

## INSPECTIEVERSLAG: GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN

### INRICHTENDE MACHT

Naam	De Medemens
Type entiteit	Rechtspersoon
Rechtsvorm	VZW
Ondernemingsnummer	0428692191
Adres	Lokkaardstraat 10, 2018 Antwerpen

### INSPECTIEPUNT

Naam	Hollebeek
HCO-nummer	22417
Adres	Turnersstraat 36, 2020 Antwerpen
Dossiernummer	102.240

### INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	05/08/2025
Verslagnummer	ZI-2025-02481

### INSPECTIEBEZOEK

#### Hollebeek

Aangekondigde inspectie op 05/08/2025 (10:00-11:30)

## INHOUDSOPGAVE

• Leeswijzer	3
• Erkenningsgegevens en situering inspectiebezoek	6
• Gebruikers	7
• Infrastructuur	8
o Beschrijving infrastructuur	8
o Erkenningsvoorwaarden infrastructuur bvr 28/06/2019, bijlage 10	8
• Omkadering	12
• Hulp en dienstverlening	13
• Inspraak	16
• Facturatie	17
• Documenten	19
o Schriftelijke opnameovereenkomst	19
o Interne afsprakennota	19
o Klachtenprocedure	19
o Procedure grensoverschrijdend gedrag	20

# LEESWIJZER

## Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van het Departement Zorg van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- organisaties die door het Departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund, geattesteerd of gesubsidieerd worden;
- persoonlijke budgetten en hulpmiddelen toegekend aan personen met een handicap;
- personen of organisaties waarvan redelijkerwijze kan worden vermoed dat ze als zorgverlener, hulpverlener of voorziening optreden.

De Vlaamse overheid heeft ervoor gekozen om de inspectiefunctie te scheiden van de vergunnings-, erkennings- en subsidiëeringsfunctie. De functiescheiding tussen inspecteren en rapporteren enerzijds en beslissen over de gevolgen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kan vervullen.

## Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

- toezicht houden op de naleving van gestelde eisen;
- concrete beleidsadvies op basis van de inspectievaststellingen;
- een beeld schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de voorzieningen;
- het rechtmatig besteden van overheidsmiddelen;
- een optimale beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

## Hoe werkt Zorginspectie?

Zorginspectie voert haar inspectiebezoeken uit en stelt haar inspectieverlagen op conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

Bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen houdt Zorginspectie rekening met de privacy van alle betrokken partijen.

Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

Meer informatie is te vinden op onze website: [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be).

Binnen 30 dagen na de laatste vaststelling in het kader van het toezicht ontvangt het inspectiepunt en (in voorkomend geval) de klachtindiener het ontwerpverslag. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden om - gedurende een periode van 14 kalenderdagen - schriftelijk te reageren op onjuistheden in het ontwerp van het inspectieverlag.

Verslagen waaruit de persoonsgegevens zijn verwijderd, zijn geschikt voor ruimere verspreiding. Zij kunnen worden opgevraagd via: [openbaarheid.zorginspectie@vlaanderen.be](mailto:openbaarheid.zorginspectie@vlaanderen.be) of via het online invulformulier op de website.

## Methodiek

De inspecties vinden plaats in de voorziening.

De meeste inspecties vinden plaats overdag, op weekdays, maar kunnen -indien relevant- ook op minder-gebruikelijke momenten zoals 's avonds, 's nachts en tijdens het weekend plaatsvinden. De inspecties kunnen

zowel aangekondigd als niet aangekondigd plaatsvinden.

Tijdens de inspectiebezoeken gaat Zorginspectie voornamelijk na of de voorwaarden aanwezig zijn om kwaliteit van zorg en veiligheid te garanderen. Het toezicht van Zorginspectie is gericht op het concreet aftoetsen van de regelgeving en dit op structuur-, proces- en resultaatsniveau.

