

Après avis de l'inspection des Finances, donné le 11 janvier 2000;
 Sur la proposition du Ministre flamand de la Culture, de la Jeunesse, de la Politique urbaine, du Logement et des Affaires bruxelloises,
 Après délibération,

Arrête :

Article 1^{er}. A l'article 1er, § 2, de l'arrêté du Gouvernement flamand du 24 juillet 1994 réglant la gestion du Fonds d'Investissement de la Politique foncière et du logement pour le Brabant flamand et réglant les conditions en matières de projets de logement à caractère social, le premier alinéa est remplacé par ce qui suit :

« M. Hubert Lyben, administrateur-général de la Société flamande du Logement, est désigné en tant que fonctionnaire dirigeant de Vlabinvest. Il est chargé de la gestion quotidienne de Vlabinvest et de la direction générale de l'exécution du programme de vlabinvest, approuvé par le Gouvernement flamand. Il agit au nom du Ministre flamand, chargé de la gestion de Vlabinvest, conformément aux directives de ce dernier et porte le titre d'administrateur général de Vlabinvest. Il remet un rapport annuel au Gouvernement flamand quant à l'emploi de ses compétences.

Art. 2. Il est accordé démission honorable à Mme Josée Lemaître en tant que fonctionnaire dirigeant de Vlabinvest.

Art. 3. Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} février 2000.

Art. 4. Le ministre flamand ayant le Logement dans ses attributions, est chargé de l'exécution du présent arrêté.
 Bruxelles, le 28 janvier 2000.

Le Ministre-Président du Gouvernement flamand,
 P. DEWAELE

Le Ministre flamand de la Culture, de la Jeunesse, de la Politique urbaine, du Logement et des Affaires bruxelloises,
 B. ANCIAUX



N. 2000 — 610

[C — 2000/35217]

26 JANUARI 2000. — Ministerieel besluit inzake de kwaliteitszorg in de verenigingen voor gezinseducatie

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

Gelet op het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen;

Gelet op het besluit van 24 juli 1997 van de Vlaamse regering tot regeling van de erkenning en de subsidiëring van verenigingen voor gezinseducatie; gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse regering van 10 december 1999;

Gelet op het gunstig advies van de Inspectie van Financiën, gegeven op 19 augustus 1999;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 13 juli 1999 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse regering,

Besluit :

Artikel 1. De sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen voor de verenigingen voor Gezinseducatie worden vastgesteld zoals bepaald in de bijlage 1, gevoegd bij dit besluit.

Art. 2. Het kwaliteitshandboek moet minimaal de volgende elementen bevatten :

1° een inleiding, met daarin de voorstelling van de voorziening alsmede de opbouw en de structuur van de documentatie;

2° een weergave van het kwaliteitsbeleid waarin de missie, de objectieven en de waarden, de opgave van de sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen zoals bepaald in artikel 1 van dit besluit, en de verlening van een machtiging aan de overheid tot verificatie en evaluatie van het gevoerde kwaliteitsbeleid is opgenomen;

3° een weergave van het kwaliteitssysteem.

Art. 3. Het in artikel 2, 3° bedoelde kwaliteitssysteem moet minimaal de volgende elementen bevatten :

1° de beschrijving van de organisatiestructuur, met daarin opgenomen het organigram en een omschrijving van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden;

2° de aanduiding van de verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast;

3° de situering van de gezinseducatie binnen de ruimere organisatiestructuur;

4° een beschrijving van de procedures.

Art. 4. Minimaal moeten de volgende, in artikel 3, 4° bedoelde procedures worden beschreven :

Op landelijk vlak :

1. de procedure voor behoeftepeiling;

2. de procedure voor studie en onderzoek;

3. de procedure voor productontwikkeling;

4. de procedure voor selectie van de medewerkers;

5. de procedure voor vorming en ondersteuning van de medewerkers, zowel educatieve als nevenambtelijke medewerkers.

- Op landelijk vlak en lokaal vlak :
6. de procedure voor planning;
 7. de procedure voor bekendmaking en promotie;
 8. de procedure voor organisatie;
 9. de procedure voor evaluatie en klachtenbehandeling;
 10. de procedure voor communicatie;
 11. de procedure voor documentenbeheer;

Art. 5. De kwaliteitsplanning bestaat minimaal uit de volgende onderdelen :

- 1° De samenvattende resultaten van metingen met betrekking tot de sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen;
- 2° De evaluatie van het kwaliteitshandboek, kwaliteitssysteem en de resultaten van de metingen;
- 3° De opgave van de prioritaire werkgebieden voor de toekomst. Per werkgebied worden de volgende items bepaald :
 - a) het werkgebied, project en onderwerp;
 - b) het streefdoel;
 - c) de toewijzing van een verantwoordelijke;
 - d) de fasering in de tijd;
 - e) de voorziene tussentijdse evaluatiemomenten.

