

Bijlage II bij het besluit van de Vlaamse Regering van 15 juli 2002 betreffende de erkenning en subsidiering van de centra en diensten voor het Vlaams minderhedenbeleid (B.S.26.II.2003, err.B.S.22.V.2003).

Bijlage II - Sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen voor de sector etnisch-culturele minderheden

Hoofdstuk I: Gebruikersgericht
Hoofdstuk II: Maatschappelijk aanvaardbaar
Hoofdstuk III: Doeltreffend
Hoofdstuk IV: Doelmatig
Hoofdstuk V: Continu

Hoofdstuk I: Gebruikersgericht

- 1° De gebruikers worden in de mogelijkheid gesteld een klacht te uiten over de werking en dienstverlening van de voorziening. Hiertoe werkt de voorziening een toegankelijke klachtenprocedure uit.
- 2° Op basis van de analyse van verschillende klachten formuleert de voorziening eventuele maatregelen om haar werking bij te sturen.
- 3° De voorziening moet een doeltreffend antwoord geven op schriftelijk gestelde vragen van de gebruikers betreffende haar decretale opdrachten.
- 4° Het Vlaams minderhedencentrum (VMC) treft schikkingen om de samenwerking met en de betrokkenheid van de categoriale sector bij de werking van het VMC te bewerkstelligen.
- 5° Het integratiecentrum treft schikkingen om de samenwerking met en de betrokkenheid van de steunpunten, integratiediensten en cellen bij zijn werking te bewerkstelligen.
- 6° De integratiedienst treft schikkingen om samenwerking met en betrokkenheid van het integratiecentrum, de steunpunten en cellen op haar werking te bewerkstelligen.
- 7° De integratiedienst werkt een handelingsplan uit om de participatie van de doelgroepen te realiseren en stuurt dit handelingsplan geregeld bij.
- 8° De integratiedienst organiseert overleg waarbij de betrokken doelgroepen advies uitbrengen over het lokale minderhedenbeleid.
- 9° Het integratiecentrum, het VMC en in voorkomend geval de integratiedienst gebruiken aangepaste methodieken voor hun resultaatgerichte doelgroepwerking.
- 10° De integratiedienst organiseert overleg binnen de diensten van de gemeentelijke en de OCMW-administratie en toont aan welke acties de relevante diensten zullen opzetten in het kader van het lokaal minderhedenbeleid.
- 11° De integratiedienst evalueert periodiek de acties van de diensten door middel van een rapport.

12° De voorziening definieert haar relevante externe actoren, organiseert systematisch overleg, en volgt welke acties deze relevante externe actoren opzetten in het kader van het minderhedenbeleid.

13° Het integratiecentrum treft schikkingen om te fungeren als schakel tussen het VMC, de lokale steunpunten en het provinciaal en lokaal niveau.

14° Het VMC is verantwoordelijk voor het organiseren van aangepaste kanalen die leiden tot standpuntbepaling en afstemming van de sector en het communiceren van die standpunten naar het beleid en de publieke opinie.

15° Het integratiecentrum werkt mee aan een gemeenschappelijke standpuntbepaling en afstemming van de sector maakt hiervoor gebruik van de kanalen van het VMC.

Hoofdstuk II: Maatschappelijk aanvaardbaar

De voorziening voert een actief communicatiebeleid over de eigen maatschappelijke bijdrage, bij de bevolking, de partners en de overheid.

Hoofdstuk III: Doeltreffend

De voorziening evalueert haar werking op geregelde tijdstippen. Zij gebruikt een of meer evaluatie-instrumenten waarmee in het meerjarenplan vooropgestelde resultaten worden gemeten, en waarbij de gebruikers over de voor hen relevante resultaten bevraagd worden. Ze hanteert de resultaten hiervan om haar werking eventueel bij te sturen.

Hoofdstuk IV: Doelmatig

1° De voorziening stelt haar interne organisatiestructuur op naar gelang van haar opdrachten, de geplande initiatieven en de te behalen resultaten.

2° De voorziening stelt op basis van haar opdrachten een personeelsplan op met taakverdeling en tijdsbesteding van de personeelsleden, de geplande initiatieven en de te behalen resultaten.

3° De voorziening toont aan dat ze een multi-etnisch personeelsbeleid voert.

4° De voorziening die externe krachten inschakelt, biedt afdoende begeleiding.

5° De voorziening ontwikkelt een V(ormings)-, T(rainings)- en O(pleidings)beleid voor haar personeel en voert dat uit.

6° De deskundigheid en het functioneren van het personeel wordt bewaakt op basis van functiebeschrijvingen en evaluaties.

7° In de functiebeschrijving zijn niet enkel technische aspecten van het vak opgenomen, maar tevens eigenschappen op het gebied van bejegening van de gebruikers en de medewerkers.

8° De voorziening zet haar beschikbare middelen in voor het voeren van een gezond financieel beleid.

9° Ze voorziet in een begroting met postgewijze toelichting en zet de beschikbare middelen verantwoord in, met het oog op de realisatie van de vooropgestelde resultaten.

Hoofdstuk V: Continu

1° In de handelingsplannen van de voorziening zijn de beoogde doelstellingen, de tussentijdse evaluaties en/ of eindevaluatie opgenomen.

2° De voorziening onderzoekt vooraf de mogelijkheid van verzelfstandiging of overdracht van de te nemen initiatieven.

3° Bij overname van initiatieven door derden zorgt de voorziening voor een goede overdracht van informatie en deskundigheid en volgt ze de implementatie van het initiatief.

4° Zowel het VMC als de integratiecentra moeten één duidelijk en gemeenschappelijk aanbod hebben met aandacht voor de drie doelgroepen: de allochtonen, de vluchtelingen, de woonwagenbewoners.

5° De integratiediensten en de integratiecentra hebben een gezamenlijke procedure voor overleg afgesproken.