en annexe I ainsi que de respecter les exigences minimales de qualité spécifiques au secteur en matière d'orientation vers l'utilisateur, d'acceptabilité sociale, d'efficacité, d'efficience et de continuité, telles que définies dans l'annexe II.

Chaque structure dresse un planning de qualité sur base annuelle et fait parvenir ce planning au Fonds selon les modalités et dans les délais déterminés par celui-ci.

CHAPITRE III. — *Contrôle, intervention administrative, sanctions*

Art. 3. Les fonctionnaires du Fonds, habilités à exécuter des missions de contrôle conformément au chapitre X du décret du 27 juin 1990 portant création d'un "Vlaams Fonds voor de sociale integratie van personen met een handicap", sont en outre chargés du contrôle quant au respect de la gestion de la qualité au sein des structures.

Chaque structure est tenue de permettre aux agents mandatés du Fonds de confronter sur place les éléments du manuel de la qualité aux exigences de l'article 2 et à faire toutes les démarches nécessaires à cette fin.

Les administrateurs, la direction et le personnel de la structure sont obligés d'apporter toute leur collaboration aux agents mandatés du Fonds dans le cadre de l'exercice de leur mission de contrôle.

Art. 4. § 1^{er}. Les résultats et conclusions des missions de contrôle visées à l'article 3 sont communiqués par l'agent mandaté du Fonds à la structure dans un rapport écrit.

§ 2. Lorsqu'une structure ne répond pas aux exigences en matière d'aide et de services justifiés ni aux obligations qui en découlent en matière de gestion de la qualité, telles que définies dans des décrets et règlements, l'agent mandaté du Fonds dressera un procès-verbal qui sera joint au rapport visé au § 1^{er}, et qui précise de manière motivée les points sur lesquels les exigences en matière d'aide et de services justifiés et les obligations décrétales et réglementaires qui en découlent dans le domaine de la gestion de la qualité n'ont pas ou insuffisamment été respectées. Ce document indiquera aussi le délai de six mois maximum dans lequel la structure est tenue de prendre les mesures qui s'imposent.

La structure a le droit d'introduire par écrit un recours auprès du fonctionnaire dirigeant du Fonds. Après examen des objections émises, le fonctionnaire dirigeant confirmera ou annulera le procès-verbal, ou chargera une nouvelle enquête.

§ 3. Lorsqu'il s'avère, lors de la confirmation du procès-verbal par le fonctionnaire dirigeant et à l'expiration du délai prévu au § 2, que la structure n'a pas pris les mesures nécessaires, le Fonds peut délivrer un agrément à durée limitée, ne pouvant dépasser les six mois, soit réduire l'agrément en cours à ce même délai restreint, à condition que la structure s'engage à remédier aux manquements constatés dans le procès-verbal dans ce même délai.

La structure a le droit d'être entendue à ce sujet par le Fonds et de faire valoir ses objections contre cette décision par écrit auprès du Fonds. Après examen des objections, le Fonds confirmera ou annulera cette décision.

Le Fonds informera la structure par écrit de sa décision motivée. Si cette décision confirme l'agrément pour un délai restreint, il sera également précisé que l'agrément sera retiré ou ne sera pas être accordé à l'expiration de ce délai dans la mesure où la structure n'aurait pas pris les mesures nécessaires pour répondre aux exigences de l'article 2 du présent arrêté.

La structure informera les utilisateurs de la structure sans délai et par écrit de cette décision, par le biais de l'organe de concertation collective.

Art. 5. Lorsque, à l'issue de la procédure prévue à l'article 4, la structure répond aux conditions, l'agrément sera prorogé et le Fonds en informera la structure. Celle-ci informera sans délai les utilisateurs par le biais de la concertation collective.

Lorsque la structure ne répond pas aux conditions, l'agrément sera retiré. Le Fonds informera la structure par écrit de sa décision motivée. La structure informera les utilisateurs sans délai et par écrit de cette décision, par l'intermédiaire de la concertation collective.

La structure peut interjeter appel contre le retrait de l'agrément, conformément aux dispositions de la procédure de recours en matière d'autorisations et d'agrément.

CHAPITRE IV. — *Dispositions modificatives et abrogatoires*

Art. 6. Au chapitre Ier, II.B., "Fonctionnement", de l'annexe jointe à l'arrêté royal du 23 décembre 1970 fixant les conditions d'agrément des établissements, des homes et des services de placements familiaux pour handicapés, les points a) et b) sont abrogés.

