

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

VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

[C – 2005/35430]

**17 JANUARI 2005. — Ministerieel besluit betreffende het kwaliteitsbeleid
in het kader van het inburgeringsbeleid**

De Vlaamse minister van Binnenlands bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering,

Gelet op het decreet van 28 februari 2003 betreffende het Vlaamse inburgeringsbeleid, inzonderheid op artikel 6, § 2, en op artikel 7, § 2;

Gelet op het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 30 januari 2004 betreffende het Vlaamse inburgeringsbeleid, inzonderheid op artikel 38;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 27 juli 2004 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse Regering, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 15 oktober 2004;

Gelet op het sectoraal overleg inburgering van 28 mei 2004, 4 juni 2004, 14 juni 2004, 16 juni 2004, 22 juni 2004, 15 juli 2004, 14 september 2004, 21 september 2004 en 14 oktober 2004;

Gelet op het verzoek aan de Raad van State om advies te geven binnen een termijn van dertig dagen;

Gelet op het advies nr. 37.838/3 van de Raad van State, gegeven op 8 december 2004, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 1°, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State,

Besluit :

Artikel 1. De minimale kwaliteitscriteria en de vereisten van het kwaliteitshandboek en de -planning, waaraan de onthaalbureaus moeten voldoen, worden bepaald in bijlage I en II.

Art. 2. De werkwijze die de onthaalbureaus moeten volgen met betrekking tot de zelfevaluatie wordt bepaald in bijlage III.

Brussel, 17 januari 2005.

M. KEULEN

Bijlage I. — Minimale kwaliteitscriteria

HOOFDSTUK I. — *Algemeen*

I.1. De onthaalbureaus voldoen aan de hierna vermelde minimale kwaliteitscriteria die betrekking hebben op de gebruikersgerichtheid, de maatschappelijke aanvaardbaarheid, de continuïteit, de doeltreffendheid en de doelmatigheid van hun dienstverlening.

I.2. Voor de toepassing van deze bijlage wordt verstaan onder « gebruiker »: de nieuwkomer die tot de doelgroep van het inburgeringsbeleid hoort.

HOOFDSTUK II. — *Gebruikersgerichtheid*

II.1. Duidelijke informatie

Het onthaalbureau verstrekt aan de gebruiker, voorafgaand aan de bepaling van het inburgeringstraject, duidelijke informatie over zijn opdracht, de grenzen hieraan en over de rechten en plichten van de gebruiker in overeenstemming met de regelgeving.

II.2. Privacy

Het onthaalbureau respecteert de privacy van de gebruiker. Het gaat op een discrete manier met cliënteninformatie om en informeert de gebruiker hierover. Het onthaalbureau legt een aantal afspraken vast rond privacy en omgaan met cliënteninformatie.

II.3. Eigen verantwoordelijkheid

De basishouding in de dienstverlening gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker.

II.4. Samenspraak

Het onthaalbureau geeft de gebruiker voldoende relevante informatie om in samenspraak het inburgeringstraject te kunnen bepalen.

II.5. Traject op maat

Vertrekkend van de persoonlijke situatie, competenties en behoeften op verschillende levensdomeinen werkt het onthaalbureau voor de gebruiker een inburgeringstraject op maat uit.

II.6. Toegankelijkheid

Het onthaalbureau streeft naar een optimale bereikbaarheid, beschikbaarheid en begripbaarheid.

II.7. Klachtenrecht

De gebruiker wordt geïnformeerd over het klachtenrecht. Het onthaalbureau voorziet in een degelijke klachtenbehandeling binnen een redelijke termijn en informeert de gebruiker over de voortgang en het resultaat. Op basis van een periodieke analyse van de ingediende klachten stuurt het onthaalbureau zijn werking bij.

HOOFDSTUK III. — *Maatschappelijke aanvaardbaarheid*

III.1. Deontologie

Het onthaalbureau hanteert een deontologische code.

III.2. Diversiteit

Het onthaalbureau werkt aan erkenning van diversiteit binnen zijn werking.

III.3. Correctheid

Het onthaalbureau maakt in zijn werking gebruik van correcte en actuele informatie.

HOOFDSTUK IV. — *Continuïteit*

IV.1. Naadloos traject

Het onthaalbureau streeft naar een optimale afstemming tussen de verschillende (interne) medewerkers en externe partners die betrokken zijn bij een individueel inburgeringstraject.

HOOFDSTUK V. — *Doeltreffendheid*

V.1. Doelstellingen

Vertrekkend vanuit zijn missie formuleert en operationaliseert het onthaalbureau doelstellingen op verschillende terreinen van zijn dienstverlening en interne werking. Het onthaalbureau evalueert op regelmatige tijdstippen en op systematische wijze of de doelstellingen zijn behaald en stuurt waar nodig bij.

V.2. Doelgerichtheid M.O.

Het onthaalbureau kan aantonen dat het maatschappelijke oriëntatie uitbouwt in functie van de einddoelen maatschappelijke oriëntatie.

V.3. Feedback

Het onthaalbureau organiseert op systematische wijze feedback van gebruikers.

HOOFDSTUK VI. — *Doelmatigheid*

VI.1. Organisatiestructuur

De interne organisatie- en communicatiestructuur is duidelijk en verantwoord. Het is duidelijk waar, wanneer, waarover en in welke mate overleg en inspraak van de medewerkers over de werking mogelijk zijn.

VI.2. Middelen

De inzet van financiële, materiële en personele middelen is verantwoord en wordt regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd.

VI.3. Personeelsbeleid

De organisatie toont aan dat ze op systematische wijze het functioneren van de medewerkers volgt en bevordert.

