

## INSPECTIEVERSLAG: GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN

### INRICHTENDE MACHT

|                    |                                     |
|--------------------|-------------------------------------|
| Naam               | Trade & Consulting administration   |
| Type entiteit      | Rechtspersoon                       |
| Rechtsvorm         | Comm.V                              |
| Ondernemingsnummer | 0882312790                          |
| Adres              | Wapenaarteinde 4, 9112 Sint-Niklaas |

### INSPECTIEPUNT

|               |                                                             |
|---------------|-------------------------------------------------------------|
| Naam          | Mercator                                                    |
| HCO-nummer    | 200023                                                      |
| Adres         | Robrecht de Frieslaan 2A, 9150 Beveren-Kruikeke-Zwijndrecht |
| Dossiernummer | 426.201                                                     |

### INSPECTIE

|                            |               |
|----------------------------|---------------|
| Datum laatste vaststelling | 18/08/2025    |
| Verslagnummer              | ZI-2025-02896 |

### INSPECTIEBEZOEK

#### Mercator

Aangekondigde inspectie op 18/08/2025 (14:00-15:50)

# 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                                                      | 13 |
| • Hulp en dienstverlening                                         | 14 |
| • Inspraak                                                        | 18 |
| • Facturatie                                                      | 19 |
| • Documenten                                                      | 21 |
| o Schriftelijke opnameovereenkomst                                | 21 |
| o Interne afsprakennota                                           | 23 |
| o Opnamedossiers                                                  | 23 |
| o Klachtenprocedure                                               | 24 |
| o Procedure grensoverschrijdend gedrag                            | 24 |

# 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 beleidsadvisering 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 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 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

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 bevraagde items wordt bepaald door de finaliteit van het inspectiebezoek en door wat er zich tijdens het inspectiebezoek aandient.

Afhankelijk van de bevraagde 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 hersenletsel              |
| 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

- de wijziging van de modaliteiten van de erkenning

De nieuwe beheersinstantie vraagt een erkenning na stopzetting van de erkenning door de oude beheersinstantie. Er werd een voorlopige erkenning afgeleverd met ingang van 1 augustus 2024.

### **ERKENNINGSGEGEVENS**

De voorziening is erkend voor 32 assistentiewoningen.

### **TYPE GAW**

- Het betreft een autonoom GAW (geen 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.

## GEBRUIKERS

- Vaststellingen op basis van:
  - o bewonerslijst
  - o bewonersdossiers
  - o observaties tijdens de rondgang

## AANTAL GEBRUIKERS

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Aantal bewoonde assistentiewoningen | 21 |
| Aantal gebruikers                   | 26 |

|                                            |                                  |                       |                       |
|--------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                            | 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>Voor de bewoning wordt er een intakegesprek georganiseerd waarbij er gepeild wordt naar de zelfredzaamheid van de mensen, aldus de gesprekspartners. Bij twijfels omtrent de zelfredzaamheid wordt volgens hen een KATZ schaal opgevraagd. De gesprekspartners gaven verder aan dat er veel contact is met de bewoners en er door de andere bewoners een vorm van sociale controle is. Ook ondersteunende diensten brengen volgens de gesprekspartners van Thuiscomfort hen op de hoogte mochten er zich gewijzigde omstandigheden voordien m.b.t. de zelfredzaamheid. Noodoproepen zijn een indicator om wat meer in gesprek te gaan met bepaalde bewoners.</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"/> |
| Volgens de gesprekspartners verbleven er op het moment van de inspectie geen bewoners jonger dan jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                  |                       |                       |

### Bestaande inbreuk(en)

Opvolging van de inbreuk(en) die tijdens een vorig inspectiebezoek werd(en) vastgesteld:

#### Weggewerkt

- Er verblijven bewoners die niet tot de doelgroep behoren zoals omschreven in het Woonzorgdecreet - Woonzorgdecreet 15/02/2019, afdeling 3, artikel 30 en 31.
  - o Vaststellingen 17/05/2023: één assistentiewoning werd gebruikt als personeelsruimte voor de medewerkers van de tandartsenpraktijk.
  - o Vaststellingen 18/08/2025: deze ruimte werd intussen leeggemaakt en terug verhuurd als assistentiewoning.

### 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:

- Geen

#### Algemene beschrijving van het gebouw:

De GAW Mercator is gelegen nabij het centrum Van Rupelmonde en bestaat uit drie bouwlagen.

