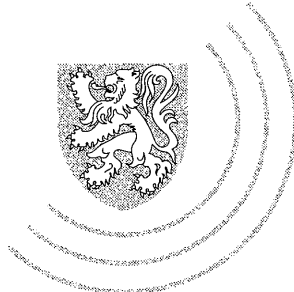


V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 1996-1997

9 januari 1997

ONTWERP VAN DECREET

inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen

MEMORIE VAN TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Het Vlaams regeerakkoord van 14/06/1995 bevat niet enkel een reeks inhoudelijke beleidsopties waaraan het Vlaams Parlement en de Vlaamse regering aandacht wensen te besteden. Naast deze opsomming van "wat" de beleidsverantwoordelijken wensen te realiseren, is er een belangrijk luik waarin beschreven wordt "hoe" het toekomstige beleid zal gevoerd worden.

Voor de overheid relatief nieuwe begrippen als strategisch management, kerntaken, maatschappelijke effectiviteit en kwaliteit hebben zo hun weg gevonden tot het vademecum van deze Vlaamse regering. De meeste van deze begrippen drukken de politieke wil uit om een "modernisering" in de wijze van beleidsvoering op de sporen te zetten en hierover aan de samenleving verantwoording af te leggen. Dit is geen geringe ambitie die stapsgewijze in en in samenspraak met alle sectoren van de Vlaamse Gemeenschap moet tot stand gebracht worden.

1. Aandacht voor kwaliteit

De hulp- en dienstverlening van de voorzieningen, actief in de Welzijnssector, raakt aan zeer verscheiden aspecten van de samenleving en wil tegemoet komen aan een waaier van noden, behoeften en hulpvragen van de burgers. Deze hulp- en dienstverlening zelf heeft ook verschillende dimensies die tegemoet moeten komen aan de vragen die de samenleving formuleert. Eén centrale bekommernis kunnen ze echter alle delen : de kwaliteit van hun hulp- en dienstverlening op een zo hoog mogelijk peil brengen en houden.

De aandacht voor kwaliteit is de afgelopen decennia echter sterk toegenomen, voornamelijk in de economisch georiënteerde sectoren.

Bedrijven gaan de concurrentie aan met als wapen de kwaliteit van hun produkten. Internationaal worden standaarden afgesproken om de kwaliteit van de productieprocessen te meten en te waarborgen.

Het management stuurt het bedrijf op kwaliteit in zijn diverse uitingsvormen.

Op een ruimere schaal is in onze samenleving, met steeds meer aandacht voor ecologische overwegin-

gen, kwaliteit eveneens een centraal begrip geworden. Kwaliteit wordt verbonden met het leefmilieu, met de leefomgeving, met het leven zelf. Kwantiteit wordt als centraal begrip ingeruild voor kwaliteit.

Als de Vlaamse regering in haar regeerakkoord kwaliteit als baken vooropstelt, dan gebeurt dit duidelijk in harmonie met de vragen en bekommernissen van brede lagen in de samenleving. Deze optie van de regering is dan ook meer dan het toegeven aan een tijdsgebonden trend. Het is het vertalen in beleidskeuzen van signalen die de bevolking aan haar beleidsverantwoordelijken heeft meegegeven en waarvoor zij hen ter verantwoording wenst te roepen.

In de hele welzijnssector wordt de noodzaak om te reflecteren over de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening sterk gevoeld. Zowel de overheid, de gebruikers, de verstrekkers, als de wetenschappers laten hun stem horen in het debat. Achtergronden van deze belangstelling zijn onder meer :

- de groeiende overtuiging dat de aangeboden hulp- en dienstverlening niet per definitie een kwaliteitsprodukt is;
- de behoefte aan gemeenschappelijk aanvaarde normen en criteria die door de verschillende betrokkenen als relevant worden beschouwd;
- het bewustzijn van de gebruikers en/of van hun vertegenwoordigers dat kwalitatieve hulp- en dienstverlening geen gunst is, maar een recht waarop zij aanspraak kunnen maken;
- de nood om verantwoording af te leggen over de besteding van overheidsgelden en over de inhoud van de hulp- en dienstverlening.

De welzijnsvoorzieningen hebben steeds kwaliteit in hun hulp- en dienstverlening nagestreefd. Dat wat reeds aanwezig is aan kwaliteitsbeleid, dient echter te worden gekaderd en gestructureerd. Wanneer er sprake is van structurele activiteiten zal immers kwaliteitszorg niet snel op toeval berusten. Kwalitatief goede hulp- en dienstverlening is dan het logische resultaat van een systematisch kwaliteitsbeleid.

Kwaliteit is dan voor de voorzieningen een permanente zorg en voor een buitenstaander een aantoonbare hoedanigheid.

2. Motieven voor de ontwikkeling van een decreet inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen

Aan de beslissing die aanleiding gaf tot de ontwikkeling van een kwaliteitsdecreet voor de welzijnsvoorzieningen liggen zowel motieven die zich situeren op het vlak van de bedrijfsvoering (het management), en tevens van zorginhoudelijke aard zijn, als motieven die zich situeren op het vlak van het overheidsbeleid, ten grondslag.

De motieven die zich situeren op het vlak van het management van de voorziening, houden onder meer verband met de toenemende professionalisering van de zorg, de toename van het management in de social profit sector in het algemeen en in de welzijnssector in het bijzonder, de schaalvergroting en het vormen van netwerken en samenwerkingsverbanden en de toename van de bureaucratisering. Zorginhoudelijk is de toename van de complexiteit van de hulp- en dienstverlenende organisaties en de tendens tot verdergaande specialisatie van de hulp- en dienstverlening aanwijsbaar.

Men stelt ook vast dat de steeds snellere maatschappelijke veranderingen de welzijnsvoorzieningen ertoe aansporen om mee te evolueren en zich aan te passen. Zij moeten niet enkel continu, toegankelijk, beschikbaar en bereikbaar zijn, zij dienen eveneens in een voldoende gedifferentieerd, flexibel en verantwoord hulp- en dienstverleningsaanbod te voorzien, zodat doelmatig en doeltreffend kan worden ingespeeld op veranderingen in de verschillende hulp- en dienstverleningsbehoeften van de gebruikers.

In een toenemende mate doen welzijnsvoorzieningen aan strategische planning op langere termijn en verrekenen de omgeving en de veranderende hulpvragen mee in hun doelstellingen en actieplannen.

De motieven die zich situeren op het vlak van het overheidsbeleid betreffen de veranderingen in de visie op de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de overheid en de welzijnsvoorzieningen. In deze veranderende visie benadrukt men dat de verantwoordelijkheden voor de kwaliteit van de door de welzijnsvoorzieningen aangeboden hulp- en dienstverlening daar gelegd moeten worden waar zij optimaal gestalte kunnen krijgen.

De Vlaamse Gemeenschap heeft bij de vierde grondwetsherziening de bevoegdheid, en derhalve ook de verantwoordelijkheid, gekregen om de welzijns- en gezondheidszorg te organiseren.

De welzijnsvoorzieningen, die erkend en dikwijls ook gesubsidieerd worden door de Vlaamse Gemeenschap, zijn de actoren op het terrein. Zij geven concrete vorm en inhoud aan de hulp- en dienstverlening in de welzijnszorg. De erkenning door de Vlaamse Gemeenschap betekent voor deze voorzieningen een mandaat om hun opdracht te vervullen en hulp- en dienstverlening te bieden aan de bevolking.

Deze erkenning wordt afhankelijk gemaakt van een reeks voorwaarden, normen. De normen zijn er op gericht de doelgroep en de opdracht van de voorzieningen zo nauwkeurig mogelijk te omschrijven. Daarnaast zijn controlemechanismen, reglementair en administratief, uitgewerkt om toe te zien op de naleving van de gestelde voorwaarden.

Deze centralistische en sterk hiërarchische bureaucratie met veelvuldige reglementen belemmert echter vaak de creativiteit, de dynamiek en het innoverende vermogen van de welzijnsvoorzieningen om met een grote mate van flexibiliteit soepel in te spelen op de voortdurend wijzigende behoeften van de gebruikers.

De veranderende visie van de overheid op haar bemoeienis met de welzijnssector onderstreept de nood aan deregulering en decentralisering.

3. Doelstelling

Het ontwerp van decreet inzake de kwaliteitszorg in welzijnsvoorzieningen wil enerzijds een antwoord geven aan de zorginhoudelijke en de managementontwikkelingen die zich voordoen binnen de welzijnssector, anderzijds wil het een eerste stap zetten om invulling te geven aan de nieuwe visie op beleidsvoering, het "hoe", in éénklank met de bepalingen terzake uit het regeerakkoord.

4. Het onderwerp van het ontwerp van decreet

Het ontwerp van decreet biedt het voorwaarden-scheppende kader aan waarbinnen de welzijnsvoorzieningen de kwaliteit van de door hen aangeboden hulp- en dienstverlening kunnen bepalen, verbeteren, beheersen, bewaken en borgen. Het bekomen van een erkenning wordt rechtstreeks gekoppeld aan het voeren van een kwaliteitsbeleid.

In de eerste plaats omschrijft het ontwerp van decreet de essentiële eisen voor een verantwoorde hulp- en dienstverlening : deze dient rekening te houden met doeltreffendheid, doelmatigheid, continuïteit, maatschappelijke aanvaardbaarheid. Zij dient tevens gebruikers-georiënteerd te worden verleend.

In de tweede plaats definieert het ontwerp van decreet wat men onder kwaliteit verstaat. Bij de keuze van de definitie hebben wij ons laten leiden door twee uitgangspunten :

Vooreerst diende de definitie een breed en algemeen aanvaard draagvlak te hebben. Om deze reden werd de definitie geïnspireerd door de NEN-ISO 9004-2 - kwaliteitszorg en elementen van een kwaliteitssysteem. Deel 2 : richtlijnen voor diensten. De International Standardization Organisation (ISO) is een wereldwijde vereniging van nationale standaardisatie-instituten. De ISO 9000-normenfamilie is in 1987 totstandgekomen en in de belangrijkste industrielanden tot kwaliteitsstruatuursysteem verheven.

Vervolgens koos men uitdrukkelijk voor een open definitie van het begrip kwaliteit. Er werd met opzet niet geopteerd voor een operationele definitie. Daarvoor zijn grondige redenen :

- de operationalisering van het begrip is veranderlijk naar tijd en omstandigheden;
- de operationalisering van het begrip gebeurt in samenspraak met al de betrokkenen;
- de operationalisering van het begrip is een verantwoordelijkheid van de voorziening zelf.

Bij de operationalisering van het begrip kwaliteit van de hulp- en dienstverlening kan men drie niveaus onderscheiden waarbinnen vorm gegeven wordt aan het begrip "kwaliteit" van de hulp- en dienstverlening :

- ✓ het macroniveau of het niveau waar de invloed van het overheidsbeleid op de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening zich situeert ;
- ✓ het meso-niveau of het niveau waar de invloed van het beleid van de welzijnsvoorziening(en) op de kwaliteit aangeboden hulp- en dienstverlening zich situeert ;
- ✓ het microniveau of het niveau waar de invloed die enerzijds de gebruiker en anderzijds de

hulp- en dienstverlener zelf kan uitoefenen op de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening zich situeert.

Deze 3 niveaus zijn te onderscheiden van elkaar, doch niet te scheiden. Ze beïnvloeden elkaar bestendig.

Dit ontwerp van decreet richt zijn aandacht voornamelijk op het meso-niveau.

5. Grondbeginselen van ontwerp van decreet inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen

5.1. Responsabilisering

Kwalitatief goede hulp- en dienstverlening is een hulp- en dienstverlening waarvoor de welzijnsvoorzieningen en de overheid, elk op hun manier, verantwoordelijkheid dragen. Iedere actor draagt verantwoordelijkheid op zijn terrein.

Het ontwerp van decreet expliciteert de visie op de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de overheid en de voorzieningen.

Inzake de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening doet het ontwerp een uitdrukkelijk appèl op de zelfreguleringsmogelijkheden van de voorzieningen. Het schetst duidelijk de kaders waarbinnen de zelfordening kan plaatsvinden.

