

## Raad voor Maatschappelijk Welzijn

Zitting van 10 juni 2014 - 19:00 uur

### Locatie

Raadzaal - Sint-Martensstraat - Gent

### Aanwezig

De heer Rudy Coddens, voorzitter

Mevrouw Evita Willaert, raadslid; de heer Yoeri Note, raadslid; mevrouw Chantal Sysmans, raadslid; mevrouw Ingrid Vandaele, raadslid; de heer Jurgen Bockstaele, raadslid; de heer Pascal Verbeke, raadslid; de heer Carl De Decker, raadslid; de heer Cengiz Cetinkaya, raadslid; mevrouw Els Roegiers, raadslid; mevrouw Yeliz Güner, raadslid; de heer Eric Wauters, raadslid; de heer Ronny Rysermans, raadslid; mevrouw Liliane De Cock, raadslid

De heer Luc Kupers, secretaris

### Verontschuldigd

Mevrouw Emilie Peeters, raadslid

De heer Daniël Termont, burgemeester stad Gent

## Oudereenzorg

Staf

<b>17</b>	<b>2014_RMW_00190</b>	<b>Wcd Wibier: aanpassingen kwaliteitshandboek, huishoudelijk reglement en opnameovereenkomst in kader van de erkenning als groep van assistentiewoningen</b> <b>Voorstel: Goedkeuring</b>
		<b>Beslissing: Goedgekeurd</b>

## De Raad voor Maatschappelijk Welzijn

### Aanleiding / feiten en context

De erkenning van woningcomplex met dienstverlening Wibier loopt tot en met 31 augustus 2014. Er werd een aanvraag ingediend tot erkenning als groep van assistentiewoningen. Zie gekoppeld besluit.

Om erkend te kunnen worden, moet er

- 1) een kwaliteitshandboek zijn: dit werd volledig herwerkt in functie van de erkenning als groep van assistentiewoningen. Het 1ste deel werd reeds geüpdatet en aan het bestuur ter kennisgeving voorgelegd. Zie gekoppeld besluit. Het 2de deel, m.n. de procedures, werden nu ook aangepast. Zie hiervoor de bijlage;
- 2) een interne afsprakennota zijn: dit document vervangt het huidige huishoudelijk reglement. Zie bijlage;
- 3) een verblijfsovereenkomst zijn: deze overeenkomst vervangt de huidige opnameovereenkomst. Zie bijlage.

### Motivering

De update van het kwaliteitshandboek en de opmaak van een interne afsprakennota en een verblijfsovereenkomst zijn noodzakelijk in het kader van de erkenning van wcd Wibier als groep van assistentiewoningen.

De aanvraag tot erkenning van wcd Wibier als groep van assistentiewoningen is reeds gebeurd.

Bij het herwerken van de **interne afsprakennota en de verblijfsovereenkomst** werd advies ingewonnen bij de juridische dienst. Er werd voor geopteerd om alle dubbele en onnodige vermeldingen uit de documenten te halen, zonder afbreuk te doen aan de juridische eisen die gesteld worden aan deze documenten. Informatie die uit deze documenten is geschrappt, maar toch nuttig is voor de bewoners, werd integraal opgenomen in de volledig herwerkte onthaalbrochure. Deze praktische onthaalbrochure krijgen de bewoners bij instap.

Voor wat betreft de **aanpassingen van de procedures aan het kwaliteitshandboek**, zijn volgende wijzigingen gebeurd:

- het item 'definities' werd uit alle procedures gehaald en vervangen door een verklarende begrippenlijst (zie bijlage);
- de procedure 'oproepsysteem' ondervangt nu eveneens de afspraken m.b.t. de crisiszorg;
- er werd een nieuwe procedure 'overbruggingszorg' opgenomen;
- er zijn drie procedures weggevallen, wegens niet langer relevant nl. procedure 'schoonmaak gemeenschappelijke delen', 'administratie algemeen' en 'functioneren medewerkers'.

De linken in de procedures worden pas gelegd na publicatie op intranet en goedkeuring door het bestuur.

Andere wijzigingen in de procedures zelf, staan gemarkeerd.

### **Gekoppelde besluiten**

- Raad voor Maatschappelijk Welzijn, 11 februari 2014, 2014\_RMW\_00042
- Bijzonder Comité Ouderenzorg, 4 juni 2012,

### **Strategisch kader**

Dit besluit kadert in volgende doelstelling(en): Aangepaste woonvormen aanbieden

### **Openbaarheid van bestuur**

Dit besluit is ter inzage.

### **Visum van de ontvanger**

Visum: niet vereist

### **Op voorstel van**

Het Bijzonder Comité Ouderenzorg van 5 mei 2014, besluit 2014\_BCOZ\_00089

### **besluit het volgende goed te keuren:**

bij publieke stemming met eenparigheid van stemmen

#### **Artikel 1**

de aanpassingen aan het kwaliteitshandboek

#### **Artikel 2**

de interne afsprakennota ter vervanging van het huidige huishoudelijk reglement

#### **Artikel 3**

de verblijfsovereenkomst ter vervanging van de huidige opnameovereenkomst

#### **Artikel 4**

De bijlage/bijlagen die integraal deel uitmaakt/uitmaken van het besluit:

- Bijlage 1: 20140425\_DO\_interne\_afsprakennota\_wibier.pdf
- Bijlage 2: 20140425\_DO\_OVK\_assistentiewoning\_wibier.pdf
- Bijlage 3: 20140425\_3 2 1 1 Procedure Opname.pdf
- Bijlage 4: 20140425\_3 2 2 1 Procedure dienstverlening - Algemeen.pdf
- Bijlage 5: 20140425\_3 2 2 3 Procedure overbruggingszorg.pdf
- Bijlage 6: 20140425\_3 2 3 Procedure doorverwijzing.pdf
- Bijlage 7: 20140425\_3 2 7 Klachtenanalyse.pdf
- Bijlage 8: 20140425\_3 2 9 Procedure evaluatie dienstverlening door de gebruiker.pdf
- Bijlage 9: 20140425\_3 2 10 Procedure administratie -facturatie.pdf
- Bijlage 10: 20140425\_3 2 6 Klachtenprocedure.pdf
- Bijlage 11: 20140425\_3 2 5 Procedure voor informatieverwerking.pdf
- Bijlage 12: 20140425\_3 2 11 Procedure documentenbeheer.pdf
- Bijlage 13: 20140425\_3 2 2 4 Procedure Animatie.pdf
- Bijlage 14: 20140425\_3 2 4 Procedure voor vrijwillig ontslag verplicht ontslag en overlijden.pdf
- Bijlage 15: 20140425\_3 2 8 Inspraakprocedure.pdf
- Bijlage 16: 20140425\_3 2 1 2 Procedure Onthaal.pdf
- Bijlage 17: 20140425\_3 2 2 2 Procedure oproepsysteem crisiszorg.pdf
- Bijlage 18: 20140425\_NO\_Verklarende begrippenlijst.pdf

Voor eensluidend afschrift  
Namens het OCMW



**Bijlage: 20140425\_DO\_interne\_afsprakennota\_wibier.pdf**



**Interne afsprakennota**

**Groep van Assistentiewoningen Wibier**

# Voorwoord

Beste mevrouw  
Beste mijnheer

Welkom

Een open leefklimaat en een goede samenwerking zijn belangrijk.

Daarom is het wenselijk om enkele afspraken te maken.

U vindt deze afspraken en nuttige inlichtingen met betrekking tot uw nieuwe woonsituatie terug in deze interne afsprakennota.

Hebt u nog vragen, aarzel niet om deze te stellen.

Wij zijn steeds bereid u verdere uitleg te geven en bijkomende suggesties zijn welkom.

Met vriendelijke groet

Kelly de la Ruelle  
Woonassistent  
Antwerpsesteenweg 768A-774C  
9040 Sint-Amandsberg  
☎ : 09 266 31 11  
☎ : 09 266 31 01  
E-mail : [kelly.delaruelle@ocmwgent.be](mailto:kelly.delaruelle@ocmwgent.be)

Geert Roggeman  
directie wzc Het Heiveld  
Antwerpsesteenweg 776  
9040 Sint-Amandsberg  
09 266 31 11  
09 266 31 01  
[geert.roggeman@ocmwgent.be](mailto:geert.roggeman@ocmwgent.be)

## Inhoudstafel

I. Algemene situering.....	4
<b>Statuut - beheer</b> .....	4
<b>Erkenning</b> .....	4
<b>Verantwoordelijke</b> .....	4
<b>Missie - Visie</b> .....	4
<b>Algemene principes van de interne afsprakennota</b> .....	5
II. Het verblijf zelf .....	6
<b>Het onthaal in de groep van assistentiewoningen Wibier</b> .....	6
<b>Toewijzing – Inrichting van de woongelegenheden</b> .....	6
<b>Administratieve formaliteiten</b> .....	6
<b>Persoonlijke levenssfeer – verwerking van persoonsgegevens</b> .....	7
III. Verblijfsvoorwaarden .....	8
<b>Algemeen principe</b> .....	8
<b>Afwezigheid</b> .....	8
<b>Bezoek</b> .....	8
<b>Hinderlijk lawaai</b> .....	8
<b>Persoonlijke bezittingen en toegang</b> .....	8
<b>Hygiëne - Leefmilieu</b> .....	9
IV. Voorwaarden bij het beëindigen van de overeenkomst .....	10
<b>Beëindiging van de overeenkomst door de bewoner</b> .....	10
<b>Beëindiging van de overeenkomst door OCMW Gent</b> .....	10
<b>Overlijden</b> .....	11
V. Zorg- en dienstverlening .....	13
<b>Algemeen</b> .....	13
<b>Bijkomende dienstverlening</b> .....	13
<b>Vrijtijdsbesteding / Animatie en reactivatie</b> .....	13
<b>Gemeenschappelijke ruimte</b> .....	13
VI. Inspraak en overleg.....	14
<b>Gebruikersraad</b> .....	14
<b>Onderzoek en behandeling van klachten</b> .....	14
VII. Financiële regelingen .....	16
<b>Algemeen</b> .....	16
<b>Herstellingen en schade</b> .....	16
<b>Vordering op nalatenschap</b> .....	16
VIII. Maatregelen van algemeen belang .....	18
<b>Brandveiligheid</b> .....	18
<b>Contacten tussen bewoners, personeel en vrijwilligers</b> .....	19
<b>Toezicht</b> .....	19
IX. Kennisgeving van de interne afsprakennota.....	20

## I. Algemene situering

### Statuut - beheer

- 1.1. De Groep van Assistentiewoningen (GAW) Wibier - Antwerpsesteenweg 768A-774C – 9040 Sint - Amandsberg wordt beheerd door het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) - Onderbergen 86 – 9000 Gent.  
Tel. 09 266 99 11 / fax 09 266 99 99  
Email: ocmwgent@ocmwgent.be

### Erkenning

- 1.2. Groep van Assistentiewoningen Wibier omvat 20 wooneenheden voor koppels. Het is erkend door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap onder het nummer xxx voor een periode tot en met xxx.