Zorginspectie is niet bevoegd om de correctheid van medische instructies en de correcte uitvoering van verpleegtechnische, paramedische en zorgkundige handelingen te beoordelen. Zorginspectie gaat evenmin na of alle voorwaarden van de regelgeving m.b.t. de gezondheidsberoepen werden nageleefd.

De inspecteur hanteert een gestructureerd en intern afgestemd inspectie-instrument. Niet alle items komen tijdens elk inspectiebezoek aan bod. De keuze van de bevroegde items wordt bepaald door de finaliteit van het inspectiebezoek en door wat er zich tijdens het inspectiebezoek aandient.

Afhankelijk van de bevroegde items baseert de inspecteur zich voor zijn vaststellingen op verschillende bronnen zoals:

- observaties;
- bevraging van medewerkers en verantwoordelijken;
- inzage in documenten;
- bevraging gebruikers.

## **Verslag**

### Inhoud inspectieverslag

Het inspectieverslag is een weergave van de vaststellingen van de inspecteur tijdens het inspectiebezoek. In het verslag wordt een objectief beeld gegeven over de mate waarin de geïnspecteerde voorziening voldoet aan de gestelde erkenningsvoorwaarden en de kwaliteitseisen.

### Opbouw van het verslag

Per geïnspecteerde (deel-) module staan volgende elementen in het verslag:

- een toelichting met de vaststellingen van de inspecteur;
- naleving regelgeving;
- aandachtspunten.

In de aandachtspunten wordt de aandacht gevestigd op elementen die de kwaliteit van leven en/ of de veiligheid van de gebruikers kunnen verbeteren maar die niet opgenomen zijn in de regelgeving.

### Reactiemogelijkheid

De voorziening en -indien van toepassing- de klachtindiener krijgen de mogelijkheid om te reageren op onjuistheden in het **ontwerpverslag**. Op basis van de reactie kan het ontwerpverslag aangepast worden. Op dat moment wordt het ontwerpverslag een definitief verslag. Het **definitief verslag** wordt bezorgd aan de voorziening, aan afdeling Woonzorg van het Departement Zorg en -indien van toepassing- de klachtindiener. Afdeling Woonzorg van het Departement Zorg staat in voor de verdere opvolging van het dossier.

### **Toegepaste regelgeving**

De regelgeving die van toepassing is op de voorzieningen is terug te vinden op de website van de [afdeling Woonzorg](#) binnen het Departement Zorg.

### **Gebruikte afkortingen**

AP	aandachtspunt
AW	assistentiewoning
BE	bijkomende erkenning
CVH	centrum voor herstelverblijf
CVK	centrum voor kortverblijf
CDV	centrum voor dagverzorging
CDO	centrum voor dagopvang
CRA	coördinerend en raadgevend arts
DG	dienst gezinszorgdienst
GAW	groep van assistentiewoningen
HVP	hoofdverpleegkundige(n)
IB	inbreuk
LDC	lokaal dienstencentrum
NAH	niet aangeboren hersenletsels
NB	niet beoordeeld
NTB	niet te beoordelen
NVT	niet van toepassing
SAW	sociale assistentiewoningen
SFG	serviceflatgebouw
SMK	sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen
VP	verpleegkundige(n)
VTE	voltijds equivalent
WA	woonassistent
WCD	woningcomplex met dienstverlening
WZD	woonzorgdecreet
ZK	zorgkundige(n)

# ERKENNINGSGEGEVENS EN SITUERING INSPECTIEBEZOEK

## SITUERING INSPECTIEBEZOEK

Het inspectiebezoek vond plaats naar aanleiding van

- een structureel toezicht
- de wijziging van de modaliteiten van de erkenning

## ERKENNINGSGEGEVENS

De voorziening is erkend voor 20 assistentiewoningen.