In het ontwerp van decreet wordt de primaire verantwoordelijkheid voor een kwaliteitsvolle en verantwoorde hulp- en dienstverlening expliciet bij de welzijnsvoorzieningen gelegd.

Als de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de werking en de aangeboden hulp- en dienstverlening bij de welzijnsvoorzieningen wordt gelegd, zoals dit ontwerp van decreet beoogt, betekent dit een belangrijke ommekeer in het tot nu toe gevoerde overheidsbeleid in deze beleidssector. Niet alleen wordt een nieuwe essentiële dimensie aan de erkenningsregelgeving toegevoegd, maar bovenal is dit een uitdrukkelijke uiting van het vertrouwen dat de overheid heeft in de voorzieningen, waaraan zij de concrete invulling op het terrein van de welzijnszorg heeft toevertrouwd. Met de voorzieningen wordt als het ware een soort partnership-relatie aangegaan, waarin het respect voor ieders verantwoordelijkheid centraal staat.

Met het oog op een systematische kwaliteitsverbetering van de aangeboden hulp- en dienstverlening,

wordt het kwaliteitsbeleid als een erkenningsvoorwaarde voor de voorzieningen aan de onderscheiden sectorale regelgevingen toegevoegd.

Het ontwerp van decreet legt in dit kader de welzijnsvoorzieningen een aantal verplichtingen op, maar biedt hen tegelijkertijd ook de ruimte om die verplichtingen naar eigen inzicht in te vullen. Er wordt afgestapt van een gedetailleerde, centrale sturing. De voorzieningen blijven de mogelijkheid behouden om het kwaliteitsbeleid af te stemmen op de eigen behoeften en de situatie waarin zij zich bevinden. Het ontwerp van decreet berust op het principe van zelfregulering en omschrijft het contouren waarbinnen zelfordening moet plaatsvinden.

De overheid blijft verantwoordelijk voor de welzijnsplanning, de programmering, de voorafgaande vergunning, de erkenning, de prioriteitenbepaling en de kwaliteitsbewaking. De overheid waarborgt een minimum maatschappelijk aanvaardbaar kwaliteitsniveau binnen de welzijnsvoorzieningen. Daar waar dit niet gehaald wordt, dient zij in te grijpen.

Het ontwerp van decreet bevestigt eveneens het gegeven dat de overheid verantwoordelijk is voor het scheppen van voorwaarden voor het formuleren en het realiseren van een adequaat kwaliteitsniveau.

Samenvattend kan men stellen dat de Vlaamse overheid eindverantwoordelijke blijft, maar wel op een afstand.

5.2. Deregulering

De bestaande reglementering inzake erkenningen vervult bij de regulering van de door de voorzieningen te verlenen hulp- en dienstverlening een belangrijke rol. Voor voorzieningen die hulp en/of diensten verlenen, is de erkenning een voorwaarde voor de toelating tot de financiering. Door middel van programmering kan de overheid het aanbod in een bepaalde regio structureren. Daarnaast kan de overheid door middel van het stellen van erkenningseisen bewerkstelligen dat de hulp en/of dienst die door de voorzieningen wordt verleend van een kwalitatief voldoende niveau is.

Wat betreft de erkenning als instrument voor kwaliteitsbevordering en -bewaking, wordt, met het stellen van erkenningseisen, de centrale sturing van de bevordering en de bewaking van de kwaliteit de

hulp- en dienstverlening beoogd. Een dergelijke centrale sturing past echter niet in een beleid waarin er sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid inzake de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening. De vaak gedetailleerde erkenningseisen bieden aan de zelfregulering van de voorzieningen slechts in een beperkte mate ruimte.

Verder stelt men eveneens vast dat de welzijnssector zo omvangrijk en complex is, dat voor alle categorieën van voorzieningen het formuleren van specifieke kwaliteitseisen maar in beperkte mate mogelijk is.

De term "deregulering" staat hier echter niet voor het ontdoen van regelgeving, maar het vereenvoudigen, het transparanter maken en het aanpassen van de bestaande regelgeving met het oog op de toepassing van dit ontwerp van decreet en zijn uitgangspunten. Of, anders gezegd, deregulering betekent hier de bestaande reglementering in harmonie brengen met de geest van het kaderdecreet.

De Vlaamse regering wil het immers niet bij dit ontwerp van kaderdecreet laten. Grotere responsabilisering van de voorzieningen gaat samen met een overheid die zich terughoudend opstelt. Om die redenen zullen de sectorale erkenningsnormen van de welzijnsvoorzieningen één na één onderzocht worden binnen een periode van drie jaar om na te gaan in welke mate de bestaande, vaak gedetailleerde regelgeving, een remmende invloed heeft op de toepassing van het principe van de zelfregulering van de voorzieningen. Misschien leidt de actualisering van de erkenningscriteria tot een toename, een afname of een aanpassing van de bestaande regelgeving.

Het spreekt voor zich dat deze ambitie verzoenbaar moet blijven met de rechtszekerheid van de gebruikers, de hulp- en dienstverleners én de voorzieningen, alsook met een doelmatige en doeltreffende aanwending van de beschikbare overheidsmiddelen.

Ogenschijnlijk lijkt de idee van deregulering in tegenspraak te zijn met de bepalingen opgenomen in dit ontwerp van decreet. Dit ontwerp van decreet creëert echter het juridisch kader waarin :

- de verantwoordelijkheden van de betrokkenen worden geëxpliciteerd;
- de welzijnsvoorzieningen hun kwaliteitsbeleid tot uiting kunnen brengen;
- het dereguleringsproces kan verlopen.

5.3. De financiering

Regelmatig wordt benadrukt dat een systematisch kwaliteitsbeleid leidt tot een kostendaling. Een belangrijke reden hiervoor is dat kwaliteit en doelmatigheid hand in hand gaan. Bij de implementatie van het kwaliteitsdecreet stellen wij echter dat er niet zozeer een daling en/of een toename van de kosten zal optreden, doch eerder een kostenverschuiving. Zo zal men de middelen die vrijkomen ten gevolge van het doelmatig en doeltreffend handelen, kunnen inzetten in een preventief kwaliteitsbeleid, in plaats van het curatief kwaliteitsbeleid. Of anders gezegd, de middelen die vrijkomen met het kwaliteitssysteem kunnen direct in het kwaliteitsbeleid worden geïnvesteerd.

Vanuit deze gedachtengang stellen wij dat de kosten van de bevordering en bewaking van de kwaliteit tot de normale bedrijfsvoeringskosten van de welzijnsvoorzieningen behoren.

5.4. Samenspraak

Het is duidelijk dat de toepassing van het ontwerp-decreet samenspraak en dialoog onderstelt met alle betrokkenen.

5.4.1. Samenspraak tussen de overheid, de welzijnsvoorzieningen en de gebruikers

Zo zal de Gezins- en Welzijnsraad samengesteld worden uit vertegenwoordigers van de verschillende betrokken groepen (gebruikers, hulp- en dienstverleners en de overheid) en sectoren. Deze raad krijgt als opdracht om, op basis van eigen ervaring en van de aangebrachte documentatie en wetenschappelijke informatie, de brede evoluties in verband met het welzijn en onwelzijn in Vlaanderen te analyseren en daarover te adviseren. Hij moet de problemen en behoeften terzake beluisteren en bespreekbaar maken (ref. beleidsbrief "samenpraak": structurering van advies, overleg en beleidsvorming voor cultuur en welzijn in voorbereiding).

De Gezins- en Welzijnsraad kan enerzijds het forum worden van waaruit de specifieke sectorale erkenningsvoorwaarden kritisch worden getoetst aan de uitgangspunten van het kwaliteitsdecreet. Anderzijds kan hij de voedingsbodem worden voor de concrete sectorale invulling van het kwaliteitsdecreet.

5.4.2. Samenspraak met de medewerkers

Het zou echter van een grote naïviteit getuigen indien men ervan uit zou gaan dat, doordat er een kwaliteitsdecreet op schrift staat, de mensen die in de voorzieningen werken plots anders zullen gaan werken. Daar is uiteraard meer voor nodig. Het bewustwordings- en groeiproces van de totstandkoming van een kwaliteitsbeleid in het algemeen en een kwaliteitssysteem in het bijzonder, is even belangrijk als de inhoud ervan. Er bestaat echter geen standaard "beste" aanpak om de toepassing van het kwaliteitsdecreet te realiseren binnen de voorzieningen. Elke voorziening zal steeds vanuit haar eigen sterkte-zwakte-analyse, complexiteit, omgeving en historiek de route moeten beschrijven die het beste aansluit bij de organisatiecultuur en -ontwikkeling.

Dit alles onderstelt overleg en samenspraak met allen die betrokken zijn in de dagdagelijkse realisatie en invulling van de "kwaliteit" van de hulp- en dienstverlening. Duidelijke doelstellingen, goede communicatie en terugkoppeling, klare en juiste informatie en maximale betrokkenheid kunnen medewerkers positief motiveren om mee te helpen aan de ontwikkeling en instandhouding van een kwaliteitsbeleid. Het kwaliteitsbeleid dient dan ook zodanig te worden ontwikkeld dat het de medewerkers uitnodigt om hun creativiteit, professionaliteit en zorgzaamheid steeds verder te ontwikkelen.

6. Een overgangperiode

Kwaliteit kan geborgd worden in een decreet, maar dient ook verankerd te worden in de voorzieningen, de organisaties en de mensen die de kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening elke dag opnieuw moeten waarmaken : dit vraagt uiteraard tijd en inspanningen.

De voorzieningen krijgen hiertoe uitdrukkelijk de nodige tijd.

In het ontwerp van decreet worden in dit verband met de timing twee betrachtingen in het vooruitzicht gesteld :

- ✓ vooreerst zal de Vlaamse regering, binnen drie jaar na de inwerkingtreding van dit kwaliteitsdecreet, voor elke sector de sectorale erkenningsvoorwaarden, evenals de procedureregels voor de erkenning en de intrekking van de

erkenning van organisaties, afstemmen op de bepalingen van het decreet;

- ✓ vervolgens zullen de erkende voorzieningen aan de herziene sectorale erkenningsvoorwaarden moeten voldoen tegen een door de Vlaamse regering te bepalen datum en uiterlijk binnen drie jaar na de inwerkingtreding van die voorwaarden.

7. Taak van de overheid

Het is de bedoeling dat de Vlaamse overheid het toezicht op de bepalingen van het kwaliteitsdecreet per sector organiseert, alsook de nadere regels bepaalt met betrekking tot de wijze waarop de erkende organisaties aan haar dienen te rapporteren over het door hen gevoerde kwaliteitsbeleid en over de naleving van de sectorale erkenningsvoorwaarden.

Via de Gezins- en Welzijnsraad zal de Vlaamse overheid het overleg tussen de overheid, de welzijnsvoorzieningen en de gebruikers stimuleren.

Zij zal tevens moeten toezien op de voortgang van de in het kwaliteitsdecreet geformuleerde afspraken.

De Vlaamse overheid zal de beschikbare middelen reserveren voor het stimuleren van de ontwikkeling van kwaliteitssystemen, het opbouwen en overdragen van de nodige know-how, alsook van eventuele pilootprojecten en opleidings- en vormingsinitiatieven.

Tenslotte zal de overheid eveneens duidelijkheid dienen te scheppen hoe en wanneer en door wie sancties kunnen worden toegepast in het geval de hulp- en dienstverlening beneden een bepaald maatschappelijk aanvaardbaar kwaliteitsniveau plaatsvindt.

8. De Vlaamse Administratie

In dit ontwerp van decreet worden een aantal nieuwe ontwikkelingen inzake de erkenning geformuleerd die een grondige aanpassing vragen van de organisatie van de Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn. Het evalueren van kwaliteitsbeleid, -planning en -systeem van de welzijnsvoorzieningen die om erkenning vragen is een nieuwe

vaardigheid die het departement zich eigen moet maken.