### Verantwoordelijke

- 1.3. OCMW Gent heeft voor de GAW een woonassistent aangesteld. Hij / zij verzekert de goede werking volgens de regels die door OCMW Gent zijn vastgelegd en volgens de bevoegdheden die aan hem / haar zijn toevertrouwd.

### Missie - Visie

1.4.

#### Missie

GAW Wibier biedt hoogwaardige, moderne en veilige woningen voor zelfstandig wonen aan de oudere inwoners van Gent, koppels in de meest ruime zin van het woord, waarbij één van de partners zorgafhankelijk is.

#### Visie

De omkadering focust op wonen in een gemeenschap, waar sociale cohesie en onderlinge steun een belangrijk gegeven is, met de mogelijkheid tot dienstverlening vanuit het nabijgelegen woonzorgcentrum Het Heiveld en lokaal dienstencentrum Wibier (paramedische crisisinterventie, overbruggingszorg, warme maaltijden, maatschappelijke dienstverlening, animatie en reactivatie, ...). Dit aanbod is individueel, maar specifiek, meetbaar, aanvaard, realistisch en tijdsgebonden.

Kenmerkend voor GAW Wibier is het streven naar levensgeluk en kwaliteit van leven. Ieder mens, van jong tot oud, van gezond tot hulpbehoevend, van arm



tot rijk, is hiernaar op zoek. Voor ieder individu kan het weer iets anders betekenen. De eigen regie, zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid, maar ook het elkaar helpen binnen het Active Ageing concept (actief iets doen met de mogelijkheden van het ouder worden), zijn de dragende principes van de organisatie.

Wij zijn als GAW onderdeel van het aanbod aan diensten van OCMW Gent, waar cliënten, medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen volwaardig en gelijkwaardig deelnemen, zonder onderscheid.

### **Algemene principes van de interne afsprakennota**

- 1.5. Deze interne afsprakennota bevat praktische inlichtingen en basisafspraken voor elke bewoner. Groep van Assistentiewoningen Wibier respecteert en waarborgt hierbij de volledige ideologische, filosofische, godsdienstige en politieke overtuiging van elke bewoner.

Bij opname wordt deze interne afsprakennota samen met de overeenkomst voorgelegd aan iedere (nieuwe) bewoner en / of zijn vertegenwoordiger.

## II. Het verblijf zelf

### **Het onthaal in de groep van assistentiewoningen Wibier**

- 2.1. De woonassistent of maatschappelijk werker organiseert een gepast onthaal van de nieuwe bewoner(s). Zowel de kinderen, familieleden, mantelzorgers, vrijwilligers, personeelsleden en ook de reeds aanwezige bewoners kunnen hierbij betrokken worden.

### **Toewijzing – Inrichting van de woongelegenheid**

- 2.2. Elke woning is ingericht met een inkomhal met vestiare, een bezoekerstoilet, een binnenbergruimte met elektrische boiler, een leefkamer, een kitchenette, een noodoproepsysteem, een niet-gemeubelde slaapkamer met inbouwkleerkast, een badkamer met aangepaste sanitaire voorziening, een volledig uitgerust domotica elektriciteitssysteem, twee buitenbergruimtes en een vliegenraam.
- 2.3. De bewoner mag de toegewezen woning naar eigen smaak inrichten en zal zelf instaan voor het meubilair ervan. Dit meubilair dient te beantwoorden aan de eisen van veiligheid en hygiëne. Enkel schilderwerken aan plafond en muren zijn toegelaten.
- 2.4. De ramen van de slaapkamer worden door OCMW Gent voorzien van glasgordijnen. De ramen van de living worden door OCMW Gent voorzien van glasgordijnen en automatische vouwgordijnen. De bewoner(s) mag / mogen deze gordijnen, die eigendom zijn van OCMW Gent, niet vervreemden.
- 2.5. Op het moment van de overhandiging van de sleutel(s) wordt een plaatsbeschrijving opgemaakt van de meubelen en bezittingen die eigendom zijn van OCMW Gent.

### **Administratieve formaliteiten**

- 2.6. De woonassistent helpt, indien gewenst, de nieuwe bewoner(s) om alle formaliteiten die gepaard gaan met de woonstverandering (adreswijziging, ziekenfonds, pensioen,...) tijdig in orde te brengen.
- 2.7. De nieuwe bewoner en / of de vertegenwoordiger bezorgt de nodige documenten onmiddellijk aan de woonassistent of het onthaal van het woonzorgcentrum. Indien dit niet gebeurt, kan de woonassistent niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet tijdig in orde brengen van de administratieve formaliteiten.

## **Persoonlijke levenssfeer – verwerking van persoonsgegevens**

- 2.8. OCMW Gent verzamelt op een gecoördineerde, systematische wijze kwantitatieve gegevens over de bewoners, hun mantelzorgers, de aard van de zorgvraag, de geboden woonzorg en het effect van de geboden woonzorg.
- 2.9. Van elke bewoner worden, naast zijn persoonlijke gegevens, ook de volgende gegevens bijgehouden :
- 1° de identificatie- en contactgegevens van de persoon die in geval van nood moet worden gewaarschuwd;
  - 2° de identificatie- en contactgegevens van de behandelende arts.
- 2.10. OCMW Gent registreert en verwerkt persoonsgegevens van de bewoners en mantelzorgers met het oog op de zorg- en dienstverlening. De gegevensregistratie en -verwerking hebben tot doel over gegevens, nodig voor de zorgverlening aan de bewoner, te beschikken zodat die zorgverlening door de voorziening zelf of in samenwerking met andere erkende voorzieningen zo optimaal mogelijk kan worden afgestemd op de evoluerende zorgbehoeften van de bewoner en het zorgverleningstraject per bewoner kan worden bewaakt. Ze hebben eveneens tot doel aan de Vlaamse overheid gegevens te bezorgen om haar in staat te stellen haar woonzorgbeleid af te stemmen op de evoluerende maatschappelijke behoeften.
- 2.11. De verantwoordelijke voor de verwerking is OCMW Gent.
- 2.12. De bewoner of zijn vertegenwoordiger heeft volgende rechten:
- Recht tot toegang en verbetering van de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben;
  - Recht tot inzage in de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben.
- Om deze rechten uit te oefenen richt de bewoner zich tot de woonassistent.

## III. Verblijfsvoorwaarden

### **Algemeen principe**

- 3.1 Iedere bewoner kan de woning vrij in- en uitgaan. De bewoner houdt hierbij zoveel mogelijk rekening met de organisatie van de aanwezige dienstverlening.

### **Afwezigheid**

- 3.2 Wanneer de bewoner elders overnacht of voor meerdere dagen zijn / haar woning verlaat (familiebezoek, ziekenhuisopname, ...) wordt hij / zij verzocht de woning af te sluiten en de woonassistent hiervan op de hoogte te brengen.

Bij langdurige afwezigheid worden, in overleg met de woonassistent, de nodige schikkingen getroffen om de woning in goede staat te bewaren (o.a. afsluiten van water, gas en elektriciteit). De sleutelschakelaar van de domotica, aan de voordeur, moet op nulstand gedraaid worden.

Indien mogelijk geeft de bewoner een adres of telefoonnummer waar hij / zij zo nodig bereikt kan worden.

### **Bezoek**

- 3.3 De bewoner kan vrij bezoek ontvangen in zijn / haar woning.

### **Hinderlijk lawaai**

- 3.4 Aan de bewoners, bezoekers en het personeel wordt gevraagd om de algemene rust in GAW Wibier niet te verstoren en te waarborgen vóór 8u 's morgens en na 22u 's avonds. Tijdens deze uren is het belangrijk om alle gerucht en lawaai (ook van muziekinstrumenten, radio- en tv – toestellen) tot een minimum te beperken en bij voorkeur te vermijden.

### **Persoonlijke bezittingen en toegang**

- 3.5. Iedere bewoner is zelf verantwoordelijk voor zijn persoonlijke bezittingen. De woonassistent en OCMW Gent kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor het verdwijnen van persoonlijke goederen uit de woning van de bewoner.
- 3.6. De bewoners moeten steeds toegang verschaffen aan de bevoegde aangestelden van OCMW Gent om de woning te laten bezichtigen, om de stand van de energiemeters op te nemen en / of om herstellingswerken te laten uitvoeren.

## **Hygiëne - Leefmilieu**

- 3.7. Om de netheid en de hygiëne te bevorderen is het:
- aan te raden de woning dagelijks te verluchten en goed te onderhouden;
  - noodzakelijk om het gemeenschappelijk lokaal netjes en ordelijk te houden.
- 3.10. Het is verboden om:
- allerlei afval buiten te gooien of afval van chemische producten te lozen in de aflopen;
  - schilderwerken uit te voeren met uitzondering van de muren en plafond van de eigen woning;
  - te kappen, te boren of nagels aan te brengen in de muren van de woning;
  - fietsen binnen te brengen in GAW Wibier;
  - de cilinders van de sloten van de assistentiewoningen te vervangen en / of sleutels bij te maken;
  - veranderingen aan te brengen aan de woning zonder uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van OCMW Gent. Eventueel aangebrachte veranderingen blijven eigendom van OCMW Gent zonder vergoeding.
- 3.11. Dieren die hinderlijk en gevaarlijk zijn of die gevaar opleveren voor de hygiëne en veiligheid zijn niet toegelaten. Andere kleine huisdieren kunnen mits overleg met de woonassistent en volgens de mogelijkheden van de GAW toegelaten worden mits de inachtneming van de nodige voorzorgsmaatregelen en afspraken omtrent de verzorging.  
De aanwezige huisdieren mogen de bewoner(s) van de andere assistentiewoningen geen hinder noch overlast bezorgen.
- 3.12. Afval en vuilnis moeten verwijderd worden overeenkomstig de voorschriften die op dat gebied van toepassing zijn.

## IV. Voorwaarden bij het beëindigen van de overeenkomst

### **Beëindiging van de overeenkomst door de bewoner**

- 4.1. De bewoner beëindigt de overeenkomst per aangetekende brief en met inachtneming van een opzeggingstermijn van 30 dagen.
- 4.2. De eerste dertig dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode beperkt tot 7 dagen.
- 4.3. De termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de schriftelijke ontvankelijke betekening van de opzegging aan OCMW Gent, t.a.v. de woonassistent.

