

Bijlage 1. Lokale dienstencentra

Hoofdstuk 1. Definities

Artikel 1. In deze bijlage wordt verstaan onder:

- 1° antenne: een decentrale plaats waar het lokaal dienstencentrum op systematische basis een of meer van zijn opdrachten realiseert;
- 2° centrum: een lokaal dienstencentrum;
- 3° meerjarenplan: een dynamisch en flexibel instrument waarin een centrum over een periode van drie jaar, op basis van een buurtanalyse, een strategische planning maakt met betrekking tot de te bereiken doelstellingen, de manier waarop de beschikbare middelen hierop worden ingezet, de wijze waarop de realisaties worden geëvalueerd, en waarin voor prioritaire doelgroepen activiteiten gepland worden die bijdragen tot de realisatie van het lokaal sociaal beleid zoals bepaald in artikel 4 van het decreet lokaal sociaal beleid van 9 februari 2018.

Hoofdstuk 2. Programmatie

Art. 2. Het programma voor de centra bestaat uit de volgende elementen:

- 1° programmacijfers als vermeld in artikel 3;
- 2° evaluatiecriteria als vermeld in artikel 4.

Art. 3. De programmacijfers voor de centra, vermeld in artikel 2, 1°, worden op de volgende wijze bepaald: in een gemeente van het Nederlandse taalgebied en van het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad kan per begonnen schijf van 15.000 inwoners één centrum worden opgericht.

Voor de toepassing van de programmacijfers, vermeld in artikel 2, 1°, wordt uitgegaan van de bevolkingsprojectie voor het vijfde jaar dat volgt op het jaar waarin de aanvraag tot voorafgaande vergunning is ingediend. Die bevolkingsprojectie wordt door de minister vastgelegd en voldoet tenminste aan de volgende voorwaarden:

- 1° ze is per afzonderlijk kalenderjaar opgesteld;
- 2° ze is specifiek voor het Nederlandse taalgebied en het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad berekend;
- 3° ze is regionaal gedifferentieerd tot op het niveau van de gemeenten binnen het Nederlandse taalgebied.

Art. 4. De evaluatiecriteria voor de centra, vermeld in artikel 2, 2°, worden door de minister vastgelegd. Hij houdt daarbij minstens rekening met:

- 1° de verhouding voor de gemeente in kwestie tussen enerzijds het programmacijfer, en anderzijds het totale aantal erkende centra en het totale aantal geplande centra waarvoor hetzij een voorafgaande vergunning is verleend, hetzij een ontvankelijke, nog niet afgehandelde erkenningsaanvraag is ingediend die voldoet aan de programmatie;
- 2° de datum waarop de ontvankelijke aanvraag tot voorafgaande vergunning is ingediend;
- 3° de ligging en de bereikbaarheid van het centrum waarvoor een aanvraag tot voorafgaande vergunning is ingediend;
- 4° het toekomstige profiel van de gebruikers van het centrum waarvoor een voorafgaande vergunning wordt aangevraagd;
- 5° de samenwerkingsverbanden met andere woonzorg- en welzijnsvoorzieningen;
- 6° de geografische spreiding van de centra.

Hoofdstuk 3. Specifieke erkenningsvoorwaarden

Afdeling 1. Algemene bepaling

Art. 5. Aanvullend op artikel 4, 7, 8, 9, 10, 42, 52 en 59 van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, gelden voor de erkenning van lokale dienstencentra de specifieke voorwaarden, vermeld in dit hoofdstuk.

Afdeling 2. Voorwaarden voor de zorg en ondersteuning

Art. 6. Het centrum maakt een buurtanalyse op die voldoet aan de volgende voorwaarden:

- 1° ze omvat kwantitatieve en kwalitatieve gegevens over de buurt, de bewoners, de actoren, de beleving, de sterktes en hiaten, en maakt daarbij gebruik van analyses en beleidsprioriteiten in het kader van het lokaal sociaal beleid over het realiseren van zorgzame buurten;
- 2° ze bepaalt de reikwijdte en prioritering van de opdrachten op maat van de buurt;
- 3° ze vormt de basis voor het meerjarenplan dat tot stand komt op basis van een participatief traject waarin de lokale ouderenverenigingen, de lokale ouderenadviesraad, relevante eerstelijnsactoren en andere relevante actoren in andere beleidsdomeinen geconsulteerd zijn en dat aantoonbaar op welke manier het bijdraagt tot de door het lokaal bestuur geformuleerde beleidsdoelstellingen.