In de rol van de inspecteurs zal zich een belangrijke verschuiving voordoen. In hun takenpakket zal het aspect kwaliteitsbegeleiding meer op de voorgrond komen. Hun nieuwe opdracht inzake kwaliteitsbewaking komt in de plaats van de, soms bureaucratische, controle op de naleving van de erkenningsnormen. De inspecteurs zullen voornamelijk de dynamiek van het kwaliteitsbeleid van de welzijnsvoorzieningen opvolgen en beoordelen. Het inspectieverslag krijgt dan het karakter van een discussienota en vormt het uitgangspunt voor de samenspraak en dialoog tussen voorziening en inspecteur. Dit gegeven zal van de Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn om een volgehouden inspanning vragen om te werken aan een mentaliteitswijziging. Met het oog op de beoordeling van het gevoerde kwaliteitsbeleid en de begeleiding van de kwaliteitszorgprocessen in de welzijnsvoorzieningen zal bijzonder veel aandacht moeten gaan naar de permanente vorming van de inspecteurs.

Samenvattend kan men stellen dat het kwaliteitsdecreet het proces van responsabilisering, deregulering en decentralisatie expliciteert en kadert binnen een aantal afspraken. Het spreekt voor zich dat én de voorzieningen, én de Vlaamse overheid, alsook de bevoegde Administratie dit proces gelijktijdig én in samenspraak zullen moeten doorlopen.

9. Advies van de Raad van State op het voorontwerp van decreet

Bevoegdheid :

De Raad van state stelt duidelijk dat het voorontwerp van decreet inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen tot de bevoegdheid van de gemeenschappen behoort.

Vormvereisten :

De Raad van State stelt vast dat in elk geval advies gevraagd zou moeten worden aan de volgende adviesorganen :

- de Hoge adviescommissie inzake maatschappelijk opbouwwerk;
- de Vlaamse Hoge Raad voor het Gezin.

Met betrekking tot de adviesraden kan het volgende worden medegedeeld :

- de Hoge Adviescommissie inzake Maatschappelijk Opbouwwerk (besluit van de Vlaamse regering van 26/06/1991- BS 04/09/1991) :

- de eerste installatie van dit adviesorgaan was op 2 juli 1991;

- het mandaat liep tot 31 december 1993 ;

- door de Vlaamse regering werd een commissie opgericht die de werking van de verschillende adviesraden diende te evalueren;

- het mandaat van de HAMO werd verlengd tot 30 juni 1994;

- er werd nadien geen nieuw mandaat verleend;

- er moet dus geconstateerd worden dat er een feitelijke onmogelijkheid bestaat tot consultatie van dit adviesorgaan aangezien de mandaten niet meer werden vernieuwd sedert 30 juni 1994.

- *De Vlaamse Hoge Raad voor het Gezin* (besluit van de Vlaamse regering van 01/01/1988) : is sinds 31/12/1991 niet meer bijeengekomen.

- In de geest van de vraagstelling vanwege de Raad van State werd het advies gevraagd van :

✓ de erkenningscommissie Bijzondere Jeugdbijstand : in haar vergadering van 14/11/1996 werd een gunstig advies verleend ;

✓ het Vlaams Fonds voor de sociale Integratie van personen met een handicap : in de vergadering van de Raad van Bestuur van 26/11/1996 werd een gunstig advies verleend.

Inhoudelijke opmerkingen :

Gevolg gevend aan de opmerkingen/suggesties van de Raad van State, werden de artikelen 3,7,8 en 9 aangepast.

10. Commentaar bij de artikelen

Artikel 1

Dit artikel behoeft geen verdere commentaar.

Artikel 2

In 1° worden de sectoren omschreven aan de hand van aangelegenheden die in artikel 5 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen vervat liggen.

Aldus worden bedoeld :

- ✓ het gezinsbeleid (artikel 5, §1, II, 1°);
- ✓ het beleid inzake maatschappelijk welzijn (artikel 5, §1, II, 2°);
- ✓ het beleid inzake onthaal en integratie van inwijkelingen (artikel 5, §1, II, 3°);
- ✓ het beleid inzake minder-validen (artikel 5, §1, II, 4°);
- ✓ het bejaardenbeleid (artikel 5, §1, II, 5°);
- ✓ de jeugdbescherming (artikel 5, §1, II, 6°);
- ✓ de sociale hulpverlening aan gedetineerden met het oog op hun sociale reïntegratie (artikel 5, §1, II, 7°),

met uitsluiting van de materies die volgens de bijzondere wet bij wijze van uitzondering tot de federale bevoegdheid blijven behoren :

- ✓ De vaststelling van het minimumbedrag, de toekenningsvoorwaarden en de financiering van het wettelijk gewaarborgd inkomen overeenkomstig de wetgeving tot instelling van het recht op een bestaansminimum (artikel 5, §1, II, 2°, a.);
- ✓ De regelen betreffende en de financiering van de toelagen aan de minder-validen, met inbegrip van de individuele dossiers (artikel 5, §1, II, 4°, a.);
- ✓ De regelen betreffende de financiële tegemoetkoming voor de tewerkstelling van minder-valide werknemers, die toegekend wordt aan de

werkgevers die minder-validen tewerkstellen (artikel 5, §1, II, 4°, b.);

- ✓ De vaststelling van het minimumbedrag, van de toekenningsvoorwaarden en van de financiering van het wettelijk gewaarborgd inkomen voor bejaarden (artikel 5, §1, II, 5°);
- ✓ De aangelegenheden met betrekking tot de jeugdbescherming die ressorteren onder het burgerlijk recht, het strafrecht of het gerechtelijk recht (artikel 5, §1, II, 6°);

In 2° wordt een voorziening gedefinieerd als een organisatie die met professionele deskundigheid een hulp- en dienstverleningsaanbod realiseert

In 3° wordt organisatie bepaald als een initiatief, actief in een van de hogervermelde sectoren dat opgericht als een rechtspersoon of door een rechtspersoon. Natuurlijke personen en feitelijke verenigingen vallen dus niet onder het begrip organisatie, door hen in het leven geroepen initiatieven evenmin.

Een erkende voorziening in 5° is een organisatie die door de Vlaamse Gemeenschap erkend is met inachtneming van de sectorale erkenningsvoorwaarden (4°). Deze erkenningsvoorwaarden zijn verplichtingen die bij wet, decreet of uitvoeringsbesluit worden opgelegd aan voorzieningen met het oog op hun erkenning binnen de sector waarin ze werkzaam zijn. Op datum van de indiening van dit decreet gaat het om :

Bijzondere Jeugdbijstand

de decreten inzake bijzondere jeugdbijstand, gecoördineerd op 4 april 1990, en in het ter uitvoering daarvan genomen besluit van de Vlaamse regering van 13 juli 1994 inzake de erkenningsvoorwaarden en de subsidiënormen voor de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand.

Algemeen Welzijnswerk

besluit van de Vlaamse regering van 21 september 1994 tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1991 betreffende het algemeen welzijnswerk gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse regering van 12 juni 1995.

Kind & Gezin

- besluit van de Vlaamse regering van 21 december 1993 houdende de erkenning en subsidië-

ring van voorzieningen inzake kinderdagopvang en het ter uitvoering daarvan genomen ;

- ministerieel besluit van 16 september 1994 houdende vaststelling van de procedure tot het verlenen , verlengen, weigeren of intrekken van een principieel akkoord en een erkenning van een voorziening voor kinderdagopvang ;
- besluit van de Vlaamse regering van 16 april 1995 houdende erkenning en subsidiëring van de centra voor kinderzorg en gezinsondersteuning ;
- besluit van de Vlaamse regering van 8 juli 1987 houdende vaststelling van de voorwaarden van erkenning en subsidiëring van de centra voor hulpverlening inzake kindermishandeling;
- decreet van 3 mei 1989 houdende erkenning van adoptiediensten en het besluit van de Vlaamse regering van 31 januari 1990 tot uitvoering daarvan ;
- het koninklijk besluit van 11 maart 1974 houdende regeling van toekenning van toelagen voor activiteiten die de gezinsopvoeding bevorderen, de ontplooiing van het gezinsleven in de hand werken en vorming verschaffen aan verantwoordelijken voor gezinsopleiding, zoals later gewijzigd.

Gezins- en Ouderenzorg

- het besluit van de Vlaamse regering van 22 juni 1988 tot regeling van de erkenning en subsidiëring van de diensten voor gezins- en bejaardenhulp en van de opleidingscentra voor gezins- en bejaardenhelp(st)ers, zoals later gewijzigd ;
- het besluit van de Vlaamse regering van 21 december 1994 houdende de erkenning en de subsidiëring van de centra voor integrale gezinszorg, zoals later gewijzigd ;
- het besluit van de Vlaamse regering van 26 april 1995 betreffende de centra voor ontwikkelingsstoornissen.

Bejaardenvoorzieningen

het gecoördineerd decreet inzake voorzieningen voor bejaarden, gecoördineerd op 18 december 1991, en in ter uitvoering daarvan genomen besluiten van de Vlaamse regering (o.a. het besluit van de Vlaamse regering van 17 juli 1985).

Vlaams fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap

- besluit van de Vlaamse regering van 15 december 1993 tot vaststelling van de algemene erkenningsvoorwaarden van voorzieningen bedoeld in het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams fonds voor sociale integratie van personen met een handicap ;
- besluit van de Vlaamse regering van 7 februari 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiëringsmodaliteiten voor thuisbegeleidingsdiensten zoals bedoeld in artikel 3, § 1bis van het Koninklijk Besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Vlaams Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten ;
- besluit van de Vlaamse regering van 4 april 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiëringsmodaliteiten voor diensten van begeleid wonen van mentaal gehandicapten zoals bedoeld in artikel 3, § 1bis van het koninklijk besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Vlaams Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten ;
- besluit van de Vlaamse regering van 31 juli 1990 houdende de vaststelling van de erkenningsvoorwaarden, de werkings- en subsidiëringsmodaliteiten voor diensten van zelfstandig wonen van gehandicapte personen zoals bedoeld in artikel 3, § 1bis van het koninklijk besluit nr. 81 van 10 november 1967 tot instelling van een Vlaams Fonds voor medische, sociale en pedagogische zorg voor gehandicapten.

Het spreekt voor zich dat de voornoemde lijst, waarin de decreten en besluiten worden opgesomd, die betrekking hebben op de erkenningsvoorwaarden van voorzieningen niet exhaustief is.

Verantwoorde hulp- en dienstverlening wordt omschreven als een hulp- en dienstverlening die rekening houdt met :

- ✓ doeltreffendheid, d.w.z. de beschikbare middelen worden optimaal ingezet om het beoogde doel te bereiken ;
- ✓ doelmatigheid, d.w.z. het grootst mogelijk effect of resultaat wordt bereikt uitgaande van de beschikbare middelen ;

- ✓ continuïteit, d.w.z. de hulp- en dienstverlening wordt ononderbroken en in samenhang (naadloos) aangeboden ;
- ✓ maatschappelijk aanvaardbaar, d.w.z. de hulp- en dienstverlening wordt aangeboden vanuit in consensus maatschappelijk aanvaarde waarden en rechten die minimaal vervat liggen in de grondwet en de Internationale Verklaring van de rechten van de mens.

Verantwoorde hulp- en dienstverlening is tevens gebruikersgericht, d.w.z. zij oriënteert zich op de behoeften van de gebruiker.

Een gebruiker (6°) is een natuurlijke persoon of een rechtspersoon die, al dan niet vrijwillig, gebruik maakt van het hulp- en dienstverleningsaanbod van een voorziening. Een gebruiker is niet noodzakelijk een persoon die vrijwillig - uit eigen beweging - gebruik maakt van de diensten van een voorziening : zo is een minderjarige die door de jeugdrechter in een voorziening voor bijzondere jeugdbijstand wordt geplaatst, ook een gebruiker van die voorziening.

Het kwaliteitsdecreet wil met betrekking tot kwaliteit (8°) vertrekken van een definitie met een breed en algemeen aanvaard draagvlak. Om deze reden werd de definitie geïnspireerd door de NEN-ISO 9004-2 - kwaliteitszorg en elementen van een kwaliteitssysteem. Deel 2 : richtlijnen voor diensten. De International Standardization Organisation (ISO) is een wereldwijde vereniging van nationale standaardisatie-instituten. De ISO 9000-normfamilie is in 1987 tot stand gekomen en in de belangrijkste industrielanden tot kwaliteitsstructuursysteem verheven.

