

**Art. 2.** Onze Minister van Consumentenzaken, Volksgezondheid en Leefmilieu is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 15 juli 2002.

**ALBERT**

Van Koningswege :

De Minister van Consumentenzaken,  
Volksgezondheid en Leefmilieu,  
Mevr. M. AELVOET

**Art. 2.** Notre Ministre de la Protection de la Consommation, de la Santé publique et de l'Environnement est chargée de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 15 juillet 2002.

**ALBERT**

Par le Roi :

La Ministre de la Protection de la Consommation,  
de la Santé publique et de l'Environnement,  
Mme M. AELVOET

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

**VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE**

**MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP**

N. 2002 — 2856

[C — 2002/36005]

**10 JUNI 2002. — Ministerieel besluit betreffende de kwaliteitszorg in de voorbereidingsteams**

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

Gelet op het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen, gewijzigd bij het decreet van 22 december 1999;

Gelet op het decreet van 15 juli 1997 inzake interlandelijke adoptie;

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

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 19 april 2002 inzake interlandelijke adoptie;

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

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

Gelet op de dringende noodzakelijkheid;

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

Besluit :

**HOOFDSTUK I. — Kwaliteitsbeleid**

**Artikel 1.** § 1. Elk voorbereidingsteam ontwikkelt een kwaliteitsbeleid dat uitgaat van zijn missie, zijn maatschappelijke waarden en visie op het kernproces van het team.

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

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

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

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

**Afdeling II. — Kwaliteitsplanning**

**Art. 2.** § 1. De kwaliteitsplanning is een periodisch proces waarbij het voorbereidingsteam jaarlijks de doelstellingen vastlegt die zullen worden nagestreefd op het vlak van de kwaliteitszorg.

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

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

#### *Afdeling III. — Kwaliteitssysteem*

**Art. 3.** § 1. Het voorbereidingsteam ontwikkelt een kwaliteitssysteem dat aangeeft hoe de beschikbare middelen worden ingezet en hoe de dienstverleningsprocessen worden georganiseerd, beheerst en geëvalueerd.

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

§ 3. Binnen het voorbereidingsteam wordt een verantwoordelijke aangewezen voor het kwaliteitsbeleid en voor de uitvoering en het onderhoud van het kwaliteitssysteem.

**Art. 4.** § 1. Het voorbereidingsteam beschrijft de maatregelen die genomen worden voor het efficiënt en kwaliteitsgericht inzetten van de middelen. Daartoe beschrijft het voorbereidingsteam:

1° hoe het zijn personele middelen inzet. Dat wordt onder meer geconcretiseerd in de wijze waarop:

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

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

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

4° het systeem waarbij de documenten die relevant zijn voor de werking op een overzichtelijke wijze worden beheerd. Daartoe :

a) legt het voorbereidingsteam de voorwaarden vast volgens welke persoonsgebonden documenten worden bijgehouden in overeenstemming met de geldende wetgeving inzake het beroepsgeheim;

b) bundelt het voorbereidingsteam de documenten die uitgegeven worden door externe instanties van de voorziening en die van rechtstreeks belang zijn voor het functioneren van de voorziening in een overzichtelijk te raadplegen systeem;

c) bundelt het voorbereidingsteam de gebruikte standaarddocumenten in een overzichtelijk geheel waarbij het doel waarvoor de documenten gebruikt worden, duidelijk is aangegeven;

d) bundelt het voorbereidingsteam de documenten die eigen zijn aan het kwaliteitssysteem in een overzichtelijk en voor de teamleden toegankelijk kwaliteitshandboek.

**Art. 5.** § 1. Het voorbereidingsteam ontwikkelt een visie met betrekking tot de processen die een directe invloed uitoefenen op de kwaliteit van de dienstverlening en de werking van het voorbereidingsteam. Het gaat daarbij minstens om het volgende proces :

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

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

**Art. 6.** Het voorbereidingsteam beschrijft de maatregelen die genomen worden voor het beheersen van het dienstverleningsproces. Daartoe beschrijft het voorbereidingsteam onder meer hoe :

1° informatie verstrekt wordt conform de richtlijnen van Kind en Gezin;

2° via de verplichte informatie inzicht bevordert wordt in adoptie;

3° de adoptie bewerkstelligd wordt naar gelang van de eigen mogelijkheden en beperkingen van de kandidaat-adoptanten om te adopteren;

4° de gebruikers worden geïnformeerd over het beleid en de algemene werking van de voorziening;

5° de gebruikers worden ontvangen;

6° afspraken gemaakt worden met de gebruikers over de dienstverlening en hoe gemaakte afspraken tijdens de dienstverlening kunnen worden gewijzigd;

7° de individuele gebruikersdossiers worden gecontroleerd;

8° de afronding van de dienstverlening wordt geregeld in afspraak met de gebruiker.

**Art. 7.** § 1. Het voorbereidingsteam beschrijft de maatregelen die genomen worden met betrekking tot het meten, analyseren en verbeteren van de dienstverlening.

Daartoe beschrijft het team onder meer hoe het :

1° jaarlijks de volledige werking evalueert. Daartoe gaat het team minstens na of het beschreven dienstverleningsproces verloopt zoals vooropgesteld en of de kwaliteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd;

2° op regelmatige basis de gehanteerde vormingsmethodieken en didactisch materiaal evalueert;

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

4° op regelmatige wijze de tevredenheid van de professionele gebruikers nagaat door middel van een geschikt instrument;

5° op regelmatige wijze de tevredenheid van de teamleden nagaat door middel van een geschikt instrument.

