

## VLAAMSE OVERHEID

## Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

[2014/201209]

**18 DECEMBER 2013. — Ministerieel besluit betreffende de kwaliteitszorg in de adoptiediensten voor interlandelijke adoptie**

De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin,

Gelet op het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen, artikel 6, § 1, artikel 7, § 1, artikel 11 en 14;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 22 maart 2013 betreffende het inzagerecht en de bemiddeling bij interlandelijke adoptie, artikel 36;

Gelet op het ministerieel besluit van 10 juni 2002 betreffende de kwaliteitszorg in de adoptiediensten die bemiddelen voor buitenlandse kinderen;

Gelet op het advies van de Inspectie van Financiën, gegeven op 14 november 2011,

Besluit :

HOOFDSTUK 1. — *Kwaliteitshandboek**Afdeling 1. — Onderdelen van het kwaliteitshandboek*

**Artikel 1.** Elke adoptiedienst stelt een kwaliteitshandboek op dat bestaat uit de volgende drie onderdelen :

- 1° kwaliteitsbeleid;
- 2° kwaliteitsmanagementsysteem;
- 3° zelfevaluatie.

*Afdeling 2. — Kwaliteitsbeleid*

**Art. 2.** Het onderdeel kwaliteitsbeleid, vermeld in artikel 1, 1°, bevat de verklaring van het management over de missie, de visie en de doelstellingen en strategieën met betrekking tot de dienstverlening die bestaat uit informeren, bemiddelen en de eerste nazorg verstrekken als vermeld in artikel 15 van het decreet van de Vlaamse Regering van 20 januari 2012 houdende regeling van de interlandelijke adoptie van kinderen.

*Afdeling 3. — Kwaliteitsmanagementsysteem*

**Art. 3.** Het onderdeel kwaliteitsmanagementsysteem, vermeld in artikel 1, 2°, behandelt de organisatorische structuur, de bevoegdheden, de verantwoordelijkheden, en de procedures en processen om de middelen efficiënt en kwaliteitsgericht in te zetten en om het dienstverleningsproces te beheersen.

**Art. 4.** Elke adoptiedienst beschrijft de maatregelen die genomen worden om de middelen efficiënt en kwaliteitsgericht in te zetten. Daarvoor beschrijft de adoptiedienst ten minste :

- 1° hoe de dienst zijn personele middelen inzet. Dat wordt ten minste geconcretiseerd in de manier waarop de adoptiedienst zijn teamleden en medewerkers evalueert en ondersteunt;
- 2° het systeem waarbij de documenten die relevant zijn voor de werking, op een overzichtelijke wijze worden beheerd. Daarvoor zal de adoptiedienst :
  - a) de bepalingen vastleggen volgens welke persoonsgebonden documenten worden bijgehouden in overeenstemming met de geldende wetgeving over beroepsgeheim en privacy;
  - b) beschrijven hoe 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 bewaard worden;
  - c) beschrijven hoe de gebruikte standaarddocumenten bewaard worden. Het doel waarvoor de documenten gebruikt worden, is daarbij duidelijk aangegeven.

**Art. 5.** Elke adoptiedienst beschrijft :

- 1° hoe de gebruikers geïnformeerd worden over het beleid en de algemene werking van de voorziening;
- 2° hoe de gebruikers worden onthaald;
- 3° hoe afspraken gemaakt worden met de gebruikers over de dienstverlening en hoe gemaakte afspraken tijdens de dienstverlening worden opgevolgd;
- 4° hoe de individuele gebruikersdossiers worden opgevolgd;
- 5° hoe de afronding van de dienstverlening wordt geregeld in overleg met de gebruiker en hoe een eventuele doorverwijzing of overgang naar een andere hulp- of dienstverleningsvorm verloopt, als die noodzakelijk blijkt;
- 6° hoe de klachtenprocedure aan de gebruiker bekendgemaakt wordt;
- 7° hoe aan preventie van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers wordt gedaan, hoe dat grensoverschrijdende gedrag gedetecteerd wordt en hoe er gepast op gereageerd wordt, met inbegrip van de registratie door de voorziening en de melding aan Kind en Gezin;
- 8° hoe de voorziening zorgt voor een verstaanbare communicatie tussen haar medewerkers en de gebruikers aan wie ze zorg en hulp verleent. De voorziening verduidelijkt welke ondersteuning en stimulansen geboden worden aan anderstalige medewerkers die zorg en hulp verlenen aan Nederlandstalige gebruikers, bij het verwerven van de kennis van het Nederlands.