### **Beëindiging van de overeenkomst door OCMW Gent**

- 4.4. OCMW Gent kan per aangetekende brief een einde stellen aan de overeenkomst met inachtneming van een opzeggingstermijn van 60 dagen.
- 4.5. De eerste dertig dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode beperkt tot 7 dagen.
- 4.6. De termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de schriftelijke betekening van de opzegging aan de bewoner.
- 4.7. OCMW Gent kan omwille van overmacht en onderstaande redenen de overeenkomst per aangetekende brief opzeggen:
  - gedragingen / handelingen in strijd met de interne afsprakennota;
  - gedragingen / handelingen die zwaar storend zijn voor de medebewoners;
  - gedragingen / handelingen die de veiligheid van de bewoners, bezoekers gebouwen van OCMW Gent, zijn personeelsleden (inclusief art.60), aangestelden en vrijwilligers in gedrang brengen (bvb. brandveiligheid, agressie,...);
  - diefstal van goederen van medebewoners, bezoekers, OCMW Gent, zijn personeelsleden (inclusief art.60) en aangestelden en vrijwilligers;
  - het herhaaldelijk niet-betalen van de dagprijs;
  - het houden van dieren die hinderlijk en gevaarlijk zijn of die gevaar opleveren voor de hygiëne en veiligheid.

OCMW Gent kan pas overgaan tot verbreking van de overeenkomst nadat de bewoner en / of zijn vertegenwoordiger minstens éénmaal verwittigd werd vóór 1 van bovenstaande redenen.

- omwille van gezondheidsredenen. Dit wordt steeds met de bewoner en / of vertegenwoordiger of familie en in multidisciplinair team besproken, bij voorkeur in overleg met de behandelende arts. Indien dit niet mogelijk is, kan de woonassistent een arts aanduiden die de lichamelijke of geestelijke toestand van de bewoner beoordeelt. Komt dit advies niet overeen met het advies van de behandelend geneesheer, dan wordt in onderling akkoord een derde arts aangewezen. Zijn advies is bindend voor alle partijen.

- 4.8. De beslissing tot opzegging wordt genomen door het bevoegde bestuursorgaan van OCMW Gent.

Vooraleer tot opzegging over te gaan, krijgt / krijgen de bewoner(s) en / of de vertegenwoordiger de gelegenheid om gehoord te worden. Zij worden hiertoe schriftelijk uitgenodigd.

Indien er geen gevolg wordt gegeven aan de uitnodiging tot de hoorzitting, wordt dit beschouwd als weigering om gehoord te worden.

### **Overlijden**

- 4.10. De schriftelijke overeenkomst neemt van rechtswege een einde op de dag van het overlijden van de (langstlevende) bewoner.

- 4.11. De woning wordt vrijgemaakt binnen de 15 dagen na overlijden. Tot en met de 15<sup>de</sup> dag na overlijden (of daarna tot en met de dag van de ontruiming) wordt de dagprijs verder betaald. Deze termijn kan, in onderling overleg met de woonassistent, verlengd worden.

Als binnen die termijn de woning opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

- 4.12. Als de woning niet binnen de afgesproken termijn ontruimd is, kan OCMW Gent de woning zelf ontruimen en de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner opslaan.

OCMW Gent kan de reële aantoonbare opslagkosten en / of kosten voor ontruiming van de woning aanrekenen aan de nabestaanden van de overleden (langstlevende) bewoner.

OCMW Gent kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade, diefstal of een gebrek aan onderhoud aan de achtergelaten bezittingen.

- 4.13. De langstlevende bewoner, in geval van overlijden, of de achterblijvende bewoner, in geval van opname van de partner in een woonzorgcentrum, kan onder dezelfde voorwaarden in de woning blijven.



## V. Zorg- en dienstverlening

### **Algemeen**

- 5.1. OCMW Gent voorziet 24-urenpermanentie, crisis- en overbruggingszorg doch *geen bestendige* gezins- en huishoudelijke, verpleegkundige of paramedische zorg.  
De bewoners kunnen beroep doen op thuiszorgdiensten naar eigen keuze, alsook hun eigen huisarts kiezen. Deze dienstverlening kan ook via de woonassistent, het lokaal dienstencentrum of de maatschappelijk werker van het woonzorgcentrum in de buurt in bereik worden gebracht van de bewoner(s).
- 5.2. De wijze waarop de crisis- en overbruggingszorg wordt georganiseerd, is geregeld in de bijlagen die integraal deel uitmaken van deze interne afsprakennota.
- 5.3. De bewoner kan elke dag, tegen betaling, een warme maaltijd in het woonzorgcentrum nuttigen of afhalen. Deze maaltijd moet op voorhand besteld worden op het secretariaat.

### **Bijkomende dienstverlening**

- 5.4. Het technisch onderhoud gebeurt door de dienst Facility Management van OCMW Gent en / of een door OCMW Gent aangestelde firma. Alle technische problemen en / of defecten, lekken in buizen of radiatoren worden door de bewoner(s) onmiddellijk gesignaleerd aan de woonassistent of aan het onthaal van het woonzorgcentrum.  
De gordijnen, de dakkoepels, de tegelwand in de keuken en de luchtfilters worden één maal per jaar gereinigd. De ramen van de woningen (binnen- en buitenkant) worden vier maal per jaar gereinigd door een door OCMW Gent aangestelde firma.

### **Vrijtijdsbesteding / Animatie en reactivatie**

- 5.5. De woonassistent zorgt ervoor dat de bewoners kunnen deelnemen aan activiteiten die de sociale netwerkvorming bevorderen. Hij / zij is minstens eenmaal per week aanwezig in GAW Wibier en is dagelijks telefonisch bereikbaar tijdens de kantooruren.

### **Gemeenschappelijke ruimte**

- 5.5. De raadzaal van woonzorgcentrum Het Heiveld staat ter beschikking van de bewoner(s). Ook buurtbewoners kunnen gebruik maken van dit trefcentrum voor zover de normale aanwezigheid van de bewoners niet in het gedrang komt.

## VI. Inspraak en overleg

### **Gebruikersraad**

- 6.1. De bewoners van GAW Wibier of hun vertegenwoordigers kunnen deelnemen aan de gebruikersraad. Deze vergadert minstens éénmaal per trimester. Bewoners of hun vertegenwoordigers worden hiertoe schriftelijk uitgenodigd.

De gebruikersraad brengt advies uit over alle aangelegenheden met betrekking tot de algemene werking van GAW Wibier met als doel de kwaliteit te waarborgen en / of te verbeteren. Het advies kan gebeuren op eigen initiatief en / of op verzoek van OCMW Gent.

Van de vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers bezorgd wordt en, waarvan één exemplaar wordt overgemaakt aan de woonassistent. Indien gewenst, kan het verslag opgemaakt worden door een OCMW-medewerker.

OCMW Gent en de woonassistent kunnen uitgenodigd worden om de vergadering van deze raad bij te wonen. De woonassistent kan op vraag van de gebruikersraad als moderator optreden.


OCMW Gent waarborgt dat de bewoners altijd minstens de helft van de aanwezigen uitmaken.

### **Onderzoek en behandeling van klachten**

- 6.2. Elke bewoner, familielid en medewerker kan een klacht uiten over de hulp- en dienstverlening via het algemeen geldende meldingsmanagement binnen OCMW Gent.
- 6.3. Het meldingsmanagement is van toepassing op de ontvangst, behandeling en afhandeling van alle klachten, die mondeling en / of schriftelijk worden geformuleerd door bewoners, familie, bezoekers, vrijwilligers, externe zorgverleners en medewerkers of vanuit de gebruikersraad.
- 6.4. Op regelmatige tijdstippen gebeurt er een rapportage van de klachten en de manier van afhandeling op de gebruikersraad.
- 6.5. Klachten kunnen gemeld worden bij
- 6.5.1. OCMW Gent: via de website [www.ocmwgent.be](http://www.ocmwgent.be), door middel van de meldingskaarten in de OCMW-kantoren, per gewone post, telefoon of

fax (zie 1.1.)

#### 6.5.2. diverse

- de woonassistent;
  - op de gebruikersraad met duidelijke vermelding dat het om een klacht gaat;
  - het diensthoofd zelfstandig wonen en projecten;
  - de ombudsvrouw/-man Stad Gent;
  - infolijn 1700.
- 

## VII. Financiële regelingen

### **Algemeen**

- 7.1. De dagprijs dekt de kosten van het 'genotsrecht' en van de 'zorg- en dienstverlening'. De dagprijs is echter één en ondeelbaar. Prijsaanpassingen zijn mogelijk, zoals bepaald in de overeenkomst.
- 7.2. De dagprijs en supplementen moeten per overschrijving betaald worden binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Per domiciliëring gebeurt de betaling ten laatste de 12<sup>e</sup> van de maand. Indien de bewoner en / of vertegenwoordiger de verblijfskosten niet betaalt, zal het verschuldigde bedrag verhoogd worden met de wettelijke interest die toegevoegd wordt aan de hoofdsom.
- 7.3. Bij tijdelijke afwezigheid blijft de dagprijs verschuldigd.
- 7.4. Bij het einde van de overeenkomst wordt een eindafrekening gestuurd naar de bewoner of zijn erfgenamen.
- 7.5. Indien de woning ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzeggingstermijn, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.


### **Herstellingen en schade**

- 7.6. De bewoner zal de uitvoering van eender welke herstellingswerken door OCMW Gent toelaten, zowel aan gemeenschappelijke als aan private gedeelten, zonder schadevergoeding of vermindering van verblijfskosten te vorderen. Herstellingswerken ten gevolge van normale slijtage of ouderdom vallen ten laste van OCMW Gent.
- 7.7. De bewoner die schade veroorzaakt aan het gebouw (gemeenschappelijke ruimten en liften inbegrepen), aan de woning en / of aan het meubilair dat eigendom is van OCMW Gent zal de kosten voor herstelling moeten vergoeden.
- 7.8. De bewoner zal aan de bevoegde aangestelden van OCMW Gent steeds toegang verschaffen tot zijn woning om het te laten bezichtigen of om herstellingswerken te laten uitvoeren.

### **Vordering op nalatenschap**

- 7.8. OCMW Gent behoudt zich het recht om niet - betaalde kosten van verblijf te verhalen op de nalatenschap van de bewoner en diens

erfgenamen, maar slechts ten belope van het actief van de nalatenschap.



## VIII. Maatregelen van algemeen belang

### Brandveiligheid

8.1. Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen is het nodig dat de bewoner voorzichtig is en alles vermijdt wat brandgevaar kan opleveren:

- uitgangen niet belemmeren bvb. door het achterlaten van voorwerpen in de evacuatiewegen;
- parkeren is enkel toegestaan op de voorziene parkeerplaatsen. Vóór de woningen is enkel kortstondig laden en lossen toegestaan;
- aanduidingen van veiligheidsnormen niet verwijderen;
- geen producten of toestellen gebruiken die makkelijk ontvlambaar zijn zoals friet- en fondueketels die verwarmd worden op het vuur;
- geen asbakken ledigen in de prullenmand;
- niet roken in bed;
- .....

Er wordt tevens geadviseerd om geen tv's met beeldbuizen te gebruiken.