Er wordt uitdrukkelijk voor een open definitie van het begrip kwaliteit gekozen en niet voor een operationele, omdat :

- de operationalisering van het begrip veranderlijk is naar tijd en omstandigheden;
- de operationalisering van het begrip in samenspraak met de betrokkenen gebeurt, d.w.z. zowel gebruikers als medewerkers van de voorzieningen;
- de operationalisering van het begrip een verantwoordelijkheid van de voorziening zelf is.

Kwaliteit wordt in het ontwerp van decreet omschreven als het geheel van eigenschappen en kenmerken van de hulp- en dienstverlening dat van

belang is voor het voldoen aan de vastgelegde of vanzelfsprekende behoeften van de gebruiker.

Het moet duidelijk zijn dat het ontwerp van decreet zijn aandacht richt op het meso-niveau : het niveau waar de invloed van het beleid van de welzijnsvoorziening(en) op de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening zich situeert.

Kwaliteitsbeleid (9°) is een verbintenis-verklaring van de hoogste leiding van de voorziening waarin volgende elementen aan de orde komen :

- het niveau waarop de hulp- en dienstverlening verleend wordt ;
- het kwaliteitsbeeld en de kwaliteitsreputatie van de voorziening ;
- de doelen ten aanzien van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening ;
- de wijze van benadering bij het realiseren van kwaliteitsdoelen ;
- de rol van de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het verwezenlijken van het kwaliteitsbeleid.

Kwaliteitszorg (10°) omvat alle activiteiten die het kwaliteits-beleid vaststelt en implementeert met middelen als kwaliteits-planning (11°), kwaliteits-beheersing (13°), kwaliteitsborging (16°) en kwaliteitsverbetering (14°) binnen het kwaliteitssysteem (15°).

Artikel 3

De bepalingen van dit decreet zullen per sector in de sectorale erkenningsvoorwaarden concreet worden ingevuld en toegevoegd aan de thans geldende sectorale erkenningsvoorwaarden, die onverkort van kracht blijven ten aanzien van de voorzieningen waarop ze van toepassing zijn.

Artikel 4

Dit artikel vormt de spil van het decreet. Het legt bij wijze van erkenningsvoorwaarde aan elke erkende voorziening de verplichting op om bij het vervullen van haar opdracht een verantwoorde hulp- en dienstverlening te verstrekken.

Artikel 5

Zoals gesteld in artikel 4, is elke erkende voorziening ertoe gehouden een verantwoorde hulp- en dienstverlening te verstrekken. Een verantwoorde hulp- en dienstverlening is een hulp- en dienstverlening die rekening houdt met doelmatigheid, doeltreffendheid, continuïteit en maatschappelijk aanvaardbaar is, alsook gebruikersgericht wordt verleend. In het kader van die verplichting dient de erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd een kwaliteitsbeleid te ontwikkelen, dat formeel de visie, de koers en de doelstellingen die de voorziening wenst te bereiken op het vlak van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening beschrijft. Hierbij zal zij haar hulp- en dienstverlening en haar werking op een systematische en continue wijze verbeteren. Tevens zal de erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd op geregelde tijdstippen moeten toetsen of en in welke mate zij haar hulp- en dienstverlening verbetert.

Het kwaliteitsbeleid maakt een geïntegreerd deel uit van het totale beleid van de voorziening en is terug te vinden in alle onderdelen ervan. Het kwaliteitsbeleid van de voorziening zal minstens betrekking hebben op een effectieve en efficiënte hulp- en dienstverlening, evenals op een hulp- en dienstverlening waarin respect voor de menselijke waardigheid, de persoonlijke levenssfeer, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de gebruiker gewaarborgd zijn.

De verbetering van de werking en de hulp- en dienstverlening dient continu en systematisch te gebeuren, dit wil zeggen stapsgewijs en op basis van processen en structuren die de voorziening zal bepalen, verbeteren, bewaken en evalueren.

Het kwaliteitsbeleid zal worden geconcretiseerd in de kwaliteitszorg, waarvan sprake in artikel 6, gebruik makend van middelen als een kwaliteits-systeem en een kwaliteitsplanning, meer specifiek behandeld in artikel 7.

Artikel 6

Dit artikel bepaalt dat elke erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd een kwaliteitsbeleid moet uitwerken, dat uit hoofde van haar hoogste leiding formeel tot uiting wordt gebracht, en dat haar visie, haar doelstellingen en programma's ten opzichte van kwaliteit, als ook de wegen en de middelen daartoe, beschrijft.

Aldus wordt zij ertoe aangespoord na te denken over een optimale kwaliteit van hulp- en dienstverlening, en over de wijze waarop die kan worden bereikt. Kwaliteitszorg is een activiteit van alle medewerkers en heeft betrekking op alle processen. Het management houdt daarbij de eindverantwoordelijkheid.

Een kwaliteitssysteem stelt zich ten doel het niveau van de aangeboden hulp- en dienstverlening te bepalen, te verbeteren, te beheersen, te bewaken en te borgen door het reduceren van de mogelijke onderlinge afwijkingen. Deze afwijkingen kunnen optreden zowel tussen het verwachte en het ervaren niveau als tussen het beoogde en het gerealiseerde niveau van hulp- en dienstverlening. Een kwaliteitssysteem beoogt zowel het interne als het externe functioneren van de organisatie te verbeteren. Onder externe factoren bedoelt men : de afstemming met andere hulp- en dienstverleners, substitutie, coördinatie, ontwikkelen van samenwerkingsverbanden, enz.

Een kwaliteitssysteem is een continu cyclisch proces van specificeren, realiseren, bewaken, evalueren en corrigeren.

Het kwaliteitssysteem kan een middel zijn om :

- de medewerkers op een ondubbelzinnige wijze een totaalbeeld van de organisatie te laten zien;
- de medewerkers te motiveren voor kwaliteit door hun eigen verantwoordelijkheden duidelijk te stellen en te integreren in de globale beleidsdoelen;
- de communicatie en de consequentie in handelen te verbeteren doordat iedereen zich aan de gemaakte afspraken houdt;
- de verantwoordelijkheden en de bevoegdheden duidelijk te stellen;
- de beoordeling van de kwaliteit op een systematische wijze te laten verlopen;
- kritisch te kijken naar de verschillende hulp- en dienstverleningsactiviteiten binnen de voorziening.

De voorziening maakt een kwaliteitsplanning op, die het traject omschrijft inzake kwaliteitsverbetering, -beheersing en -borging dat zal worden doorlopen. De kwaliteitsplanning omvat ten minste :

- het beoogde kwaliteitsniveau dat de voorziening wil bereiken inzake werking en hulp- en dienstverlening;
- de structuren en processen die vereist zijn om dat niveau te bereiken;
- de opeenvolgende stappen die daarbij moeten worden gevolgd, met aanduiding van de daarbij na te leven termijnen;
- meetcriteria of indicatoren die toelaten de gemaakte vorderingen te meten.

De ondernomen activiteiten worden op regelmatige tijdstippen geëvalueerd. Op grond van deze evaluatie wordt de planning bijgestuurd en worden nieuwe prioriteiten gesteld.

Artikel 7

Dit artikel bepaalt dat elke erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd een kwaliteitshandboek opmaakt waarin het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitssysteem en het kwaliteitsplanning weergegeven worden.

Aan dit op schrift gesteld document worden slechts algemene voorwaarden gesteld. De specifieke invulling moet sectoraal gebeuren in functie van de aard en de grootte van de voorziening. Het kwaliteitshandboek dient enerzijds als basis voor een intern op te bouwen kwaliteitsbeleid, anderzijds als toetsingsinstrument voor externe audit.

Het is aangewezen alle verantwoordelijken van de voorzieningen actief te betrekken bij het tot stand komen van dit document en zo tot een consensus te komen.

Het is in eerste instantie de voorziening zelf die het kwaliteitsbeleid bepaalt. De Vlaamse overheid zal niet geheel passief toekijken. Zij zal erover waken dat in een sector de hulp- en dienstverlening een minimaal en maatschappelijk aanvaardbaar kwaliteitsniveau haalt. Zo nodig kan zij dan ook per sector of subsector minimale doelstellingen formuleren, die de voorzieningen in hun kwaliteitsbeleid dienen te integreren. Die doelstellingen kunnen ook aansluiten bij aanbevelingen die uitgaan van het Vlaams Parlement of van internationale instellingen.

Artikel 8

Door dit decreet wordt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de werking en hulp- en dienstverlening bij de voorzieningen zelf gelegd. Een grotere responsabilisering van de voorzieningen impliceert dat de sectorale erkenningsvoorwaarden die thans op hen van toepassing zijn, zullen moeten worden onderzocht op hun verdere bestaansreden met dit decreet. Zo nodig, zullen erkenningsvoorwaarden worden vervangen, gewijzigd of opgeheven.

Aan de Vlaamse regering wordt de opdracht gegeven alle sectorale erkenningsvoorwaarden te herzien en er een concrete invulling te geven van de bepalingen van dit decreet.

Zij zal eveneens de procedureregels van erkenning en intrekking van erkenning van organisaties aanpassen aan de bepalingen van dit decreet.

Het verdient aanbeveling dat de Vlaamse regering in de mate van het mogelijke geharmoniseerde procedureregels zou vastleggen voor de verschillende sectoren.

De Vlaamse regering dient tot de herziening van de sectorale erkenningsvoorwaarden en van de procedureregels over te gaan binnen een termijn van drie jaar te rekenen vanaf 1 januari 1997. De herziening moet niet noodzakelijk gelijktijdig gebeuren voor elke sector.

Uiterlijk drie jaar na de inwerkingtreding van de herziene sectorale erkenningsvoorwaarden die op hen van toepassing zijn, zullen de erkende organisaties aan die herziene voorwaarden moeten voldoen.

Aldus zullen uiterlijk zes jaar na de inwerkingtreding van dit artikel alle erkende organisaties moeten beantwoorden aan sectorale erkenningsvoorwaarden die in overeenstemming zijn met de bepalingen van dit decreet.

Artikel 9

Door dit artikel wordt de organisatie van het toezicht op de naleving van de bepalingen van dit decreet toevertrouwd aan de Vlaamse regering of aan de erkennende openbare instelling.

Het kwaliteitshandboek zal in ieder geval een door de voorziening ondertekend stuk bevatten waarin wij aan de gemachtigden van de Vlaamse regering belast met het toezicht op de bepalingen van dit decreet, de toelating geeft om ter plaatse alle activiteiten te verrichten om de doelmatigheid en de doeltreffendheid van het door de voorziening gevoerde kwaliteitsbeleid te evalueren en hierover aan de Vlaamse regering te rapporteren.

Aldus zal de Vlaamse regering onder meer bepalen welke personen het toezicht zullen uitoefenen en welke daarbij hun bevoegdheden zijn.

In dit kader zal zij alleszins nader bepalen hoe de erkende voorzieningen aan haar moeten verslag uitbrengen over het kwaliteitsbeleid dat zij voeren en over de naleving van de sectorale erkenningsvoorwaarden. Daarbij zal ook de frequentie van deze rapportering door haar worden vastgelegd.

De organisatie van het toezicht kan verschillen naargelang van de sector.

Artikel 10

Dit artikel regelt de inwerkingtreding van het decreet.

De Vlaamse regering dient per sector de datum vast te stellen, waarop de bepalingen van het decreet, artikel 8, §1 uitgezonderd, in werking treden.

Artikel 8, §1 treedt in werking op 1 januari 1997. Dit artikel draagt de Vlaamse regering op om per sector de sectorale erkenningsvoorwaarden en de procedureregels aan te passen. Slechts wanneer die aanpassing binnen een sector heeft plaatsgevonden, zal de regering de overige bepalingen van het decreet voor die sector in werking laten treden.

