

# DEPARTEMENT ZORG

Zorginspectie

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be

## INSPECTIEVERSLAG: WOONZORGCENTRUM

### INRICHTENDE MACHT

Naam	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Oudenaarde
Type entiteit	Rechtspersoon
Rechtsvorm	OCMW
Ondernemingsnummer	0212207789
Adres	Meerspoort 30, 9700 Oudenaarde

### INSPECTIEPUNT

Naam	Meerspoort
HCO-nummer	3278
Adres	Meerspoort 30, 9700 Oudenaarde
Dossiernummer	444.101

### INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	25/07/2024
Verslagnummer	ZI-2024-02638

## INHOUDSOPGAVE

• Leeswijzer	3
• Situering	5
• Documenten	6
o Schriftelijke opnameovereenkomst	6
o Interne afsprakennota	8
o Code voor goed bestuur	9
• Besluit	10

# 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 inspectieverslagen 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 het inspectiebezoek 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 inspectieverslag.

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

Het betreft een thematische inspectie waarbij wordt nagegaan of de woonzorgcentra beschikken over een schriftelijke overeenkomst, een interne afsprakennota en een code voor goed bestuur (voor de private beheersinstanties).

De schriftelijke overeenkomst en de interne afsprakennota worden getoetst aan de erkenningsvoorwaarden,

vermeld in bijlage 11 van het BVR van 28/06/2019 waarbij wordt nagegaan of deze documenten alle verplichte elementen bevatten en of de inhoud van de bepalingen overeenstemt met de regelgeving.

De code voor goed bestuur wordt inhoudelijk niet beoordeeld.

Het betreft een inspectie waarbij niet ter plaatse wordt gegaan. Aan de WZC wordt gevraagd om genoemde documenten, zoals ze daadwerkelijk op voorzieningsniveau gebruikt worden, per mail te bezorgen.

## Verslag

### Inhoud inspectieverslag

Het inspectieverslag is een weergave van de vaststellingen van de inspecteur.

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: nieuwe, bestaande of weggewerkte inbreuken en aandachtspunten

Op het einde van het verslag wordt een samenvatting van de vaststellingen opgenomen in een besluit.

### 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 Zorg en Gezondheid en -indien van toepassing- de klachtindiener. Zorg en Gezondheid 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 Zorg en Gezondheid:

- ouderenzorg: [www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg](http://www.zorg-en-gezondheid.be/ouderenzorg)

### **Gebruikte afkortingen**

IB	inbreuk
NB	niet beoordeeld
NVT	niet van toepassing
WZD	woonzorgdecreet
BVR	besluit van Vlaamse regering

## SITUERING

### Inspectiebezoek

De inspectie vond plaats naar aanleiding van:

- een thematische inspectie
- Zoals hoger vermeld, wordt bij deze inspectie nagegaan of de beheersinstantie beschikt over een schriftelijke overeenkomst, interne afsprakennota en over een code voor goed bestuur (voor de private beheersinstanties).

De schriftelijke overeenkomst en de interne afsprakennota worden getoetst aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in bijlage 11 van het BVR van 28/06/2019.

De code voor goed bestuur wordt inhoudelijk niet beoordeeld.

Dit WZC werd geselecteerd uit een steekproef. Bij het bepalen van de steekproef werd rekening gehouden met evenredigheid naar verschillende bestuursvormen, geografische spreiding en de grootte van de voorzieningen. In totaal wordt 25% van de voorzieningen geïnspecteerd.

## DOCUMENTEN

### SCHRIFTELIJKE OPNAMEOVEREENKOMST

- Vaststellingen op basis van het nazicht van de schriftelijke opnameovereenkomst.
- Zorginspectie kijkt na of de schriftelijke opnameovereenkomst minstens de elementen bevat zoals bepaald in art. 12 van bijlage 11 bij het BVR van 28/06/2019:
  - de identificatiegegevens van de contracterende partijen
  - het erkenningsnummer van het woonzorgcentrum
  - de voorziene opnamedatum
  - de woongelegenheden in een één- of tweepersoonskamer die aan de bewoner bij de opname wordt toegewezen
  - de opnameprocedure en de opnamevoorwaarden
  - de regeling voor het verbreken van de overeenkomst vóór de vastgelegde opnamedatum
  - de omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot ontslag uit het woonzorgcentrum, de ontslagprocedure en de opzeggingstermijn
  - de wijze waarop de bewoner de overeenkomst kan beëindigen, en de toepasselijke opzeggingstermijn, in voorkomend geval, de regeling voor de verbrekingsvergoeding
  - de specifieke regelingen bij tijdelijke afwezigheid of overlijden van de bewoner
  - het bedrag en de samenstelling van de dagprijs die van toepassing is op de vastgelegde opnamedatum
  - de bedragen, de redenen en de periode van toegestane kortingen op de dagprijs, de diensten en leveringen die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding
  - de regeling voor voorschotten ten gunste van derden
  - een eventuele voorschotregeling voor de dagprijs
  - de tarieven voor terugbetaling voor de niet-gebruikte leveringen en diensten
  - in voorkomend geval, het bedrag van de waarborgsom, de termijn voor terugbetaling en de mogelijke aanwending ervan of de regeling inzake borgstelling
  - de percentages van de interesten en de procedure bij laattijdige betaling van de factuur
  - de percentages van de interesten, de procedure en de ontvankelijkheidsvereisten bij niet-betaling van de factuur
  - de regelingen voor de aansprakelijkheid en de verzekeringen
  - de vermelding dat de beheersinstantie geen goederen, noch gelden van de bewoner in beheer neemt, met uitzondering van het beheer van het zakgeld en de verrekening van kosten die rechtstreeks met het verblijf in het woonzorgcentrum te maken hebben
  - de wijze waarop de overeenkomst kan worden gewijzigd
  - de regeling voor het verwijderen van de persoonlijke goederen van de bewoner bij de beëindiging van de overeenkomst
  - een verklaring in eer en geweten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger dat ze correcte informatie verschaffen aan het woonzorgcentrum.