Het agentschap kan de buurtanalyse en het meerjarenplan opvragen.

Art. 7. Het centrum biedt objectieve en transparante informatie, ontspanning en ontmoeting aan de doelgroepen die met behulp van de buurtanalyse bepaald zijn in het meerjarenplan, met prioritaire aandacht voor ouderen, mantelzorgers en kwetsbare personen, door breed toegankelijke en laagdrempelige activiteiten van informatieve, recreatieve en vormende aard te organiseren. Het centrum kan:

- 1° die activiteiten zelf of in samenwerking met lokale verenigingen of het lokaal bestuur organiseren of aanbieden;
- 2° lokalen ter beschikking stellen aan bewoners of lokale verenigingen;
- 3° gebruikers toeleiden naar het zorg- en ondersteuningsaanbod en de activiteiten van andere woonzorgvoorzieningen en verenigingen, met respect voor de keuzevrijheid van de gebruiker;
- 4° organisaties ondersteunen in het werken met een doelgroep.

Art. 8. Het centrum vangt signalen, problemen en noden van gebruikers, mantelzorgers, buurtbewoners, lokale hulpverleners en andere vrijwillige en professionele actoren in de buurt op en kaart ze op een aantoonbare wijze aan door actieve aanwezigheid in lokale overlegmomenten en door acties op te nemen in het meerjarenplan.

Art. 9. Het centrum benut en versterkt waar nodig en op een aantoonbare wijze de krachten van de buurt door initiatieven te nemen om de sociale cohesie te ontwikkelen en te bevorderen, met aandacht voor wederkerigheid, meer bepaald de participatie van kwetsbare groepen. Het lokale verenigingsleven en de buurtbewoners worden actief betrokken bij de realisatie van de doelstellingen en de opdrachten van het centrum.

Art. 10. Het centrum doet aan preventie en vroegdetectie van situaties met beginnende zorgbehoefte en welzijnsproblematieken en leidt waar nodig toe naar een gepast zorg- en ondersteuningsaanbod met respect voor de keuze van de gebruiker.

Art. 11. Het centrum heeft contacten met de zorg- en welzijnsactoren van de buurt en neemt waar nodig een brugfunctie op, zodat de gebruiker aansluiting vindt met het informele en professionele netwerk.

In het eerste lid wordt verstaan onder brugfunctie: vanuit een opgebouwde vertrouwensrelatie met de gebruiker de brug slaan naar het informele en professionele netwerk, en de gebruiker daarbij op gepaste wijze ondersteunen, onder meer in geval van drempels, onduidelijkheden of conflicten waardoor de gebruiker dreigt af te haken.

Art. 12. Het centrum biedt of ondersteunt, waar mogelijk in samenwerking met andere actoren, buurthulp en stimuleert en faciliteert burenhulp. De competenties en talenten van de gebruikers worden daarbij benut met het oog op sociale waardering en met als doel om kwetsbare doelgroepen beter te benaderen en te bereiken.

In het eerste lid wordt verstaan onder:

- 1° buurthulp: de hulp- en dienstverlening in de buurt, die de mobiliteit, het welbevinden, het dagelijks leven, de zelfredzaamheid, de autonomie en het veiligheidsgevoel van buurtbewoners ondersteunt of versterkt;
- 2° burenhulp: kleinschalige, kortstondige of spontane informele zorg en ondersteuning voor en door bewoners in een buurt, wijk of dorp.

Art. 13. Het centrum kan maaltijden aanbieden.

Art. 14. Met behoud van de toepassing van artikel 8 en 9 van dit besluit bevat het kwaliteitshandboek van elk centrum minstens een beschrijving van de volgende elementen:

- 1° een inleiding, met daarin de inhoudsopgave, een aantal algemene inlichtingen over het centrum, de vermelding van de verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast, en een document dat toelating geeft aan de gemachtigden van de Vlaamse Regering om ter plaatse alle activiteiten te verrichten die nodig zijn om de uitvoering van de bepalingen van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen in het centrum te verifiëren en te evalueren;
- 2° een weergave van het kwaliteitsbeleid waarin de opdrachtsverklaring en het zorg- en ondersteuningsaanbod vervat is;
- 3° een weergave van het kwaliteitsmanagementsysteem, vermeld in artikel 4 en 5 van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen, met conditionele, operationele en garantie-elementen.