De minister-president van de Vlaamse regering,

Luc VAN DEN BRANDE

De Vlaamse minister van Cultuur, Gezin en Welzijn,

Luc MARTENS

VOORONTWERP VAN DECREET

VOORONTWERP VAN DECREET

inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen

DE VLAAMSE REGERING,

Op voorstel van de Vlaamse minister van Cultuur, Gezin en Welzijn;

Na beraadslaging,

BESLUIT :

De Vlaamse minister van Cultuur, Gezin en Welzijn is ermee belast, in naam van de Vlaamse regering, bij het Vlaams Parlement het ontwerp van decreet in te dienen, waarvan de tekst volgt :

HOOFDSTUK I

ALGEMENE BEPALINGEN EN DEFINITIES

Artikel 1

Dit decreet regelt een gemeenschapsaangelegenheid.

Artikel 2

Voor de toepassing van dit decreet wordt verstaan onder :

1° sector : een aangelegenheid bedoeld in artikel 5, §1, II van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen, namelijk ;

- het gezinsbeleid (artikel 5, §1, II, 1°);
- het beleid inzake maatschappelijk welzijn (artikel 5, §1, II, 2°);
- het beleid inzake onthaal en integratie van inwijkelingen (artikel 5, §1, II, 3°);
- het beleid inzake minder-validen (artikel 5, §1, II, 4°);
- het bejaardenbeleid (artikel 5, §1, II, 5°);
- de jeugdbescherming (artikel 5, §1, II, 6°);
- de sociale hulpverlening aan gedetineerden met het oog op hun sociale reïntegratie (art.5, § 1, II, 7°);

- 2° voorziening : de organisatie die met professionele deskundigheid een hulp- en dienstverleningsaanbod realiseert en tracht dit aanbod optimaal af te stemmen op de behoeften van de hulpvrager, op grond van een zo duidelijk mogelijke behoeftenbepaling en een maximale benutting van haar kennis, vaardigheden, mensen en middelen;
- 3° organisatie: een initiatief, dat opgericht is als rechtspersoon of door een rechtspersoon, en werkzaam is in een sector;
- 4° sectorale erkenningsvoorwaarden : verplichtingen die als erkenningsvoorwaarden opgenomen zijn in de regelgeving per sector;
- 5° erkende voorziening : een organisatie die met professionele deskundigheid een hulp- en dienstverleningsaanbod realiseert en die door de Vlaamse Gemeenschap op basis van de sectorale erkenningsvoorwaarden erkend is;
- 6° gebruiker : een natuurlijke persoon of rechtspersoon die, al dan niet vrijwillig, een beroep doet op het dienst- en hulpverleningsaanbod van een voorziening;
- 7° verantwoorde hulp- en dienstverlening : een hulp- en dienstverlening die gebruikersgericht wordt verleend en voldoet aan de vereisten van doeltreffendheid doelmatigheid, continuïteit en maatschappelijke aanvaardbaarheid;
- 8° kwaliteit: het geheel van eigenschappen en kenmerken van de hulp- en/of dienstverlening die van belang zijn voor het voldoen aan vastgelegde of vanzelfsprekende behoeften;
- 9° kwaliteitsbeleid: de visie , de doelstellingen en programma's van de organisatie met betrekking tot kwaliteit, en de wegen en de middelen daartoe, zoals deze formeel door de hoogste leiding van de organisatie tot uiting zijn gebracht;
- 10° kwaliteitszorg: het aspect van de totale managementfunctie dat alle activiteiten omvat die het kwaliteitsbeleid bepalen en ten uitvoer brengen en bijgevolg alle activiteiten omvat die het kwaliteitsbeleid, de doelstellingen en de verantwoordelijkheden vaststellen en deze implementeren met middelen als kwaliteitsplanning, kwaliteitsbeheersing, kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering binnen het kwaliteitssysteem;
- 11° kwaliteitsplanning: alle activiteiten die de voorziening ontplooit met als doel de doelstellingen en eisen voor de kwaliteit en voor de toepassing van de elementen van het kwaliteitssysteem vast te stellen ; ze omvat de beschrijving van het hulp- en dienstverleningsaanbod, de bestuurlijke (organisatie) en operationele (middelen) planning;
- 12° kwaliteitsplan: document dat de voor kwaliteit specifieke praktijken, middelen en volgorde van handelingen uiteenzet die relevant zijn voor een bepaalde hulp- en dienstverlening;
- 13° kwaliteitsbeheersing: operationele technieken en activiteiten die worden aangewend om aan de kwaliteitseisen te voldoen;
- 14° kwaliteitsverbetering: acties, door de hele organisatie heen genomen, om de doeltreffendheid en de doelmatigheid van activiteiten en processen te vergroten om zodoende extra voordeel te leveren zowel aan de gebruikers, aan de organisatie, als aan de samenleving in haar geheel;
- 15° kwaliteitssysteem: organisatiestructuur, procedures, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, processen en middelen die nodig zijn voor het implementeren van kwaliteitszorg;
- 16° kwaliteitsborging : het geheel van geplande en systematische activiteiten, nodig om in voldoende mate het vertrouwen te geven aan derden dat de hulp- en/of dienstverlening voldoet aan de gestelde of overeengekomen kwaliteitseisen.

Artikel 3

De bepalingen van dit decreet maken integraal deel uit van de sectorale erkenningsvoorwaarden.

HOOFDSTUK II**VERPLICHTINGEN VAN EEN ERKENDE VOORZIENING OF EEN VOORZIENING
DIE EEN ERKENNING HEEFT AANGEVRAAGD**

Artikel 4

Een erkende voorziening verstrekt bij het vervullen van haar opdracht een verantwoorde hulp- en dienstverlening aan elke gebruiker.

Artikel 5

In het kader van de verplichting, die bij artikel 4 wordt opgelegd, ontwikkelt een erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd een kwaliteitsbeleid dat erop gericht is op een systematische wijze de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening, alsook van haar werking te bepalen, te plannen, te verbeteren, te beheersen en te borgen.

Het kwaliteitsbeleid heeft minstens betrekking op:

- 1° hulp- en dienstverlening waarin respect voor de menselijke waardigheid en bejegening, de persoonlijke levenssfeer, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de gebruiker gewaarborgd zijn;
- 2° de doeltreffendheid van de aangeboden hulp- en dienstverlening en werking;
- 3° de doelmatigheid van de aangeboden hulp- en dienstverlening en werking;
- 4° de continuïteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening en werking.

Artikel 6

- §1. Het kwaliteitsbeleid wordt geconcretiseerd in de kwaliteitszorg, gebruik makend van middelen als kwaliteitssysteem en kwaliteitsplanning.
- §2. Elke erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd werkt een kwaliteitssysteem uit. Dit systeem bevat de omschrijving van de organisatorische structuren, de verantwoordelijkheden, de processen, de procedures en de afspraken om de beoogde resultaten te bereiken. Daarvoor zet de erkende voorziening haar kennis, vaardigheden, mensen en materiële middelen optimaal in.
- §3. Elke erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd maakt een kwaliteitsplanning op. Deze kwaliteitsplanning omschrijft het traject dat inzake kwaliteitsbepaling, -verbetering, -beheersing en -borging zal worden doorlopen. Het bakent daartoe de aandachtsgebieden en doelgroep van mogelijke gebruikers duidelijk af, alsook de middelen die men ervoor aanwendt. Het bevat tevens de criteria om de gemaakte vorderingen te meten.

Artikel 7

§1. Elke erkende voorziening of voorziening die een erkenning heeft aangevraagd maakt een document op waarin het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitsplanning en het kwaliteitssysteem weergegeven worden. De invulling voor wat betreft de omschrijving van de noodzakelijk op te nemen elementen van dit document zal sectoraal gebeuren, in functie van de aard en de grootte van de voorziening.

HOOFDSTUK III**SLOTBEPALINGEN**

Artikel 8

§1. De Vlaamse regering zal, binnen drie jaar na de inwerkingtreding van dit decreet voor elke sector de sectorale erkenningsvoorwaarden, evenals de procedureregels voor de erkenning en de intrekking van erkenning van organisaties, afstemmen op de bepalingen van dit decreet.

§2. De erkende voorzieningen moeten aan de herziene sectorale erkenningsvoorwaarden voldoen tegen een door de Vlaamse regering te bepalen datum en uiterlijk binnen drie jaar na de inwerkingtreding van die voorwaarden.

Artikel 9

De Vlaamse regering organiseert per sector het toezicht op de naleving van de bepalingen van dit decreet en bepaalt nadere regels met betrekking tot de wijze waarop de erkende voorzieningen of de voorzieningen die een erkenning hebben aangevraagd aan haar dienen te rapporteren over het door hen gevoerde kwaliteitsbeleid en over de naleving van de sectorale erkenningsvoorwaarden, alsook met betrekking tot de frequentie van deze rapportering.

Artikel 10

§1. Onverminderd §2. stelt de Vlaamse regering per sector de datum vast waarop dit decreet in werking treedt.

§2. Artikel 8, §1. treedt in werking op 1 januari 1997.

Brussel,

De minister-president van de Vlaamse regering,

Luc VAN DEN BRANDE

De Vlaamse minister van Cultuur, Gezin en Welzijn,

LUC MARTENS

ADVIES VAN DE SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD VAN VLAANDEREN

Aan Dhr. Luc MARTENS
Vlaams Minister van Cultuur,
Gezin en Welzijn
Martelaarsplein 7

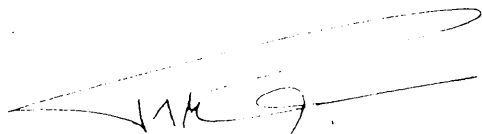
1000 BRUSSEL

Mijnheer de Minister,

Betreft: Ontwerp van decreet inzake de kwaliteitszorg in de
welzijnsvoorzieningen.

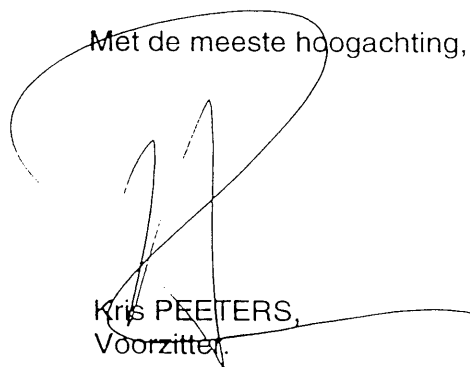
Bij brief van 18 juli jl. vroeg U de Raad om advies over bovenvermelde aangelegenheid.

Wij hebben de eer, Mijnheer de Minister, U hierbij dit advies, goedgekeurd door de Raad van de SERV en door de Sectoriële Commissie "Welzijns- en Gezondheidszorg", over te maken.



Philippe MUYTERS,
Administrateur-generaal.

Met de meeste hoogachting,



Kris PEETERS,
Voorzitter.

**ADVIES VAN DE SERV EN DE SECTORIËLE COMMISSIE
WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSZORG OVER HET ONTWERP VAN
DECREET INZAKE DE KWALITEITSZORG IN DE
WELZIJNSVOORZIENINGEN**

Brussel, 11 oktober 1996

Op 18 juli 1996 heeft de Vlaamse minister van Cultuur, Gezin en Welzijn de SERV om advies gevraagd over het ontwerp van decreet inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen. De SERV heeft op zijn beurt de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg om advies verzocht over het vermelde ontwerp van decreet. Op 24 september 1996 werd het advies vanuit de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg geformuleerd.

De Raad en de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg formuleren gezamenlijk het hierna vermelde advies.

*

* *

VOORAF

Op 15 mei 1996 gaf de SERV een advies inzake het ontwerp van decreet betreffende de integrale kwaliteitszorg in de verzorgingsvoorzieningen. In dit advies werd gesteld dat het aangewezen is om eenzelfde basisregeling inzake kwaliteitszorg te voorzien voor de gezondheids- en welzijnszorg aangezien het om nauw verweven sectoren gaat.

Het verdient dan ook aanbeveling om voor het geheel van de persoonsgebonden aangelegenheden zoals bedoeld in art. 128, § 1 van de Grondwet tot één enkele decretale regeling te komen wat betreft de kwaliteitszorg. De uitvoeringsmodaliteiten kunnen sectorspecifiek blijven.

1. DOELSTELLING

- Het decreet beoogt door middel van een kwaliteitsbeleid een verantwoorde hulp- en dienstverlening aan elke gebruiker te garanderen. Het ontwerpdecreet legt de basisvereisten inzake kwaliteitsbeleid vast (doeltreffendheid, doelmatigheid, continuïteit, respectvolle hulp- en dienstverlening) maar laat tegelijkertijd aan de voorzieningen de ruimte om de verwezenlijking van de beoogde doelstelling verder zelf in te vullen.