Art. 6. Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2000

Brussel, 26 januari 2000.

Mevr. M. VOGELS

—
Bijlage

SECTORSPECIFIEKE MINIMALE KWALITEITSEISEN VOOR DE GEZINSEDUCATIE

1. De gezinseducatie gebeurt gebruikersgericht

De gezinseducatie gebeurt gebruikersgericht, d.w.z. op maat van de klant en rekening houdend met diens behoeften. Het aanbod wordt voldoende bekendgemaakt en is toegankelijk. De mogelijkheid tot het uiten van klachten is aanwezig evenals de garantie dat deze zullen behandeld worden.

1.1. Op maat

Dit betekent :

- Thema, inhoud en methode zijn aangepast aan het publiek
- Rekening houden met de omstandigheden van bespreekbaarheid

1.2. Rekening houdend met de behoeften van de klant

Dit betekent :

- Samenspraak met de klanten en partners in het proces
- Regelmatig behoefteanalyse uitvoeren

1.3. Aanbod voldoende bekendgemaakt

Dit betekent :

- Het aanbod zowel landelijk als lokaal aan de juiste doelgroep bekendmaken
- Het aanbod tijdig bekend maken

Voor de bekendmaking de gepaste media gebruiken

1.4. Toegankelijkheid

Dit betekent :

- De vormingsactiviteiten op geschikte plaats en tijdstip organiseren

1.5. met mogelijkheid tot het uiten van klachten

Dit betekent :

- Omschrijven op welke manier we zullen omgaan met klachten
- Deze manier van omgaan met klachten communiceren naar de klanten

2. De gezinseducatie gebeurt op een maatschappelijk aanvaardbare wijze

De gezinseducatie gebeurt op een maatschappelijk aanvaardbare wijze, d.w.z. inspeland op en rekening houdend met maatschappelijke tendensen en met respect voor de opinie van elk individu.

2.1. inspeland op/ rekening houdend met maatschappelijke tendensen

Dit betekent :

- Een programma-aanbod gebaseerd op studie van de maatschappij-evolutie i.v.m. gezinsinteracties en het maatschappelijk functioneren van het gezin

- Aandacht besteden aan de prioritaire thema's, voorgesteld door de overheid

2.2. met respect voor de opinie van elk individu

Dit betekent :

- Openstaat voor verschillende meningen
- Tegelijk de groepsdynamica hanteren i.f.v. gestelde doelen

3. De gezinseducatie gebeurt doeltreffend

De gezinseducatie gebeurt doeltreffend, d.w.z. op een doelgerichte wijze, met actieve betrokkenheid van de deelnemers en met het oog op de tevredenheid van de interne en externe klanten

3.1. Klantentevredenheid

Dit betekent :

- Tevredenheid van de leden nastreven
- Tevredenheid van de medewerkers nastreven
- Mogelijkheden voorzien voor het meten van klantentevredenheid en de resultaten van de metingen gebruiken

3.2. Doelgericht

Dit betekent :

- Per activiteit doelen formuleren, communiceren naar alle betrokkenen en evalueren

3.3. Betrokkenheid van de deelnemers

Dit betekent :

- Een minimale interactieve betrokkenheid van de deelnemers

4. De gezinseducatie verloopt doelmatigheid

De gezinseducatie verloopt doelmatig, d.w.z. behoorlijk georganiseerd, met een juiste inzet van mensen en middelen, degelijke vormingspakketten en deskundig personeel. Er is regelmatige en duidelijke communicatie.