Op het gelijkvloers zijn er een tandartsenpraktijk en de groepspraktijk 'ZorgSaam' gehuisvest. Verder vinden we op het gelijkvloers een gemeenschappelijke ruimte, het bureau van de woonassistent, een gemeenschappelijk rolstoeltoegankelijk toilet, gemeenschappelijke niet-rolstoeltoegankelijke toiletten en twee assistentiewoningen terug.

Op de eerste en tweede verdieping zijn er telkens vijftien assistentiewoningen en een zitruimte voorzien.

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

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

### 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"/> |

|                                                                                                                           | Ja                               | Nee                   | NB                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 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 type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| In de bezochte sanitaire ruimtes was geen aangepaste spiegel voorzien en er is een beperkt niveauverschil tussen de leefruimte en het terras in de woningen. Dit bleek nodig voor het opvangen van het water bij regen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                                  |                       |

|                                                                                            | 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)**

- Niet alle assistentiewoningen voldoen aan de voorwaarden m.b.t. rolstoeltoegankelijkheid (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 38).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: in de bezochte sanitaire ruimtes was geen aangepaste spiegel voorzien en er is een beperkt niveauverschil tussen de leefruimte en het terras in de woningen. Dit bleek nodig voor het opvangen van het water bij regen.

#### **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 m². Vanaf dertien assistentiewoningen, wordt die oppervlakte uitgebreid met 1,50 m² 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"/> |

|                                                                                                                                                                                                                                    | Ja                               | Nee                   | NB                    | NVT                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 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 signaleerd. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|                                                                                                                                                                                                                 | Ja                               | Nee                   | NB                    | NVT                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 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"/> |

|                                                                                                                                                        | Ja                               | Nee                   | NB                    | NVT                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 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 checked="" type="radio"/> | <input 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"/> |

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

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### **Oproepsysteem**

| Er is een aangepast oproepsysteem                                                              | Ja                               | Nee                   | NB                    | NVT |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----|
| in de assistentiewoningen                                                                      | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |     |
| Alle bewoners krijgen een polsalarm of een hanger met alarm. Er werden door Zorginspectie twee |                                  |                       |                       |     |

|                                                                                                                                              |                                  |                       |                       |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| testoproepen (polsalarm en gemeenschappelijke ruimte) geplaatst die binnen de vijf minuten beantwoord werden via de spreekluisterverbinding. |                                  |                       |                       |                       |
| 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 checked="" type="radio"/> | <input 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)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**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 Woonzorglijnen worden op een zichtbare plaats opgehangen.                                                                  | <input type="radio"/> | <input checked="" 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 type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De gegevens over de Woonzorglijnen en de dagprijzen waren niet op een zichtbare plaats opgehangen.                                             |                       |                                  |                       |

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

- De gegevens over de Woonzorglijnen worden niet op een zichtbare plaats opgehangen (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 28, §3).
  - Vaststellingen 18/08/2025: de gegevens van de Woonzorglijnen waren niet zichtbaar opgehangen.
- De informatie over de dagprijs wordt niet geafficheerd op een centrale plaats die toegankelijk is voor alle bewoners, bezoekers en personeelsleden (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 22).
  - Vaststellingen 18/08/2025: de dagprijzen waren niet geafficheerd.

**Bijkomende vaststellingen****Bestaande inbreuk(en)**

Opvolging van de inbreuk(en) die tijdens een vorig inspectiebezoek werd(en) vastgesteld:

**Weggewerkt**

- Er worden onvoldoende maatregelen genomen om geur- of andere hinder te vermijden (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 4°).
  - Vaststellingen 17/05/2023: op de tweede verdieping is er geurhinder van sigaretten. De geur komt tot in de aanpalende assistentiewoningen en de gemeenschappelijke ruimte op de tweede verdieping. Op de eerste verdieping is er ook (in mindere mate) geurhinder op de gang door een bewoner die rookt.

- o Vaststellingen 18/08/2025: er werd geen geurhinder vastgesteld.
- De verwarming, ventilatie en verlichting zijn niet in alle lokalen aangepast aan de bestemming van dat lokaal (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 5°).
  - o Vaststellingen 17/05/2023: de ventilatie is onvoldoende om de rook van sigaretten af te voeren.
  - o Vaststellingen 18/08/2025: er waren geen indicaties dat er onvoldoende ventilatie was.