De voorziening werd oorspronkelijk erkend op 15 mei 2018 voor 45 assistentiewoningen. Deze erkenning werd later aangepast: vanaf 1 oktober 2024 bedraagt de capaciteit 25 wooneenheden, en vanaf 1 februari 2025 wordt dit verder verminderd tot 20 wooneenheden.

Volgens de gesprekspartner werd deze aanvraag tot capaciteitsvermindering ingediend omwille van een tekort aan kandidaat-huurders. Ze wijst daarbij op de discrepantie tussen de prijszetting van de assistentiewoningen en de ligging van de site in een sociaal kwetsbare buurt. Dit negatieve imago weerhoudt veel senioren, vooral zij die elders wonen, ervan om naar deze locatie te verhuizen.

Om die reden zal men vanaf 1 februari 2025 slechts 20 woningen aanbieden als assistentiewoningen. De overige 25 woningen worden verhuurd op de reguliere markt. Daarvan worden er 20 aangeboden in samenwerking met Heder, een organisatie die zich toelegt op de begeleiding van personen met een niet-aangeboren hersenletsel (NAH). De overige 5 woningen worden verhuurd in samenwerking met Elegast, gericht op begeleid zelfstandig wonen voor jongvolwassenen.

Het is de bedoeling om de assistentiewoningen te situeren op het gelijkvloers en de eerste verdieping, terwijl de woningen op de reguliere huurmarkt zich zullen bevinden op de tweede en derde verdieping. Momenteel is die indeling nog niet volledig gerealiseerd. Bestaande bewoners van de assistentiewoningen blijven in hun huidige woning en de overgang naar de nieuwe structuur verloopt geleidelijk.

Voor de bewoners van de assistentiewoningen blijven de werking en het aanbod ongewijzigd. Om het samenleven van de drie verschillende doelgroepen te ondersteunen, vindt er structureel overleg plaats tussen de woonassistent en de begeleiders van Heder en Elegast.

## TYPE GAW

- Het betreft een GAW met een functionele samenwerking (m.b.t. het voorzien van de woonassistent en/of permanentie en/of crisis- en overbruggingszorg) met een WZC op dezelfde site.
- Niet alle assistentiewoningen zijn eigendom van de beheersinstantie er zijn assistentiewoningen in privé-eigendom.

Er zijn 2 assistentiewoningen in privé-eigendom, de overige assistentiewoningen zijn eigendom van de beheersinstantie.

## GEBRUIKERS

- Vaststellingen op basis van:
  - bewonerslijst
  - bewonersdossiers

### AANTAL GEBRUIKERS

Aantal bewoonde assistentiewoningen	11
Aantal gebruikers	12

	Ja	Nee	NB
De erkende capaciteit wordt gerespecteerd.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### PROFIEL GEBRUIKERS

	Ja	Nee	NB
De zelfredzaamheid van de gebruikers wordt opgevolgd.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Het opvolgen van de zelfredzaamheid van de bewoners behoort tot het takenpakket van de woonassistent. Hij blijft op de hoogte van de toestand van de bewoners via de dagdagelijkse contacten met de bewoners, via signalen van medebewoners en medewerkers (externe hulpverleners, begeleiders van Heder, eigen medewerkers,...) en door het opvolgen van de beloproepen.</p> <p>De woonassistent houdt 3 x per week een zituur in het gebouw van de GAW en is voor het overige doorlopend op de site aanwezig.</p> <p>Voor elke bewoner van de assistentiewoningen wordt een zorgdossier opgemaakt waarin alle relevante informatie wordt genoteerd.</p>			
Het aantal AW dat wordt bewoond door gebruikers jonger dan 65 jaar bedraagt maximum 25% van het totaal aantal erkende AW.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op het moment van het inspectiebezoek verblijven er 4 bewoners jonger dan 65 jaar.			

#### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

# INFRASTRUCTUUR

## BESCHRIJVING INFRASTRUCTUUR

### Regelgeving van toepassing

Op de infrastructuur is volgende regelgeving van toepassing: BVR 28/06/2019, bijlage 10

### Infrastructuur algemeen

#### Andere woonzorgvoorzieningen op de site:

- WZC
- CVK
- CDV

#### Algemene beschrijving van het gebouw:

De assistentiewoningen bevinden zich in een gebouw met 4 bouwlagen, het gebouw ligt op dezelfde site als het WZC, het CVK en het CDV.

Op het gelijkvloers is er een gemeenschappelijke ruimte voorzien (het paviljoen) met wasserette, rolstoeltoegankelijk toilet en keuken.

De assistentiewoningen zijn +/- 70 m<sup>2</sup> groot en kunnen modulair gewijzigd worden met schuifdeuren (vb. terras bij leefruimte betrekken of een extra slaapkamer/bureau creëren).

De badkamer is ingericht met een inloofdouche, een onderrijdbare wastafel en een toilet met aan elke zijde een handgreep. In één van de handgrepen werd een oproepknop verwerkt.

## ERKENNINGSVOORWAARDEN INFRASTRUCTUUR BVR 28/06/2019, BIJLAGE 10

- Vaststellingen op basis van:
  - observaties tijdens de rondgang in het gebouw; volgende gedeelten werden bezocht: gemeenschappelijke delen en 2 assistentiewoningen.

### Assistentiewoningen

	Ja	Nee	NB
Elke assistentiewoning bestaat tenminste uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• een leefruimte</li> <li>• een keuken</li> <li>• een afzonderlijke slaapruijnte</li> <li>• een afzonderlijke sanitaire ruimte met toilet en bad- of douchegelegenheid.</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De nettovloeroppervlakte van de leefruimte, de slaapruijnte en de keuken bedraagt in totaal ten minste 40m <sup>2</sup> .	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bewoner heeft zowel vanuit de leefruimte als vanuit de slaapruijnte via een raam ongehinderd zicht op de buitenwereld.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
De assistentiewoning, met inbegrip van de sanitaire ruimte, is rolstoeltoegankelijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• geen drempels aan de ingang van de assistentiewoningen, tussen kamers of bij de toegang naar een terras of andere buitenruimte</li> <li>• sanitaire ruimte die ruim genoeg is om met een rolstoel binnen te rijden en de bewoner indien nodig door een begeleider bij te laten staan</li> <li>• geen meubilair onder de wastafel</li> <li>• lichtschakelaars en andere bedieningsknoppen zijn zodanig geplaatst dat ze ook voor een rolstoelgebruiker gemakkelijk bereikbaar zijn</li> <li>• aangepaste spiegel</li> <li>• een rolstoeltoegankelijke douche (in de vloer verzonken, geen hoogteverschil).</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
In elke assistentiewoning is er minimaal aansluiting op tv, internet en telefoon mogelijk.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**Gemeenschappelijke leefruimte**

	Ja	Nee	NB
Er is een gemeenschappelijke leefruimte in de gebouwen van de groep van assistentiewoningen of in een gebouw dat functioneel één geheel vormt met de groep van assistentiewoningen en dat te voet bereikbaar is voor de bewoners (maximaal 300 m afstand).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
De totale ontmoetingsruimte heeft een oppervlakte van minstens 20 m <sup>2</sup> . Vanaf dertien assistentiewoningen, wordt die oppervlakte uitgebreid met 1,50 m <sup>2</sup> per bijkomende assistentiewoning.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De ontmoetingsruimte is elke weekdag beschikbaar voor de bewoners en tijdens het weekend op verzoek.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op elke verdieping waar een gemeenschappelijke leefruimte is, is er minstens één rolstoeltoegankelijke toiletruimte.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In de gemeenschappelijke toiletten is er een spiegel voorzien. In de gemeenschappelijke rolstoeltoegankelijke toiletten is deze spiegel aangepast of aanpasbaar aan rolstoelgebruikers (aangepaste hoogte of kantelbaar).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**Toegankelijkheid**