In het eerste lid, 7<sup>o</sup>, wordt verstaan onder :

1<sup>o</sup> grensoverschrijdend gedrag : elk misbruik dat de fysieke of psychische integriteit van een cliënt schendt in de relatie cliënt-client of voorziening-client;

2<sup>o</sup> Kind en Gezin : het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid, opgericht bij het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin.

**Art. 6.** De adoptiedienst beschrijft de maatregelen die genomen worden voor het beheersen van het dienstverleningsproces. Daarvoor beschrijft de adoptiedienst ten minste :

1<sup>o</sup> hoe bij de bemiddeling voor buitenlandse kinderen :

a) de juridische en sociaal-psychologische adopteerbaarheid van het kind wordt nagegaan;

b) het kind gemotiveerd aan een bepaalde kandidaat-adoptant wordt toegewezen;

c) de kandidaat-adoptant op de komst van het kind wordt voorbereid;

d) de voortgang van de individuele adoptiedossiers begeleid wordt;

e) een adoptiesamenwerking aangegaan wordt met buitenlandse kanalen die goedgekeurd zijn door het Vlaams Centrum voor Adoptie;

f) de adoptie opgevolgd wordt op de wijze die in de voorschriften en wettelijke bepalingen van de staat van herkomst is opgenomen;

g) de aankomst van het kind in België bij het Vlaams Centrum voor Adoptie gemeld wordt;

h) in de voorbereidingsfase voor gestructureerde verkenningsessies voor de kandidaat-adoptanten gezorgd wordt en op vraag van de kandidaat-adoptanten een schriftelijk verslag van die sessies aan het Vlaams Centrum voor Adoptie bezorgd wordt;

i) voorstellen voor mogelijke adoptiesamenwerking bij het Vlaams Centrum voor Adoptie aangebracht worden;

j) de adoptiewerking periodiek geëvalueerd wordt en daarover aan het Vlaams Centrum voor Adoptie gerapporteerd wordt;

2<sup>o</sup> hoe gedurende de informatiesessie en in samenspraak met het Steunpunt Adoptie de kandidaat-adoptanten geïnformeerd worden over de herkomstlanden waarmee een lopende adoptiesamenwerking bestaat;

3<sup>o</sup> hoe binnen het verstrekken van eerste nazorg de adoptant en het geadopteerde kind worden bijgestaan na aankomst van de geadopteerde in het gezin, hun nazorg wordt verleend gedurende de eerste fase van hechting en integratie, en de adoptant van de bestaande nazorg voor adopties op de hoogte wordt gebracht;

4<sup>o</sup> hoe een schriftelijke overeenkomst wordt opgesteld met elke kandidaat-adoptant;

5<sup>o</sup> hoe van ieder adoptiedossier een kopie aan de Vlaamse adoptieambtenaar bezorgd wordt.

#### *Afdeling 4. — Zelfevaluatie*

**Art. 7.** In het onderdeel zelfevaluatie, vermeld in artikel 1, 3<sup>o</sup>, worden minstens de volgende aspecten opgenomen :

1<sup>o</sup> hoe de voorziening op systematische wijze gegevens verzamelt en registreert over de kwaliteit van de dienstverlening en over de gebruikerstevredenheid. Daarbij gaat de adoptiedienst minstens na of de beschreven dienstverleningsprocessen zijn verlopen zoals werd vooropgesteld;

2<sup>o</sup> hoe de voorziening de gegevens, vermeld in punt 1<sup>o</sup>, aanwendt om kwaliteitsdoelstellingen te formuleren;

3<sup>o</sup> welk stappenplan met tijdsplan de voorziening vooropstelt om de doelstellingen, vermeld in punt 2<sup>o</sup>, te bereiken;

4<sup>o</sup> hoe en met welke frequentie de voorziening evalueert of de doelstellingen, vermeld in punt 2<sup>o</sup>, bereikt zijn;

5<sup>o</sup> welke stappen de voorziening onderneemt als die doelstellingen niet bereikt zijn.

#### *HOOFDSTUK 2. — Slotbepalingen*

**Art. 8.** De voorziening voldoet aan alle bepalingen van dit besluit binnen zes maanden na de inwerkingtreding van dit besluit.

**Art. 9.** Het ministerieel besluit van 10 juni 2002 betreffende de kwaliteitszorg in de adoptiediensten die bemiddelen voor buitenlandse kinderen wordt opgeheven.