Volgende veiligheidsvoorschriften zijn van toepassing:

- Elektrische apparaten zoals tv-, radio-, verlichtings- en verwarmingstoestellen, was - en vaatwasmachines e.d., snoeren inbegrepen, mogen enkel gebruikt worden indien ze voldoen aan de wettelijke reglementeringen.  
De plaatsing van (af)wasmachines (met waterstof) moet gebeuren door een erkend installateur en gebeurt best onder toezicht van de technische dienst van OCMW Gent;
- Bij defect of beschadiging van stopcontacten, leidingen e.d., zal de bewoner de woonassistent onmiddellijk op de hoogte brengen.

8.2. De bewoner moet zich vertrouwd maken met de wegen waarlangs hij - in geval van nood - zijn woning of de GAW kan verlaten. Bij brandoefeningen wordt de bewoner geholpen en begeleid door het personeel zodat zij vertrouwd raken met het geheel van reddingsoperaties en de evacuatiemogelijkheden begrijpen.

8.3. In geval van nood kan het oproepsysteem van de woning worden ingeschakeld.

8.4. De woonassistent en / of het bevoegd personeel beschikken over een sleutel van de woning zodat zij kunnen tussenkomen bij noodsituaties. In dit verband is het verboden de sleutel op het slot te laten (zowel aan de binnen - als buitenzijde) bij het afsluiten van de woning. De cilinders van de sloten mogen ook niet vervangen worden.

### **Contacten tussen bewoners, personeel en vrijwilligers**

- 8.5. Om een aangename leefsfeer, een goede geest en verstandhouding te bevorderen:
- wordt de vrije meningsuiting gewaarborgd en wordt eenieders ideologische, godsdienstige, filosofische en politieke overtuiging geëerbiedigd;
  - bejegenen de bewoners elkaar met het nodige respect en helpen ze elkaar waar nodig;
  - benaderen de bewoners, bezoekers en het personeel elkaar op een respectvolle en positieve manier.
- 8.6. Aan de bewoners en bezoekers wordt gevraagd geen opdrachten te geven aan het personeel. De personeelsleden, aangestelden van OCMW Gent en vrijwilligers mogen ook geen geld, giften of goederen aanvaarden van de bewoners of hun bezoekers.

### **Toezicht**

- 8.7. Het Vlaams Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin is bevoegd voor het toezicht op de GAW:
- Contactgegevens:  
*Vlaams Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin*  
*Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31*  
*1030 Brussel*  
*Tel: 02 553 33 79*  
*Website: [inspectie@wvg.vlaanderen.be](mailto:inspectie@wvg.vlaanderen.be)*
- 8.8. Het agentschap Zorg en Gezondheid oefent toezicht uit op de erkenning van de GAW. De toepasselijke erkenningsvoorwaarden zijn terug te vinden in (bijlage XVI van) het Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers
- Contactgegevens:  
*Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid*  
*Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33*  
*1030 Brussel*  
*Tel: 02 553 35 00*  
*Website: [zorg-en-gezondheid@vlaanderen.be](mailto:zorg-en-gezondheid@vlaanderen.be)*
- 8.9. De woonassistent waakt erover dat de maatregelen van algemeen belang worden nageleefd. Hij / zij verzekert ook de bestendige bewaring van het gebouw met de zorg van een goede huisvader.

## IX. Kennisgeving van de interne afsprakennota

- 9.1. Deze interne afsprakennota is vastgesteld en kan gewijzigd worden bij beslissing van OCMW Gent. Deze interne afsprakennota geldt voor alle nieuwe bewoners met ingang vanaf 1 september 2014 en is goedgekeurd door de OCMW-raad van 8 juni 2014.

Namens OCMW Gent

Luc Kupers  
secretaris

Rudy Coddens  
Voorzitter

Bijlage 1: procedure oproepsysteem crisiszorg  
Bijlage 2: procedure overbruggingszorg





**Bijlage: 20140425\_DO\_OVK\_assistentiewoning\_wibier.pdf**

# Overeenkomst assistentiewoning

Tussen ondergetekenden

1°.....  
.....

(voornaam, naam en adres van de bewoners)

hierna 'de bewoners' genoemd

en

2° OCMW Gent gelegen te Onderbergen 86, 9000 Gent en hier geldig vertegenwoordigd door de voorzitter, Rudy Coddens en de secretaris, Luc Kupers

hierna 'OCMW Gent' genoemd, wordt overeengekomen wat volgt.

Deze overeenkomst is in overeenstemming met het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 en (bijlage XVI van) het Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmering, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers en regelt het genotsrecht van de woning en de zorg- en dienstverlening binnen de groep van assistentiewoningen Wibier.

## Artikel 1: Dagprijs

### 1.1. Bedrag en samenstelling

De dagprijs bedraagt op 1 april 2014: € 28,68

De dagprijs dekt:

- de kosten van het genotsrecht: €
  - o de huisvesting van de woning uitgezonderd de taksen eigen aan de bewoning;
  - o de brandverzekering van de groep van assistentiewoningen met afstand van verhaal maar niet de brandverzekering van de inboedel van de bewoners.
- de kosten van de zorg- en dienstverlening: €
  - o de activiteiten van de woonassistent;
  - o het gebruik van het oproepsysteem;
  - o de garantie van de crisiszorg en overbruggingszorg;
  - o de reële kosten van de crisiszorg;



- het gebruik en het onderhoud van de ontmoetings- en gemeenschappelijke ruimten zoals o.a. de groenvoorzieningen en technische installaties;
- het onderhoud van de gordijnen die eigendom zijn van OCMW Gent;
- het intern telefoonverkeer tussen de woningen onderling, lokaal dienstencentrum Wibier en het woonzorgcentrum Het Heiveld;
- de reiniging van de buitenzijde van het gebouw (gevels, daken) en ook de reiniging van de binnen -en buitenruiten van de woning.

De dagprijs wordt niet herzien of verminderd bij het overlijden van één van de bewoners tenzij volgens de bepalingen voorzien in artikel 1.2.

## 1.2. Prijsaanpassingen

Er gebeurt een jaarlijkse prijsaanpassing van de volledige dagprijs volgens de consumptieprijsindex.

Andere prijsaanpassingen zijn mogelijk, na goedkeuring van een prijsaanpassingsaanvraag bij de bevoegde overheidsdienst.

Prijsaanpassingen zullen vooraf schriftelijk en individueel aan de bewoners en zijn vertegenwoordiger bekendgemaakt worden en gaan op zijn vroegst in dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoners of hun vertegenwoordiger.

De aanpassing van het bedrag van de dagprijs wordt niet beschouwd als een wijziging van de overeenkomst.

## Artikel 2: Genotsrecht assistentiewoning

### 2.1. Algemeen

OCMW Gent stelt aan de bewoners een woning ter beschikking, gelegen Antwerpsesteenweg ..... te Sint – Amandsberg.

De woning bestaat uit:

- een inkomhal met vestiaire;
- bezoekerstoilet;
- een binnenbergruimte met elektrische boiler;
- een leefkamer;
- een kitchenette uitgerust met : uitgietsbak, opbergkasten, in hoogte verstelbare werktafel, keramische kookplaat, koelkast, vaatwasmachine, dampkap en microgolfoven;
- een noodoproepsysteem;
- een niet-gemeubelde slaapkamer met inbouwkleerkast;
- een badkamer voorzien van sanitaire inrichting bestaande uit een inloopdouche, wc, verstelbare wastafel met toebehoren en spiegel, elektrische handdoekdroger;
- een volledig uitgerust domotica elektriciteitssysteem;
- twee buitenbergruimtes, aanpalend aan de woning;
- vliegenraam;
- (over)gordijnen.



OCMW Gent verbindt zich ertoe om aan de bewoners geen andere woning toe te wijzen tenzij met hun uitdrukkelijk akkoord of als het recht op het gebruik van de woning waarin de bewoners verblijven, wordt beëindigd.

## **2.2. Bestemming van de woning**

De ter beschikking gestelde woning is bestemd om rustig te worden bewoond door de bewoners.

De bewoners mogen geen commerciële activiteiten organiseren, noch de bestemming van de woning wijzigen.

Enkel de bewoners, die met OCMW Gent een overeenkomst hebben afgesloten, kunnen de woning bewonen.

## **2.3. Veranderingen**

Het is de bewoners niet toegelaten veranderingen aan te brengen aan de woning zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van OCMW Gent. De toestemming vermeldt eveneens de afspraken die gemaakt werden met betrekking tot deze veranderingen bij het verlaten van de woning.

Bij het einde van de overeenkomst blijven de aangebrachte veranderingen eigendom van OCMW Gent en dit zonder vergoeding.

## **2.4. Plaatsbeschrijving**

OCMW Gent verbindt zich ertoe om uiterlijk wanneer de bewoners de woning betreden, samen met de bewoners of hun vertegenwoordiger, op tegenspraak en voor gezamenlijke rekening, een omstandige plaatsbeschrijving op te stellen die bij de overeenkomst wordt gevoegd.

Indien een omstandige plaatsbeschrijving is opgesteld, moeten de bewoners de woning teruggeven zoals zij ze, volgens de beschrijving ontvangen hebben, met uitzondering van wat door ouderdom of overmacht is tenietgegaan of beschadigd of wat hieromtrent werd afgesproken zoals beschreven in artikel 2.3.

Indien geen omstandige plaatsbeschrijving is opgesteld, wordt vermoed dat de bewoners de woning ontvangen hebben in dezelfde staat als waarin ze zich bevindt op het einde van de overeenkomst, behoudens tegenbewijs dat door alle middelen kan worden geleverd.

## **2.5. Waarborg**

Als waarborg voor de naleving van de verplichtingen van de bewoners zal een bedrag aangerekend worden van 30 x de volledige dagprijs.



De waarborg wordt vóór de inwerkingtreding van de overeenkomst gestort op een persoonlijke en geblokkeerde rekening waarvan de opbrengst voor de bewoners is.

De waarborg dient alleen ter uitvoering van de bepalingen van de overeenkomst of om een eventuele schadevergoeding voor opzettelijk veroorzaakte schade te betalen.

Bij het einde van de overeenkomst zal dit bedrag samen met de interesten worden vrijgemaakt ten voordele van de bewoners of zijn erfgenamen, wanneer OCMW Gent heeft vastgesteld dat de bewoners aan al hun verplichtingen hebben voldaan en nadat de plaatsbeschrijving werd nagezien.

## **2.6. Aansprakelijkheid en verzekeringen**

OCMW Gent is niet aansprakelijk voor diefstal of beschadiging van de persoonlijke eigendommen van de bewoners.

De bewoners zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt aan OCMW Gent, hun personeelsleden, aangestelden, vrijwilligers en derden.

OCMW Gent sluit een verzekering tegen brand en aanverwante risico's af met afstand van verhaal voor de groep van assistentiewoningen.

De bewoners dienen hun persoonlijke eigendommen zelf te verzekeren tegen brand en aanverwante risico's.

OCMW Gent sluit geen burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering af voor de bewoners.

