

## INSPECTIEVERSLAG: GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN

### INRICHTENDE MACHT

|                    |                              |
|--------------------|------------------------------|
| Naam               | Vincenthof                   |
| Type entiteit      | Rechtspersoon                |
| Rechtsvorm         | VZW                          |
| Ondernemingsnummer | 0432629304                   |
| Adres              | Gasthuisstraat 10, 9041 Gent |

### INSPECTIEPUNT

|               |                                  |
|---------------|----------------------------------|
| Naam          | Eekhoutdries                     |
| HCO-nummer    | 28221                            |
| Adres         | Eekhoutdriesstraat 72, 9041 Gent |
| Dossiernummer | 417.251                          |

### INSPECTIE

|                            |               |
|----------------------------|---------------|
| Datum laatste vaststelling | 24/04/2025    |
| Verslagnummer              | ZI-2025-01357 |

### INSPECTIEBEZOEK

#### Eekhoutdries

Aangekondigde inspectie op 23/04/2025 (13:00-15:40)

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| • Leeswijzer                                                      | 3  |
| • Erkenningsgegevens en situering inspectiebezoek                 | 6  |
| • Gebruikers                                                      | 7  |
| • Infrastructuur                                                  | 8  |
| o Beschrijving infrastructuur                                     | 8  |
| o Erkenningsvoorwaarden infrastructuur bvr 28/06/2019, bijlage 10 | 8  |
| • Omkadering                                                      | 12 |
| • Hulp en dienstverlening                                         | 13 |
| • Inspraak                                                        | 16 |
| • Facturatie                                                      | 17 |
| • Documenten                                                      | 19 |
| o Schriftelijke opnameovereenkomst                                | 19 |
| o Interne afsprakennota                                           | 19 |
| o Opnamedossiers                                                  | 21 |
| o Klachtenprocedure                                               | 21 |
| o Procedure grensoverschrijdend gedrag                            | 21 |

# 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 aanvraag tot erkenning van een nieuwe voorziening

### **ERKENNINGSGEGEVENS**

De voorziening vraagt een eerste erkenning voor 8 assistentiewoningen.

### **TYPE GAW**

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

## GEBRUIKERS

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

### AANTAL GEBRUIKERS

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Aantal bewoonde assistentiewoningen | 8 |
| Aantal gebruikers                   | 8 |

|                                            |                                  |                       |                       |
|--------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                            | 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"/> |
| De bewoners zijn volgens de gesprekspartners nog heel zelfstandig. De woonassistent probeert om elke bewoner om de twee weken gesproken/gezien te hebben. Veel bewoners gaan voor hun middagmaal regelmatig eten in de cafetaria van het nabij gelegen WZC. De woonassistent neemt met de bewoners contact op nadat ze een beloproep plaatsten omwille van een noodoproep. |                                  |                       |                       |
| 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"/> |

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

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

# INFRASTRUCTUUR

## BESCHRIJVING INFRASTRUCTUUR

### Regelgeving van toepassing

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

### Infrastructuur algemeen

#### Andere woonzorgvoorzieningen op de site:

- WZC
- CVK
- GAW Vincenthof 1

#### Algemene beschrijving van het gebouw:

De GAW werd gebouwd op de site van WZC Sint-Elisabeth, waar ook de GAW Vincenthof 1, gelegen is. Aan de overkant van het WZC ligt er nog een WZC en GAW van dezelfde inrichtende macht.

GAW Eekhoutdries is een nieuwbouw dat bestaat uit drie bouwlagen. Op het gelijkvloers bevinden zich: de gemeenschappelijke ruimte, een gemeenschappelijk rolstoeltoegankelijk toilet, een wassalon en twee assistentiewoningen. Op de twee verdiepingen zijn er telkens drie assistentiewoningen gelegen. Er zijn assistentiewoningen met één of twee slaapkamers.