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## OMKADERING

- Vaststellingen op basis van:
  - o toelichting gesprekspartners.

|                                                                                                                                                                                                                                             | 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"/> |
| De woonassistent is op dinsdag een volledige dag en op donderdag minstens een halve dag aanwezig in de GAW. Op de andere weekdays is hij telefonisch bereikbaar. Het te contacteren nummer bij afwezigheid hangt uit in de gang van de GAW. |                                  |                       |                       |

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

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

# HULP EN DIENSTVERLENING

## NOODOPROEPSYSTEEM EN CRISISZORG

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

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

- Medewerker externe partner

Noodoproepen komen terecht bij de Zorgcentrale Z-plus

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

- Medewerker externe partner

Indien iemand ter plaatse dient te komen dan wordt door Z-plus een beroep gedaan op de vzw Interventiedienst Thuisverpleging en Ambuce.

|                                                                                                                                                                                                                                                  | 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"/> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 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 type="radio"/>            | <input checked="" 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"/> |
| Bij twee van de drie bewoners stond de voorkeur m.b.t. het ziekenhuis niet vermeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                  |                                  |                       |

|                                                                                                                                                                                                    | 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 checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### **Bestaande inbreuk(en)**

Opvolging van de inbreuk(en) die tijdens een vorig inspectiebezoek werd(en) vastgesteld:

#### **Weggewerkt**

- Er is niet altijd een gekwalificeerde medewerker van de GAW of van een externe partner ter beschikking die onmiddellijk naar de bewoner kan gaan als uit het contact met de bewoner blijkt dat dat nodig is (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 25, 26 en 34).
  - o Vaststellingen 17/05/2023: het is niet mogelijk voor het Wit-Gele-Kruis om een verpleegkundige binnen de 30 minuten ter plaatse te sturen nadat een bewoner een oproep plaatste. Dit staat zo wel omschreven in de samenwerkingsovereenkomst tussen de uitbater en het Wit-Gele-Kruis.
  - o Vaststellingen 18/08/2025: noodoproepen worden beantwoord door de Zorgcentrale Z-Plus die indien nodig iemand van de VZW Interventiedienst Thuisverpleging en Ambuce, binnen de 30 minuten ter plaatse stuurt.

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

- Men beschikt niet voor alle bewoners over de informatie vermeld in BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 10 (contactgegevens en ziekenhuisvoorkeur).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: bij twee van de drie bewoners stond de voorkeur m.b.t. het ziekenhuis niet vermeld.

## **OVERBRUGGINGSZORG**

- Vaststellingen op basis van:
  - o toelichting gesprekspartners.

#### **De overbruggingszorg wordt uitgevoerd door:**

- Medewerker externe partner

Wanneer zicht iets voordoet met één van de bewoners en er is overbruggingszorg nodig dan neemt het team van Thuiscomfort volgens hen contact op met de vaste thuisverplegingsdienst van de desbetreffende bewoner. Indien de bewoner nog geen thuisverpleging krijgt dan wordt er contact opgenomen met de Zorgcentrale Z-Plus om te kijken wie men kan contacteren.

|                                                                                                                                               | Ja                               | Nee                              | NB                    | NVT                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| De initiatiefnemer garandeert de bewoners overbruggingszorg.                                                                                  | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> |                       |
| Indien de overbruggingszorg wordt aangeboden door een externe partner, beschikt men over een samenwerkingsovereenkomst met deze zorgverlener. | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Een overeenkomst met een externe partner specifiek voor overbruggingszorg is er niet.                                                         |                                  |                                  |                       |                       |

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

- Men kan niet aantonen dat met de externe partner die de overbruggingszorg aanbiedt een samenwerkingsovereenkomst werd afgesloten (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 25).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: een overeenkomst met een externe partner specifiek voor overbruggingszorg is er niet.