## **Artikel 3: Zorg- en dienstverlening**

### **3.1. Extra vergoeding**

Volgende diensten en leveringen geven aanleiding tot een extra vergoeding:

- de reële kosten van de overbruggingszorg;
- de kosten verbonden aan de thuiszorgdiensten;
- de abonnee-, huur- en verbruikskosten voor elektriciteit, water, radio en TV-kabeldistributie;
- de huur van de telefooncentrale;
- warme maaltijden;
- de kosten verbonden aan deelname aan activiteiten;
- de supplementaire kosten voor dienstverlening waarvoor een afzonderlijk bedrag werd vastgesteld door OCMW Gent;
- andere diensten, leveringen, activiteiten enz. die niet in de samenstelling van de dagprijs zijn inbegrepen.

### **3.2. Beheer van gelden of goederen**

Het beheer van gelden of goederen van de bewoners of het bewaren ervan kan niet aan OCMW Gent, zijn personeelsleden, aangestelden of vrijwilligers van het



assistentiewoningcomplex worden toevertrouwd, met uitzondering van de verrekening van kosten die rechtstreeks met het verblijf in de woning te maken hebben.

#### **Artikel 4: Wijziging van de overeenkomst**

OCMW Gent verbindt zich ertoe de overeenkomst, uitgezonderd de aanpassing van de dagprijs, alleen met akkoord van de bewoners of hun vertegenwoordiger te wijzigen.

Als de bewoners of hun vertegenwoordiger niet akkoord gaan met een voorgestelde wijziging, kunnen de bewoners verder in de woning verblijven op basis van de overeenkomst die tot dan toe geldt.

#### **Artikel 5: Interne afsprakennota**

De interne afsprakennota is aanvullend van toepassing.

De bewoners verbinden zich ertoe de interne afsprakennota strikt na te leven.

Wijzigingen aan de interne afsprakennota worden vooraf meegedeeld en kunnen op zijn vroegst toegepast worden dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoners.

#### **Artikel 6: Verbreking en beëindiging van de overeenkomst**

##### **6.1. Verbreking overeenkomst**

OCMW Gent verbindt zich ertoe de overeenkomst niet te verbreken tenzij wegens overmacht of om redenen en volgens de procedure vermeld in de interne afsprakennota.

##### **6.2. Einde overeenkomst**

###### **6.2.1. Overlijden**

De overeenkomst neemt van rechtswege een einde op de dag van het overlijden van de (langstlevende) bewoner.

De woning wordt vrijgemaakt binnen de 15 dagen na overlijden van de langstlevende bewoner.

Tot en met de 15<sup>de</sup> dag na overlijden (of daarna tot en met de dag van de ontruiming) wordt de dagprijs verder betaald.

Als binnen die termijn de woning opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot en met de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

Als de woning niet binnen de bepaalde termijn ontruimd is, kan OCMW Gent de woning zelf ontruimen en de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner opslaan.



OCMW Gent kan de reële aantoonbare opslagkosten en / of kosten voor ontruiming van de woning aanrekenen aan de nabestaanden van de overleden (langstlevende) bewoner.

### **6.2.2. Gezondheidsredenen**

Indien de lichamelijke en / of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner(s) zodanig evolueert dat een verblijf in de assistentiewoning niet langer mogelijk is, kan de woonassistent - na overleg met de behandelende arts, de bewoners, hun familie en / of vertegenwoordiger - een procedure instellen om een einde te stellen aan de overeenkomst.

Indien er geen overleg mogelijk is met de behandelende arts, de bewoner(s), zijn familie en/of de vertegenwoordiger kan de woonassistent ook - via een controlearts - laten vaststellen dat een bewoner lichamelijk en / of geestelijk niet meer geschikt is om in de woning te verblijven. Indien de behandelende arts niet instemt met het advies van de controlearts, wordt in onderling akkoord een derde arts aangewezen. Het advies van de derde arts is bindend voor alle partijen.

De definitieve beslissing om een einde te stellen aan de overeenkomst omwille van gezondheidsredenen wordt genomen door het daartoe bevoegde bestuursorgaan van OCMW Gent.

Indien er een einde gesteld wordt aan de overeenkomst omwille van gezondheidsredenen verbindt OCMW Gent er zich toe mee te zoeken naar een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen en dit in overleg met de bewoners, hun familie of vertegenwoordiger en in overleg met de voorziening die voor de opname zal instaan.

### **6.3. Beëindiging door de bewoners**

De bewoners of hun vertegenwoordiger beëindigen de overeenkomst per aangetekende brief met inachtneming van een opzeggingstermijn van 30 dagen. De eerste dertig dagen van het verblijf worden echter beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode beperkt tot 7 dagen.

Indien de woning ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzeggingstermijn, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

De termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de schriftelijke betekening van de opzegging aan OCMW Gent, t.a.v. de woonassistent.

### **6.4. Beëindiging door OCMW Gent**

OCMW Gent kan per aangetekende brief een einde stellen aan de overeenkomst met inachtneming van een opzeggingstermijn van 60 dagen. De eerste dertig dagen van het verblijf worden echter beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode beperkt tot 7 dagen.

Indien de woning ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzeggingstermijn, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

De termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de schriftelijke betekening van de opzegging aan de bewoners.



## **Artikel 7: Bescherming van de persoonlijke levenssfeer - Verwerking van persoonsgegevens**

OCMW Gent registreert en verwerkt de persoonsgegevens betreffende de bewoners en zijn mantelzorgers met het oog op de zorg- en dienstverlening.

OCMW Gent bewaart de persoonsgegevens minimaal 2 jaar en maximaal 5 jaar na het beëindigen van de zorg- en dienstverlening.

## **Artikel 8: Duur van de overeenkomst**

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur met ingang vanaf .....

## **Artikel 9: Toepasselijk recht en bevoegdheid**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing. Alle geschillen die tussen partijen mochten ontstaan met betrekking tot of voortvloeiend uit deze overeenkomst en waarover geen onderling akkoord kan bereikt worden, dienen voorgelegd te worden aan de daartoe bevoegde rechter in Gent.

Opgemaakt in tweevoud op ..... te Gent waarvan elk exemplaar apart gehandtekend wordt en waarvan elke partij verklaart één origineel exemplaar van de overeenkomst en de interne afsprakennota ontvangen en goedgekeurd te hebben.

De bewoners

Namens OCMW Gent

(voornaam, naam en handtekening bewoners of vertegenwoordiger)

Luc Kupers  
secretaris

Rudy Coddens  
voorzitter


Bijlage: omstandige plaatsbeschrijving.  
Bijlage: interne afsprakennota.







**Bijlage: 20140425\_3 2 1 1 Procedure Opname.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - Opnameprocedure</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.1.1. Procedure opname

#### Doel


- De gebruiker ontvangt de relevante informatie bij aanmelding en gedurende het hele verblijf (SMK 1.15).
- Indien de voorziening niet de aangewezen voorziening is, wordt in samenspraak met de gebruiker doorverwezen (SMK 2.3.).

#### Toepassingsgebied

**GAW** Wibier en de (kandidaat)-bewoners.

#### Werkwijze

Opdeling proces	Stappen	Opmerkingen of verwijzing naar andere procedures (=P) of werkvoorschriften (=W) of documenten (=D)	Verantwoordelijkheid (=V) of bevoegdheid (=B)
Aanvraag	1. De aanvraag (telefonisch/persoonlijk/schriftelijk) voor verblijf in een woning gebeurt vanuit een OCMW wzc of ldc in de buurt van de aanvrager en wordt nadien behandeld door A.O.O.	Infolder : (Link invoegen)	maatschappelijk werker ldc of wzc
Sociaal Onderzoek	<ol style="list-style-type: none"> <li>Het sociaal onderzoek gebeurt tijdens een huisbezoek</li> <li>Volgende gegevens verzameld : <ul style="list-style-type: none"> <li>- sociale anamnese</li> <li>- opportuniteit</li> <li>- financieel aspect</li> </ul> </li> <li>Indien tijdens dit gesprek blijkt dat een doorverwijzing naar een meer gepaste voorziening aangewezen is, wordt dit met de persoon besproken.</li> <li>De verkregen gegevens krijgen hun neerslag in een verslag dat ter goedkeuring van opname wordt voorgelegd aan de hoofdmaatschappelijk werker. Ingeval van financiële tussenkomst wordt een verslag BCSD opgemaakt.</li> </ol>	<p>Procedure doorverwijzing (P) (link invoegen)</p> <p>zie ook : Protosprocedure</p>	<p>Maatschappelijk werker A.O.O.(V)</p> <p>Hoofdmaatschappelijk werker A.O.O.( V)</p>
Wachlijstbeheer	1. De kandidaat wordt genoteerd op de wachtlijst, op datum aanvraag.	Wachlijstbeheer ( zie ook: administratieve procedure Protos) ( D) (link invoegen)	Hoofdmaatschappelijk werker A.O.O. (V)
Onthaal	1. Zie procedure Onthaal.	Procedure onthaal ( P) (link invoegen)	Woonassistent (V)

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - Opnameprocedure</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### ***Te gebruiken hulpmiddelen en documenten***

- Interne afsprakennota
- Overeenkomst
- Onthaalbrochure

### ***Registratie***


- jaarverslag
- registratiegegevens

### ***Proceseigenaar***

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum : xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)



**Bijlage: 20140425\_3 2 2 1 Procedure dienstverlening - Algemeen.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Procedure dienstverlening - Algemeen</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.2.1. Procedure dienstverlening - algemeen

#### Doel


- De dienstverlening wordt zo georganiseerd dat het de eigen mogelijkheden van de gebruiker zoveel mogelijk stimuleert en de individuele levensstijl zoveel mogelijk respecteert (SMK 1.4).
- De voorziening respecteert de keuzevrijheid m.b.t. de facultatieve dienstverlening en maakt dit principe kenbaar aan haar gebruikers.( SMK 1.6.)

#### Toepassingsgebied

De dienstverlening waarbij gebruikers / bewoners en medewerkers betrokken zijn.