VI.4. VTO-beleid

Het onthaalbureau voert een VTO-beleid (vorming, training en opleiding). Bij de ontwikkeling van het VTO-beleid houdt het onthaalbureau rekening met de specifieke behoeften van elke medewerker en van de organisatie.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit van 17 januari 2005 betreffende het kwaliteitsbeleid van de onthaalbureaus in het kader van het Vlaamse inburgeringsbeleid.

Brussel, 17 januari 2005.

De Vlaamse minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbouw, Wonen en Inburgering,
M. KEULEN

Bijlage II. — Minimale elementen van het kwaliteitshandboek

0. Inleiding

0.1. Structuur van het kwaliteitshandboek

0.2. Voorstelling van de organisatie

0.3. De verantwoordelijke die met de uitvoering van het kwaliteitsbeleid is belast

0.4. Document dat aan de gemachtigden van de Vlaamse Regering toestemming geeft om ter plaatse alle activiteiten te verrichten die nodig zijn om de uitvoering van de bepalingen van dit decreet te verifiëren en te evalueren

1. Kwaliteitsbeleid

1.1. Opdrachtverklaring

1.2. Engagement en intenties met betrekking tot het kwaliteitsbeleid

1.3. De minimale kwaliteitscriteria

2. Kwaliteitsmanagementsysteem

Bij de hierna vermelde elementen wordt verwezen naar de toepasselijke minimale kwaliteitscriteria, die bepaald zijn in bijlage I.

2A. Conditionele elementen

2A.1. Organogram

= minimaal kwaliteitscriterium VI.1

2A.2. Functiebeschrijvingen en -profielen voor alle functies

= minimaal kwaliteitscriterium VI.1

2A.3. Overleg- en communicatiekanalen

= minimaal kwaliteitscriterium VI.1

2A.4 Deontologische code

= minimale kwaliteitscriteria II.2 en III.1

2A.5. Inzet van middelen

= minimaal kwaliteitscriterium VI.2

2B. Procedures / operationele elementen

2B.1. Werkwijze voor trajectbegeleiding

= minimale kwaliteitscriteria II.1, II.2, II.3, II.4, II.5, II.6, III.3, IV.1

2B.2. Werkwijze voor het opzetten van maatschappelijke oriëntatie

= minimale kwaliteitscriteria II.2, II.3, II.4, III.3, IV.1, V.2

2B.3. Werkwijze voor de minderjarigenwerking

= minimale kwaliteitscriteria II.1, II.2, II.3, II.4, II.5, II.6, III.3, IV.1

2B.4. Maatregelen met betrekking tot bereikbaarheid en beschikbaarheid en begrijpbaarheid

= minimaal kwaliteitscriterium II.6

2B.5. Werkwijze voor klachtenrecht, klachtenbehandeling en klachtenanalyse

= minimaal kwaliteitscriterium II.7

2B.6. Maatregelen om te werken aan een diversiteitsbeleid

= minimaal kwaliteitscriterium III.2

2B.7. Werkwijze voor het formuleren, evalueren en bijsturen van doelstellingen

= minimaal kwaliteitscriterium V.1

2B.8. Werkwijze voor het verkrijgen van feedback van de gebruikers

= minimaal kwaliteitscriterium V.3

2B.9. Werkwijze voor het aanwerven van medewerkers

= minimale kwaliteitscriteria III.2, VI.1 en VI.2

2B.10. Werkwijze voor het volgen en het bevorderen van het functioneren van de medewerkers

= minimaal kwaliteitscriterium VI.3

2B.11. Werkwijze voor het VTO-beleid (VTO = vorming, training en opleiding)

= minimaal kwaliteitscriterium VI.4

2C. Garantie-element

2C.1. Werkwijze voor onderhoud van het kwaliteitshandboek

3. Zelfevaluatie en kwaliteitsplanning

3.1. Procedure voor zelfevaluatie

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit van 17 januari 2005 betreffende het kwaliteitsbeleid van de onthaalbureaus in het kader van het Vlaamse inburgeringsbeleid.

Brussel, 17 januari 2005.

De Vlaamse minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbouw, Wonen en Inburgering,
M. KEULEN

Bijlage III. — Werkwijze met betrekking tot de zelfevaluatie

De kwaliteitsplanning gebeurt jaarlijks op basis van een zelfevaluatie. Die jaarlijkse zelfevaluatie kan telkens een andere invulling krijgen. Minimaal worden het kwaliteitshandboek en de minimale kwaliteitscriteria geëvalueerd.

De gehanteerde instrumenten zijn onder meer de feedback van gebruikers (punt 2B.8 van bijlage II) en de klachtenbehandeling (2B.5 van bijlage II). Hiernaast kan de voorziening nog andere instrumenten gebruiken.

Het kwaliteitshandboek en de kwaliteitscriteria worden cyclisch geëvalueerd. Het onthaalbureau bepaalt binnen welke termijn alle kwaliteitscriteria en elementen van het kwaliteitshandboek geëvalueerd moeten zijn.

Samengevat :

Onderwerp	Instrumenten	Timing
Het kwaliteitshandboek	Werkwijze voor onderhoud van het kwaliteitshandboek	Cyclisch het hele handboek geëvalueerd
Minimale kwaliteitscriteria	Feedback van gebruikers Klachtenanalyse	Cyclisch alle minimale kwaliteitscriteria geëvalueerd

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit van 17 januari 2005 betreffende het kwaliteitsbeleid van de onthaalbureaus in het kader van het Vlaamse inburgeringsbeleid.

Brussel, 17 januari 2005.

De Vlaamse minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbouw, Wonen en Inburgering,
M. KEULEN