

N. 2002 — 2857

[C — 2002/36004]

10 JUNI 2002. — Ministerieel besluit betreffende de kwaliteitszorg in de adoptiediensten die bemiddelen voor buitenlandse kinderen

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 19 april 2002 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 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 adoptiediensten, rekening houdend met het feit dat de voorziene overgangperiode van drie jaar al loopt vanaf 1 januari 2002, 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. Elke adoptiedienst ontwikkelt een kwaliteitsbeleid dat uitgaat van zijn missie, de maatschappelijke waarden en visie op de kernprocessen van de adoptiedienst.

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

§ 3. De adoptiedienst 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 en medewerkers.

§ 4. De adoptiedienst 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.

HOOFDSTUK II. — Kwaliteitsplanning

Art. 2. § 1. De kwaliteitsplanning is een periodisch proces waarbij de adoptiedienst die bemiddelt voor buitenlandse kinderen jaarlijks de doelstellingen vastlegt die nagestreefd zullen worden op het vlak van de kwaliteitszorg.

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

§ 3. De adoptiedienst 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 adoptiedienst de implementatiewijze.

HOOFDSTUK III. — Kwaliteitssysteem

Art. 3. § 1. De adoptiedienst ontwikkelt een kwaliteitssysteem dat aangeeft hoe de beschikbare middelen worden ingezet en hoe de hulp- en dienstverleningsprocessen worden georganiseerd, beheerst en geëvalueerd.

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

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

Art. 4. De adoptiedienst beschrijft de maatregelen die genomen worden voor het efficiënt en kwaliteitsgericht inzetten van de middelen. Daartoe beschrijft de adoptiedienst :

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

a) de adoptiedienst zijn teamleden en medewerkers selecteert op basis van een profiel- en functieomschrijving;

b) de adoptiedienst zijn teamleden en medewerkers informeert, begeleidt en inspraakmogelijkheden biedt;

c) de adoptiedienst zijn teamleden en medewerkers opleiding biedt;

d) de adoptiedienst zijn teamleden en medewerkers evalueert;

e) de adoptiedienst de voorwaarden creëert voor een functioneel samenwerkingsklimaat en een goede communicatie tussen alle teamleden en medewerkers;

f) de adoptiedienst voldoende kennis en vaardigheden in communicatie en de juiste attitude in organisatie en hulp- dienstverlening waarborgt bij de teamleden en medewerkers.

2° de manier waarop de infrastructuur aangepast wordt aan de noden van de gebruikers;

3° de manier waarop het financiële beleid toelaat om de kwaliteitsdoelen te bereiken alsook de hulp- en dienstverleningsprocessen uit te voeren zoals beschreven;

4° het systeem waarbij de voor de werking relevante documenten op een overzichtelijke wijze worden beheerd. Hiertoe :

a) legt de adoptiedienst de voorwaarden vast volgens welke persoonsgebonden documenten worden bijgehouden en bepaalde personen inzage krijgen in bepaalde documenten;

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

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

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

Art. 5. § 1. De adoptiedienst ontwikkelt een visie met betrekking tot de processen die een directe invloed uitoefenen op de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening en de werking van de adoptiedienst. Het gaat hierbij minstens om de volgende processen :

1° het samenwerken met de buitenlandse kanalen;

2° het evalueren van de buitenlandse kanalen;

3° het bemiddelen voor buitenlandse kinderen, in het kader van het Vlaamse adoptiebeleid, teneinde een kind in een goed voorbereid en geschikt gezin te plaatsen;

4° het voorbereiden van de kandidaat-adoptanten op de adoptie van een buitenlands kind;

5° het verstrekken van primaire nazorg, met als doel de integratie van het kind en het gezin te stimuleren, vooral in de eerste periode na aankomst.

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

Art. 6. De adoptiedienst beschrijft de maatregelen die genomen worden voor het beheersen van de hulp- en dienstverleningsprocessen.