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

- Vaststellingen op basis van:
  - o observaties tijdens de rondgang in het gebouw; volgende gedeelten werden bezocht: de gemeenschappelijke ruimte, drie assistentiewoningen.

### Assistentiewoningen

|                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja                               | Nee                   | NB                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Elke assistentiewoning bestaat tenminste uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• een leefruimte</li> <li>• een keuken</li> <li>• een afzonderlijke slaapruijnte</li> <li>• een afzonderlijke sanitaire ruimte met toilet en bad- of douchegelegenheid.</li> </ul> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Een assistentiewoning bestaat uit: een leefruimte met open keuken, een badkamer, een berging en één of twee slaapkamers.                                                                                                                                                |                                  |                       |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                         | 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>• lichtsakelaars en andere bedieningsknoppen zijn zodanig geplaatst dat ze ook voor een rolstoelgebruiker gemakkelijk bereikbaar zijn</li> <li>• aangepaste spiegel</li> <li>• een rolstoeltoegankelijke douche (in de vloer verzonken, geen hoogteverschil).</li> </ul> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

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

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### **Gemeenschappelijke leefruimte**

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

|                                                                                                                                                                                                                           | Ja                               | Nee                   | NB                    | NVT                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| De totale ontmoetingsruimte heeft een oppervlakte van minstens 20 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 gesignaleerd. | <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"/> |
| Er is een lift waarin 'liggend vervoer' mogelijk is.                                                                                                                                                            |                                  |                       |                       |                       |

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

**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"/> |                       |
| In elke ruimte is er minstens één vast oproepsysteem aanwezig. De gesprekspartners gaven aan dat de bewoners op vraag ook een mobiel oproepsysteem konden ontvangen. |                                  |                       |                       |                       |
| 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 Woonzorglijn worden op een zichtbare plaats opgehangen.                                                                    | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De informatie over de dagprijs wordt geafficheerd op een centrale plaats die toegankelijk is voor alle bewoners, bezoekers en personeelsleden. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## OMKADERING

- Vaststellingen op basis van:
  - 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 32 uur per week aanwezig in het WZC. Als zij afwezig is, neemt een collega van de sociale dienst haar taken over. De bewoners kunnen met vragen steeds terecht bij het onthaal van het WZC. |                                  |                       |                       |

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

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

# HULP EN DIENSTVERLENING

## NOODOPROEPSYSTEEM EN CRISISZORG

- Vaststellingen op basis van:
  - o de registraties i.v.m. de crisiszorg
  - o een testoproep.

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

- Medewerker GAW / Beheersinstantie

De oproepen van de assistentiewoningen komen toe bij afdeling Woonzorg 3 van het WZC. Er komt eerst een spreekluisterverbinding tot stand en nadien gaan zorgmedewerkers, indien nodig, ter plaatse.

Na het plaatsen van een oproep kwam er een spreekluisterverbinding tot stand.

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

- Medewerker GAW / Beheersinstantie

|                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja                               | Nee                   | NB                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Overdag en 's nachts is er altijd een medewerker van de GAW of van een externe partner ter beschikking die onmiddellijk elke noodoproep van een bewoner kan beantwoorden.                                                                        | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Overdag en 's nachts is er altijd een gekwalificeerde medewerker van de GAW of een externe partner ter beschikking die onmiddellijk naar de bewoner kan gaan als uit het contact met de bewoner blijkt dat dat nodig is (= garantie crisiszorg). | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ja                               | Nee                   | NB                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| In functie van permanentie en crisiszorg beschikt men voor elke bewoner over de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contactgegevens persoon die in geval van nood moet gewaarschuwd worden</li> <li>• contactgegevens behandelende arts en eerstelijnsactoren die voor de bewoner relevant zijn</li> <li>• voorkeur ziekenhuis</li> </ul> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De GAW registreert op aantoonbare wijze al de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dag en ogenblik van noodoproep</li> <li>• de reden van noodoproep</li> <li>• het gevolg dat aan de noodoproep werd gegeven</li> </ul>                                                                                                                     | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## OVERBRUGGINGSZORG

- Vaststellingen op basis van:
  - o de samenwerkingsovereenkomst inzake overbruggingszorg.

