

## **Bijlage II**

### **SECTORSPECIFIEKE MINIMALE KWALITEITSEISEN**

#### **Artikel 1. GEBRUIKERSGERICHTHEID**

##### **§1. Overleg tussen de gebruiker en de voorziening op individueel en collectief vlak**

###### **1° Informatierecht:**

De voorziening en de gebruiker bepalen samen over welke elementen van de hulp -en dienstverlening de gebruiker geïnformeerd wordt, en dit zowel op individueel als op collectief vlak. De voorziening geeft volledig, nauwkeurig en tijdig informatie aan de gebruiker over deze elementen. De voorziening geeft de gebruikers, op collectief vlak, informatie over de inzet van haar financiële middelen.

###### **2° Adviesrecht:**

De voorziening en de gebruiker bepalen samen over welke elementen van de hulp -en dienstverlening voorafgaandelijk overlegd wordt met en advies gevraagd wordt aan de gebruiker, en dit zowel op individueel als op collectief vlak. De gebruiker heeft het recht om advies uit te brengen inzake de hulp- en dienstverlening, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

###### **3° Antwoordplicht:**

De voorziening hoort de gebruiker inzake alle aangelegenheden die de verhouding voorziening-gebruiker aangaan, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

De voorziening antwoordt op de door de gebruiker gestelde vragen binnen overeengekomen termijnen.

###### **4° Medezeggenschap van de gebruiker:**

De voorziening garandeert medezeggenschap van de gebruiker, inzake de hulp- en dienstverlening van de voorziening, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

###### **5° Aanwenden van de ervaringsdeskundigheid van de gebruiker:**

De voorziening maakt gebruik van de ervaringen en inzichten van de gebruiker inzake de hulp- en dienstverlening van de voorziening, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

###### **6° Ondersteunen en versterken van de mondigheid van de gebruiker:**

De voorziening neemt de nodige maatregelen om de mondigheid van de gebruiker met betrekking tot de hulp- en dienstverlening van de voorziening te ondersteunen en te versterken, en dit zowel op individueel als op collectief vlak. De voorziening, waar de gemiddelde duur van de hulp- en dienstverlening meer dan twee jaar bedraagt, neemt het initiatief tot het oprichten en het ondersteunen van een structureel collectief overlegorgaan.

##### **§2. Duidelijkheid van het aanbod**

###### **1° Wederzijdse rechten en plichten:**

De wederzijdse rechten en plichten van de gebruiker en de voorziening worden in overleg opgesteld, schriftelijk vastgelegd en door beide partijen ondertekend, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

###### **2° Kenbaar maken van het aanbod:**

Het aanbod van de voorziening en de modaliteiten ervan worden beschreven en kenbaar gemaakt aan de gebruiker en aan derden.

### §3. Respectvolle bejegening van de gebruiker

#### 1° Integriteit:

De voorziening respecteert steeds de eigenheid van de gebruiker en aanvaardt hem/haar als een volwaardig persoon. De voorziening neemt maatregelen om de integriteit van de gebruiker te waarborgen. Hiertoe ontwikkelt de voorziening een geschreven referentiekader.

#### 2° Betrokkenheid:

De voorziening garandeert dat de relatie met de gebruiker vertrekt vanuit een grondhouding van vertrouwen en gekenmerkt wordt door inleving en echtheid. Hiertoe ontwikkelt de voorziening een geschreven referentiekader.

#### 3° Privacy:

De voorziening respecteert de privacy van de gebruiker, rekening houdend met de eigenheid van de gebruiker. Hiertoe ontwikkelt de voorziening een geschreven referentiekader.

### §4. Hulp- en dienstverlening, op maat van de gebruiker

#### 1° Kennis van de behoefte aan hulp- en dienstverlening:

De voorziening peilt naar en registreert de wensen, behoeften en mogelijkheden van de gebruiker.

#### 2° Geïndividualiseerd:

De voorziening beschrijft haar hulp- en dienstverlening voor elke gebruiker en houdt hierbij rekening met de individuele wensen, behoeften en mogelijkheden van de gebruiker.

#### 3° Zelfstandigheid en zelfbeschikkingsrecht van de gebruiker:

De voorziening houdt rekening met en bevordert de zelfstandigheid en het zelfbeschikkingsrecht van de gebruiker.

#### 4° Keuzevrijheid:

De gebruiker beschikt over keuzevrijheid in het aanbod waar mogelijk.

#### 5° Flexibiliteit:

De voorziening past de hulp- en dienstverlening aan aan de zich wijzigende behoeften van de gebruiker.

#### 6° Aangepaste fysieke omgeving:

De voorziening neemt maatregelen om haar gebouwen, inrichting en uitrusting af te stemmen op de eigenheid van de gebruiker.

#### 7° Toegankelijke communicatie:

De voorziening neemt maatregelen om haar communicatie af te stemmen op de eigenheid van de gebruiker.

### § 5. Tevredenheid van de gebruiker

#### 1° Toetsing van de tevredenheid van de gebruikers:

De voorziening heeft permanent aandacht voor en peilt periodiek naar de tevredenheid van de gebruikers over de hulp- en dienstverlening.