	Ja	Nee	NB	NVT
De gemeenschappelijke delen van het gebouw (voor de beoordeling van de rolstoeltoegankelijkheid van de assistentiewoningen -> zie hoger bij assistentiewoningen) zijn rolstoeltoegankelijk. Indien er niveauverschillen zijn die niet kunnen vermeden worden, worden deze ondervangen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In alle voor de gebruikers toegankelijke gemeenschappelijke ruimtes worden niveauverschillen, zoals treden, trappen en andere hindernissen, vermeden. Als die niveauverschillen niet vermeden kunnen worden, worden ze gesignaleerd.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elk gebouw dat twee of meer bouwlagen telt, die voor de gebruikers toegankelijk zijn, beschikt minstens over een lift. Minstens één lift is geschikt voor het vervoer van een rolstoelgebruiker met begeleider.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gangen hebben, na afwerking van de wanden en met inbegrip van de ruimte voor plinten en leuning, een vrije doorgangsbreedte van minimaal 1,5 meter.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**Leuning en handgrepen**

Om zich te verplaatsen in het gebouw kunnen de gebruikers zich behelpen met leuning en handgrepen:	Ja	Nee	NB
in de gangen (aan beide zijden)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
in de individuele sanitaire ruimtes (aan beide zijden van het toilet)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes (in de rolstoeltoegankelijke sanitaire ruimtes aan beide zijden van het toilet, in de niet rolstoeltoegankelijke sanitaire ruimtes minstens aan één zijde).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In de assistentiewoningen is er telkens een extra toilet voorzien. In dit toilet werd er geen handgreep geplaatst.			

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

- Niet in alle individuele sanitaire ruimtes werden voldoende handgrepen aangebracht (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 9°).
  - o Vaststellingen 05/08/2025: indien in een assistentiewoning een extra gastentoilet voorzien wordt dient hier minstens aan één zijde van het toilet een handgreep voorzien te worden: tijdens de rondgang kon worden vastgesteld dat er in de gastentoiletten geen handgreep werd geplaatst.

**Oproepsysteem**

Er is een aangepast oproepsysteem	Ja	Nee	NB	NVT
in de assistentiewoningen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er is een vast oproepsysteem in de slaapkamer en in de leefruimte.				
in de gemeenschappelijke delen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is permanent een oproepsysteem aanwezig dat gemakkelijk bereikbaar is voor de bewoner:	Ja	Nee	NB	NVT
in de individuele sanitaire ruimtes	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

- Niet in alle individuele sanitaire ruimtes is permanent een oproepsysteem aanwezig dat gemakkelijk voor de bewoner bereikbaar is (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 11°).
  - o Vaststellingen 05/08/2025: in de gastentoiletten in de assistentiewoningen werd geen vast oproeppunt geplaatst.

**Onderhoud**

De gebouwen en de lokalen worden regelmatig en correct onderhouden:	Ja	Nee	NB
dagelijks onderhoud	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
structureel onderhoud	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**Informatie voor bewoners**

	Ja	Nee	NB
De gegevens over de Woonzorglijn worden op een zichtbare plaats opgehangen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie over de dagprijs wordt geafficheerd op een centrale plaats die toegankelijk is voor alle bewoners, bezoekers en personeelsleden.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## OMKADERING

- Vaststellingen op basis van:
  - toelichting gesprekspartner
  - arbeidsovereenkomst woonassistent.