Het kwaliteitsmanagementsysteem, vermeld in het eerste lid, 3°, bevat minstens de volgende elementen:

- 1° de organisatiestructuur;
- 2° het personeel;
- 3° de vrijwilligers;
- 4° de accommodatie;
- 5° de permanente of occasionele samenwerkingsverbanden;
- 6° het aanspreekpunt waar gebruikers terecht kunnen voor informatie en advies;
- 7° de inspraakkanalen;
- 8° de informatiekanalen naar de gebruiker en de potentiële gebruiker.

In het kwaliteitsmanagementsysteem, vermeld in het eerste lid, 3°, worden minstens de volgende procedures beschreven:

- 1° de procedures om de buurtanalyse en het meerjarenplan op te stellen en uit te voeren;
- 2° de procedure om de opdrachten te realiseren;

- 3° de procedure om zorg- en ondersteuningsvragen te ontvangen en te behandelen;
- 4° de procedure om door te verwijzen;
- 5° de procedure om klachten te ontvangen en te behandelen;
- 6° de procedure bij grensoverschrijdend gedrag;
- 7° de procedure om het functioneren van het personeel en de medewerkers te begeleiden, te evalueren en bij te sturen;
- 8° de procedure om het inzetten van vrijwilligers in de werking te stimuleren en te ondersteunen, al dan niet via een samenwerkingsverband;
- 9° de procedure om de eigen werking te evalueren;
- 10° de procedure voor een behoorlijk gebruikers- en toegangsbeheer en een veilige uitwisseling van persoonsgegevens tussen de betrokken actoren.
- 11° de procedure om de documenten van het kwaliteitshandboek te beheren;
- 12° de procedure om het kwaliteitshandboek te onderhouden;

Afdeling 3. Voorwaarden voor de organisatie en de werking

Art. 15. Het centrum voldoet aan de volgende voorwaarden om de kwaliteit van zijn werking te garanderen:

- 1° het staat minstens 32 uur per week open voor opvang en ontmoeting van gebruikers, met een passende spreiding over de week en alle locaties;
- 2° het organiseert periodiek en op gestructureerde wijze adviesmomenten over het lopende meerjarenplan en de evaluatie van de algemene werking van het centrum, waarbij minstens een vertegenwoordiging van gebruikers, vrijwilligers, de lokale ouderenverenigingen en de lokale ouderenadviesraad betrokken worden. Die adviesmomenten vinden minstens tweemaal per jaar plaats;
- 3° het voorziet de mogelijkheid tot inspraak van gebruikers in zijn algemene werking;
- 4° het beschikt over een toegankelijk aanspreekpunt waar gebruikers terecht kunnen voor informatie en advies. Het centrum informeert de gebruiker waar, wanneer en hoe dat aanspreekpunt bereikbaar is;
- 5° het garandeert dat op een discrete manier een privégesprek met de gebruiker gevoerd kan worden;
- 6° het besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid voor zijn gebruikers, met een bijzondere aandacht voor kwetsbare gebruikers.

Afdeling 4. Voorwaarden voor de personeelsomkadering

Art. 16. Het centrum beschikt over ten minste één 0,5 equivalent centrumleider, die beschikt over de graad van master of bachelor.

De centrumleider, vermeld in het eerste lid, volgt over een periode van maximaal twee kalenderjaren minstens 20 uur bijscholing over onderwerpen die voor het centrum relevant zijn.

Art. 17. Het centrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundige personeelsleden en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren.

Het centrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van de personeelsleden en de medewerkers.

Afdeling 5. Voorwaarden voor de infrastructuur

Art. 18. Het centrum kan zijn werking op een van de volgende infrastructurele wijzen uitbouwen:

- 1° het centrum bestaat uit een hoofdgebouw op één locatie;
- 2° het centrum bestaat zowel uit een hoofdgebouw als uit antennes op verschillende locaties;
- 3° het centrum bestaat alleen uit antennes op verschillende locaties, zonder duidelijk identificeerbaar hoofdgebouw.