#### 2° Klachtenprocedure:

De voorziening beschrijft, in overleg met de gebruikers de wijze waarop ze de klachten van de gebruikers afhandelt. De voorziening maakt kenbaar aan alle gebruikers hoe klachten ingediend en afgehandeld worden. De voorziening stelt de gebruiker ervan op de hoogte dat hij zich kan wenden tot het Vlaams Fonds indien de interne klachtenprocedure geen voldoening geeft.

## **Art.2. MAATSCHAPPELIJKE AANVAARDBAARHEID**

### **§ 1. Maatschappelijke integratie van de gebruiker**

De voorziening streeft bij de hulp- en dienstverlening naar maatschappelijke integratie van de gebruiker, rekening houdend met de eigenheid van de gebruiker.

### **§ 2. Niet-discriminerend**

De voorziening weigert geen gebruiker op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen. De voorziening respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de gebruiker voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers niet in het gedrang komen.

### **§ 3. Regionaal overleg**

De voorziening werkt mee aan het regionaal overleg met het oog op de afstemming van vraag en aanbod van de hulp- en dienstverlening en aan het overleg omtrent de invulling van de niet-beantwoorde behoeften in de regio.

### **§ 4. Veiligheid en gezondheid**

De voorziening neemt de nodige maatregelen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruiker te vrijwaren.

## **Art. 3. DOELTREFFENDHEID**

### **§ 1. Kwaliteitsbeleid**

De voorziening beschrijft haar missie, visie en waarden ten aanzien van de hulp- en dienstverlening, en maakt deze kenbaar aan de gebruikers, het personeel en aan derden. De voorziening beschrijft en actualiseert periodiek haar objectieven ten aanzien van haar doelgroep(en). De voorziening beschrijft haar kwaliteitsplanning en evalueert en actualiseert deze jaarlijks.

### **§ 2. Planmatig en methodisch handelen**

De voorziening beschrijft voor elke gebruiker de hulp- en dienstverlening. Deze hulp- en dienstverlening wordt in overleg met de gebruiker gepland, uitgevoerd, periodiek geëvalueerd, bijgestuurd en geregistreerd.

### **§ 3. Kennis**

De voorziening actualiseert haar kennis inzake ontwikkelingen in de hulp- en dienstverlening. De voorziening stelt periodiek een vormings-, trainings-, en opleidingsplan op voor het personeel en voert dit uit.

### **§ 4. Corrigerende en preventieve maatregelen**

De voorziening stelt corrigerende en preventieve maatregelen op ten aanzien van de hulp- en dienstverlening, voert deze uit en evalueert ze.

### **§ 5. Personeel**

De voorziening beschrijft de wijze waarop ze het personeel selecteert, ondersteunt en evalueert.

### **§ 6. Organisatiestructuur**

De voorziening beschrijft de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en onderlinge verhoudingen van het personeel, en maakt deze kenbaar aan haar gebruikers, het personeel en de overheid.

## **§ 7. Kwaliteitshandboek**

De voorziening beschrijft de structuur van het kwaliteitshandboek. De voorziening beschrijft op welke manier aan de sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen voldaan wordt. De voorziening zorgt ervoor dat de elementen van het kwaliteitshandboek op een doeltreffende wijze geïmplementeerd en geactualiseerd worden.

## **Art. 4. DOELMATIGHEID**

### **§ 1. Overlegkanalen**

De voorziening beschrijft de wijze waarop ze de interne communicatie en het overleg organiseert.

### **§ 2. Interdisciplinaire werking**

De voorziening bevordert interdisciplinaire werking.

### **§ 3. Evaluatie van ingezette middelen**

De voorziening evalueert periodiek haar ingezette middelen in functie van de resultaten.

### **§ 4. Financiële middelen**

De voorziening zet de toegekende financiële middelen van de overheid en de persoonlijke financiële bijdrage van de gebruiker in op een doelmatige manier.

## **Art. 5. CONTINUÏTEIT**

### **§ 1. Aanmelding**

Indien de voorziening, na kennisname van de behoeften van de gebruiker, niet kan voorzien in de aangewezen hulp- en dienstverlening, verwijst de voorziening de gebruiker door.

### **§ 2. Naadloosheid**

De voorziening zorgt voor een soepele overgang tussen de verschillende vormen van de hulp- en dienstverlening binnen haar eigen werking.

### **§ 3. Samenwerking met derden**

Indien de voorziening zelf niet kan voorzien in bepaalde behoeften van de gebruiker zoekt zij actief naar samenwerking met derden.

### **§ 4. Doorverwijzing**

De voorziening zoekt actief mee naar alternatieven wanneer zij vaststelt dat zij niet meer kan voldoen aan de behoeften van de gebruiker.

De voorziening streeft naar een soepele overgang bij doorverwijzing.

### **§ 5. Beëindiging**

De voorziening maakt duidelijke afspraken met de gebruiker over de omstandigheden waarin en de wijze waarop de hulp -en dienstverlening beëindigd wordt.

### **§ 6. Informatieoverdracht**

De voorziening waarborgt een verantwoorde overdracht van relevante informatie met betrekking tot de hulp- en dienstverlening in overleg met de gebruiker.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse regering van 15 december 2000 betreffende de kwaliteitszorg in de voorzieningen voor de sociale integratie van personen met een handicap.

Brussel, 15 december 2000

De minister-president van de Vlaamse regering,

Patrick DEWAELE

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

Mieke VOGELS