Verder kijkt Zorginspectie na of de inhoud van deze bepalingen in overeenstemming is met andere erkenningsvoorwaarden en dat de schriftelijke opnameovereenkomst van onbepaalde duur is.

	Ja	Nee	NB
De beheersinstantie 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 overeenkomst bevat alle verplichte elementen en bepalingen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inhoud van de schriftelijke overeenkomst is conform de regelgeving.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de opnameprocedure en de opnamevoorwaarden - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, a.
  - Vaststellingen 2/08/2024: de opnamevoorwaarden ontbreken.
  
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: de verbintenis van de initiatiefnemer om indien een bewoner wordt ontslagen omdat zijn gedragingen ernstig storend zijn voor de medebewoners of voor de werking van het woonzorgcentrum, of omdat zijn gezondheidstoestand van dien aard is, dat een overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, altijd het oordeel van de behandelende arts in te winnen en , in voorkomend geval, van de coördinerende en raadgevende arts, en van het interdisciplinaire team dat die bewoner verzorgt. Als dat wenselijk is, kunnen ook externe experts om advies worden verzocht - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, c en art. 14, tweede lid.
  - Vaststellingen 2/08/2024: in artikel 21 wordt verwezen naar ontslag wegens storend gedrag van de bewoner. Hierbij ontbreekt dat het oordeel van de **behandelende** arts ingewonnen moet worden, alsook dat **externe experts** om advies verzocht kunnen worden.
  
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de eerste dertig dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode voor de initiatiefnemer beperkt tot zeven dagen - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, c en art. 16, vijfde lid.
  - Vaststellingen 2/08/2024: de verkorte opzeggingstermijn in hoofde de initiatiefnemer ontbreekt.
  
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: als de woongelegenheden niet ontruimd is na de opzegtermijn, kan de initiatiefnemer de dagprijs langer aanrekenen. De initiatiefnemer kan de woongelegenheden zelf ontruimen en de kosten daarvoor aanrekenen. Hij kan de persoonlijke bezittingen van de bewoner opslaan. Daarvoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten aangerekend worden. Als na drie maanden na het vertrek van de bewoner uit het woonzorgcentrum de goederen niet opgehaald zijn, kunnen die goederen worden verwijderd uit het woonzorgcentrum op kosten van de bewoner volgens de regels bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst – BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 7° en art. 16, vierde lid.
  - Vaststellingen 2/08/2024: in artikel 23 wordt verwezen naar de ontruiming van goederen na **opzegging door de bewoner**. In de tekst wordt dit onjuist omschreven: "*Indien deze bezittingen 3 maanden na het overlijden van de bewoner door de bewoner niet worden opgehaald, dan worden deze op kosten van de bewoner definitief verwijderd.*". Deze dient aangepast te worden naar '3 maanden na het vertrek van de bewoner uit het woonzorgcentrum...'.
  
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: bij een aanpassing van het bedrag van de dagprijs gaat de aangepaste dagprijs op zijn vroegst in dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, a en art. 20, §2.
  - Vaststellingen 2/08/2024: in artikel 13 wordt vermeld: "*Eventuele prijsaanpassingen van de dagprijs of de door het WZC geleverde diensten of goederen, gaan in na kennisgeving ervan aan de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger*". Deze prijsaanpassingen mogen pas ingaan op zijn vroegst 30 dagen na kennisgeving.
  
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de termijn voor het terugbetalen van de waarborg - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, g en BVR 30/11/2018 (VSB), art. 509/1, §3.
  - Vaststellingen 2/08/2024: de termijn voor het terugbetalen van de waarborg ontbreekt.

- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: de termijn voor het betalen van de maandelijkse factuur bedraagt minstens dertig dagen te rekenen vanaf ontvangst - BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, h en i en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 527/1.
  - Vaststellingen 2/08/2024: in artikel 16 wordt verwezen naar een termijn van 14 dagen, deze termijn moet minstens 30 dagen bedragen.