	Ja	Nee	NB
Er werd een woonassistent aangesteld.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De woonassistent is minstens één keer per week aanwezig.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De woonassistent is dagelijks tijdens de kantooruren aanspreekbaar voor de bewoners van de GAW.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Er werd een woonassistent aangeduid.</p> <p>De woonassistent werkt voltijds en is tevens coördinator van het centrum voor dagverzorging. Hij is voltijds op de site aanwezig. 3 x per week organiseert hij een zituur in het gebouw van de assistentiewoningen. Bij afwezigheid van de woonassistent kunnen de bewoners terecht bij de medewerkers van de sociale dienst, de hoofdverpleegkundige van het WZC en/of de directie.</p>			

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

# HULP EN DIENSTVERLENING

## NOODOPROEPSYSTEEM EN CRISISZORG

- Vaststellingen op basis van:
  - de registraties i.v.m. de crisiszorg
  - een steekproef van de gebruikersdossiers

**De noodoproepen komen in eerste instantie terecht bij:**

- Medewerker GAW / Beheersinstantie

**Indien uit de noodoproep blijkt dat ter plaatse moet gegaan worden omwille van een medische noodsituatie, wordt dit opgenomen door:**

- Medewerker GAW / Beheersinstantie

	Ja	Nee	NB
Overdag en 's nachts is er altijd een medewerker van de GAW of van een externe partner ter beschikking die onmiddellijk elke noodoproep van een bewoner kan beantwoorden.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overdag en 's nachts is er altijd een gekwalificeerde medewerker van de GAW of een externe partner ter beschikking die onmiddellijk naar de bewoner kan gaan als uit het contact met de bewoner blijkt dat dat nodig is (= garantie crisiszorg).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De beloproepen komen terecht bij de verpleegkundigen van het WZC. Zij gaan in geval van een beloproep onmiddellijk ter plaatse. Tijdens het inspectiebezoek werd een noodoproep geplaatst, de verpleegkundige kwam onmiddellijk ter plaatse			

	Ja	Nee	NB
In functie van permanentie en crisiszorg beschikt men voor elke bewoner over de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contactgegevens persoon die in geval van nood moet gewaarschuwd worden</li> <li>• contactgegevens behandelende arts en eerstelijnsactoren die voor de bewoner relevant zijn</li> <li>• voorkeur ziekenhuis</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De GAW registreert op aantoonbare wijze al de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dag en ogenblik van noodoproep</li> <li>• de reden van noodoproep</li> <li>• het gevolg dat aan de noodoproep werd gegeven</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er wordt voor elke bewoner een informatiefiche opgemaakt die in de assistentiewoning op een afgesproken plaats wordt gelegd. Volgens de gesprekspartner zorgt de woonassistent ervoor dat de informatie regelmatig wordt geactualiseerd. De informatie wordt tevens genoteerd in het elektronische zorgdossier dat voor elke bewoner wordt aangemaakt.			
De beloproepen worden geregistreerd in het zorgdossier van de betrokken bewoner. Het systeem van het noodoproepsysteem registreert tevens automatisch alle oproepen, deze informatie wordt volgens de gesprekspartners periodiek opgevraagd.			

	Ja	Nee	NB	NVT
Indien de crisiszorg wordt aangeboden door een externe partner, beschikt men over een samenwerkingsovereenkomst waarin die zorgverlener zich ertoe verbindt om deze zorg met voorrang te verlenen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**OVERBRUGGINGSZORG**

- Vaststellingen op basis van:
  - toelichting gesprekspartner.

**De overbruggingszorg wordt uitgevoerd door:**

- Medewerker GAW / beheersinstantie

	Ja	Nee	NB	NVT
De initiatiefnemer garandeert de bewoners overbruggingszorg.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De overbruggingszorg wordt uitgevoerd door de medewerkers van het WZC.				
Indien de overbruggingszorg wordt aangeboden door een externe partner, beschikt men over een samenwerkingsovereenkomst met deze zorgverlener.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**FACULTATIEVE DIENSTVERLENING**

- Vaststellingen op basis van:
  - de afsprakennota
  - de opnameovereenkomst.