#### Werkwijze

<b>Opdeling proces</b>	<b>Stappen</b>	<b>Opmerkingen of verwijzing naar andere procedures (=P) of werkvoorschriften (=W) of documenten (=D)</b>	<b>Verantwoordelijkheid (=V) of bevoegdheid (=B)</b>
Vorbereiding verblijf.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De verblijfsdocumenten worden ondertekend</li> <li>2. Er wordt afgesproken wanneer de bewoner zijn intrek zal nemen</li> <li>3. De woning wordt door de bewoner volledig zelf ingericht</li> </ol>	Procedure Onthaal (P) Procedure Opname (P)  (linken invoegen)	Woonassistent en/of maatschappelijk werker (V) en bewoner (B)
Aankomst nieuwe bewoner	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De nieuwe bewoners worden verwelkomd</li> <li>2. Bij vragen of onduidelijkheden wordt tijd vrijgemaakt om de bewoners de nodige inlichtingen te verschaffen</li> </ol>		Woonassistent en/of maatschappelijk werker (V) en/of administratief medewerker (V)
Dagelijkse aanbod van dienstverlening.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De woonassistent en/of verantwoordelijke onthaal/administratie is beschikbaar om eventuele problemen of vragen i.v.m. de dienstverlening te bespreken</li> <li>2. Activiteiten, specifieke berichten en uitnodigingen worden uitgehangen in het woonzorgcentrum</li> <li>3. Bij noodsituaties kunnen de bewoners een oproep doen via het oproepsysteem</li> <li>4. Een verzorgende en/of verplegende van het aanpalende wzc beantwoordt de oproep en doet de afgesproken acties</li> <li>5. Indien gewenst kan de bewoner beroep doen op warme</li> </ol>	Wat te doen bij oproep uit de woning (W)? (link onvoegen)	woonassistent (V) en/of administratief medewerker  Woonassistent (V).  Bewoner (B)

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Procedure dienstverlening - Algemeen</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

	6. maaltijden, kapper en pedicure vanuit het aanpalend wzc De warme maaltijden kunnen afgehaald worden in het wzc vanaf 11u		
Bijsturing van de dienstverlening.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De woonassistent is beschikbaar voor de bewoners en neemt geregeld contact op met iedere bewoner</li> <li>2. De dienstverlening kan bijgestuurd worden als er zich nieuwe vragen aandienen</li> </ol>	Verslag gebruikersraad(D)	Woonassistent (V)
Bij oproep via het oproepsysteem	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De oproep wordt beantwoord door het verzorgende en/of verplegend personeel van het nabije wzc</li> <li>2. Indien nodig wordt de familie en/of vertrouwenspersoon en de (huis)arts opgebeld</li> <li>3. Eventueel wordt de bewoner gehospitaliseerd en/of wordt een passende oplossing aangeboden</li> </ol>	Wat te doen bij oproep uit de woning (W)? (link invoegen)	verzorgend en/of verplegend personeel Het Heiveld (V)
Bij einde verblijf.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Als één van de bewoners tijdelijk wordt opgenomen in een ziekenhuis wordt contact gehouden</li> <li>2. Als de bewoners worden opgenomen in een andere woonvoorziening, wordt indien nodig, informatie doorgegeven</li> </ol>		Woonassistent (V)

### ***Te gebruiken hulpmiddelen en documenten***

- Bewonersdossier (D)
- Werkvoorschrift 'Wat te doen bij oproep uit de woning' (W)? (link invoegen)

### ***Registratie***


- Verslag gebruikersraad
- Jaarverslag

### ***Proceseigenaar***

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum : xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)



**Bijlage: 20140425\_3 2 2 3 Procedure overbruggingszorg.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Procedure dienstverlening-Overbruggingszorg</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### **3.2.2.3. Procedure overbruggingszorg**

#### **Doel**

- Elke voorziening treft schikkingen voor het eerbiedigen van de persoonlijke levenssfeer in de omgang met haar gebruiker (SMK 1.2)
- De dienstverlening wordt zo georganiseerd dat het de eigen mogelijkheden van de gebruiker zoveel mogelijk stimuleert en de individuele levensstijl zoveel mogelijk respecteert(SMK 1.4)
- De gebruiker kan rekenen op een passend antwoord op zijn vragen ( SMK.1.12)
- Onmiddellijk anticiperen op (nood)oproepen door de bewoner

#### **Toepassingsgebied**

De bewoners van GAW Wibier.

#### **Werkwijze vanuit het ldc**

De overbruggingszorg door het ldc is gegarandeerd op weekdays van 09.00 tot 17.00 uur;

De overbruggingszorg bestaat uit:

- gezinszorg tot de reguliere thuiszorg kan overnemen;
- dringende boodschappen tot de thuiszorgdienst kan overnemen, familie en burens worden gestimuleerd om deze taak op zich te nemen.

Onderhoud van de woningen valt hier niet onder

De woonassistent wordt op de hoogte gesteld van de interventies en de aangeboden zorg en noteert het in het elektronisch zorgdossier.


#### **Werkwijze vanuit het wzc**

De overbruggingszorg door het wzc is gegarandeerd van 17.00 uur tot 09.00 uur en tijdens weekends en feestdagen;

De overbruggingszorg bestaat uit:

- het aanbieden van een warme maaltijd;
- voorzien van noodmedicatie op voorschrift van arts;



 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Procedure dienstverlening-Overbruggingszorg</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

- verpleegkundige en zorgkundige handelingen tot de reguliere thuiszorg kan overnemen;
- dringende boodschappen in samenwerking met familie, vrijwilligers en/of burens;
- geen onderhoud van de woningen (geen poetshulp).

### **Te gebruiken hulpmiddelen en documenten**

- Samenwerkingsovereenkomst tussen GAW Wibier en Idc Wibier in het kader van de overbruggings- en omkaderingszorg (link invoegen)
- Samenwerkingsovereenkomst tussen GAW Wibier en wzc Het Heiveld in het kader van crisis- en overbruggingszorg (link invoegen)
- Elektronisch zorgdossier
- Sleutelplan

### **Registratie**


- Verslag teambespreking
- Jaarverslag
- Gebruikersraad
- Elektronisch zorgdossier

### **Proceseigenaar**

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum : xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)



**Bijlage: 20140425\_3 2 3 Procedure doorverwijzing.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – procedures-Doorverwijzing</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.3. Procedure doorverwijzing

#### Doel


- Indien de voorziening niet de aangewezen voorziening is, wordt er in samenspraak met de gebruiker doorverwezen (SMK 2.3.)
- De gebruiker ontvangt de relevante informatie bij aanmelding en gedurende het hele verblijf (SMK 1.15.)

#### Toepassingsgebied

Het geheel van de dienstverlening met betrekking tot de bewoners van **GAW** Wibier.

#### Werkwijze

<b>Opdeling proces</b>	<b>Stappen</b>	<b>Opmerkingen of verwijzing naar andere procedures (=P) of werkvoorschriften (=W) of documenten (=D)</b>	<b>Verantwoordelijk heden (=V) of bevoegdheden (=B)</b>
Vorbereiding	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bij de aanvraag tot verblijf worden de mogelijkheden van het zorgaanbod besproken</li> <li>2. A.O.O. heeft o.a. de taak om de noodzaak van de aanvraag te onderzoeken. Daarbij zullen ook steeds de maximale mogelijkheden van de thuiszorg overwogen worden ongeacht de vrijstaande plaatsen van het eigen zorgaanbod</li> </ol>	Infolder: opname en verblijf (D) zie ook : (link invoegen)	A.O.O (V+B)
Verblijf	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De bepalingen over doorverwijzing en/of ontslag zijn beschreven in de interne afsprakennota</li> <li>2. Indien de zorggraad van een gebruiker in die mate wijzigt dat een verblijf niet langer aangewezen is, wordt gezocht naar een meer passende oplossing</li> <li>3. De voorziening neemt hiertoe het initiatief en organiseert een samenspraak met de bewoner/gebruiker of diens vertegenwoordiger</li> <li>4. Er wordt gezocht naar interne/externe doorverwijzing</li> <li>5. Het kan gaan om een tijdelijke doorverwijzing (hospitalisatie, revalidatie) of om een definitieve doorverwijzing (opname in andere voorziening)</li> <li>6. De voorziening blijft verantwoordelijk tot de doorverwijzing wordt gerealiseerd</li> </ol>	<a href="http://ocmwtoepassingen/OTB/rusthuisbestanden/OPNAME_Deel%20I%20Reglement%20van%20Oude%20WCD%20Wibier.pdf">http://ocmwtoepassingen/OTB/rusthuisbestanden/OPNAME_Deel%20I%20Reglement%20van%20Oude%20WCD%20Wibier.pdf</a> (link invoegen)  en <a href="http://ocmwtoepassingen/OTB/rusthuisbestanden/OPNAME_Deel%20II%20Opnameovereenkomst%20WCD%20Stichting%20Wibier.pdf">http://ocmwtoepassingen/OTB/rusthuisbestanden/OPNAME_Deel%20II%20Opnameovereenkomst%20WCD%20Stichting%20Wibier.pdf</a> (link invoegen)	Dagelijks Verantwoordelijke Wibier (V)  Maatschappelijk werker  Directie (V)

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – procedures-Doorverwijzing</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

Definitieve doorverwijzing	1. Indien door de bewoner of door de voorziening wordt overgegaan tot een externe doorverwijzing dan zijn de ontslagmodaliteiten van toepassing	Procedure Ontslag (P) (link invoegen)	Dagelijks Verantwoordelijke Maatschappelijk werker (B+V)
----------------------------	---	---------------------------------------	---

### ***Te gebruiken hulpmiddelen en documenten***

- Opnameovereenkomst
- Interne afsprakennota

### ***Registratie***


- Jaarverslag

### ***Proceseigenaar***

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)




**Bijlage: 20140425\_3 2 7 Klachtenanalyse.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - Klachtenanalyse</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 1	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.7. Procedure klachtenanalyse

Deze procedure werd geïntegreerd in de klachtenprocedure . zie 3.2.6.

**Bijlage: 20140425\_3 2 9 Procedure evaluatie dienstverlening door de gebruiker.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Evaluatie dienstverlening door gebruikers</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.9. Procedure voor het evalueren van de dienstverlening door de gebruiker

#### Doel

- De voorziening treft de nodige maatregelen voor inspraak in de algemene werking van de voorziening. (SMK 1.5.)
- De voorziening evalueert op een systematisch manier en op geregelde tijdstippen haar dienstverlening en gebruikt de resultaten hiervan voor de bijsturing. (SMK 4.3.)


#### Toepassingsgebied

De hulp-en dienstverlening die aangeboden wordt in **GAW** Wibier.