### Nieuw vastgesteld(e) aandachtspunt(en)

- De regelgeving van toepassing op de samenstelling van de dagprijs, de extra vergoedingen en de voorschotten ten gunste van derden, wordt geregeld in het MB van 07/06/2023. In de overeenkomst wordt nog verwezen naar de oude regelgeving. Het is aan te bevelen om de overeenkomst op dit punt te actualiseren.
- De overeenkomst bevat verwijzingen die niet meer actueel zijn:
  - Agentschap Zorg en Gezondheid is gewijzigd in afdeling Woonzorg binnen het Departement ZorgHet is aan te bevelen om de overeenkomst op dit punt te actualiseren.

## INTERNE AFSPRAKENNOTA

- Vaststellingen op basis van het nazicht van de interne afsprakennota.
- Zorginspectie kijkt na of de interne afsprakennota minstens de elementen bevat zoals bepaald in art. 13 van bijlage 11 bij het BVR van 28/06/2019:
  - de identificatie- en contactgegevens van de initiatiefnemer en de verantwoordelijke beheersinstantie ervan
  - het erkenningsnummer van het woonzorgcentrum
  - de wijze waarop in het woonzorgcentrum het dagelijkse leven en de verzorging worden georganiseerd, in het bijzonder met betrekking tot:
    - de dagindeling
    - de maaltijden
    - de vrije toegang van familie en vrienden van de bewoners met respect voor de bezoeksregeling
    - het roken in het woonzorgcentrum
    - de organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding
    - de organisatie van de persoonlijke was
    - de organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning
    - het restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel
    - de vrije keuze van ziekenhuis
    - de vrije keuze van apotheker
    - de regeling voor een ziekenhuisopname
    - de regeling voor de geneesmiddelen
    - het beleid binnen het woonzorgcentrum voor de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve en levenseindezorg
    - de vrije keuze van de behandelende arts en zijn toegang tot het woonzorgcentrum overeenkomstig de bepalingen van het huishoudelijk reglement met betrekking tot de medische activiteiten
  - de regels voor het houden van huisdieren
  - de procedure bij brand en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking
  - de procedure bij grensoverschrijdend gedrag
  - de procedure die beschrijft hoe de bewoner, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger betrokken worden bij de besluitvorming over het woonzorgleefplan, en de manier waarop de

- o bewoner of zijn vertegenwoordiger het plan kunnen consulteren
  - o de wijze waarop de collectieve participatie van de bewoners in de werking van de voorziening wordt georganiseerd, met inbegrip van de wijze van samenstelling en functionering van de gebruikersraad
  - o de wijze waarop de informatie over de organisatie en de strategische beslissingen van het management aan de bewoners, vertegenwoordigers of mantelzorgers worden meegedeeld
  - o de procedure voor de behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten, en de naam van de persoon aan wie ze kunnen worden meegedeeld
  - o een verwijzing naar de instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum en een verwijzing naar de toepasselijke erkenningsvoorwaarden
  - o de garantie van vrije toegang voor de bedienaren van de erediensten en de mogelijkheid om een actuele lijst van de bedienaren en afgevaardigden bij het woonzorgcentrum op te vragen.
- Verder kijkt Zorginspectie na of de inhoud van deze bepalingen in overeenstemming is met andere erkenningsvoorwaarden.

	Ja	Nee	NB
De beheersinstantie beschikt over een afsprakennota.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afsprakennota bevat alle verplichte elementen en bepalingen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inhoud van de afsprakennota is conform de regelgeving.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend element ontbreekt: de wijze waarop in het woonzorgcentrum het dagelijkse leven en de verzorging worden georganiseerd, in het bijzonder met betrekking op: het restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel – BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, h.
  - o Vaststellingen 2/08/2024: het restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel ontbreekt.

**Nieuw vastgesteld(e) aandachtspunt(en)**

- De afsprakennota bevat verwijzingen die niet meer actueel zijn:
  - o Agentschap Zorg en Gezondheid is gewijzigd in afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg.
  - o Het postadres van het Departement Zorg is Koning Albert II laan 15 bus 495, 1210 Brussel. Het bezoekadres is Belpairegebouw, Simon Boliverlaan 17, 1000 Brussel
 Het is aan te bevelen om de afsprakennota op deze punten te actualiseren.

**CODE VOOR GOED BESTUUR**

- Vaststellingen op basis van het nazicht van de code voor goed bestuur. Er wordt enkel nagegaan of de beheersinstantie over een code voor goed bestuur beschikt. Dit document wordt niet inhoudelijk beoordeeld.

	Ja	Nee	NB
De beheersinstantie beschikt over een code voor goed bestuur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Het betreft een openbaar bestuur en hiervoor is geen code vereist.			

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## BESLUIT

- De beheersinstantie beschikt over een schriftelijke overeenkomst van onbepaalde duur.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen, 3 van 40 elementen ontbreken.
- De inhoud van de schriftelijke overeenkomst is niet volledig conform de regelgeving, er zijn 4 bepalingen die niet overeenstemmen met de wettelijke bepalingen.
- De beheersinstantie beschikt over een interne afsprakennota.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen, 1 van 31 elementen ontbreken.

Het opvolgen van de remediëring van de vastgestelde inbreuken zal gebeuren door de afdeling Woonzorg.