## **FACULTATIEVE DIENSTVERLENING**

- Vaststellingen op basis van:
  - o de afsprakennota
  - o de onthaalbrochure
  - o de opnameovereenkomst

- o toelichting gesprekspartners.

|                    | Organisatie door GAW/<br>beheersinstantie | Organisatie door externe partner |
|--------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|
| Thuisverpleging    |                                           | X                                |
| Gezinszorg         |                                           | X                                |
| Poetshulp          |                                           | X                                |
| Boodschappendienst |                                           |                                  |
| Kapper             |                                           | 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:
  - o toelichting gesprekspartners
  - o het menu.

|                                                                                                                                                                                                      | 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"/> |
| Bewoners die een warme maaltijd willen nuttigen worden in contact gebracht met een traiteur uit de buurt (Maaltijden Pascal). Op maandag kunnen er via Thuiscomfort belegde broodjes besteld worden. |                                  |                       |                       |

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

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

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

- Vaststellingen op basis van:
  - o het overzicht activiteiten.

|                                                                                                                                                                                                                          | 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"/> |
| Volgens de gesprekspartners worden de verjaardagen maandelijks gevierd en zijn er wekelijks twee koffiemomenten die begeleid worden door een vrijwilliger. Verder worden er ook films getoond, spelletjes gespeeld, enz. |                                  |                       |                       |
| 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"/> |
| Volgens de gesprekspartners mogen de mensen uit de buurt aansluiten op de activiteiten en was dit het geval bij de barbecue eind juni 2025.                                                                              |                                  |                       |                       |



**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

# INSPRAAK

## GEBRUIKERSRAAD

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

|                                                                                                                                                                         | Ja                               | Nee                              | NB                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| Er is een gebruikersraad die minstens één keer per trimester vergadert.                                                                                                 | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Zowel bewoners als familieleden of mantelzorgers kunnen deelnemen aan de gebruikersraad.                                                                                | <input type="radio"/>            | <input checked="" 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"/> |
| In het eerste trimester van 2025 werd geen gebruikersraad georganiseerd.<br>Familieleden en mantelzorgers konden tot op heden nog niet aansluiten op de gebruikersraad. |                                  |                                  |                       |

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

- De samenstelling van de gebruikersraad is niet conform de bepalingen van BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 10° en art. 28, §1.
  - o Vaststellingen 18/08/2025: familieleden en mantelzorgers konden tot op heden nog niet aansluiten op de gebruikersraad.
  
- Er is geen gebruikersraad die minstens één keer per trimester vergadert (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 28, §1).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: in het eerste trimester van 2025 werd geen gebruikersraad georganiseerd.

## TEVREDENHEIDSBEVRAGING

- Vaststellingen op basis van:
  - o de resultaten van de tevredenheidsbevraging

|                                                                            | Ja                    | Nee                              | NB                    |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| Minstens driejaarlijks wordt een gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd. | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Er werd tot op heden nog geen tevredenheidsmeting uitgevoerd.              |                       |                                  |                       |

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

- Er wordt niet minstens driejaarlijks een gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd (BVR 28/06/2019, art. 8, §4).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: er werd tot op heden nog geen tevredenheidsmeting uitgevoerd.

## FACTURATIE

### DAGPRIJS

- Vaststellingen op basis van:
  - o het overzicht van de dagprijzen
  - o de goedkeuring/kennisgeving dagprijs

|                         |            |         |         |
|-------------------------|------------|---------|---------|
| De dagprijs bedraagt:   |            | Minimum | Maximum |
| Voor het genotsrecht    | per woning | € 23,79 | € 34,36 |
| Voor de dienstverlening | per woning | € 12,00 | € 12,00 |

|                                                                                                                                                            | 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 type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| De informatie m.b.t. de dagprijzen stond niet vermeld in een infobrochure, noch op een website.                                                            |                                  |                                  |                                  |
| 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 type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> |

#### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De informatie over de dagprijs wordt niet vermeld in een onthaalbrochure of op de website van de GAW (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 22).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: de informatie m.b.t. de dagprijzen stond niet vermeld in een infobrochure, noch op een website.

### SAMENSTELLING FACTUREN

- Vaststellingen op basis van:
  - o een steekproef van de facturatie voor de maanden juni en juli 2025.

|                                                                                                                   | 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"/> |
| Er wordt een betalingstermijn van elf dagen gehanteerd.                                                           |                                  |                                  |                       |

#### 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.
  - o Vaststellingen 18/08/2025: er wordt een betalingstermijn van elf dagen gehanteerd.