Hiertoe beschrijft de adoptiedienst onder meer :

1° de manier waarop binnen de samenwerking met en de evaluatie van de buitenlandse kanalen de principes en de procedures van het VN-Verdrag inzake de Rechten van het Kind, de principes en procedures van het Haagse Adoptieverdrag en de richtlijnen van de Vlaamse Centrale Autoriteit worden gewaarborgd;

2° de manier waarop binnen het bemiddelen voor buitenlandse kinderen :

a) de optimale plaatsing van een kind in een welbepaald gezin bewerkstelligd wordt;

b) de voorbereiding op een plaatsing georganiseerd wordt;

c) het adoptiegezin op juridisch en administratief vlak begeleid wordt tot de beëindiging van de juridische procedure tot adoptie;

3° de manier waarop binnen de voorbereiding van de kandidaat-adoptanten op adoptie van een buitenlands kind :

a) de kandidaat-adoptanten ingelicht en voorbereid worden op de adoptie uit een bepaald land;

b) de wettelijke bepalingen en de richtlijnen van Kind en Gezin gerespecteerd worden;

c) een tweede of volgende adoptie gericht voorbereid wordt;

d) informatie gegeven wordt met betrekking tot de mogelijkheden tot nazorg.

4° de manier waarop binnen de verstrekking van primaire nazorg :

a) de beschikbaarheid voor het adoptiegezin en de geadopteerde geregeld wordt;

b) actieve nazorg uitgevoerd wordt volgens de richtlijnen van de Vlaamse Centrale Autoriteit.

5° de manier waarop de gebruikers geïnformeerd worden over het beleid en de algemene werking van de voorziening;

6° de manier waarop de gebruikers ontvangen worden;

7° de manier waarop afspraken gemaakt worden met de gebruikers met betrekking tot de hulp- en dienstverlening en eveneens gespecificeerd wordt hoe gemaakte afspraken tijdens de dienst- of hulpverlening gewijzigd kunnen worden. De afspraken inzake de bemiddeling worden vastgelegd in een bemiddelingscontract;

8° de manier waarop de individuele hulp- en dienstverlening aan de gebruikers gepland, geëvalueerd en bijgestuurd wordt. Hierbij hanteert de adoptiedienst geëigende hulpmiddelen;

9° de manier waarop de inspraak van de gebruikers in de individuele hulp- en dienstverlening georganiseerd wordt;

10° de manier waarop de individuele gebruikersdossiers opgevolgd worden;

11° de manier waarop persoonlijke zaken van gebruikers bewaard worden, op het juiste ogenblik en op de juiste wijze verstrekt worden aan de juiste gebruikers en volgens de correcte instructies voor verstrekking;

12° hoe de afronding van de hulp- en dienstverlening wordt geregeld in overleg met de gebruiker en de manier waarop een eventuele doorverwijzing of overgang naar een andere hulp- of dienstverleningsvorm gevolgd wordt indien noodzakelijk.

Art. 7. § 1. De adoptiedienst beschrijft de maatregelen die genomen worden met betrekking tot het meten, analyseren en verbeteren van de hulp- en dienstverlening. Hiertoe beschrijft de adoptiedienst minstens de manier waarop hij :

1° jaarlijks de globale werking evalueert. Hiertoe gaat de adoptiedienst minstens na of de beschreven hulp- en dienstverleningsprocessen verlopen zoals vooropgesteld en of de kwaliteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd;

2° op regelmatige basis de geëigende hulpmiddelen evalueert;

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

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

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

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

HOOFDSTUK IV. — *Kwaliteitshandboek*

Art. 8. § 1. De adoptiedienst bundelt alle relevante informatie met betrekking tot het kwaliteitsbeleid, zijn missie, waarden en visie omtrent de doelgroep, zijn kwaliteitsplanning en zijn kwaliteitssysteem in het kwaliteitshandboek.