### De overbruggingszorg wordt uitgevoerd door:

- Medewerker externe partner

Er kan overbruggingszorg aangeboden worden door het Wit-Gele-Kruis of een zelfstandig verpleegkundige. Met beide organisaties werd er een overeenkomst afgesloten.

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

### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## 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                                |
| wassalon           | 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.

|                                                                                                                                          | Ja                               | Nee                   | NB                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| De initiatiefnemer zorgt ervoor dat de bewoners die dat willen, de mogelijkheid hebben om dagelijks minstens een warme maaltijd te eten. | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De bewoners kunnen dagelijks een warme maaltijd nuttigen in de cafetaria van het WZC, gelegen op dezelfde site.                          |                                  |                       |                       |

**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"/> |
| De woonassistent organiseert activiteiten, maar de bewoners zelf doen dat ook. De bewoners kunnen ook aansluiten bij grote activiteiten van het WZC. |                                  |                       |                       |
| 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"/> |
| Verschillende bewoners zijn lid van Okra. Deze organisatie maakt ook gebruik van de petanquebaan van de voorziening.                                 |                                  |                       |                       |

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

# INSPRAAK

## GEBRUIKERSRAAD

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Ja                               | Nee                   | NB                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Er is een gebruikersraad die minstens één keer per trimester vergadert.                                                                                                                                                                                                                                   | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| Zowel bewoners als familieleden of mantelzorgers kunnen deelnemen aan de gebruikersraad.                                                                                                                                                                                                                  | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Van de vergaderingen wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers bezorgd wordt.                                                                                                                                                                                           | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input checked="" 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 type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| De gebruikersraad wordt georganiseerd over de GAW's van de site heen. De bewoners van de GAW Eekhoutdries zijn welkom op de gebruikersraad waar ook een deel van de bewoners van GAW Vincenthof 1 op uitgenodigd worden. Dit zijn allemaal woningen die buiten het WZC gelegen zijn en bij elkaar liggen. |                                  |                       |                                  |

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

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

## FACTURATIE

### DAGPRIJS

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

|                       |         |         |
|-----------------------|---------|---------|
| De dagprijs bedraagt: | Minimum | Maximum |
| per woning            | € 46,92 | € 51,00 |

|                                                                                                                                                            | 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 type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| De informatie over de dagprijs wordt vermeld in een onthaalbrochure of op de website van de GAW .                                                          | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| In de onthaalbrochure staan de verschillende dagprijzen vermeld.                                                                                           |                                  |                       |                                  |
| De toegepaste dagprijs werd ter kennis gebracht aan of goedgekeurd door de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg.                                  | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| De dagprijs of de prijs van de extra vergoedingen werd het afgelopen werkjaar aangepast.                                                                   | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| De aanpassing van het bedrag werd tijdig bekend gemaakt t.a.v. de bewoner of zijn vertegenwoordiger.                                                       | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |

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

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

### SAMENSTELLING FACTUREN

- Vaststellingen op basis van:
  - o een steekproef van de facturatie voor de maand maart 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"/> |
| De vervaldatum was gelijk aan de datum waarop de factuur was opgemaakt.                                           |                                  |                                  |                       |

#### **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 23/04/2025: de factuurdatum was gelijk aan de vervaldatum van de factuur.

## FACTURATIE

- Vaststellingen op basis van:
  - o een steekproef van de facturatie voor de maand maart 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 kostprijs-elementen) 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 toelichting gesprekspartners.

Er wordt aan de bewoners geen waarborg gevraagd, volgens de gesprekspartners.