### FACTURATIE

- Vaststellingen op basis van:

- o een steekproef van de facturatie voor de maanden juni en juli 2025.

|                                                                                      | 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**

- Vaststellingen op basis van:
  - o documenten m.b.t. de huurwaarborgrekening.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja                               | Nee                              | NB                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| Het bedrag van de waarborgsom is maximum 30 x de dagprijs.                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> |
| Het bedrag van de waarborg wordt op een geblokkeerde en gepersonaliseerde rekening geplaatst en de opbrengst ervan is voor de bewoner.                                                                                                                                                                                             | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| In het verleden werd er met een huurwaarborgrekening gewerkt bij een verzekeringspartner, doch de gesprekspartners gaven aan dat het vrijgeven van deze gelden helemaal niet vlot verloopt en dat er op heden een factuur opgemaakt wordt die als waarborg dient en die op een spaarrekening van Thuiscomfort moet gestort worden. |                                  |                                  |                       |

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

- De waarborg wordt niet op een geblokkeerde en gepersonaliseerde rekening, waarvan de opbrengst bestemd is voor de bewoner, geplaatst (BVR 30/11/2018 (VSB), art. 509/1, §3).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: op heden wordt er een factuur opgemaakt die als waarborg dient en die op een spaarrekening van Thuiscomfort moet gestort worden.

# DOCUMENTEN

## SCHRIFTELIJKE OPNAMEOVEREENKOMST

- Vaststellingen op basis van:
  - o 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 type="radio"/>            | <input checked="" 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: de opnameprocedure en de opnamevoorwaarden (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, a).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: bovenstaande informatie ontbreekt.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend verplicht element en/of bepaling ontbreekt: de beschrijving van de wijze waarop en door wie het noodoproepsysteem en de crisiszorg en overbruggingszorg worden georganiseerd, of die kosten worden aangerekend en op welke wijze (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 10°, a).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: bovenstaande informatie ontbreekt.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend verplicht element en/of bepaling ontbreekt: een verklaring in eer en geweten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger dat hij correcte informatie verschaft aan de groep van assistentiewoningen (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 11°).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: bovenstaande informatie ontbreekt.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend verplicht element en/of bepaling ontbreekt: de regeling voor het instapklaar maken van de AW, waaronder de kosten voor schilderwerken en gordijnen (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 8°).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: bovenstaande informatie ontbreekt.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend verplicht element en/of bepaling ontbreekt: als de initiatiefnemer een bewoner ontslaat omdat zijn gedragingen ernstig storend zijn voor de medebewoners of voor de werking van de GAW of omdat zijn gezondheidstoestand van dien aard is dat overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, wordt altijd het oordeel ingewonnen van de behandelende arts en, indien relevant, van de zorgaanbieders die betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning aan de bewoner (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 15 en art. 11, 2°, c).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: het oordeel van andere zorgaanbieders ontbreekt.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: als de initiatiefnemer de schriftelijke opnameovereenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn 60 dagen. Die termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de bewoner (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 17 en art. 11, 2°, c).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: er staat vermeld in de SO dat de woning moet ontruimd zijn

uiterlijk vijf dagen voor het einde van de opzegtermijn. Op die manier is er geen opzeggingstermijn van 60 dagen gegarandeerd. Tevens staat vermeld dat het genotsrecht van een bewoner een einde neemt binnen de acht dagen na toezegging van een gelijkwaardige assistentiewoning wanneer de eigenaar gebruik wenst te maken van zijn woonrecht.

- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: als de bewoner of zijn vertegenwoordiger na opname de schriftelijke opnameovereenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn dertig dagen. Die termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de initiatiefnemer van de GAW (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 17 en art. 11, 2°, d).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: er staat vermeld in de SO dat de woning moet ontruimd zijn uiterlijk vijf dagen voor het einde van de opzegtermijn. Op die manier is er geen opzeggingstermijn van 30 dagen gegarandeerd.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: als de assistentiewoning niet binnen de bepaalde termijn ontruimd is, ontruimt de beheersinstantie de assistentiewoning zelf en slaat de persoonlijke bezittingen van de bewoner op. Daarvoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten aangerekend worden. Als de bewoner of zijn vertegenwoordiger de goederen niet ophaalt binnen de drie maanden na de beëindiging van de overeenkomst, kunnen de goederen verwijderd worden uit de GAW op kosten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 17 en art. 20 en art. 11, 9°).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: er staat vermeld dat de voorziening de persoonlijke bezittingen slechts 14 dagen moet bewaren.
- 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 10, art. 30 en art. 11, 3°, f).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: er wordt een betalingstermijn van tien dagen vermeld.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend verplicht element en/of bepaling ontbreekt: als de factuur niet wordt betaald, stelt de initiatiefnemer de bewoner of zijn vertegenwoordiger in gebreke en leidt deze toe naar een van de kernactoren van het geïntegreerd breed onthaal voor onderzoek van mogelijkheden tot financiële ondersteuning (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 30 en art. 11, 3°, f ).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: bovenstaande informatie ontbreekt.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: als de facturen gedurende drie maanden niet zijn betaald kan de initiatiefnemer de schriftelijke opnameovereenkomst beëindigen (overeenkomstig de regelgeving m.b.t. de ontslagprocedure) (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 30 en art. 11, 3°, f).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: in de overeenkomst wordt gesproken over een betalingsachterstand van twee maanden en een onmiddellijke beëindiging van de verblijfsovereenkomst zonder het respecteren van de opzeg.

