

INSPECTIEVERSLAG: GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN

INRICHTENDE MACHT

Naam	Woonzorgcentrum Ter Engelen
Type entiteit	Rechtspersoon
Rechtsvorm	VZW
Ondernemingsnummer	0430882809
Adres	Polderstraat 4, 9160 Lokeren

INSPECTIEPUNT

Naam	Residentie Ter Engelen
HCO-nummer	4098
Adres	Polderstraat 4-6, 9160 Lokeren
Dossiernummer	433.202

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	23/01/2025
Verslagnummer	ZI-2025-00240
Inspecteur	Ellen Raes

INSPECTIEBEZOEK

Residentie Ter Engelen

Aangekondigde inspectie op 22/01/2025 (10:00-12:30)

Gesprekspartners Stefaan Van Hove, directeur
 verschillende bewoners
 Elke Willems, sociale dienst

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
o Erkenningsvoorwaarden infrastructuur bvr 17/07/1985	11
• Omkadering	14
• Hulp en dienstverlening	15
• Inspraak	19
• Facturatie	20
• Documenten	22
o Schriftelijke opnameovereenkomst	22
o Interne afsprakennota	23
o Opnamedossiers	24
o Klachtenprocedure	25
o Procedure grensoverschrijdend gedrag	25

LEESWIJZER

Situering Zorginspectie

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

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

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

Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

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

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

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

Hoe werkt Zorginspectie?

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

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

Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Meer informatie is te vinden op onze website: www.zorginspectie.be.

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

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

Methodiek

De inspecties vinden plaats in de voorziening.

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

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

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

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

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

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

Verslag

Inhoud inspectieverslag

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

Opbouw van het verslag

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

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

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

Reactiemogelijkheid

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

Toegepaste regelgeving

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

Gebruikte afkortingen

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

ERKENNINGSGEGEVENS EN SITUERING INSPECTIEBEZOEK

SITUERING INSPECTIEBEZOEK

Het inspectiebezoek vond plaats naar aanleiding van

- de wijziging van de modaliteiten van de erkenning

ERKENNINGSGEGEVENS

De voorziening vraagt een uitbreiding van de erkenning tot een totale capaciteit van 35 assistentiewoningen.

Op de site waren er als 25 assistentiewoningen. Er werden 10 bijgebouwd.

GEBRUIKERS

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

AANTAL GEBRUIKERS

Aantal bewoonde assistentiewoningen	34
Aantal gebruikers	37

	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"/>
Op het moment dat de bewoners willen intrekken in een assistentiewoning wordt door de opnameverantwoordelijke benadrukt dat bewoners in staat moeten zijn om zelfstandig te kunnen wonen. Eens bewoners in de assistentiewoning zijn ingetrokken is er o.a. contact met de bewoners als medewerkers het middagmaal naar de assistentiewoning brengen als hierop wordt ingetekend. Verder kunnen de bewoners deelnemen aan grotere activiteiten van het WZC, hebben ze eigen activiteiten en zorgen bewoners ook voor elkaar, volgens de gesprekspartners. De bewoners geven zelf aan dat ze steeds met hun vragen terecht kunnen bij de woonassistent of het onthaal van het WZC. Ook familieleden nemen contact op met de woonassistent als ze met vragen zitten m.b.t. de bewoner.			
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:

Gedeelte van het gebouw	BVR 28/06/2019, bijlage 10	BVR 17/07/1985
20 assistentiewoningen bevinden zich in een apart gebouw naast het WZC. Daarnaast zijn er nog 5 zorgflats die zich in het gebouw van het WZC bevinden, maar over een eigen inkom beschikken. Deze assistentiewoningen werden erkend voor onbepaalde duur op 01/12/2013.		X
De bijkomend gerealiseerde assistentiewoningen zijn onderhevig aan de infrastructuurnormen van 2019.	X	

In 2024 werden 10 nieuwbouw assistentiewoningen in gebruik genomen. Deze zijn gelegen op het gelijkvloers onder een nieuwe afdeling van het WZC. Ook hier is er een aparte inkom voorzien voor de bewoners.