**Art. 10.** De volgende regelgevende teksten treden in werking op de eerste dag van de maand die volgt op het verstrijken van een termijn van tien dagen, die ingaat op de dag na de bekendmaking van dit besluit in het *Belgisch Staatsblad* :

1<sup>o</sup> het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen, wat betreft de adoptiediensten voor interlandelijke adoptie;

2<sup>o</sup> dit besluit.

Brussel, 18 december 2013.

De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin,  
J. VANDEURZEN

## TRADUCTION

## AUTORITE FLAMANDE

## Bien-être, Santé publique et Famille

[2014/201209]

**18 DECEMBRE 2013. — Arrêté ministériel  
relatif à la gestion de la qualité dans les services d'adoption pour l'adoption internationale**

Le Ministre flamand du Bien-Etre, de la Santé publique et de la Famille,

Vu le décret du 17 octobre 2003 relatif à la qualité des structures de soins de santé et d'aide sociale, article 6, § 1<sup>er</sup>, article 7, § 1<sup>er</sup>, articles 11 et 14 ;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 22 mars 2013 relatif au droit de consultation et à la médiation en cas d'adoption internationale, article 36 ;

Vu l'arrêté ministériel du 10 juin 2002 relatif à la gestion de la qualité dans les services d'adoption chargés de médiation pour l'adoption internationale ;

Vu l'avis de l'Inspection des Finances, rendu le lundi 14 novembre 2011 ,

Arrête :

**CHAPITRE 1<sup>er</sup>. — Manuel de qualité***Section 1<sup>er</sup>. — Eléments du manuel de qualité*

**Article 1<sup>er</sup>.** Chaque service d'adoption établit un manuel de qualité qui se compose des trois parties suivantes :

1<sup>o</sup> politique de qualité ;

2<sup>o</sup> système de gestion de la qualité ;

3<sup>o</sup> auto-évaluation.

*Section 2. — Politique de qualité*

**Art. 2.** La partie politique de qualité visée à l'article 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, contient une déclaration de gestion sur la mission, la vision et les objectifs et stratégies concernant les services qui consistent à fournir des informations, assurer la médiation et le premier suivi post-adoptif, telle que décrite à l'article 15 du décret du Gouvernement flamand du 20 janvier 2012 réglant l'adoption internationale d'enfants.

*Section 3. — Système de gestion de la qualité*

**Art. 3.** La partie système de gestion de la qualité visée à l'article 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, traite de la structure organisationnelle, des compétences, des responsabilités et des procédures et processus visant une utilisation efficace et qualitative des moyens et la maîtrise des processus des services.

**Art. 4.** Chaque service d'adoption décrit les mesures qui sont prises pour assurer une utilisation efficace et qualitative des moyens. A cet effet, le service d'adoption décrit au moins les données suivantes :

1<sup>o</sup> comment la gestion du personnel est assurée, ce qui se concrétise au moins dans la façon dont le service d'adoption évalue et soutient ses membres ;

2<sup>o</sup> le système suivant lequel les documents pertinents pour le fonctionnement sont gérés de façon bien ordonnée. Pour ce faire, le service d'adoption :

a) fixe les conditions selon lesquelles des documents personnels sont gérés conformément à la législation en vigueur en matière de secret professionnel et de confidentialité ;

b) décrit la manière dont les documents émis par des instances externes à la structure, et qui sont d'importance directe pour le fonctionnement du service d'adoption, sont réunis dans un système bien ordonné facile à consulter ;

c) décrit la manière dont les documents standard utilisés sont conservés. Le but pour lequel les documents sont utilisés est, en outre, clairement indiqué.

**Art. 5.** Chaque service d'adoption décrit comment :

1<sup>o</sup> les usagers sont informés sur la politique et le fonctionnement général de la structure ;

2<sup>o</sup> les usagers sont accueillis ;

3<sup>o</sup> des accords sont conclus avec les usagers sur les services et comment d'éventuelles modifications peuvent être apportées au cours des services ;

4<sup>o</sup> les dossiers d'utilisateur individuels sont suivis ;

5<sup>o</sup> la finalisation des services est réglée en accord avec l'utilisateur et comment le suivi d'un éventuel renvoi ou un passage à une autre forme de services est assuré, si nécessaire ;

6<sup>o</sup> la procédure de plainte est notifiée à l'utilisateur ;

7<sup>o</sup> la prévention d'un comportement illicite à l'égard des usagers est organisée, comment ce comportement illicite est détecté et décrit la manière appropriée d'y réagir, y compris l'enregistrement par la structure et la notification à Kind en Gezin ;

8<sup>o</sup> la structure assure une communication compréhensible entre ses collaborateurs et les usagers à qui le centre fournit de l'aide et des services. La structure clarifie quel appui et quels incitants sont offerts aux collaborateurs allophones qui fournissent de l'aide et des services à des usagers néerlandophones afin qu'ils puissent acquérir la connaissance du néerlandais.