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

- De overeenkomst bevat elementen die niet meer actueel zijn. Het is aan te bevelen om de overeenkomst op deze punten te actualiseren:
  - o er wordt verwezen naar de FOD Economie terwijl dit de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg moet zijn.

- o er wordt nog verwezen naar de oude regelgeving.

## INTERNE AFSPRAKENNOTA

- Vaststellingen op basis van:
  - o 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 type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| De inhoud van de interne afsprakennota is conform met de regelgeving   | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            |

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

- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen/bepalingen. Volgend element/bepaling ontbreekt: de procedure bij grensoverschrijdend gedrag (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 7°).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: bovenstaande informatie ontbreekt.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen/bepalingen. Volgend element/bepaling ontbreekt: de wijze waarop en door wie het noodoproepsysteem en de crisiszorg en overbruggingszorg worden georganiseerd, en of die worden aangerekend en op welke wijze (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 9°).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: bovenstaande informatie ontbreekt.
- De inhoud van de interne afsprakennota stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: als de initiatiefnemer een bewoner ontslaat omdat zijn gedragingen ernstig storend zijn voor de medebewoners of voor de werking van de GAW of omdat zijn gezondheidstoestand van dien aard is dat overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, wordt altijd het oordeel ingewonnen van de behandelende arts en, indien relevant, van de zorgaanbieders die betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning aan de bewoner (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 8° en art. 15).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: het inwinnen van het oordeel van andere zorgaanbieders wordt niet vermeld.

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

- In de interne afsprakennota wordt verwezen naar het Agentschap Zorg en Gezondheid. Sinds 1 juni 2023 is er een fusie tussen het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en het Agentschap Zorg en Gezondheid en wordt er gesproken over het Departement Zorg. Het adres van het Departement en Zorginspectie is Marie-Elisabeth Belpairegebouw, Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel, België.  
Tevens wordt er nog verwezen naar het oude WZD en de oude bijlage. Ook dit dient aangepast te worden.

## OPNAMEDOSSIER

- Vaststellingen op basis van:
  - o een steekproef van de opnamedossiers

| Voor elke bewoner kan men volgende documenten voorleggen:               | Ja                               | Nee                   | NB                    | NVT                   |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| een schriftelijke overeenkomst die door beide partijen werd ondertekend | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |                       |
| een bewijs van overhandiging van de interne afsprakennota.              | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |                       |
| een omstandige plaatsbeschrijving (indien van toepassing).              | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

**KLACHTENPROCEDURE**

- Vaststellingen op basis van:
  - o de klachtenprocedure

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 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 type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De klachtenprocedure werd op dag van inspectie niet bekend gemaakt op de website of in een onthaalbrochure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                  |                                  |                       |

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

- De klachtenprocedure wordt niet bekend gemaakt op de website van de voorziening of in een onthaalbrochure (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 28, §2).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: de klachtenprocedure werd op dag van inspectie niet bekend gemaakt op de website of in een onthaalbrochure.

**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 type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Verschillende stappen zoals preventie, detectie, enz. zijn niet uitgewerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                                  |                       |

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

- De procedure grensoverschrijdend gedrag omschrijft niet alle vereiste elementen (BVR 28/06/2019, art. 10, §1).
  - o Vaststellingen 18/08/2025: verschillende stappen zoals preventie, detectie, enz. zijn niet uitgewerkt.