4.1. Degelijke organisatie

Dit betekent :

- Duidelijke toewijzing van opdrachten en verantwoordelijkheden

4.2. Deskundig personeel

Dit betekent :

- Werken met deskundige beroepskrachten en vormingsmedewerkers

4.3. Juiste inzet van mensen en middelen

Dit betekent :

- Een goed beheer van de organisatorische en administratieve processen
- Uit de organisatiestructuur moet blijken dat minstens 1 persoon verantwoordelijk is voor het domein

Gezinseducatie

4.4. Duidelijke en regelmatige communicatie

Dit betekent :

- Gerichte communicatie tussen beroepskrachten, nevenambtelijken en vrijwilligers

tweerichtingscommunicatie

4.5. Degelijke vormingspakketten

Dit betekent :

- Voor elke activiteit moet er een pakket voorhanden zijn, voorbereid door een deskundige en bestaande uit :

— Achtergrondinformatie

— Algemeen kader

— Inhoud

— Methodieken

5. De gezinseducatie wordt continu verleend en de werking wordt continu georganiseerd

De gezinseducatie wordt continu verleend, d.w.z. aansluitend bij de opdrachtverklaring en gekaderd in een ruimere werking. Er wordt een permanent een gezinsopvoedkundig aanbod gegarandeerd.

5.1. Aansluitend bij de opdrachtverklaring

Dit betekent :

- Aansluitend bij de visie en doelstellingen van de organisatie

5.2. Cohesie

Dit betekent :

- Elke activiteit kadert in een ruimere werking

5.3. Permanent gezinsopvoedkundig aanbod

Dit betekent :

- Permanent een minimum aanbod voorzien
- Het aanbod regelmatig actualiseren

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit van 26 januari 2000 inzake de kwaliteitszorg in de verenigingen voor Gezinseducatie.

Brussel, 26 januari 2000.

TRADUCTION

F. 2000 — 610

[C — 2000/35217]

**26 JANVIER 2000. – Arrêté ministériel
relatif à la gestion de la qualité dans les associations pour l'éducation familiale**

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

Vu le décret du 29 avril 1997 relatif à la gestion de la qualité dans les établissements d'aide sociale;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 24 juillet 1997 réglant l'agrément et le subventionnement des associations pour l'éducation familiale, modifié par l'arrêté du Gouvernement flamand du 10 décembre 1999;

Vu l'avis favorable de l'Inspection des Finances, donné le 19 août 1999;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 13 juillet 1999 fixant les attributions des membres du Gouvernement flamand,

Arrête :

Article 1^{er}. Les exigences minimales de qualité spécifiques au secteur des associations pour l'éducation familiale sont arrêtées telles que fixées à l'annexe 1 jointe au présent arrêté.

Art. 2. Le manuel de la qualité doit contenir au moins les éléments suivants :

1° une introduction, comprenant la présentation de la structure ainsi que le développement et la structure de la documentation :

2° une description de la politique de qualité contenant la mission, les objectifs et les valeurs, l'énumération des exigences minimales de qualité spécifiques au secteur prévues à l'article 1^{er} du présent arrêté, et l'autorisation accordée aux autorités de vérifier et d'évaluer la politique de qualité menée :

3° une description du système de la qualité.

Art. 3. Le système de la qualité visé à l'article 2, 3° doit contenir au moins les éléments suivants :

1° la description de la structure organisationnelle, comprenant l'organigramme et une définition des responsabilités et compétences :

2° la désignation d'un responsable chargé de la gestion de la qualité :

3° la localisation de l'éducation familiale dans la structure organisationnelle plus large :

4° une description des procédures.

Art. 4. Il faut décrire au moins les procédures suivantes telles que visées à l'article 3, 4° :

Au niveau national :

1. la procédure de sondage des besoins :

2. la procédure d'étude et de recherche :

3. la procédure de développement du produit :

4. la procédure de sélection des collaborateurs :

5. la procédure pour la formation et l'encadrement des collaborateurs éducatifs et d'encadrement.

Aux niveaux national et local :

6. la procédure de planification :

7. la procédure de publication et de promotion :

8. la procédure pour l'organisation :

9. la procédure d'évaluation et de gestion des réclamations :

10. la procédure de communication :

11. la procédure de la gestion des documents.

Art. 5. La planification de la qualité comprend au moins les éléments suivants :

1. les résultats synoptiques de mesurages en ce qui concerne les exigences minimales de qualité spécifiques au secteur :

2. l'évaluation du manuel de la qualité, des systèmes de la qualité et des résultats des mesurages :

3. La définition des domaines d'action prioritaires pour l'avenir. Les thèmes suivants sont traités par domaine d'action :

a) le domaine d'action, le projet et le sujet :

b) l'objectif :

c) la désignation d'un responsable :

d) l'étalement dans le temps :

e) les moments prévus pour les évaluations intérimaires.

Art. 6. Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2000.

Bruxelles, le 26 janvier 2000.