Art. 7. Au B. "Fonctionnement", de l'annexe jointe à l'arrêté royal du 25 janvier 1971 fixant les conditions d'agrément des homes de court séjour pour handicapés, les points a), b) et d) sont abrogés.

Art. 8. L'article 9 de l'arrêté du Gouvernement flamand du 4 avril 1990 fixant les conditions d'agrément et les modalités de fonctionnement et de subventionnement des services pour personnes handicapées mentales habitant chez eux moyennant assistance, comme prévu par l'article 3, § 1^{er} bis, de l'arrêté royal n° 81 du 10 novembre 1967 créant un Fonds de soins médico-socio-pédagogiques pour handicapés, est abrogé.

Art. 9. Les articles 14 et 16 de l'arrêté du Gouvernement flamand du 31 juillet 1990 fixant les conditions d'agrément ainsi que les modalités de fonctionnement et de subventionnement des services pour handicapés habitant chez eux de manière autonome visés à l'article 3, § 1^{er} bis, de l'arrêté royal n° 81 du 10 novembre 1967 créant un Fonds de soins médico-socio-pédagogiques pour handicapés, sont abrogés.

Art. 10. A l'article 5, premier alinéa, de l'arrêté du Gouvernement flamand du 15 juin 1994 relatif à la gestion de fonds et de biens appartenant à des personnes handicapées par les gestionnaires ou les membres du personnel des structures visées au décret du 27 juin 1990 portant création d'un "Vlaams Fonds voor de sociale integratie van personen met een handicap", les modifications suivantes sont apportées:

1° au 2°, les mots « de l'organe compétent » sont remplacés par les mots « du pouvoir organisateur »;

2° au 3°, les mots « l'admission d'une personne » sont remplacés par les mots « l'aide et les services à une personne ».

Art. 11. A l'article 8, § 1^{er}, 1°, du même arrêté, les mots « du conseil des utilisateurs créé auprès de la structure » sont remplacés par les mots « de l'organe de concertation collective créé auprès de la structure ».

Art. 12. L'article 9 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

« Art. 9. Lors de la détermination des droits et obligations réciproques, tels que visés à l'article 1^{er}, § 2 de l'annexe II de l'arrêté du Gouvernement flamand du 15 décembre 2000 relatif à la gestion de la qualité dans les établissements d'intégration sociale des personnes handicapées, la composition du conseil de surveillance pour la gestion des fonds et des biens de l'utilisateur doit être mentionné, pour autant que la structure soit tenue de créer un tel conseil de surveillance en vertu de l'article 48 du décret précité du 27 juin 1990.

La création et la composition du conseil de surveillance ainsi que toutes les modifications intervenues sont notifiées sans délai et par écrit au Fonds ainsi qu'aux utilisateurs. »

Art. 13. L'article 9 de l'arrêté du Gouvernement flamand du 17 décembre 1996 relatif à l'agrément et au subventionnement des services d'aide à domicile pour handicapés, est abrogé.

Art. 14. A l'article 10, § 1^{er}, 1°, du même arrêté, l'alinéa deux est abrogé.

Art. 15. A l'article 14 du même arrêté, les mots « race, nationalité, sexe, fortune ou " » sont supprimés.

Art. 16. L'arrêté ministériel du 21 juin 1990 fixant la forme et le contenu de la convention d'encadrement visée à l'article 9, §§ 1^{er} et 3, de l'arrêté de l'Exécutif flamand fixant les conditions d'agrément et les modalités de fonctionnement et de subventionnement des services pour handicapés mentaux habitant chez eux moyennant assistance, comme prévu par l'article 3, § 1^{er} bis, de l'arrêté royal n° 81 du 10 novembre 1967 créant un Fonds de soins médico-socio-pédagogiques pour handicapés, est abrogé.

Art. 17. L'arrêté ministériel du 21 novembre 1990 fixant la forme et le contenu de la convention de prestation de services visée à l'article 14 de l'arrêté de l'Exécutif flamand du 31 juillet 1990 fixant les conditions d'agrément ainsi que les modalités de fonctionnement et de subventionnement des services pour handicapés habitant chez eux de manière autonome, tels que visés à l'article 3, § 1^{er} bis, de l'arrêté royal n° 81 du 10 novembre 1967 créant un Fonds de soins médico-socio-pédagogiques pour handicapés, est abrogé.