#### Werkwijze

Opdeling proces	Stappen	Opmerkingen of verwijzing naar andere procedures (=P) of werkvoorschriften (=W) of documenten (=D)	Verantwoordelijken (=V) of bevoegdheden (=B)
Bij opname	1. De inspraakfaciliteiten staan neergeschreven in de interne afsprakennota . Dit document wordt vooraf aan de bewoners of gebruikers overhandigd en toegelicht	\\ondcfs0115\data\directie\otb\wibier\Kwaliteitshandboek Wibier\Documenten\OPN AME_Deel I Reglement van Orde WCD Wibier.doc (link invoegen)	A.O.O. (V) en/of Woonassistent (V)



 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Evaluatie dienstverlening door gebruikers</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

Tijdens verblijf	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De woonassistent blijft steeds aanspreekbaar om vragen, problemen, moeilijkheden te bespreken</li> <li>2. Bij klacht wordt de klachtenprocedure gevolgd</li> <li>3. Jaarlijks zal er een tevredenheidsmeting en 4-jaarlijks een tevredenheidsonderzoek gehouden voor de bewoners. De algemene werking en dienstverlening worden dan bevestigd</li> <li>4. De resultaten worden geglobaliseerd en gebundeld in concrete verbeterpunten (= directe aanpassingen van de dienstverlening) en/of verbeterprojecten (= punten die een gestructureerde aanpak vragen om op te lossen)</li> <li>5. Deze verbeterprojecten worden ingeschreven in de kwaliteitsplanning en het kwaliteitshandboek wordt langs deze weg bijgestuurd</li> </ol>	<p>Klachtenprocedure (P) (link invoegen)</p> <p>Kwaliteitsplanning (D)</p>	<p>Woonassistent(B)</p> <p>Woonassistent(B)</p> <p>Woonassistent(B) stafmedewerker</p>
Einde verblijf	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bij overlijden en/of vertrek van een bewoner wordt aandachtig geluisterd of de bewoner en/of familie soms aan- of opmerkingen, eventueel suggesties hebben</li> <li>2. Deze opmerkingen worden meegenomen en besproken op de overlegmomenten</li> </ol>	<p>Overlegvergadering</p>	<p>Elke medewerker (V)</p> <p>Elke medewerker (V)</p>

### ***Te gebruiken hulpmiddelen en documenten***

- Interne afsprakennota (D)
- Opdrachtverklaring (D)
- Kwaliteitsplanning (D)
- Jaarverslag (D)

### ***Registratie***


- Jaarverslag
- Kwaliteitsplanning
- Overlegvergadering (1/ jaar )

### ***Proceseigenaar***

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)



**Bijlage: 20140425\_3 2 10 Procedure administratie -facturatie.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Procedure facturatie – Administratie facturatie</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 1	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.10. Procedure administratie – facturatie bewoners

#### **Doel**

- De gebruiker en/of de bewoner een duidelijk overzicht geven van de aangerekende dagprijzen, kosten en betalingsvoorwaarden.
- De gebruiker ontvangt de relevante informatie bij aanmelding en in elke fase van het dienstverleningsproces. (SMK 1.15.)

#### **Toepassingsgebied**

De facturatie van de dienstverlening aan gebruikers en/of bewoners.

#### **Werkwijze**

zie protosprocedure ( intranet + beschrijvend model) (link invoegen)

#### **Te gebruiken hulpmiddelen en documenten**

- opnameovereenkomst
- verblijfsfactuur
- bewijsstukken supplementen
- Archief (D)
- Protosprocedure

#### **Registratie**


- Maandelijks facturatie( D)

#### **Proceseigenaar**

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)



**Bijlage: 20140425\_3 2 6 Klachtenprocedure.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - klachtenprocedure</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 1	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.6. Klachtenprocedure - meldingsmanagement

#### **Doel**

- Elke gebruiker, familielid en medewerker wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening, aangeboden door de voorziening. Elke voorziening werkt hiertoe een klachtenprocedure uit en maakt deze kenbaar aan haar gebruikers en medewerkers (S.M.K. 1.13.)
- Op basis van een periodieke analyse van meerdere en gelijkaardige klachten formuleert de voorziening correctieve en preventieve maatregelen.(S.M.K.1.14.)

#### **Toepassingsgebied**

De procedure is van toepassing op de ontvangst, behandeling en afhandeling van alle klachten die mondeling en/of schriftelijk worden geformuleerd door :

- bewoners, familieleden, bezoekers , vrijwilligers en externe zorgverleners;
- medewerkers indien ze spreken in naam en/of in het belang van de bewoners.

**GAW Wibier** maakt hiervoor gebruik van het algemeen geldende meldingsmanagement binnen OCMW Gent.

#### **Te gebruiken hulpmiddelen en documenten**

- Meldingsmanagement OCMW Gent
- Interne afsprakennota

#### **Werkwijze**

Het klachtenverloop, relevante documenten en handleidingen zijn terug te vinden op

<http://ocmwintranet/smartsite.net?id=458>  
<http://ocmwintranet/smartsite.net?id=1869>  
<http://ocmwintranet/smartsite.net?id=1891>

#### **Registratie**


- Meldingsmanagement

#### **Proceseigenaar**

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum : xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)



**Bijlage: 20140425\_\_3 2 5 Procedure voor informatieverwerking.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - Informatieverwerking</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.5. Procedure verwerven en doorgeven van informatie

#### Doel


- Elke voorziening maakt duidelijke en aangepaste afspraken met betrekking tot het verwerven en doorgeven van informatie met respect voor de privacy van de gebruiker en familie (SMK 1.1.);
- Elke voorziening treft schikkingen voor het eerbiedigen van de persoonlijke levenssfeer in de omgang met haar gebruiker (SMK 1.2.).

#### Toepassingsgebied

Het omgaan met informatie van bewoners of gebruikers van **GAW** Wibier.

#### Werkwijze

Opdeling proces	Stappen	Opmerkingen of verwijzing naar andere procedures (=P) of werkvoorschriften (=W) of documenten (=D)	Verantwoordelijken (=V) of bevoegdheden (=B)
Vorbereiding	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ter voorbereiding van een opname wordt informatie opgevraagd en doorgegeven i.v.m. sociale, medische, familiale, persoonlijke verlangens en wensen, relaties met familie en kennissen en financiële draagkracht via A.O.O. aan de woonassistent</li> <li>2. Indien men inlichtingen komt vragen in <b>de GAW</b> zelf wordt er algemene info verstrekt en wordt er doorverwezen naar A.O.O</li> </ol>		<b>A.O.O. (V)</b>  <b>Woonassistent(V)</b>
Opname	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bij opname in <b>de GAW</b> zelf wordt nog aanvullende informatie gevraagd o.a. contactpersonen in geval van nood,...</li> <li>3. Enkel specifieke informatie wordt verspreid</li> <li>4. Algemene en sociale informatie wordt gebundeld in het bewonersdossier</li> <li>5. <b>Het bewonersdossier is enkel toegankelijk voor de woonassistent, maatschappelijk werker en administratief medewerker</b></li> <li>6. <b>Het elektronisch zorgdossier is toegankelijk voor de woonassistent, maatschappelijk werker en verzorging / verpleging die instaat voor de crisiszorg</b></li> <li>7. De bewoner kan inzage krijgen omtrent de informatie die rond hem wordt verzameld</li> </ol>	opnamedocumenten ( D) <b>interne afsprakennota (D)</b>  bewonersdossier ( D) <b>elektronisch zorgdossier</b>	<b>Woonassistent(V)</b>
Verblijf	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alle handelingen t.o.v. bewoners of gebruikers worden eerst bevraagd en uitgevoerd met de afgesproken aandacht naar autonomie en privacy</li> <li>2. Indien een situatie van een bewoner wordt besproken met andere medewerkers, dan wordt deze informatie uitgewisseld</li> </ol>	zie : communicatiekanalen	<b>Iedere medewerker (V)</b>  <b>alle medewerkers(V)</b>

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - Informatieverwerking</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

	<p>met in achtneming van het beroepsgeheim</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Studenten, stagiairs, kunnen deelnemen aan de briefing en zijn gebonden door beroepsgeheim</li> <li>4. Bij uitbetaling van pensioenen/gelden of aanmelding van officiële bezoekers (bv. politie, sociale dienst of ambtenaar) verlaat de medewerker spontaan (tijdelijk) de woning, behalve als de bewoner uitdrukkelijk verzoekt om dit niet te doen</li> <li>5. Opvraging van gegevens door officiële instanties worden enkel doorgegeven als er bescherming is opgelegd door de wet op de Privacy</li> <li>6. Bij onderzoeken, interviews, reportages wordt steeds gezorgd voor de nodige bescherming van de privacy</li> </ol>	(link invoegen)	Woonassistent(V)
Einde verblijf	De gegevens van de bewoners worden gearchiveerd volgens de vigerende O.C.M.W wetgeving en reglementering		Woonassistent(V) Administratief medewerker

### ***Te gebruiken hulpmiddelen en documenten***

- Bewonersdossier (D)
- Elektronisch zorgdossier

### ***Registratie***

- Jaarverslag


### ***Proceseigenaar***

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)





**Bijlage: 20140425\_3 2 11 Procedure documentenbeheer.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Documentenbeheer handboek</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 3	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.11 Procedure ‘Documentenbeheer handboek’

#### Doel


- Weg vinden in het kwaliteitshandboek
- Uniforme opmaak van documenten in het kwaliteitshandboek
- Een kwaliteitshandboek presenteren met relevante en actuele documenten
- Het beveiligen en het bewaken van de documenten op een geïnformatiseerde wijze

#### Toepassingsgebied


Alle medewerkers die bij de dienstverlening betrokken zijn.

#### Werkwijze

Opdeling proces	Stappen	Opmerkingen of verwijzing naar andere procedures (=P) of werkvoorschriften (=W) of documenten (=D)	Verantwoordelijken (=V) of bevoegdheden (=B)
Vorbereiding	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het OCMW Gent opteerde ervoor om een geïnformatiseerd kwaliteitshandboek aan te leggen voor zijn ouderenvoorzieningen</li> <li>2. Dit handboek staat met een schrijfbeveiliging centraal op de server</li> <li>3. Alle diensten zijn verbonden via een eigen intern netwerk (intranet)</li> <li>4. Het handboek is op elke lokale PC consulteerbaar via dit intranet</li> <li>5. Door de snelkoppeling aan te klikken komt men op de 'korte inhoud' van het kwaliteitshandboek</li> <li>6. Alle documenten in het kwaliteitshandboek zijn opgesteld met een zelfde kop- en een gestructureerde voettekst</li> <li>7. Alle procedures worden opgesteld volgens een zelfde sjabloon (= vastgelegde opmaak)</li> <li>8. Alle documenten kunnen door alle medewerkers geconsulteerd worden</li> <li>9. Alle documenten uit het kwaliteitshandboek worden goedgekeurd door de bevoegde instanties binnen het OCMW. Deze goedkeuring is opgenomen in de gestructureerde kop- en voettekst.</li> <li>10. Bij de goedkeuring wordt een bepaalde</li> </ol>		<p>Diensthooft T&amp;W (B+V)</p> <p>Digipolis ( V)</p> <p>Alle medewerkers (B)</p> <p>Alle medewerkers (B)</p> <p>Diensthooft T&amp;W (B+V)</p>

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Documentenbeheer handboek</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 3	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