Deze responsabilisering geeft de voorzieningen de flexibiliteit om het begrip verantwoorde en kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening af te stemmen op de concrete specifieke situatie van de voorziening en de gebruikers, respectievelijk aan te passen aan wijzigende omgevingsfactoren. Gezien de voorziene sectorale betrokkenheid laat het daarenboven toe om rekening te houden met de specificiteit van de sector.

De SERV en de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg stemmen in met deze benadering van het kwaliteitsbeleid aangezien het voor hen essentieel is dat de voorzieningen de ruimte wordt gelaten om zelf hun kwaliteitsbeleid in te vullen binnen een door de overheid uitgetekend kader.

Hierbij dient de overheid er wel over te waken dat het kwaliteitsbeleid dat opgezet wordt door de voorzieningen daadwerkelijk een kwaliteitsverhogend effect heeft.

De vooropgezette aanpak sluit aan bij de gegevenheid dat momenteel in de sector reeds inspanningen worden geleverd om een kwalitatief hoogstaande dienstverlening te verstrekken.

Om naar de gebruikers toe een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te kunnen aanbieden volstaat het echter niet dat elke voorziening een kwaliteitsbeleid uitwerkt. Hiertoe is het ook nodig dat de verschillende voorzieningen een op elkaar afgestemd geheel vormen. In dit streven hebben de voorzieningen een opdracht, maar blijft eveneens een belangrijke rol voor de overheid weggelegd door de spreiding, erkenning, evenals het stimuleren van samenwerking en overleg.

- In de memorie van toelichting wordt in het algemeen de nood aan responsabilisering en deregulering gehanteerd als uitgangspunt. Een responsabilisering en deregulering inzake het kwaliteitsbeleid vloeit volgens de memorie van toelichting hier onvermijdelijk uit voort.

De SERV en de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg willen zich naar aanleiding van het voorgelegde ontwerpdecreet niet uitspreken over de nood aan deregulering en responsabilisering in het algemeen. Deze problematiek vereist een diepgaand maatschappelijk debat dat losgekoppeld dient te worden van de discussie over het kwaliteitsbeleid in de welzijnssector.

Inzake de invoering van kwaliteitszorg zijn de SERV en de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg van oordeel dat een actualisering van de erkenningsvoorwaarden slechts mogelijk is indien en voor zover dit nodig is in het kader van het voorgestane kwaliteitsbeleid. Deze eventuele actualisering dient

voorafgegaan te worden door sectoraal overleg waarin kwaliteitsindicatoren worden geconcretiseerd en geoperationaliseerd.

2. RANDVOORWAARDEN

De memorie van toelichting stipt terecht aan dat de operationalisering van het begrip kwaliteit dient te gebeuren door in te spelen op drie niveaus: micro-, meso- en macroniveau. Volgens de memorie van toelichting wenst het ontwerp van decreet voornamelijk in te spelen op het mesoniveau. Hierbij mag echter niet vergeten worden dat de mogelijkheid om op het vlak van de voorzieningen een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te verzorgen beïnvloed wordt door de andere niveaus. Slechts in de mate dat de voorwaarden op macroniveau aanwezig zijn om een kwalitatief hoogstaande dienstverlening aan te bieden, kunnen de instellingen de verantwoordelijkheid opnemen om een kwaliteitszorg te garanderen. De instrumenten en middelen waarover de overheid beschikt op macroniveau (financiering, programmatie, erkenning, omkadering, toegankelijkheid, stimuleren van samenwerkingsverbanden, coherente regelgeving) dienen een gepast kader te scheppen waarbinnen de voorzieningen hun verantwoordelijkheid inzake kwaliteit kunnen opnemen.

3. BETROKKENHEID

In het algemeen kan de invoering van kwaliteitszorgsystemen slechts succesvol gebeuren voor zover een ruime betrokkenheid en ondersteuning van alle actoren decretaal verzekerd wordt.

- De SERV en de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg achten het zinvol om de Gezins- en Welzijnsraad formeel te betrekken bij de uitvoering van het decreet. Deze Raad zou enerzijds tot doel hebben om te adviseren inzake het kwaliteitsbeleid van de overheid en anderzijds dit beleid te toetsen. De SERV en de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg stellen vast dat de Gezins- en Welzijnsraad die in de memorie van toelichting wordt vermeld geen taak toebedeeld krijgt in het ontwerpdecreet en bovendien nog moet worden opgericht. Inzake

samenstelling van de Gezins- en Welzijnsraad verwijzen de SERV en de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg naar het advies van de SERV van 15 mei 1996 over het ontwerp van decreet houdende oprichting van een Vlaamse Gezondheidsraad. Dit betekent dat bij de oprichting van de Gezins- en Welzijnsraad decretaal dient te worden voorzien dat hij wordt samengesteld uit en op voordracht van de actoren binnen de gezins- en welzijnssector. Volgens de SERV behoren hiertoe alleszins de vertegenwoordigers van de werknemers en werkgevers in de sector. Essentieel in deze aangelegenheid is het waarborgen dat een adviesraad kan worden samengesteld die onafhankelijk is van het beleid en als representatief wordt erkend door en voor de sector.

- Ook op het niveau van de voorziening dient de betrokkenheid van alle actoren verzekerd te worden. Naast het personeel dienen ook de gebruikers hierbij gekend te worden.

Betrokkenheid impliceert in de eerste plaats **informatie**.

De gegevens die opgenomen worden in het document dat de voorzieningen dienen op te maken ingevolge artikel 7 van het decreet, moeten dan ook ter beschikking gesteld worden van de vertegenwoordigers van het personeel van de voorzieningen; bij ontstentenis van een personeelsvertegenwoordiging dienen ze ter beschikking te worden gesteld van het personeel.

In elk geval dienen de personeelsleden en de gebruikers de mogelijkheid te krijgen tot inzage van bedoelde gegevens.

Het bevorderen van kwaliteitszorg impliceert de inzet van alle personeelsleden. Niet alleen de strikte hulp- en dienstverlening maar ook alle ondersteunende en organisatorische processen moeten immers hierbij worden betrokken. Gezien de mogelijke implicaties van een kwaliteitsbeleid voor de personeelsleden dient, waar en wanneer relevant, hieromtrent **overleg** te worden gevoerd in de geëigende overlegorganen.

Om kwaliteitszorg binnen de voorziening daadwerkelijk te verwezenlijken is aangepaste **opleiding en vorming** van het personeel onontbeerlijk.

4. SECTORALE SPECIFICITEIT

Bij de invoering van een formeel kwaliteitszorgsysteem in de welzijnssector, dient men rekening te houden met de specificiteit van de sector. Deze specificiteit uit zich zowel in de omschrijving van het **begrip kwaliteit** als wat betreft de **kosten** en het **opstellen van een kwaliteitsbeleid**.

Over het algemeen wordt bij de omschrijving van het begrip kwaliteit het perspectief van de klant of gebruiker als invalshoek gehanteerd. Kwaliteit wordt dan ook dikwijls getoetst aan de eisen van de gebruiker. Hoewel dit deels opgaat voor de kwaliteit in de welzijnsvoorzieningen, kan deze benadering niet integraal overgenomen worden. Het gebeurt immers dat de probleemdefinitie of de oplossing die door de dienstverlener in de welzijnssector wordt geformuleerd, afwijkt van de perceptie die de gebruiker heeft. Dit betekent echter niet dat er geen kwaliteitsvolle dienstverlening plaatsvindt, misschien integendeel. De tevredenheid van de gebruiker kan dus niet steeds als toetssteen gebruikt worden. Het overnemen van principes die gangbaar zijn in de kwaliteitsnormering binnen de marktsector kan dus niet zonder meer gebeuren.

Ook inzake de kosten-batenanalyse van een kwaliteitsbeleid is er sprake van specificiteit. Het opzetten en formaliseren van een kwaliteitssysteem kost, ongeacht de sector, tijd en geld. Hierin wijkt de welzijnssector niet af van andere sectoren. Voor de opbrengsten daarentegen is het niet zo duidelijk of een verhoging van de kwaliteit de gemaakte kosten kan compenseren. De link tussen een kwalitatief hoogstaande dienstverlening en de verbetering van de financiële situatie ingevolge een betere concurrentiepositie bestaat immers niet in dezelfde mate in de welzijnssector. De vraag kan dus gesteld worden of de middelen die vrijkomen ten gevolge van het doelmatig en doeltreffend handelen voldoende zullen zijn om de kosten te compenseren.

Gezien het belang dat de overheid hecht aan het kwaliteitsbeleid, zijn de SERV en de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg van oordeel dat indien de invoering van het beoogde kwaliteitsbeleid bijkomende kosten met zich mee zou brengen, de overheid dit in haar beleid moet verdisconteren (bijvoorbeeld de opleidings- en vormingsinitiatieven om de betrokkenheid van het personeel te garanderen).

Het ontwerpdecreet stelt dat elke voorziening een document moet opmaken waarin het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitsplanning en het kwaliteitssysteem wordt weergegeven. De omschrijving van de noodzakelijk op te nemen elementen van dit document zal sectoraal ingevuld worden. Bij de omschrijving van de elementen die noodzakelijk zijn in het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitsplanning en het kwaliteitssysteem dient dan ook terdege rekening gehouden te worden met de opmerkingen die vanuit de sector worden geformuleerd. Het sectoraal overleg op dit vlak is essentieel.

Bij de vastlegging van de regeling dient een evenwicht nagestreefd tussen enerzijds het vermijden van een te strak keurslijf van kwaliteitsnormeringen en anderzijds het ontwikkelen van een voldoende expliciet kader, zodanig dat de voorzieningen optimaal hun verantwoordelijkheid in deze kunnen opnemen.

5. TOEZICHT

- Het toezicht op de naleving van het decreet zal verder door de Vlaamse regering uitgewerkt worden. Hierbij wensen de SERV en de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg wat dit punt betreft te verwijzen naar het advies van de SERV van 15 mei 1996 over het ontwerp van decreet betreffende de integrale kwaliteitszorg in de verzorgingsvoorzieningen. De toezichtregeling die de Vlaamse regering zou uitwerken mag geenszins afbreuk doen aan het beginsel dat de verantwoordelijkheid voor het toezicht op de naleving van de kwaliteitsvoorwaarden berust bij de administratie. Deze dient dan ook logischerwijze over de nodige middelen te beschikken om deze taak uit te voeren. Dit belet niet dat, gelet op het mogelijk zeer gespecialiseerd en divers karakter van de uit te voeren controles, het mogelijk moet blijven dat de administratie in welbepaalde gevallen zich in haar controletaak kan laten bijstaan door openbare of private instanties.
- Inzake het niet voldoen aan de nieuwe erkenningsvoorwaarden die ingevolge dit decreet worden ingevoerd, blijft het ontwerpdecreet vaag. Er wordt enkel gesteld dat de Vlaamse regering nadere regels zal vaststellen over de rapportering en dat de voorzieningen aan de herziene sectorale erkenningsvoorwaarden moeten voldoen.
Het lijkt aangewezen dat er ten aanzien van de voorzieningen bepaalde waarborgen worden ingebouwd die tegelijkertijd gelden naar personeel en cliënteel. Zo

onderstrepen de SERV en de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg het belang van de bepalingen in de memorie van toelichting die verwijzen naar een wijziging van de rol van de inspectie waarbij de voorzieningen onder andere inzage krijgen in de inspectieverslagen die ook als zodanig een basis zouden vormen voor samenspraak tussen de voorziening en de inspecteur, onder meer over verder te nemen maatregelen inzake het kwaliteitsbeleid. Indien deze maatregelen implicaties kunnen hebben voor de personeelsleden, dient hieromtrent overleg te worden gevoerd in de geëigende overlegorganen.