Infrastructuur algemeen

Andere woonzorgvoorzieningen op de site:

- WZC
- CVK
- CDO

Algemene beschrijving van het gebouw:

De GAW is opgesplitst in drie delen. 20 assistentiewoningen die zich bevinden in een apart gebouw voor het WZC, 5 assistentiewoningen (zorgflats) die werden ingericht in de souterrain van het WZC en 10 nieuwbouw assistentiewoningen die zich onder een nieuwe afdeling van het WZC bevinden.

Elk deel beschikt over een eigen inkom met deurbellen en brievenbussen per woning.

Aan de zorgflats is er ook een CDO van Familiehulp gehuisvest. Naast de site van Ter Engelen bevindt zich de site Ter Durme (een WZC uitgebaat door de lokale overheid). Hier is er volgens de gesprekspartners een antennewerking van een LDC uit de buurt. Het is de bedoeling om daar op termijn gesprekken te voeren zodat bewoners van de assistentiewoningen van Ter Engelen er kunnen aansluiten bij activiteiten.

ERKENNINGSVOORWAARDEN INFRASTRUCTUUR BVR 28/06/2019, BIJLAGE

10

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

Assistentiewoningen

	Ja	Nee	NB
Elke assistentiewoning bestaat tenminste uit: <ul style="list-style-type: none"> • een leefruimte • een keuken • een afzonderlijke slaapruijnte • een afzonderlijke sanitaire ruimte met toilet en bad- of douchegelegenheid. 	<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 ² .	<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"> • geen drempels aan de ingang van de assistentiewoningen, tussen kamers of bij de toegang naar een terras of andere buitenruimte • 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 • geen meubilair onder de wastafel • lichtschakelaars en andere bedieningsknoppen zijn zodanig geplaatst dat ze ook voor een rolstoelgebruiker gemakkelijk bereikbaar zijn • aangepaste spiegel • een rolstoeltoegankelijke douche (in de vloer verzonken, geen hoogteverschil). 	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

Gemeenschappelijke leefruimte

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

	Ja	Nee	NB	NVT
De totale ontmoetingsruimte heeft een oppervlakte van minstens 20 m ² . Vanaf dertien assistentiewoningen, wordt die oppervlakte uitgebreid met 1,50 m ² 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"/>

	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 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.

ERKENNINGSVOORWAARDEN INFRASTRUCTUUR BVR 17/07/1985

- Vaststellingen op basis van:
 - observaties tijdens de rondgang in het gebouw; volgende gedeelten werden bezocht: gemeenschappelijke ruimte in gebouw met 20 assistentiewoningen en 2 woningen; 1 woning in de zorgflats.

Woningen

Elke woning bestaat tenminste uit:	Ja	Nee	NB
<ul style="list-style-type: none"> • een leefruimte • een keuken • een slaapruijnte • een afzonderlijke sanitaire ruimte met toilet en bad-of douchegelegenheid 	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De nettovloeroppervlakte van de leefruimte, de slaapruijnte en de keuken bedraagt in totaal ten minste 24m ² .	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De bewoner heeft vanuit de leefruimte via een raam ongehinderd zicht op de buitenwereld.	<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	NVT
Er is een gemeenschappelijke polyvalente ruimte.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeenschappelijke polyvalente ruimte heeft een oppervlakte in verhouding tot het aantal bewoners (ten minste 1 m ² per bewoner).	<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"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Er is minstens één rolstoeltoegankelijke toiletruimte.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Voor een rolstoeltoegankelijk toilet wordt er verwezen naar de toiletten in het WZC. Dan moet de rolstoelgebruiker zich naar een ander gebouw begeven.				
In de gemeenschappelijke toiletten is een wastafel beschikbaar.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- Men beschikt niet over een rolstoeltoegankelijke toiletruimte (BVR van 17/07/1985, norm 2.2.7).
 - Vaststellingen 23/01/2025: er is geen rolstoeltoegankelijk toilet in het gebouw waar er 20 assistentiewoningen zijn, bij de gemeenschappelijke ruimte.

Handgrepen

	Ja	Nee	NB
Elk toilet is voorzien van aangepaste handgrepen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is maar één handgreep voorzien aan de geziene toiletten in de individuele sanitaire ruimte.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- Niet alle toiletten zijn voorzien van aangepaste handgrepen (BVR van 17/07/1985, norm 2.2.7)
 - Vaststellingen 23/01/2025: er werd maar één handgreep voorzien in het gemeenschappelijk toilet en in de individuele sanitaire cellen.