§ 2 De adoptiedienst 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

F. 2002 — 2857

[C — 2002/36004]

10 JUIN 2002. — Arrêté ministériel relatif à la gestion de la qualité dans les services d'adoption chargés de médiation pour l'adoption internationale

La Ministre flamande 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, 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 19 avril 2002 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'avis du conseil d'administration de "Kind en Gezin", donné le 13 décembre 2000;

Vu les lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973, notamment l'article 3, § 1^{er}, remplacé par la loi du 4 juillet 1989 et modifié par la loi du 4 août 1996;

Vu l'urgence;

Considérant que les services d'adoption, compte tenu du fait que la période de transition prévue de trois années court déjà depuis le 1^{er} janvier 2002, 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^{er}. — *La politique de qualité*

Article 1^{er}. § 1^{er}. Chaque service d'adoption développe une politique de qualité, sur la base de sa mission, ses normes sociales et sa vision quant au processus essentiel de son équipe.

§ 2. La politique de qualité vise à fixer, à organiser, à planifier, 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, le service d'adoption tient compte des attentes des usagers, du positionnement de la propre organisation, des moyens disponibles et des membres de l'équipe disponibles.

§ 4. Le service d'adoption 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 la voie de 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^{er}. La planification de qualité est un processus périodique dans lequel le service d'adoption chargé de médiation pour l'adoption internationale détermine chaque année les objectifs qui seront poursuivis sur le plan de la gestion de la qualité.

§ 2. Le service d'adoption décrit pour chaque objectif les moyens qui seront utilisés pour atteindre les objectifs.

§ 3. Le service d'adoption 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^{er}. Le service d'adoption 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. Le service d'adoption 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 du service d'adoption, un responsable sera désigné pour la politique de qualité et pour l'exécution et le maintien du système de la qualité.

Art. 4. § 1^{er}. Le service d'adoption décrit les mesures visant une utilisation efficace et qualitative des moyens. A cette fin, le service d'adoption décrit :

1° comment la gestion du personnel est assurée, ce qui se concrétise entre autres dans la façon dont :

a) le service d'adoption sélectionne ses membres sur la base d'une description de profil et de fonction;

b) le service d'adoption informe et accompagne ses membres et les offre une possibilité de participer;

c) le service d'adoption propose une formation à ses membres;

d) le service d'adoption évalue ses membres;

e) le service d'adoption crée les conditions pour un climat de coopération fonctionnel et une bonne communication entre tous les membres;

f) le service d'adoption garantit dans le chef des membres suffisamment de connaissances et d'aptitudes communicatives et une bonne attitude en matière d'organisation et d'assistance 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 dans lequel les documents pertinents pour le fonctionnement sont gérés de façon bien ordonnée. Pour ce faire :

a) le service d'adoption fixe les conditions selon lesquelles des documents personnels sont gérés et les conditions selon lesquelles certaines personnes peuvent consulter certains documents;

b) le service d'adoption regroupe 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) le service d'adoption réunit les documents standard utilisés dans un ensemble bien ordonné dans lequel le but pour lequel les documents sont utilisés, est clairement indiqué;

d) le service d'adoption réunit 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^{er}. Le service d'adoption développe une vision en ce qui concerne les processus qui ont une influence directe sur la qualité des services et sur le fonctionnement du service d'adoption. Il s'agit au moins des processus suivants :

1° la coopération avec les canaux internationaux;

2° l'évaluation des canaux internationaux;

3° la médiation pour des enfants étrangers, dans le cadre de la politique d'adoption flamande, afin de placer un enfant dans une famille qui est considérée apte et bien préparée;

4° la préparation des candidats adoptants à l'adoption d'un enfant étranger;

5° le suivi primaire visant à stimuler l'intégration de l'enfant et la famille, surtout dans la première période après l'arrivée.

§ 2. Le service d'adoption prend les mesures nécessaires pour réaliser la vision décrite d'une façon efficace.