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

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

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

#### Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend verplicht element en/of bepaling ontbreekt: de verbintenis van de initiatiefnemer om aan de bewoner geen andere AW toe te wijzen tenzij met zijn uitdrukkelijk akkoord of in het geval dat het recht van de beheersinstantie op het gebruik van de assistentiewoning eindigt (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, f).
  - o Vaststellingen 23/04/2025: bovenstaande informatie ontbrak in de schriftelijke overeenkomst.
- 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 23/04/2025: bovenstaande informatie ontbrak in de schriftelijke overeenkomst.
- 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 23/04/2025: bovenstaande informatie ontbrak in de schriftelijke overeenkomst.
- De schriftelijke overeenkomst bevat niet alle verplichte elementen en bepalingen. Volgend verplicht element en/of bepaling ontbreekt: de initiatiefnemer zorgt in overleg met de bewoner of zijn vertegenwoordiger voor de toeleiding van de bewoner naar een passend verblijf en verlengt de opzeggingstermijn tot er een passend verblijf is gevonden (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 15 en art. 11, 2°, c).
  - o Vaststellingen 23/04/2025: bovenstaande informatie ontbrak in de schriftelijke overeenkomst.

### 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 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 23/04/2025: bovenstaande informatie ontbrak in de interne afsprakennota.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen/bepalingen. Volgend element/bepaling ontbreekt: de contactgegevens van de persoon aan wie de klachten kunnen worden meegedeeld (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, § 3, 11° en art. 28, §2).
  - o Vaststellingen 23/04/2025: de naam van de klachtenbehandelaar werd vermeld, maar de contactgegevens ontbraken.
- De inhoud van de interne afsprakennota stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: opmerkingen of klachten kunnen rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, worden meegedeeld (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 11° en art. 28, §2).
  - o Vaststellingen 23/04/2025: er werd niet vermeld dat klachten ook mondeling kunnen geuit worden.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen/bepalingen. Volgend element/bepaling ontbreekt: de initiatiefnemer verbindt er zich toe een bewoner niet te ontslaan tenzij wegens overmacht of om redenen en volgens de procedure, vermeld in de schriftelijke opnameovereenkomst (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 8° en art. 15).
  - o Vaststellingen 23/04/2025: bovenstaande informatie ontbrak in de interne afsprakennota.
- 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 23/04/2025: bovenstaande informatie werd niet vermeld bij gedragingen die ernstig storend zijn.
- De inhoud van de interne afsprakennota stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: de initiatiefnemer zorgt in overleg met de bewoner of zijn vertegenwoordiger voor de toeleiding van de bewoner naar een passend verblijf en verlengt de opzeggingstermijn tot er een passend verblijf is gevonden (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 8° en art. 15).
  - o Vaststellingen 23/04/2025: er werd verwezen naar een mogelijke opname in het WZC of CVK, maar de vermelding dat de opzeggingstermijn verlengd wordt tot er een passend verblijf gevonden is, ontbrak.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen/bepalingen. Volgend element/bepaling ontbreekt: de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen, bedraagt vijf dagen en kan enkel in aantoonbaar onderling overleg aangepast worden (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 20).
  - o Vaststellingen 23/04/2025: bovenstaande informatie ontbrak in de interne afsprakennota.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen/bepalingen. Volgend element/bepaling ontbreekt: als binnen de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen, de assistentiewoning opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 20).

- o Vaststellingen 23/04/2025: bovenstaande informatie ontbrak in de interne afsprakennota.

## 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 type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt op de website van de voorziening of in een onthaalbrochure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> |
| Uit de klachtenprocedure blijkt niet wie de klachtenbehandelaar is tot wie bewoners met een klacht zich kunnen richten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                  |                                  |                       |

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

- De klachtenprocedure bevat niet alle vereiste elementen en bepalingen (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 28, §2).
  - o Vaststellingen 23/04/2025: uit de klachtenprocedure blijkt niet wie de klachtenbehandelaar is tot wie bewoners met een klacht zich kunnen richten.

## 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"/> |

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

**Nieuw vastgestelde inbreuk(en)**

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.