CHAPITRE V. — *Entrée en vigueur et dispositions transitoires et finales*

Art. 18. En guise de mesure transitoire :

1° les structures disposent d'un délai qui expire le 31 décembre 2002 pour satisfaire à toutes les dispositions du présent arrêté;

2° les structures qui le souhaitent peuvent adhérer avant le 31 décembre 2002 à la gestion de la qualité définie dans le présent arrêté. Cette adhésion est subordonnée à la conclusion d'une convention entre le Fonds, la structure et les utilisateurs par le biais de la concertation collective.

Art. 19. Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du troisième mois qui suit sa publication au *Moniteur belge*.

Art. 20. Le décret du 29 avril 1997 relatif à la gestion totale de la qualité dans les établissements d'aide sociale entre en vigueur, pour ce qui concerne le secteur des handicapés, à la même date que le présent arrêté.

Art. 21. Le Ministre flamand, ayant l'assistance aux personnes dans ses attributions, est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 15 décembre 2000.

Le Ministre-Président du Gouvernement flamand,
P. DEWAELE

La Ministre flamand de l'Aide sociale, de la Santé et de l'Egalité des Chances,
Mme M. VOGELS

Annexe I

Manuel de la qualité

1. Introduction
 - 1.1. Structure du manuel de la qualité
 - 1.2. Description de l'offre de l'établissement
2. Vision de la qualité
 - 2.1. Mission, vision, valeurs, objectifs, cadre de référence confirmé par écrit
 - 2.2. Exigences de qualités minimales spécifiques au secteur
 - 2.3. Autorisation de contrôle et d'évaluation, conférée à l'autorité
3. Planning de la qualité
4. Système de qualité
 - 4.1. Structure organisationnelle
 - 4.2. Responsable de la politique en matière de qualité
 - 4.3. Inventaire et fonctionnement des organes de concertation
 - 4.4. Participation à des organes de concertation externes
 - 4.5. Moyens
 - 4.6. Aperçu des procédures
 - 4.6.1. « Intake »
 - 4.6.2. La rédaction du plan d'aide et de service
 - 4.6.3. L'exécution, l'évaluation et l'actualisation du plan d'aide et de service
 - 4.6.4. Cessation de l'aide et des services
 - 4.6.5. L'organisation de la concertation collective
 - 4.6.6. Vérifier le degré de satisfaction des utilisateurs
 - 4.6.7. Traiter des plaintes émanant des utilisateurs
 - 4.6.8. Mettre en œuvre des mesures de correction et de prévention
 - 4.6.9. Sélectionner et recruter le personnel
 - 4.6.10. Formation et training du personnel
 - 4.6.11. Soutien et évaluation du personnel
 - 4.6.12. Evaluation périodique des moyens mis en œuvre
 - 4.6.13. Gestion des documents du manuel de la qualité
 - 4.6.14. Planifier et réaliser des audits de la qualité
 - 4.6.15. Evaluation du manuel de la qualité par la direction

Vu pour être joint à l'arrêté du Gouvernement flamand du 15 décembre 2000 relatif à la gestion totale de la qualité dans les structures d'intégration sociale des personnes handicapées.

Bruxelles, le 15 décembre 2000.

Le Ministre-Président du Gouvernement flamand,

P. DEWAEL

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

Mme M. VOGELS

Annexe II

Exigences de qualité minimales spécifiques au secteurArticle 1^{er}. Orientation vers l'utilisateur

§ 1^{er}. Concertation entre l'utilisateur et la structure au plan individuel et collectif

1° Droit à l'information :

La structure et l'utilisateur déterminent ensemble les éléments de l'aide et du service sur lesquels l'utilisateur est informé et ce, tant au plan individuel que collectif. La structure fournit des informations complètes, précises et ponctuelles à l'utilisateur concernant ces éléments. Au niveau collectif, la structure fournit aux utilisateurs des informations sur l'affectation de ses moyens financiers.

2° Droit de consultation :

La structure et l'utilisateur déterminent ensemble les éléments de l'aide et des services qui font l'objet d'une concertation préalable avec et d'une demande d'avis à l'utilisateur et ce, au plan tant individuel que collectif. L'utilisateur a le droit d'émettre des avis concernant l'aide et les services et ce, tant au plan individuel que collectif.