Daarnaast steunen de SERV en de Sectoriële Commissie Welzijns- en Gezondheidszorg eveneens het opzet, zoals opgenomen in de commentaar bij de artikelen, om een uniforme regeling uit te werken voor de erkenning en intrekking van de erkenning in de verschillende sectoren. De huidige diversiteit zou in geen geval mogen doorgetrokken worden naar de erkenningsvoorwaarden die verband houden met de kwaliteitszorg.

ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE

KONINKRIJK BELGIE.
-----ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE.

De RAAD VAN STATE, afdeling wetgeving, achtste kamer, op 23 oktober 1996 door de Vlaamse minister van Cultuur, Gezin en Welzijn verzocht hem, binnen een termijn van ten hoogste drie dagen, van advies te dienen over een voorontwerp van decreet "inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen", heeft op 29 oktober 1996 het volgende advies gegeven :

Volgens artikel 84, eerste lid, 2°, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State, vervangen bij de wet van 4 augustus 1996, moeten in de adviesaanvraag de redenen worden aangegeven tot staving van het spoedeisend karakter ervan.

In het voorliggende geval wordt het spoedeisend karakter gemotiveerd als volgt :

- "- De SERV heeft slechts na 3 maanden (zijn) advies (11/10/96, dat dringend werd aangevraagd op 18/7/96, overgemaakt. Hierdoor is heel wat tijd verloren gegaan met het oog op de aanvraag tot advies bij de Raad van State.
- Met het oog op de in het voorontwerp van decreet opgenomen bepalingen inzake de afstemming van de sectorale erkenningsvoorwaarden, evenals de procedureregels voor de erkenning en de intrekking, op de bepalingen van dit voorontwerp van decreet, alsook inzake de termijnen voor wat betreft de inwerkingtreding van herziene sectorale erkenningsvoorwaarden, is het bijzonder gewenst dat het decreet in werking kan treden op 1/1/1997.
- Tevens zou het van behoorlijk bestuur getuigen indien het voorontwerp van decreet inzake de kwaliteit in de welzijnsvoorzieningen in het Vlaams Parlement zou worden behandeld en bediscuteerd samen met het ontwerpdecreet inzake de integrale kwaliteitszorg in de verzorgingsvoorzieningen.
- De SERV dringt in zijn advies eveneens aan op het streven naar congruentie tussen de beide decreten".

*

* *

Gelet op de korte termijn welke hem voor het geven van zijn advies wordt toegemeten, heeft de Raad van State zich moeten beperken tot het maken van de hiernavolgende opmerkingen.

*

* *

STREKKING VAN HET ONTWERP.

Het ontwerp strekt ertoe aan de "erkende voorzieningen" de verplichting op te leggen bij het vervullen van hun opdracht een "verantwoorde hulp- en dienstverlening" aan elke gebruiker te verstrekken (artikel 4). Onder "erkende voorziening" wordt verstaan een organisatie die met professionele deskundigheid een hulp- en dienstverleningsaanbod realiseert, en die door de Vlaamse Gemeenschap erkend is (artikel 2, 5°). De bedoelde voorzieningen zijn werkzaam op het terrein van de bijstand aan personen, als omschreven in artikel 5, § 1, II, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen (artikel 2, 1°).

Onder "verantwoorde hulp- en dienstverlening" wordt verstaan "een hulp- en dienstverlening die rekening houdt met doeltreffendheid, doelmatigheid, continuïteit, maatschappelijk aanvaardbaar is, en gebruikersgericht wordt verleend" (artikel 2, 7°).

Concreet moet elke voorziening een kwaliteitsbeleid ontwikkelen (artikel 5). Daartoe moet zij een kwaliteitsplanning opmaken en een kwaliteitssysteem uitwerken (artikel 6). Zij moet ook een document opmaken waarin het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitsplanning en het kwaliteitsstelsel weergegeven worden (artikel 7).

Het ontwerp machtigt de Vlaamse regering om de sectorale erkenningsvoorwaarden en de procedureregels inzake het verlenen en het intrekken van een erkenning "af te stemmen" op de bepalingen van het ontworpen decreet (artikel 8, § 1). De Vlaamse regering moet tevens per sector de inwerkingtreding van het ontworpen decreet en van de herziene sectorale erkenningsvoorwaarden regelen (artikel 10 resp. 8, § 2).

BEVOEGDHEID VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP.

Het ontwerp strekt ertoe regels te stellen in het kader van de erkenning van voorzieningen die werkzaam zijn in de sectoren bedoeld in artikel 5, § 1, II, van de genoemde bijzondere wet van 8 augustus 1980, d.i. de sectoren behorend tot de bijstand aan personen (artikel 2 van het ontwerp).

Als zodanig behoort de ontworpen regeling tot de bevoegdheid van de gemeenschappen.

VORMVEREISTEN.

Het toepassingsgebied van het ontwerp is dat van het hele domein van de bijstand aan personen. Op dat domein zijn tal van adviesorganen werkzaam, waarvan sommige verplicht geraadpleegd moeten worden over ontwerpen als het voorliggende.

Binnen de korte tijd die hem voor het geven van zijn advies is toegemeten, heeft de Raad van State geen exhaustief onderzoek terzake kunnen uitvoeren. Hij stelt evenwel vast dat in elk geval advies gevraagd zou moeten worden aan de volgende adviesorganen :

- de Hoge adviescommissie inzake maatschappelijk opbouwwerk (artikel 6, § 2, van het decreet van 26 juni 1991 betreffende de erkenning en subsidiëring van het maatschappelijk opbouwwerk) ;
- de Vlaamse Hoge Raad voor het Gezin (artikel 1 van het besluit van de Vlaamse regering van 25 november 1987 tot oprichting van een Vlaamse Hoge Raad voor het Gezin) .

Het voorliggende advies wordt gegeven onder voorbehoud dat alsnog aan de vereisten inzake de raadpleging van de genoemde en van eventuele andere adviesorganen wordt voldaan.

ONDERZOEK VAN DE TEKST.

Artikel 3.

Volgens dit artikel maken de bepalingen van het ontworpen decreet "integraal deel uit" van de sectorale erkenningsvoorwaarden.

Afgezien van de gebruikte terminologie (decretale bepalingen kunnen moeilijk "deel uitmaken" van erkenningsvoorwaarden), doet dit artikel de vraag rijzen naar de rechtsgevolgen van het ontworpen decreet.

Uit de memorie van toelichting blijkt dat het decreet bedoeld is als een "kaderdecreet", dat pas rechtsgevolgen zal hebben ten aanzien van de voorzieningen nadat de Vlaamse regering de sectorale voorwaarden zal hebben "afgestemd" op het decreet en tevens bepaald zal hebben binnen welke termijn de voorzieningen aan de aangepaste voorwaarden moeten voldoen (zie ook de artikelen 8 en 10). Het naleven van de aldus aangepaste voorwaarden zal dan een voorwaarde zijn voor het verkrijgen of het behouden van een erkenning.

Zoals artikel 3 geredigeerd is, wekt het de indruk dat het decreet, na de inwerkingtreding ervan, toch rechtstreeks gevolgen heeft. Aangezien zulks niet strookt met de bedoeling van de stellers van het ontwerp, kan het artikel beter weggelaten worden.

Artikel 8.

1. Artikel 8, § 1, machtigt de Vlaamse regering om de sectorale erkenningsvoorwaarden, evenals de procedureregels voor de erkenning en de intrekking van de erkenning, "af te stemmen" op de bepalingen van het ontworpen decreet.

Zoals die bepaling geredigeerd is, houdt zij geen machtiging in om bepalingen van een decreet aan te passen, zelfs niet als die bepalingen erkenningsvoorwaarden of procedureregels inhouden. De gemachtigde van de regering is het hiermee eens. De memorie van toelichting, meer bepaald de commentaar bij artikel 8, zou dan ook in die zin aangepast moeten worden.

2. Wat in het bijzonder de machtiging betreft om de procedureregels "af te stemmen" op het ontworpen decreet, heeft de gemachtigde van de regering verklaard dat die machtiging kadert in de bedoeling om een eenvormige erkenningsprocedure uit te werken, die zou gelden voor alle sectoren van het welzijnswerk. De gemachtigde is het ermee eens dat die bepaling, aldus bekeken, niet past in het ontworpen decreet, en dat ze beter wordt opgenomen in een ontwerp van decreet over de oprichting van een Gezins- en Welzijnsraad als beleidsadviserend orgaan voor alle betrokken sectoren, dat thans voorbereid wordt. Volgens de gemachtigde mogen de woorden "evenals de procedureregels voor de erkenning en de intrekking van erkenning van organisaties" uit artikel 8, § 1, worden weggelaten.

Artikel 9.

1. Volgens dit artikel organiseert de Vlaamse regering per sector het toezicht op de naleving van de bepalingen van het ontworpen decreet, en bepaalt zij nadere regels in verband met de rapportageverplichting van de voorzieningen.

De gemachtigde van de regering heeft verklaard dat het de bedoeling is dat de Vlaamse regering aldus regels zou bepalen die specifiek zijn voor het toezicht met betrekking tot het door de voorzieningen gevoerde kwaliteitsbeleid, en die voor het overige geen afbreuk zouden doen aan de bestaande regelingen inzake toezicht op de naleving van de sectorale erkenningsvoorwaarden.

2. Tot de vast te stellen regels behoort volgens de gemachtigde onder andere het verlenen van toegang aan de met het toezicht belaste personen tot de voorzieningen, en het verlenen van een recht van inzage in de documenten die bij de voorzieningen berusten.

Aldus wordt een inmenging in een aantal fundamentele vrijheden beoogd, in het bijzonder in het recht op eerbiediging van het privé-leven en de woning. Opdat zulke inmenging geoorloofd zou zijn, zouden de voorwaarden ervan in het ontworpen decreet zelf bepaald moeten worden, of zou de delegatie aan de regering in elk geval nader gepreciseerd moeten worden.

De kamer was samengesteld uit

de Heren :	W. DEROOVER,	kamervoorzitter,
	P. LEMMENS,	staatsraden,
	L. HELLIN,	
	A. ALEN,	assessoren van de
	H. COUSY,	afdeling wetgeving,
Mevrouw :	F. LIEVENS,	griffier.

Het verslag werd uitgebracht door Mevr. R. THIELEMANS, auditeur. De nota van het Coördinatiebureau werd opgesteld en toegelicht door de H. J. DRIJKONINGEN, referendaris.

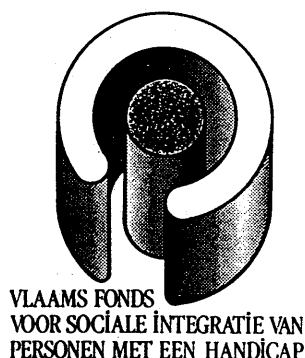
DE GRIFFIER,

DE VOORZITTER,

F. LIEVENS.

W. DEROOVER.

ADVIES VAN HET VLAAMS FONDS VOOR SOCIALE INTEGRATIE
VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP



AAN DE LEDEN VAN DE VLAAMSE REGERING,

Betreft: ontwerpdecreet inzake kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen

De Raad van Bestuur van het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap heeft in zijn vergadering van 26 november 1996 volgend advies uitgebracht omtrent voormeld ontwerpdecreet :

- In artikel 9 dienen de woorden "aan haar" vervangen door de woorden "aan haar of aan de erkennende openbare instelling".
Motivering : krachtens artikel 46 van het decreet van 27 juni 1990 houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap beslist het Fonds over de erkenning van voorzieningen. Het lijkt dan ook logisch dat de rapportering inzake het gevoerde kwaliteitsbeleid aan de erkennende overheid geschiedt eerder dan, voor de gehandicaptenvoorzieningen, aan de Vlaamse regering.
- Volgens artikel 3 van het ontwerpdecreet is de kwaliteitszorg een erkenningsvoorwaarde voor voorzieningen. De Raad van Bestuur stelt vast, dat er buiten de intrekking of schorsing van de erkenning, geen sancties voorzien zijn bij het niet naleven ervan. De praktijk heeft geleerd dat deze verregaande sancties geen werkzaam instrument zijn om toezicht uit te oefenen op de naleving van de kwaliteitszorg. Aan de Vlaamse regering wordt dan ook gevraagd om te onderzoeken of er in de sectoriale uitvoeringsbesluiten eventueel aanvullende sanctiemogelijkheden moeten voorzien worden bij onvoldoende naleving van het kwaliteitsdecreet.
- Voorliggend decreet inzake kwaliteitszorg impliceert ook een totaal andere invulling van de inspectieopdracht van het Vlaams Fonds ten aanzien van de voorzieningen. - De Raad van Bestuur wil de leden van de Vlaamse regering dan ook vragen om bij prioriteit aandacht te schenken aan het op punt stellen van de inspectie.
- Tenslotte wenst de Raad van Bestuur er de leden van de Vlaamse regering op te attenderen, dat indien bepaalde maatregelen met het oog op kwaliteitsverbetering budgettaire implicaties hebben, de vereiste middelen hiertoe dan ook voorzien dienen te worden.