A l'alinéa premier, 7°, on entend par :

1° comportement illicite : tout abus qui porte atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'un client dans la relation client-client ou structure-client ;

2° Kind en Gezin : l'agence autonomisée interne dotée de la personnalité juridique, créée par le décret du 30 avril 2004 portant création de l'agence autonomisée interne dotée de la personnalité juridique Kind en Gezin.

**Art. 6.** Le service d'adoption décrit les mesures qui sont prises pour contrôler les processus des services. A cet effet, le service d'adoption décrit au moins les données suivantes :

1° comment, dans le cadre de la médiation pour enfants étrangers :

a) l'adoptabilité juridique et socio-psychologique de l'enfant est vérifiée ;

b) l'enfant est confié de manière motivée à un candidat adoptant ;

c) le candidat adoptant est préparé à l'arrivée de l'enfant ;

d) le suivi des dossiers d'adoption individuels est assuré ;

e) une coopération en matière d'adoption est engagée avec les canaux étrangers approuvés par le « Vlaams Centrum voor Adoptie » (Centre flamand de l'Adoption) ;

f) le suivi de l'adoption est réalisé comme prévu par les instructions et dispositions légales de l'Etat d'origine ;

g) le « Vlaams Centrum voor Adoptie » est informé de l'arrivée de l'enfant en Belgique ;

h) des sessions d'exploration structurées sont prévues pour les adoptants dans la phase de préparation et, à la demande du candidat adoptant, un rapport écrit de ces sessions est transmis au « Vlaams Centrum voor Adoptie » ;

i) des propositions de coopération possible en matière d'adoption sont formulées à l'attention du « Vlaams Centrum voor Adoptie » ;

j) les activités d'adoption sont évaluées périodiquement et rapportées au « Vlaams Centrum voor Adoptie ».

2° comment, au cours de la session d'information et en concertation avec le « Steunpunt Adoptie » (Point d'appui à l'Adoption), les candidats adoptants sont informés sur les pays d'origine avec lesquels il existe une coopération d'adoption en cours ;

3° comment, en matière de premier suivi post-adoptif, l'adoptant et l'enfant adopté sont assistés après l'arrivée de l'adopté dans la famille, comment le suivi est assuré pendant la première phase d'attachement et d'intégration et comment l'adoptant est mis au courant de l'existence du suivi post-adoptif ;

4° comment un contrat écrit est établi avec chaque candidat adoptant ;

5° comment une copie de chaque dossier d'adoption est transmise au fonctionnaire flamand à l'adoption.

#### Section 4. — Auto-évaluation

**Art. 7.** La partie auto-évaluation visée à l'article 1<sup>er</sup>, 3°, reprend au moins les éléments suivants :

1° comment, de manière systématique, la structure collecte et enregistre des données sur la qualité des soins et la satisfaction des usagers ; de plus, le service d'adoption vérifie au moins si les processus des services se sont déroulés comme prévu ;

2° comment la structure utilise les données visées au point 1° pour formuler des objectifs de qualité ;

3° la feuille de route, avec calendrier, que la structure établit pour atteindre les objectifs visés au point 2° ;

4° comment et à quelle fréquence la structure évalue si les objectifs visés au point 2° ont été atteints ;

5° les démarches que la structure entreprend si les objectifs ne sont pas atteints.

#### CHAPITRE 2. — Dispositions finales

**Art. 8.** La structure satisfait à toutes les dispositions de cet arrêté dans les six mois suivant l'entrée en vigueur de cet arrêté.

**Art. 9.** L'arrêté ministériel du 10 juin 2002 relatif à la gestion de la qualité dans les services d'adoption chargés de médiation pour l'adoption internationale est abrogé.

**Art. 10.** Les textes réglementaires suivants entrent en vigueur le premier jour du mois qui suit l'expiration d'un délai de dix jours, qui prend cours le jour suivant la publication de cet arrêté au *Moniteur belge* :

1° le décret du 17 octobre 2003 relatif à la qualité des structures de soins de santé et d'aide sociale, en ce qui concerne les services d'adoption pour l'adoption internationale ;

2° cet arrêté.

Bruxelles, le 18 décembre 2013.

Le Ministre flamand du Bien-Etre, de la Santé publique et de la Famille ;  
J. VANDEURZEN