	Organisatie door GAW/ beheersinstantie	Organisatie door externe partner
Thuisverpleging		X
Gezinszorg		X
Poetshulp		X
Boodschappendienst		
Kapper	X	X
Pedicure		X

	Ja	Nee	NB
De dienstverlening is facultatief: de bewoners kunnen er een beroep op doen telkens het nodig is (geen tegenindicaties).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bewoner heeft de vrije keuze: de bewoner kan zelf de zorg en ondersteuning en de verstrekker ervan kiezen (geen tegenindicaties).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## MAALTIJDEN

- Vaststellingen op basis van:
  - toelichting gesprekspartner.

	Ja	Nee	NB
De initiatiefnemer zorgt ervoor dat de bewoners die dat willen, de mogelijkheid hebben om dagelijks minstens een warme maaltijd te eten.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bewoners kunnen dagelijks terecht in het WZC voor een warme middagmaaltijd.			

### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## ZINVOLLE DAGBESTEDING, SOCIAAL NETWERK, INTEGRATIE IN DE BUURT

- Vaststellingen op basis van:
  - het overzicht activiteiten
  - toelichting gesprekspartner
  - verslaggeving gebruikersraad.

	Ja	Nee	NB
De GAW verschaft informatie over, brengt binnen bereik of organiseert zinvolle dagbesteding en ontspanning.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bewoners kunnen deelnemen aan verschillende activiteiten die in het WZC worden aangeboden.			
Er worden initiatieven ondernomen om buurtbewoners en lokale organisaties met de werking van de GAW te verbinden.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gesprekspartner licht toe dat er sterk wordt ingezet op een samenwerking met de buurt. Men werkt hiervoor o.a. samen met SAAMO (buurtwerk): samen tuinieren, zomerbar,... Er wordt tevens samengewerkt met de bibliotheek, plaatselijke scholen, kinderdagverblijven en de kunstacademie.			

### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

# INSPRAAK

## GEBRUIKERSRAAD

- Vaststellingen op basis van:
  - de verslaggeving van de gebruikersraad.

	Ja	Nee	NB
Er is een gebruikersraad die minstens één keer per trimester vergadert.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zowel bewoners als familieleden of mantelzorgers kunnen deelnemen aan de gebruikersraad.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Van de vergaderingen wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers bezorgd wordt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Men kan aantonen dat de opmerkingen en suggesties die aan bod kwamen in de gebruikersraad worden gehoord, opgevolgd en teruggekoppeld aan de gebruikersraad.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## TEVREDENHEIDSBEVRAGING

- Vaststellingen op basis van:
  - toelichting gesprekspartner.

	Ja	Nee	NB
Minstens driejaarlijks wordt een gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De laatste tevredenheidsmeting dateert van 2019. Volgens de gesprekspartner zal er begin 2026 een nieuwe tevredenheidsmeting georganiseerd worden.			

### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

- Er wordt niet minstens driejaarlijks een gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd (BVR 28/06/2019, art. 8,§4).
  - Vaststellingen 05/08/2025: de laatste tevredenheidsmeting dateert van 2019.

# FACTURATIE

## DAGPRIJS

- Vaststellingen op basis van:
  - het overzicht van de dagprijzen.

De dagprijs bedraagt:		
Voor het genotsrecht	per woning	€ 25,63
Voor de dienstverlening	per woning	€ 14,30

	Ja	Nee	NB
De dagprijs voor de zorg en ondersteuning is gelijk voor alle bewoners van de GAW (uitzondering mogelijk indien AW wordt bewoond door meer dan 1 bewoner).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie over de dagprijs wordt vermeld in een onthaalbrochure of op de website van de GAW .	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De toegepaste dagprijs werd ter kennis gebracht aan of goedgekeurd door de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dagprijs of de prijs van de extra vergoedingen werd het afgelopen werkjaar aangepast.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aanpassing van het bedrag werd tijdig bekend gemaakt t.a.v. de bewoner of zijn vertegenwoordiger.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bewoners worden individueel per brief verwittigd, de informatie wordt uit uitgehangen en meegedeeld op de gebruikersraad.			

### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## SAMENSTELLING FACTUREN

- Vaststellingen op basis van:
  - een steekproef van de facturatie.

	Ja	Nee	NB
Voor iedere gebruiker wordt er maandelijks een factuur opgemaakt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De facturen bevatten alle verplichte elementen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De termijn voor het betalen van de maandelijkse factuur bedraagt minimum dertig dagen te rekenen vanaf ontvangst.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op de facturen staat vermeld dat in geval van domiciliëring de factuur ten vroegste na 14 dagen zal worden aangeboden aan de bank. Ook bij domiciliëring met de betalingstermijn minimum 30 dagen bedragen.			

### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

- De termijn voor het betalen van de maandelijkse factuur is niet conform de bepalingen van BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 30.
  - Vaststellingen 05/08/2025: in geval van betaling via domiciliëring wordt er geen betalingstermijn van 30 dagen gegarandeerd.

## FACTURATIE

- Vaststellingen op basis van:
  - een steekproef van de facturatie.

	Ja	Nee	NB
De samenstelling van de gefactureerde dagprijs is conform de bepalingen van art. 22.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Er worden alleen extra vergoedingen aangerekend voor diensten en leveringen (niet behorend tot de minimale kostprijselementen) die vermeld werden in de schriftelijke overeenkomst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Het gebruik van een elektronisch betalingssysteem is optioneel.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## **WAARBORG EN BORGSTELLING**

Men werkt met een voorschot op de dagprijs die maandelijks op de factuur wordt verrekend.

De groep van assistentiewoningen vraagt geen waarborg en werkt niet met een borgstelling.

### **Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## DOCUMENTEN

### SCHRIFTELIJKE OPNAMEOVEREENKOMST

- Vaststellingen op basis van:
  - Blanco schriftelijke overeenkomst

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over een schriftelijke opnameovereenkomst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De schriftelijke overeenkomst is van onbepaalde duur	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De schriftelijke opnameovereenkomst bevat alle verplichte elementen en bepalingen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inhoud van de schriftelijke overeenkomst is conform met de regelgeving	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend verplicht element en/of bepaling ontbreekt: een limitatieve opsomming van de diensten en leveringen die de initiatiefnemer aanbiedt en die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 10°,b).
  - Vaststellingen 05/08/2025: de opsomming van diensten en leveringen waarvoor een extra vergoeding kan worden aangerekend is niet limitatief.

### INTERNE AFSPRAKENNOTA

- Vaststellingen op basis van:
  - interne afsprakennota.

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over een interne afsprakennota.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afsprakennota werd gedurende de laatste 12 maanden gewijzigd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De interne afsprakennota bevat alle verplichte elementen en bepalingen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inhoud van de interne afsprakennota is conform met de regelgeving	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### KLACHTENPROCEDURE

- Vaststellingen op basis van:
  - de klachtenprocedure
  - de infokaft

	Ja	Nee	NB
De GAW beschikt over een klachtenprocedure.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De procedure werd systematisch uitgewerkt en bevat de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aanduiden klachtenbehandelaar</li> <li>• de klachten en suggesties worden verzameld</li> <li>• klachten kunnen mondeling en schriftelijk ingediend worden</li> <li>• termijn feedback</li> <li>• het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven wordt rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt op de website van de voorziening of in een onthaalbrochure.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alle bewoners beschikken over een informatiekast met daarin o.a. de klachtenprocedure.			

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**PROCEDURE GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG**

- Vaststellingen op basis van:
  - o de procedure grensoverschrijdend gedrag.

	Ja	Nee	NB
De voorziening beschikt over een procedure grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De procedure werd systematisch uitgewerkt en omschrijft de werkwijze van de verschillende stappen in het omgaan met grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers, nl.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• preventie</li> <li>• detectie</li> <li>• reactie</li> <li>• geanonimiseerde registratie</li> <li>• geanonimiseerde melding aan de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg</li> </ul>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.