Oproepsysteem

	Ja	Nee	NB
In elke ruimte van de woning is er een oproepsysteem beschikbaar	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In de individuele sanitaire cel is er permanent een oproepsysteem aanwezig dat gemakkelijk bereikbaar is voor de bewoner	<input checked="" 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:
 - 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"/>
Er is een woonassistent aangesteld voor 19 uur per week. De bewoners kunnen daarnaast bij vragen ook steeds terecht aan 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:
 - de registraties i.v.m. de crisiszorg
 - toelichting gesprekspartners.

De noodoproepen komen in eerste instantie terecht bij:

- Medewerker GAW / Beheersinstantie

Het noodoproepsysteem wordt beantwoord door de woonassistent, verpleegkundige van opleiding, volgens de gesprekspartners. Als de woonassistent niet aanwezig is, gaan medewerkers van de afdeling Waterkant van het nabijgelegen WZC ter plaatse.

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"> • contactgegevens persoon die in geval van nood moet gewaarschuwd worden • contactgegevens behandelende arts en eerstelijnsactoren die voor de bewoner relevant zijn • voorkeur ziekenhuis 	<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"> • dag en ogenblik van noodoproep • de reden van noodoproep • het gevolg dat aan de noodoproep werd gegeven 	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er werd een lijst van beloproepen voorgelegd. De gesprekspartners geven aan dat de reden van de noodoproep en het gevolg dat er aan gegeven werd niet geregistreerd wordt.			

	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 kan niet worden aangetoond dat de volgende gegevens worden geregistreerd: dag, ogenblik, reden

en gevolg van de noodoproep (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 10).

- o Vaststellingen 23/01/2025: de reden van noodoproepen en het gevolg dat eraan gegeven werd, werd niet geregistreerd.

OVERBRUGGINGSZORG

- Vaststellingen op basis van:
 - o toelichting gesprekspatners.

De overbruggingszorg wordt uitgevoerd door:

- Medewerker externe partner

De gesprekspartners lichtten toe dat er vanuit het nabij gelegen WZC geen overbruggingszorg wordt aangeboden door bijkomende ondersteuning te bieden bij de bewoners van de assistentiewoningen. Aan de bewoner/mantelzorger wordt informatie meegegeven van mogelijke thuisverplegingsdiensten, diensten gezinszorg, ... Aan de bewoner/mantelzorg wordt informatie bezorgd betreffende externe hulp- en dienstverlening zoals thuisverplegingsdiensten en diensten gezinszorg. Op deze manier kan de bewoner/ mantelzorger zelf zijn zorgpakket samenstellen.

	Ja	Nee	NB	NVT
De initiatiefnemer garandeert de bewoners overbruggingszorg.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De bewoners/mantelzorgers moeten zelf op zoek naar bijkomende ondersteuning in het kader van overbruggingszorg. De beheersinstantie geeft enkel verschillende instanties door die de gevraagde hulp mogelijks kunnen bieden.				
Indien de overbruggingszorg wordt aangeboden door een externe partner, beschikt men over een samenwerkingsovereenkomst met deze zorgverlener.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Het is volgens de gesprekspartners niet mogelijk dat de medewerkers van het WZC hiervoor ingezet worden. Dat laat de huidige personeelsbezetting niet toe.				

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- Er kan niet worden aangetoond dat overbruggingszorg wordt gegarandeerd (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 25).
 - o Vaststellingen 23/01/2025: er werd geen overbruggingszorg gegarandeerd.

FACULTATIEVE DIENSTVERLENING

- Vaststellingen op basis van:
 - o de afsprakennota
 - o de onthaalbrochure
 - o de opnameovereenkomst
 - o toelichting gesprekspartners.

	Organisatie door GAW/ beheersinstantie	Organisatie door externe partner
Thuisverpleging		X
thuisverplegingsdienst AVN, Wit-Gele-Kruis, ...		
Gezinszorg		X
Familiehulp, i-mens, ...		
Poetshulp		X
dienstenchequebedrijven		

Boodschappendienst		
Kapper	X	
bewoners kunnen terecht in het WZC		
Pedicure		X
pedicuren aan huis		
Levering van medicatie	X	
door de apotheek die ook de mediatie levert aan het WZC		

	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:
 - de onthaalbrochure
 - het menu
 - de afsprakennota.