3° Obligation de réponse :

La structure est tenue d'entendre l'utilisateur concernant toutes les matières liées à la relation structure-utilisateur et ce, au plan tant individuel que collectif.

La structure répond aux questions posées par l'utilisateur dans les délais convenus.

4° Droit de participation de l'utilisateur :

La structure veille à ce que l'utilisateur ait voix au chapitre, concernant l'aide et les services proposés par la structure et ce, au plan tant individuel que collectif.

5° Valoriser l'expertise et l'expérience de l'utilisateur :

La structure fera usage des expériences et idées de l'utilisateur concernant l'aide et les services de la structure et ce, au plan tant individuel que collectif.

6° Soutenir et renforcer « l'émancipation » de l'utilisateur :

La structure prend les mesures nécessaires pour soutenir et renforcer l'émancipation de l'utilisateur concernant l'aide et les services de la structure et ce, au plan tant individuel que collectif. La structure, où la durée moyenne de l'aide et des services dépasse deux ans, prend l'initiative de créer et d'appuyer un organe structurel de concertation collective.

§ 2. Clarté de l'offre

1° Droits et obligations réciproques :

Les droits et obligations réciproques de l'utilisateur et de la structure sont définis de commun accord, confirmés par écrit et signés par les deux parties et ce, au plan tant individuel que collectif.

2° Publicité de l'offre :

L'offre proposée par la structure et les modalités de l'offre sont définies et communiquées à l'utilisateur et à des tiers.

§ 3. Respect envers l'utilisateur

1° Intégrité :

La structure respectera toujours la spécificité de l'utilisateur et traitera celui-ci comme une personne à part entière. La structure prendra des mesures visant à garantir l'intégrité de l'utilisateur. A cette fin, la structure met au point un cadre de référence, confirmé par écrit.

2° Participation :

La structure veille à ce que la relation avec l'utilisateur soit basée sur une attitude fondamentale de confiance et soit caractérisée par la compréhension et l'authenticité. A cette fin, la structure élabore un cadre de référence, confirmé par écrit.

3° Vie privée :

La structure respectera la vie privée de l'utilisateur, compte tenu des spécificités de ce dernier. A cette fin, la structure élabore un cadre de référence, confirmé par écrit.

§ 4. Aide et services, taillés sur mesure

1° Connaissances des besoins en matière d'aide et de services :

La structure tentera d'appréhender et enregistrera les aspirations, besoins et possibilités de l'utilisateur.

2° Individualisation :

La structure définit son offre d'aide et de services pour chaque utilisateur, tenant compte des desiderata, des besoins et possibilités individuels de l'utilisateur.

3° Autonomie et autodétermination de l'utilisateur :

La structure tient compte de et encouragera l'autonomie et le droit d'autodétermination de l'utilisateur.

4° Liberté de choix :

Dans la mesure du possible, l'utilisateur dispose d'une liberté de choix par rapport à l'offre.

5° Flexibilité :

La structure adaptera son aide et ses services en fonction de l'évolution des besoins de l'utilisateur.

6° Un environnement physique adapté :

La structure prend des mesures pour aligner ses bâtiments, son équipement et son aménagement sur la spécificité de l'utilisateur.

7° Une communication accessible :

La structure prend des mesures pour mettre sa communication en adéquation avec la spécificité de l'utilisateur.

§ 5. Satisfaction de l'utilisateur

1° Vérifier le degré de satisfaction de l'utilisateur :

La structure consacre une attention permanente à et sondera périodiquement le degré de satisfaction de l'utilisateur par rapport à l'aide et aux services.

2° Procédure de réclamations :

En concertation avec les utilisateurs, la structure détermine les modalités selon lesquelles elle traite les plaintes des utilisateurs. La structure communique la procédure d'introduction et de traitement des plaintes à l'ensemble des utilisateurs. La structure précisera à l'utilisateur qu'il peut s'adresser au Fonds flamand lorsque la procédure interne de réclamations ne lui donne pas satisfaction.

Art. 2. Acceptabilité sociale

§ 1^{er}. Intégration sociale de l'utilisateur

L'aide et les services de la structure sont axés sur l'intégration sociale de l'utilisateur, compte tenu de ses spécificités.