- Voor het overige brengt de Raad van Bestuur een gunstig advies uit omtrent voormeld ontwerpdecreet.

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line on the left and a horizontal line on the right, with a small loop at the end of the horizontal line.

Jef FOUBERT,
Administrateur-generaal.

ADVIES VAN DE ERKENNINGSCOMMISSIE BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND

Betreft : Advies over het voorontwerp kwaliteitsdecreet

Mijnheer de minister,

De erkenningscommissie bijzondere jeugdbijstand heeft in haar plenaire vergadering van 14 november 1996 advies verleend over het voorontwerp van decreet inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen.

De EC staat positief tegenover dit voorontwerp als kader voor de verdere uitbouw van een kwaliteitsvolle hulpverlening in de welzijnssector.

Binnen de verantwoordelijkheid die bij de voorzieningen gelegd wordt voor het uitwerken van kwaliteit wenst de erkenningscommissie te onderlijnen dat hiervoor de nodige middelen voor handen moeten zijn.

Bij de verdere uitwerking van de kwaliteitseisen wenst de erkenningscommissie, binnen de nieuwe structuren, betrokken te worden.

Het integrerend aspect binnen welzijn wordt als positief ervaren, maar de specificiteit van de sectoren dient gewaarborgd te worden.

Met bijzondere hoogachting,



Lieve VANDEMEULEBROECKE
Voorzitter



ONTWERP VAN DECREET

ONTWERP VAN DECREET

DE VLAAMSE REGERING,

Op voorstel van de Vlaamse minister van Cultuur,
Gezin en Welzijn ;

Na beraadslaging,

BESLUIT :

De Vlaamse minister van Cultuur, Gezin en Welzijn is ermee belast, in naam van de Vlaamse regering, bij het Vlaams Parlement het ontwerp van decreet in te dienen, waarvan de tekst volgt :

HOOFDSTUK I

Algemene bepalingen en definities

Artikel 1

Dit decreet regelt een gemeenschapsaangelegenheid.

Artikel 2

Voor de toepassing van dit decreet wordt verstaan onder :

1° sector : een aangelegenheid bedoeld in artikel 5, §1, II van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen, namelijk ;

- het gezinsbeleid (artikel 5, §1, II, 1°) ;
- het beleid inzake maatschappelijk welzijn (artikel 5, §1, II, 2°) ;
- het beleid inzake onthaal en integratie van inwijkelingen (artikel 5, §1, II, 3°) ;
- het beleid inzake minder-validen (artikel 5, §1, II, 4°) ;
- het bejaardenbeleid (artikel 5, §1, II, 5°) ;

- de jeugdbescherming (artikel 5, §1, II, 6°) ;
- de sociale hulpverlening aan gedetineerden met het oog op hun sociale reïntegratie (artikel 5, §1, II, 7°) ;
- 2° voorziening : de organisatie die met professionele deskundigheid een hulp- en dienstverleningsaanbod realiseert en tracht dit aanbod optimaal af te stemmen op de behoeften van de hulpvrager, op grond van een zo duidelijk mogelijke behoeftenbepaling en een maximale benutting van haar kennis, vaardigheden, mensen en middelen ;
- 3° organisatie: een initiatief, dat opgericht is als rechtspersoon of door een rechtspersoon, en werkzaam is in een sector ;
- 4° sectorale erkenningsvoorwaarden : verplichtingen die als erkenningsvoorwaarden opgenomen zijn in de regelgeving per sector ;
- 5° erkende voorziening : een organisatie die met professionele deskundigheid een hulp- en dienstverleningsaanbod realiseert en die door de Vlaamse Gemeenschap op basis van de sectorale erkenningsvoorwaarden erkend is ;
- 6° gebruiker : een natuurlijke persoon of rechtspersoon die, al dan niet vrijwillig, een beroep doet op het dienst- en hulpverleningsaanbod van een voorziening ;
- 7° verantwoorde hulp- en dienstverlening : een hulp- en dienstverlening die gebruikersgericht wordt verleend en voldoet aan de vereisten van doeltreffendheid, doelmatigheid, continuïteit en maatschappelijke aanvaardbaarheid ;
- 8° kwaliteit: het geheel van eigenschappen en kenmerken van de hulp- en/of dienstverlening die van belang zijn voor het voldoen aan vastgelegde of vanzelfsprekende behoeften ;
- 9° kwaliteitsbeleid: de visie , de doelstellingen en programma's van de organisatie met betrekking tot kwaliteit, en de wegen en de middelen daartoe, zoals deze formeel door de hoogste leiding van de organisatie tot uiting zijn gebracht ;
- 10° kwaliteitszorg: het aspect van de totale managementfunctie dat alle activiteiten omvat die het kwaliteitsbeleid bepalen en ten uitvoer brengen en bijgevolg alle activiteiten omvat die het kwaliteitsbeleid, de doelstellin-

gen en de verantwoordelijkheden vaststellen en deze implementeren met middelen als kwaliteitsplanning, kwaliteitsbeheersing, kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering binnen het kwaliteitssysteem ;

- 11° kwaliteitsplanning: alle activiteiten die de voorziening ontplooit met als doel de doelstellingen en eisen voor de kwaliteit en voor de toepassing van de elementen van het kwaliteitssysteem vast te stellen ; ze omvat de beschrijving van het hulp- en dienstverleningsaanbod, de bestuurlijke (organisatie) en operationele (middelen) planning ;
- 12° kwaliteitsplan: document dat de voor kwaliteit specifieke praktijken, middelen en volgorde van handelingen uiteenzet die relevant zijn voor een bepaalde hulp- en dienstverlening ;
- 13° kwaliteitsbeheersing: operationele technieken en activiteiten die worden aangewend om aan de kwaliteitseisen te voldoen ;
- 14° kwaliteitsverbetering: acties, door de hele organisatie heen genomen, om de doeltreffendheid en de doelmatigheid van activiteiten en processen te vergroten om zodoende extra voordeel te leveren zowel aan de gebruikers, aan de organisatie, als aan de samenleving in haar geheel ;
- 15° kwaliteitssysteem: organisatiestructuur, procedures, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, processen en middelen die nodig zijn voor het implementeren van kwaliteitszorg ;
- 16° kwaliteitsborging : het geheel van geplande en systematische activiteiten, nodig om in voldoende mate het vertrouwen te geven aan derden dat de hulp- en/of dienstverlening voldoet aan de gestelde of overeengekomen kwaliteitseisen.

Artikel 3

De bepalingen van dit decreet krijgen per sector hun concrete invulling in de reeds vigerende sectorale erkenningsvoorwaarden.

HOOFDSTUK II

Verplichtingen van een erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd

Artikel 4

Een erkende voorziening verstrekt bij het vervullen van haar opdracht een verantwoorde hulp- en dienstverlening aan elke gebruiker.

Artikel 5

In het kader van de verplichting, die bij artikel 4 wordt opgelegd, ontwikkelt een erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd een kwaliteitsbeleid dat erop gericht is op een systematische wijze de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening, alsook van haar werking te bepalen, te plannen, te verbeteren, te beheersen en te borgen.

Het kwaliteitsbeleid heeft minstens betrekking op :

- 1° hulp- en dienstverlening waarin respect voor de menselijke waardigheid en bejegening, de persoonlijke levenssfeer, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de gebruiker gewaarborgd zijn ;
- 2° de doeltreffendheid van de aangeboden hulp- en dienstverlening en werking ;
- 3° de doelmatigheid van de aangeboden hulp- en dienstverlening en werking ;
- 4° de continuïteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening en werking.

Artikel 6

- § 1. Het kwaliteitsbeleid wordt geconcretiseerd in de kwaliteitszorg, gebruik makend van middelen als kwaliteitssysteem en kwaliteitsplanning.
- § 2. Elke erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd werkt een kwaliteitssysteem uit. Dit systeem bevat de omschrijving van de organisatorische structuren, de verantwoordelijkheden, de processen, de procedures en de afspraken om de beoogde resultaten te bereiken. Daarvoor zet de erken-

de voorziening haar kennis, vaardigheden, mensen en materiële middelen optimaal in.

- § 3. Elke erkende voorziening of een voorziening die een erkenning heeft aangevraagd maakt een kwaliteitsplanning op. Deze kwaliteitsplanning omschrijft het traject dat inzake kwaliteitsbepaling, -verbetering, -beheersing en -borging zal worden doorlopen. Het bakent daartoe de aandachtsgebieden en doelgroep van mogelijke gebruikers duidelijk af, alsook de middelen die men ervoor aanwendt. Het bevat tevens de criteria om de gemaakte vooreringen te meten.

Artikel 7

- § 1. Elke erkende voorziening of voorziening die een erkenning heeft aangevraagd maakt een kwaliteitshandboek op. Dit is een op schrift gesteld document dat minimaal volgende elementen bevat :
- 1° een weergave van het kwaliteitsbeleid waarin is opgenomen de missie, de objectieven en de waarden ;
 - 2° een weergave van het kwaliteitssysteem en de kwaliteitsplanning ;
 - 3° de aanduiding van de verantwoordelijke die door het management met het kwaliteitsbeleid is belast ;
 - 4° de door de voorziening aan de gemachtigden van de Vlaamse regering gegevens toelating om ter plaatse alle activiteiten te verrichten nodig om de uitvoering van de bepalingen van dit decreet te verifiëren en te evalueren.
- § 2. De concrete invulling van § 1, 1°, 2° en 3° gebeurt sectoraal in functie van de aard en de grootte van de voorziening.

HOOFDSTUK III

Slotbepalingen

Artikel 8

- § 1. De Vlaamse regering zal, binnen drie jaar na de inwerkingtreding van dit decreet voor elke sector de sectorale erkenningsvoorwaarden herzien waarbij op een concrete wijze sectorale invulling gegeven wordt aan de bepalingen van dit decreet.

Zij brengt ook de procedureregels voor erkenning en de intrekking van erkenning van organisaties in overeenstemming met de bepalingen van dit decreet.

- § 2. De erkende voorzieningen moeten aan de herziene sectorale erkenningsvoorwaarden voldoen tegen een door de Vlaamse regering te bepalen datum en uiterlijk binnen drie jaar na de inwerkingtreding van die voorwaarden.

Artikel 9

De Vlaamse regering organiseert per sector het toezicht op de naleving van de bepalingen van dit decreet en bepaalt nadere regels met betrekking tot de wijze waarop de erkende voorzieningen of de voorzieningen die een erkenning hebben aangevraagd aan haar of aan de erkennende openbare instelling dienen te rapporteren over het door hen gevoerde kwaliteitsbeleid en over de naleving van de sectorale erkenningsvoorwaarden, alsook met betrekking tot de frequentie van deze rapportering.

Elke erkende voorziening of voorziening die een erkenning heeft aangevraagd verplicht er wel toe de gemachtigden van de Vlaamse regering toe te laten ter plaatse het gevoerde kwaliteitsbeleid te verifiëren en te evalueren en alle stappen te ondernemen die daarvoor noodzakelijk zijn.

Artikel 10

§ 1. Onverminderd §2. stelt de Vlaamse regering per sector de datum vast waarop dit decreet in werking treedt.

§ 2. Artikel 8, §1. treedt in werking op 1 januari 1997.

Brussel, 10 december 1996.

De minister-president van de Vlaamse regering,

Luc VAN DEN BRANDE

De Vlaamse minister van Cultuur, Gezin en Welzijn,

Luc MARTENS