Art. 6. Le service d'adoption décrit les mesures qui sont prises pour contrôler les processus des services. Pour ce faire le service d'adoption décrit entre autres :

1° comment les principes et les procédures du Traité de l'ONU sur les Droits de l'Enfant, les principes et procédures du Traité sur l'Adoption de La Haye et les directives de l'Autorité centrale flamande sont garanties dans le cadre de la coopération avec et l'évaluation des canaux internationaux;

2° comment dans le cadre de la médiation pour enfants étrangers :

a) le placement optimal d'un enfant dans une famille est réalisé;

b) la préparation à un placement est organisée;

c) la famille adoptive est suivie sur le plan juridique et administratif jusqu'à la fin de la procédure juridique qui mène à l'adoption;

3° comment dans le cadre de la préparation des candidats adoptants à l'adoption d'un enfant étranger :

- a) les candidats adoptants sont informés sur et préparés à l'adoption à partir d'un pays déterminé;
- b) les dispositions législatives et les directives de "Kind en Gezin" sont respectées;
- c) une deuxième ou une nouvelle adoption est préparée de façon ciblée;
- d) des informations sont données sur les possibilités en matière de suivi primaire.

4° comment dans le cadre du suivi primaire :

- a) la disponibilité pour la famille adoptive et pour l'adopté est réglée;
- b) le suivi actif est assuré selon les directives de l'Autorité centrale flamande.

5° comment les usagers sont informés sur la politique et sur le fonctionnement général de la structure;

6° comment les usagers sont accueillis;

7° comment des accords sont conclus avec les usagers concernant les services et comment d'éventuelles modifications peuvent être apportés au cours des services. Les accords en matière de médiation sont fixés dans un contrat de médiation;

8° comment les services individuels aux usagers sont planifiés, évalués et corrigés. Pour ce faire, le service d'adoption utilise des moyens appropriés;

9° comment la participation des usagers dans les services individuels est organisée;

10° comment les dossiers d'usagers individuels sont suivis;

11° comment des objets personnels d'usagers sont gardés, remis aux usagers en question au bon moment et de manière correcte et selon les instructions de remise correctes;

12° comment la finalisation des services est réglée en accord avec l'utilisateur et la façon dont un éventuel renvoi ou un passage à une autre forme de services est suivi si nécessaire.

Art. 7. § 1^{er}. Le service d'adoption décrit les mesures prises pour la mesure, l'analyse et l'amélioration des services. Pour ce faire, le service d'adoption décrit au moins la façon dont il :

- 1° évalue annuellement le fonctionnement global. A cet effet, le service d'adoption vérifie au moins si les processus de services décrits se déroulent comme prévu et si les objectifs en matière de la qualité sont réalisés;
- 2° évalue sur une base régulière les moyens appropriés;
- 3° enregistre des plaintes, les traite efficacement et formule 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. Le service d'adoption corrige son fonctionnement et éventuellement la politique de qualité, sur la base d'une analyse des résultats des évaluations mentionnées sous § 1^{er}, 1° à 5°.

CHAPITRE IV. — *Le manuel de la qualité*

Art. 8. § 1^{er}. Le service d'adoption regroupe dans le manuel de la qualité toute l'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. Le service d'adoption tient compte, en rédigeant le manuel de la qualité, des dispositions des articles 1^{er} à 8 inclus du présent arrêté.

Art. 9. Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2002.

Bruxelles, le 10 juin 2002.

M. VOGELS

COMMUNAUTE FRANÇAISE — FRANSE GEMEENSCHAP

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANÇAISE

F. 2002 — 2858

[C — 2002/29387]

11 JUILLET 2002. — Décret modifiant l'article 97 du décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre (1)

Le Conseil de la Communauté française a adopté et Nous, Gouvernement, sanctionnons ce qui suit :

Article 1^{er}. A l'article 97 du décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre, sont apportées les modifications suivantes :

1° au § 2, les mots « admis à la retraite au cours des quatre dernières années » sont remplacés par « en activité de service ou admis à la retraite au cours des dix dernières années »;

2° au § 3, les mots « admis à la retraite au cours des quatre dernières années » sont remplacés par « en activité de service ou admis à la retraite au cours des dix dernières années ».