	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 gebruik maken van een warm middagmaal, krijgen dagelijks (of op de momenten waarop werd ingetekend) de warme maaltijd via medewerkers van het WZC aan huis geleverd.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

ZINVOLLE DAGBESTEDING, SOCIAAL NETWERK, INTEGRATIE IN DE BUURT

- Vaststellingen op basis van:
 - het overzicht activiteiten
 - toelichting gesprekspartners.

	Ja	Nee	NB
De GAW verschaft informatie over, brengt binnen bereik of organiseert zinvolle dagbesteding en ontspanning.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bewoners kunnen aansluiten bij de activiteiten van het WZC, maar er worden ook aparte activiteiten georganiseerd.			
Er worden initiatieven ondernomen om buurtbewoners en lokale organisaties met de werking van de GAW te verbinden.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gesprekspartners geven aan dat ze een open huis willen zijn. Zo zijn er initiatieven om scholen, koren uit te nodigen in het WZC Hof Ter Engelen. Men wil hierop verder inzetten door contacten te leggen met het nabij gelegen WZC Ter Durme. Daar is er een antennewerking van een LDC. Het is de bedoeling, na gesprekken, het activiteitenaanbod dat daar wordt voorzien bij de bewoners van GAW Ter Engelen te krijgen.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

INSPRAAK

GEBRUIKERSRAAD

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

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

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

FACTURATIE

DAGPRIJS

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

De dagprijs bedraagt:	Minimum	Maximum
per woning	€ 20,26	€ 55,00

	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 prijzen verschillen afhankelijk van het gebouw waarin het gelegen is en de grootte.			
De informatie over de dagprijs wordt vermeld in een onthaalbrochure of op de website van de GAW .	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De toegepaste dagprijs werd ter kennis gebracht aan of goedgekeurd door de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De mogelijke supplementen die kunnen aangerekend worden, werden niet aangemeld bij het Departement Zorg, afdeling Woonzorg.			
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 toegepaste dagprijs werd niet ter kennis gebracht aan of goedgekeurd door de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg (MB 12/8/2005).
 - Vaststellingen 23/01/2025: de mogelijke supplementen werden niet ter kennis gebracht.

SAMENSTELLING FACTUREN

- Vaststellingen op basis van:
 - een steekproef van de facturatie voor de maand december 2024.

	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 maandelijks factuur bedraagt minimum dertig dagen te rekenen vanaf ontvangst.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De termijn waarbinnen de factuur moet betaald worden is 15 dagen.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De termijn voor het betalen van de maandelijks factuur is niet conform de bepalingen van BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 30.
 - Vaststellingen 23/01/2025: op de factuur werd een termijn van 15 dagen vermeld.

FACTURATIE

- Vaststellingen op basis van:

- o een steekproef van de facturatie voor de maand december 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.

De gesprekspartners lichtten toe dat de raad van bestuur onlangs besliste om in de toekomst geen waarborg meer te vragen. De bewoners die op dag van inspectie in de GAW verbleven, was de waarborgregeling nog van kracht.

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

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

DOCUMENTEN

SCHRIFTELIJKE OPNAMEOVEREENKOMST

- Vaststellingen op basis van:
 - Blanco schriftelijke overeenkomst.

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over een schriftelijke opnameovereenkomst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De schriftelijke overeenkomst is van onbepaalde duur	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De schriftelijke opnameovereenkomst bevat alle verplichte elementen en bepalingen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inhoud van de schriftelijke overeenkomst is conform met de regelgeving	<input 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).
 - Vaststellingen 23/01/2025: bovenstaande werd niet opgenomen in de 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).
 - Vaststellingen 23/01/2025: bovenstaande werd niet opgenomen in de overeenkomst.

- 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°).
 - Vaststellingen 23/01/2025: bovenstaande werd niet opgenomen in de 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°).
 - Vaststellingen 23/01/2025: bovenstaande werd niet opgenomen in de 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).
 - Vaststellingen 23/01/2025: bovenstaande werd niet opgenomen in de overeenkomst.

- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: gedurende de opzeggingstermijn mag er boven op de verschuldigde dagprijs geen extra opzegvergoeding aangerekend worden (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 17 en art. 11, 2°, d).
 - Vaststellingen 23/01/2025: er werd vermeld dat de dagprijs verschuldigd is, maar niet dat er

geen extra kosten meer worden aangerekend.

- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen, bedraagt vijf dagen en kan in aantoonbaar onderling overleg aangepast worden (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 20 en art. 11, 2°, e).
 - Vaststellingen 23/01/2025: in de overeenkomst wordt er over 30 dagen gesproken, dit mogen maar 5 dagen zijn.
- De inhoud van de overeenkomst stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: de samenstelling van de dagprijs (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 22 en art. 11, 3°, a).
 - Vaststellingen 23/01/2025: er wordt melding gemaakt van een huurkost voor een draagbaar oproepsysteem. Deze kost moet in de dagprijs vervat zitten.
- 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).
 - Vaststellingen 23/01/2025: de termijn om de factuur te betalen werd bepaald op 15 dagen, dit moeten minstens 30 dagen zijn.
- 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).
 - Vaststellingen 23/01/2025: bovenstaande werd niet opgenomen in de overeenkomst.

INTERNE AFSPRAKENNOTA

- Vaststellingen op basis van:
 - interne afsprakennota.

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over een interne afsprakennota.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afsprakennota werd gedurende de laatste 12 maanden gewijzigd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De interne afsprakennota bevat alle verplichte elementen en bepalingen	<input 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 contactgegevens en de bereikbaarheid van de woonassistent (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 3°).
 - Vaststellingen 23/01/2025: bovenstaande werd niet opgenomen in de afsprakennota.
- De interne afsprakennota bevat niet alle verplichte elementen/bepalingen. Volgend element/bepaling ontbreekt: de procedure bij brand en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 6°).
 - Vaststellingen 23/01/2025: bovenstaande werd niet opgenomen in de afsprakennota.

- 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°).
 - Vaststellingen 23/01/2025: bovenstaande werd niet opgenomen in de afsprakennota, enkel de wijze waarop crisiszorg wordt georganiseerd werd omschreven. Ook overbruggingszorg moet georganiseerd worden en omschreven worden in de 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).
 - Vaststellingen 23/01/2025: bovenstaande werd niet opgenomen in de afsprakennota. Er werd omschreven dat de woonassistent ook klachtenbehandelaar is, maar er werden geen contactgegevens meegedeeld.

- De inhoud van de interne afsprakennota stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: de gebruikersraad vergadert ten minste één keer per trimester (BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 10° en art. 28, §1).
 - Vaststellingen 23/01/2025: er werd vermeld dat er 4 keer per jaar een gebruikersraad zal plaatsvinden. Het is hierbij van belang dat dit gespreid doorheen het jaar gebeurd en minimaal 1 keer per trimester.

- De inhoud van de interne afsprakennota stemt niet overeen met de volgende bepaling van de regelgeving: 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).
 - Vaststellingen 23/01/2025: er worden in de afsprakennota 30 dagen in acht genomen. Dit is niet conform de regelgeving.

OPNAMEDOSSIERS

- Vaststellingen op basis van:
 - een steekproef van de opnamedossiers: één van Polderstraat, één van Martelarenlaan hoofdgebouw en één Marelarenlaan (nieuwbouw).

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:
 - 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"> • aanduiden klachtenbehandelaar • de klachten en suggesties worden verzameld • klachten kunnen mondeling en schriftelijk ingediend worden • termijn feedback • het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven wordt rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld 	<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"/>
In de interne afsprakennota wordt de klachtenprocedure toegelicht.			

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).
 - Vaststellingen 23/01/2025: de klachtenprocedure wordt enkel toegelicht in de interne afsprakennota.

PROCEDURE GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

- Vaststellingen op basis van:
 - 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"> • preventie • detectie • reactie • geanonimiseerde registratie • geanonimiseerde melding aan de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg 	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
In de procedure wordt niet omschreven dat er een geanonimiseerde registratie is en dat de melding aan de afdeling Woonzorg geanonimiseerd gebeurt.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De procedure grensoverschrijdend gedrag omschrijft niet alle vereiste elementen (BVR 28/06/2019, art. 10, §1).
 - Vaststellingen 23/01/2025: in de procedure wordt niet omschreven dat er een geanonimiseerde registratie is en dat de melding aan de afdeling Woonzorg geanonimiseerd

gebeurt.