Art. 19. Het centrum voldoet aan de volgende voorwaarden:

- 1° het beschikt over duidelijk herkenbare lokalen;
- 2° het vormt organisatorisch één geheel. Het centrum informeert de gebruiker waar, wanneer en hoe de activiteiten worden aangeboden;
- 3° het beschikt op minstens één locatie over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte van minstens 90m², die aangepast ingericht is voor de organisatie van activiteiten voor gebruikers;
- 4° het beschikt op minstens één locatie over een aparte gespreksruimte, waar de privacy van de gebruiker gegarandeerd is;
- 5° alle lokalen die gebruikt worden door gebruikers van het centrum en minstens één kantoor- of gespreksruimte voldoen aan de volgende voorwaarden:
 - a) ze zijn volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. In het hoofdgebouw moeten rolstoelgebruikers zelfstandig het gebouw, de lokalen en de sanitaire ruimten kunnen betreden. In de antennes moeten rolstoelgebruikers alleen de sanitaire ruimten zelfstandig kunnen betreden;
 - b) de verwarming, ventilatie en verlichting is aangepast aan de bestemming van het lokaal of de ruimte;
 - c) de toepasselijke regelgeving over brandveiligheid wordt nageleefd:
 - 1) voor het hoofdgebouw: het besluit van de Vlaamse Regering van 9 december 2011 tot vaststelling van de specifieke brandveiligheidsnormen waaraan lokale dienstencentra, centra voor dagverzorging, centra voor dagopvang, centra voor kortverblijf, centra voor herstelverblijf, groepen van assistentiewoningen en woonzorgcentra moeten voldoen en tot bepaling van de procedure voor de uitreiking van het attest van naleving van die normen;
 - 2) voor de antennes: het centrum zorgt voor de mogelijkheid tot veilige evacuatie en voor maatregelen voor brandpreventie;
 - d) er zijn minstens twee toiletten beschikbaar. Daarvan is minstens een toilet toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

Hoofdstuk 4. Subsidiëring

Art. 20. De subsidie-enveloppe voor een erkend centrum dat in het Nederlandse taalgebied ligt, bedraagt 32.741,42 euro per kalenderjaar. De subsidie-enveloppe voor een erkend centrum dat in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad ligt, bedraagt 39.135,53 euro per kalenderjaar.

De subsidie-enveloppe, vermeld in het eerste lid, wordt voor een privaat centrum verhoogd met 50,05 euro om de maatregel managementondersteuning uit het vierde Vlaams Intersectoraal Akkoord van 2 december 2011 voor de social/non profitsectoren voor de periode 2011 tot 2015 uit te voeren.

De subsidie-enveloppe, vermeld in het eerste lid, wordt voor een privaat centrum verhoogd met 513,72 euro om de maatregel eindejaarspremie uit het vierde Vlaams Intersectoraal Akkoord van 2 december 2011 voor de social/non profitsectoren voor de periode 2011 tot 2015 uit te voeren.

De bedragen, vermeld in het tweede en derde lid, worden voor 100% aangewend voor loonkosten.

Art. 21. Het prioriteitschema voor de centra houdt minstens rekening met:

- 1° de datum van de erkenningsbeslissing;
- 2° de geografische spreiding van de centra;
- 3° de mate waarin het centrum in de periode die voorafgaat aan de datum waarop de ontvankelijke erkenningsaanvraag is ingediend, al een werking heeft uitgebouwd die gelijkaardig is aan die van een centrum.

Hoofdstuk 5. Overgangsbepalingen

Art. 22. Centra die op 31 december 2019 erkend zijn, behouden hun erkenning conform de regels die op 31 december 2019 van toepassing zijn. Ze beantwoorden uiterlijk op 31 december 2022 aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 38 van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, artikel 4 van dit besluit en hoofdstuk 3 van deze bijlage, met uitzondering van de voorwaarden voor de infrastructuur, vermeld in afdeling 5 van voormeld hoofdstuk 3 van deze bijlage, voor wat de bestaande infrastructuur betreft, waaraan uiterlijk op 31 december 2040 beantwoord moet zijn.

Art. 23. Als over een aanvraag tot erkenning van een centrum op 31 december 2019 nog geen beslissing is genomen, wordt de aanvraag verder behandeld met toepassing van de erkenningsvoorwaarden die op 31 december 2019 van toepassing zijn. In geval van erkenning beantwoordt het centrum uiterlijk drie jaar na de datum van de erkenningsbeslissing aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 38 van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, artikel 4 van dit besluit en hoofdstuk 3 van deze bijlage, met uitzondering van de voorwaarden voor de infrastructuur, vermeld in afdeling 5 van voormeld hoofdstuk 3 van deze bijlage, voor wat de bestaande infrastructuur betreft, waaraan uiterlijk op 31 december 2040 beantwoord moet zijn.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers.

Brussel, 28 juni 2019

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin,

Jo VANDEURZEN