§ 2. Het voorbereidingsteam stuurt zijn werking en eventueel het kwaliteitsbeleid bij, op basis van een analyse van resultaten van de onder § 1, 1° tot en met 5°, genoemde evaluaties.

#### HOOFDSTUK IV. — *Kwaliteitshandboek*

**Art. 8.** § 1. Het voorbereidingsteam bundelt in het kwaliteitshandboek alle relevante informatie met betrekking tot het kwaliteitsbeleid, zijn missie, waarden en visie omtrent de doelgroep, zijn kwaliteitsplanning en zijn kwaliteitsstelsel.

§ 2. Het voorbereidingsteam houdt bij het samenstellen van het kwaliteitshandboek rekening met de bepalingen, opgenomen in artikel 1 tot en met 8 van dit besluit.

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

Brussel, 10 juni 2002.

M. VOGELS

#### TRADUCTION

#### MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FLAMANDE

F. 2002 — 2856

[C — 2002/36005]

#### 10 JUIN 2002. — Arrêté ministériel relatif à la gestion de la qualité dans les équipes de préparation

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

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

Vu le décret du 15 juillet 1997 relatif à l'adoption internationale;

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

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 19 avril 2002 relatif à l'adoption internationale;

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

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

Vu l'urgence;

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

Arrête :

#### CHAPITRE I<sup>er</sup>. — *La politique de qualité*

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

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

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

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

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

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

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

§ 2. L'équipe de préparation décrit pour chaque objectif les moyens qui seront utilisés pour atteindre les objectifs.

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

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

**Art. 3.** § 1<sup>er</sup>. L'équipe de préparation développe un système de la qualité qui indique comment les moyens disponibles sont utilisés et comment les processus de services sont organisés, contrôlés et évalués.

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

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

**Art. 4.** § 1<sup>er</sup>. L'équipe de préparation décrit les mesures visant une utilisation efficace et qualitative des moyens. A cette fin, l'équipe de préparation décrit :

- 1° comment la gestion du personnel est assurée, ce qui se concrétise entre autres dans la façon dont :
  - a) l'équipe de préparation sélectionne ses membres sur la base d'une description de profil et de fonction;
  - b) l'équipe de préparation informe et accompagne ses membres et les offre une possibilité de participer;
  - c) l'équipe de préparation propose une formation à ses membres;
  - d) l'équipe de préparation évalue ses membres;
  - e) l'équipe de préparation crée les conditions pour un climat de coopération fonctionnel et une bonne communication entre tous les membres;
  - f) l'équipe de préparation garantit dans le chef des membres suffisamment de connaissances et d'aptitudes communicatives et une bonne attitude en matière d'organisation et d'aide et services;

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

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

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

- a) l'équipe de préparation fixe les conditions selon lesquelles des documents personnels sont gérés conformément à la législation en vigueur en matière de secret professionnel;
- b) l'équipe de préparation réunit les documents émis par des instances externes de la structure et qui sont d'importance directe pour le fonctionnement de la structure dans un système bien ordonné facile à consulter;
- c) l'équipe de préparation réunit les documents standard utilisés dans un ensemble bien ordonné dans lequel le but pour lequel les documents sont utilisés, est clairement indiqué;
- d) l'équipe de préparation met en liasse les documents qui sont propres au système de la qualité dans un manuel de la qualité qui est clair et facilement accessible aux membres.

**Art. 5.** § 1<sup>er</sup>. L'équipe de préparation développe une vision en ce qui concerne les processus qui ont une influence directe sur la qualité des services et sur le fonctionnement de l'équipe de préparation. Il s'agit au moins du processus suivant :

la préparation des candidats adoptants au choix motivé d'adopter ou non un enfant.

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

**Art. 6.** L'équipe de préparation décrit les mesures qui sont prises pour contrôler le processus des services. Pour ce faire l'équipe de préparation décrit entre autres comment :

- 1° l'information est distribuée conformément aux directives de "Kind en Gezin";
- 2° par la voie d'information obligatoire, la connaissance de l'adoption est stimulée;
- 3° l'adoption est réalisée en fonction des possibilités et limitations des candidats adoptants en ce qui concerne l'adoption;
- 4° les usagers sont informés sur la politique et le fonctionnement général de la structure;
- 5° les usagers sont accueillis;
- 6° des accords sont conclus avec les usagers sur les services et comment d'éventuelles modifications peuvent être apportées au cours des services;
- 7° les dossiers d'usagers individuels sont contrôlés;
- 8° la finalisation des services est réglée en accord avec l'utilisateur.

**Art. 7.** § 1<sup>er</sup>. L'équipe de préparation décrit les mesures prises pour la mesure, l'analyse et l'amélioration des services.

Pour ce faire, l'équipe décrit entre autres comment elle :

- 1° évalue annuellement le fonctionnement complet. A cet effet, l'équipe vérifie au moins si le processus de services décrit se déroule comme prévu et si les objectifs en matière de la qualité sont réalisés;
- 2° évalue sur une base régulière les méthodes de formation utilisées et le matériel didactique;
- 3° enregistre des plaintes, les traite efficacement et donne une réponse au plaignant dans un délai acceptable;
- 4° vérifie régulièrement la satisfaction des usagers professionnels au moyen d'un instrument adéquat;
- 5° vérifie régulièrement la satisfaction des membres de l'équipe au moyen d'un instrument adéquat.

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

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

**Art. 8.** § 1<sup>er</sup>. L'équipe de préparation regroupe dans le manuel de la qualité toute information pertinente en ce qui concerne la politique de qualité, sa mission, ses normes et sa vision concernant le groupe-cible, sa planification de la qualité et son système de la qualité.

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

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

Bruxelles, le 10 juin 2002.

M. VOGELS