§ 2. Non discriminatoire

La structure ne refusera aucun utilisateur sur la base de son origine ethnique, sa nationalité, son sexe, sa nature sexuelle, son milieu social, ses convictions idéologiques, philosophiques, religieuses ou son insolvabilité financière. La structure respectera la conviction idéologique, philosophique et religieuse de l'utilisateur pour autant que celle-ci n'entrave pas le fonctionnement de la structure et l'intégrité des autres utilisateurs.

§ 3. Concertation régionale

La structure participera à la concertation régionale afin de réaliser une adéquation entre l'offre et la demande d'aide et de services ainsi qu'à la concertation sur la réponse aux besoins qui ne sont pas rencontrés dans la région.

§ 4. Sécurité et santé

La structure prendra les mesures nécessaires pour sauvegarder la sécurité et la santé de l'utilisateur.

Art. 3. Efficacité

§ 1^{er}. Politique en matière de qualité

La structure définit sa mission, sa vision et ses valeurs en matière d'aide et de services, et communique celles-ci aux utilisateurs, au personnel et aux tiers. La structure décrit et actualise périodiquement ses objectifs à l'égard de son/ses groupe(s)-cible(s). La structure définit son planning de qualité et soumet celui-ci à une évaluation et actualisation annuelles.

§ 2. Action planifiée et méthodique

La structure définit l'aide et les services offerts à chaque utilisateur. Cette offre d'aide et de services est planifiée, exécutée, périodiquement évaluée, corrigée et enregistrée en concertation avec l'utilisateur.

§ 3. Connaissances

La structure actualise ses connaissances par rapport aux évolutions en matière d'aide et de services.

A titre périodique, la structure établit un plan de formation et de training pour le personnel et veille à son exécution.

§ 4. Mesures de correction et de prévention

La structure établit des mesures de correction et de prévention à l'égard de l'offre d'aide et de services, exécute ces mesures et les soumet à une évaluation.

§ 5. Personnel

La structure définit les modalités de sélection, de soutien et d'évaluation de son personnel.

§ 6. Structure organisationnelle

La structure définit les responsabilités, compétences et relations internes du personnel, et communique celles-ci aux utilisateurs, au personnel et aux pouvoirs publics.

§ 7. Manuel de la qualité

La structure définit la présentation structurelle du manuel de la qualité. La structure définit les modalités selon lesquelles les exigences minimales de qualité spécifiques au secteur sont remplies. La structure veillera à ce que tous les éléments du manuel de la qualité soient mis en œuvre et actualisés de manière efficace.

Art. 4. Efficience

§ 1^{er}. Canaux de concertation

La structure détermine les modalités d'organisation de la communication interne et de la concertation.

§ 2. Fonctionnement interdisciplinaire

La structure contribuera au fonctionnement interdisciplinaire.

§ 3. Evaluation des moyens mis en œuvre

La structure évaluera périodiquement les moyens mis en œuvre à l'aune des résultats.

§ 4. Moyens financiers

La structure fait un usage efficace et utile des moyens financiers accordés par l'autorité et de la contribution financière personnelle de l'utilisateur.

Art. 5. Continuité

§ 1^{er}. Admission

Lorsque, après avoir pris connaissance des besoins de l'utilisateur, la structure ne peut lui proposer l'aide et les services nécessaires, elle renvoie l'utilisateur à une autre structure.

§ 2. Coordination

La structure veille à une transition souple entre les différentes formes d'aide et de services au sein de son propre fonctionnement.

§ 3. Collaboration avec des tiers

Lorsque la structure ne peut pas répondre elle-même à certains besoins de l'utilisateur, elle cherche activement une collaboration avec des tiers.

§ 4. Renvoi

La structure participe activement à la recherche d'alternatives lorsqu'elle constate qu'elle n'est plus en mesure de répondre aux besoins de l'utilisateur.

La structure veille à une transition souple en cas de renvoi.

§ 5. Cessation

La structure fait des accords clairs avec l'utilisateur sur les circonstances et les modalités selon lesquelles il est mis fin à l'aide et aux services.

§ 6. Transmission d'information

La structure se porte garante d'une transmission responsable d'informations pertinentes concernant l'aide et les services, en concertation avec l'utilisateur.

Vu pour être joint à l'arrêté du Gouvernement flamand du 15 décembre 2000 relatif à la gestion totale de la qualité dans les structures d'intégration sociale des personnes handicapées.

Bruxelles, le 15 décembre 2000.

Le Ministre-Président du Gouvernement flamand,

P. DEWAELE

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

Mme M. VOGELS