	<p>geldigheidsduur voorzien</p> <p>11. Elk document uit het kwaliteitshandboek wordt bewaakt door een proceseigenaar</p> <p>12. De proceseigenaar bewaakt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. de geldigheidsduur</li> <li>2. de inhoudelijke correctheid</li> </ol> <p>13. De documenten op het centrale netwerk zijn schrijfbeveiligd en kunnen door de lokale gebruikers niet gewijzigd worden</p> <p>14. Enkel de stafmedewerker is gemachtigd wijzigingen aan te brengen aan het geïnformatiseerde kwaliteitshandboek</p> <p>15. De verantwoordelijke administratie zorgt in samenspraak met de woonassistent ervoor dat de juiste documenten waarnaar verwezen wordt, aanwezig zijn binnen de voorziening</p>		<p>Proceseigenaar(V)</p> <p>Digipolis ( V)</p> <p>stafmedewerker (B+V)</p> <p>Verantwoordelijke administratie en woonassistent ( V)</p>
<p>Consultatie kwaliteitshandboek</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het volledige kwaliteitshandboek wordt op het intranet geplaatst en is voor iedereen consulteerbaar</li> <li>2. Elk onderdeel van de 'korte inhoud' is met een elektronische verbinding (=hyperlink) verbonden met de aangeduide documenten. Door er eenmaal op te klikken komt men op het gewenste document</li> <li>3. Ook documenten binnen documenten (bv. werkvoorschriften binnen procedures) kunnen volgens hetzelfde principe van elektronische verbinding geconsulteerd worden</li> <li>4. Bij het leggen van een elektronische verbinding verschijnen aparte iconen op het hoofdmenu: met de blauw opgelichte pijl vooruit of achteruit kan men terug naar het volgend of voorgaand document gaan. ← ⇒</li> <li>5. Elk document van het centrale geïnformatiseerde kwaliteitshandboek kan via een printopdracht op de centrale printer afgedrukt worden. De afdruk vanuit dit netwerk garandeert steeds dat het juiste en meest actuele document wordt geconsulteerd</li> <li>6. Naast het volledige geïnformatiseerd kwaliteitshandboek zal het kwaliteitshandboek in kaftvorm beschikbaar zijn. Het omvat de korte inhoud, de inleiding, de opdrachtverklaring, het organogram, de communicatiekanalen, de specifieke taakomschrijvingen, het vormingsbeleid en de specifieke procedures met werkomschrijvingen</li> <li>7. De documenten in de specifieke kwaliteitshandboeken worden samengesteld en</li> </ol>		<p>Alle medewerkers (B)</p> <p>Alle medewerkers (B)</p> <p>Verantwoordelijke administratie (V)</p> <p>Woonassistent en administratie (V)</p>

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Documentenbeheer handboek</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 3 van 3	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

	beheerd de woonassistent in samenspraak met de administratie en de stafmedewerker OZ		Stafmedewerker OZ
Wijziging documenten kwaliteitshandboek	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elk document uit het kwaliteitshandboek wordt beheerd door een proceseigenaar</li> <li>2. De proceseigenaar bewaakt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de vastgelegde geldigheidsduur</li> <li>• de inhoud van het kwaliteitshandboek</li> </ul> </li> <li>3. De bewaking van de documenten wordt vastgelegd in de kwaliteitsplanning</li> <li>4. Drie maanden voor het verloop van de vastgelegde geldigheidsduur wordt de inhoud van het document door de procesbewaarder op zijn juistheid nagelezen</li> <li>5. De geldigheidsdatum wordt ofwel verlengd ofwel, als er inhoudelijke aanpassingen dienen te gebeuren, niet verlengd</li> <li>6. De nodige afspraken worden gemaakt om het document te herschrijven met eventuele samenstelling van ad-hoc werkgroep</li> <li>7. Het document wordt afgewerkt en ter goedkeuring opnieuw voorgelegd aan de bevoegde instanties (BCOZ, Raad)</li> <li>8. De nieuwe versie van het document wordt op de server geplaatst en op het intranet</li> <li>9. De verantwoordelijke administratie zorgt voor de vervanging van de gewijzigde documenten in het afgeprinte kwaliteitshandboek</li> </ol>	Verslag bespreking dagelijks verantwoordelijke en directeur	Proceseigenaar (V)  Proceseigenaar (V) Stafmedewerker (V)  Stafmedewerker (V) Verantwoordelijke administratie (V)

### ***Te gebruiken hulpmiddelen en documenten***

- [Wijzigingsdocument\(D\)](#)

### ***Registratie***


- Jaarverslag

### ***Proceseigenaar***

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)



**Bijlage: 20140425\_3 2 2 4 Procedure Animatie.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Procedure dienstverlening - Animatie</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.2.4. Procedure animatie

#### Doel

- De dienstverlening stimuleert de eigen mogelijkheden van de gebruiker en respecteert de individuele levensstijl zoveel mogelijk (SMK 1.4)
- De dienstverlening wordt door de voorziening op een systematische manier en op geregelde tijdstippen geëvalueerd en de voorziening gebruikt de resultaten hiervan voor de bijsturing.(SMK 4.3)
- De voorziening ondersteunt de vrijwilligers, stagiairs en studenten die ze inschakelt. (SMK.5.9)

#### Toepassingsgebied


Deze procedure is van toepassing op de bewoners van GAW Wibier.

#### Werkwijze

<b>Opdeling proces</b>	<b>Stappen</b>	<b>Opmerkingen, verwijzing naar andere procedures (=P) ,werkvoorschriften (=W) of documenten (=D)</b>	<b>Verantwoordelijkheid (=V) of Bevoegdheid (=B)</b>
Organisatie van activiteiten	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overleg binnen de gebruikersraad</li> <li>2. Bijhouden van een map met overzicht van contacten, materialen, medewerkers, vrijwilligers</li> <li>3. Samenwerking met interne en externe diensten (bv., vervoerdienst, FM (technische dienst), Vlaamse Gemeenschap, provinciale uitleendienst, ...)</li> </ol>	Verslag gebruikersraad (D)  Activiteitenmappen (D) Map vrijwilligers (D)	Woonassistent (V)
Informatie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activiteiten worden afzonderlijk aangekondigd per flyer of brief</li> </ol>	Flyers/ brieven	Woonassistent (V)
Evaluatie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De activiteiten worden geëvalueerd via de gebruikersraad</li> </ol>		Woonassistent (V)
Rapportage van de activiteiten	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaarlijks wordt een weerslag van alle activiteiten gerapporteerd in het jaarverslag.</li> </ol>	Jaarverslag (D)	Woonassistent (V)

#### Te gebruiken hulpmiddelen en documenten

- Jaarverslag
- Verslagen gebruikersraad


 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Procedure dienstverlening - Animatie</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### ***Proceseigenaar***

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum : xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)

**Bijlage: 20140425\_3 2 4 Procedure voor vrijwillig ontslag verplicht ontslag en overlijden.pdf**



 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - Ontslagprocedure</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.4.Procedure voor vrijwillig ontslag, ontslag en overlijden

#### Doel


- De gebruiker ontvangt de relevante informatie bij aanmelding en gedurende het hele verblijf (SMK 1.15.);
- Indien de voorziening niet de aangewezen voorziening is, wordt er in samenspraak met de gebruiker doorverwezen (SMK 2.3.).

#### Toepassingsgebied

Alle bewoners van **GAW** Wibier.

#### Werkwijze

Opdeling proces	Stappen	Opmerkingen of verwijzing naar andere procedures (=P) / werkvoorschriften (=W) / documenten (=D)	Verantwoordelijken (=V) of bevoegdheden (=B)
Vorbereiding	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bij de aanvraag tot opname worden de mogelijkheden en de beperkingen van het zorgaanbod besproken</li> <li>2. Er bestaan duidelijk omschreven redenen die aanleiding kunnen geven tot ontslag. Deze zijn neergeschreven in de interne afsprakennota.</li> </ol>	<p><a href="http://ocmwgent/smartsite.dws?ch=ocm&amp;ID=126936">http://ocmwgent/smartsite.dws?ch=ocm&amp;ID=126936</a> (D) (link invoegen)</p> <p><a href="http://ocmwtoepassingen/OTB/rusthuisbestanden/OPNA_ME_Deel%20I%20Reglement%20van%20Orde%20WC D%20Wibier.pdf">http://ocmwtoepassingen/OTB/rusthuisbestanden/OPNA_ME_Deel%20I%20Reglement%20van%20Orde%20WC D%20Wibier.pdf</a> (D) (link invoegen)</p>	<p>Dienst A.O.O. (V)</p> <p><b>Woonassistent(V)</b></p>
Verblijf + einde verblijf.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De interne afsprakennota en de opnameovereenkomst worden ondertekend bij opname</li> <li>2. De overeenkomst eindigt bij het overlijden van de bewoner. De modaliteiten voor de betaling, de ontruiming van de woning werden vastgelegd in de overeenkomst</li> <li>3. De bewoners kunnen zelf, mits het in acht nemen van de vastgelegde opzeggingstermijn, een einde maken aan de overeenkomst. Indien mogelijk kan, <b>in overleg, een</b> gunstigere opzeggingstermijn voor de bewoners bekomen worden</li> <li>4. De voorziening kan in geval van de duidelijk omschreven reden in de interne afsprakennota en/of overeenkomst overgaan tot ontslag van de bewoners. In geval van ontslag door de voorziening blijft de voorziening verantwoordelijk tot een definitieve en gepaste oplossing voor de bewoners is</li> </ol>	<p><a href="http://ocmwtoepassingen/OTB/rusthuisbestanden/OPNA_ME_Deel%20II%20Opnameovereenkomst%20WCD%20Stichting%20Wibier.pdf">http://ocmwtoepassingen/OTB/rusthuisbestanden/OPNA_ME_Deel%20II%20Opnameovereenkomst%20WCD%20Stichting%20Wibier.pdf</a> (D) (link invoegen)</p>	<p><b>Woonassistent</b></p> <p><b>Maatschappelijk werker</b></p> <p>Bewoner/gebruiker (V) Woonassistent ( B+V) Directie en bevoegd bestuursorgaan (V)</p>

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - Ontslagprocedure</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

	gevonden.	zie ook : Procedure Onthaal (P) (link invoegen)	
Ontslag	Indien wordt overgegaan tot een externe doorverwijzing dan zijn de ontslagmodaliteiten van toepassing. Deze staan neergeschreven in <b>de interne afsprakennota</b>	Interne afsprakennota (D)	Bewoner en/of <b>woonassistent (B+V)</b>

### ***Te gebruiken hulpmiddelen en documenten***

- Opnameovereenkomst
- **Interne afsprakennota**

### ***Registratie***


- Ontslagbrief
- **Jaarverslag**

### ***Proceseigenaar.***

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)



**Bijlage: 20140425\_3 2 8 Inspraakprocedure.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - Inspraakprocedure</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.8. Inspraakprocedure

#### Doel


- De voorziening treft de nodige maatregelen voor inspraak in de algemene werking van de voorziening. (SMK 1.5.)
- Elke voorziening treft schikkingen voor het eerbiedigen van de persoonlijke levenssfeer in de omgang met haar gebruiker. (SMK 1.2.)

#### Toepassingsgebied

Het geheel van de hulp- en dienstverlening aangeboden door **GAW** Wibier.

#### Werkwijze

Opdeling proces	Stappen	Opmerkingen of verwijzing naar andere procedures (=P) of werkvoorschriften (=W) of documenten (=D)	Verantwoordelijken (=V) of bevoegdheden (=B)
Vorbereiding verblijf	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bij aanmelding wordt <b>de interne afsprakennota</b> meegegeven waarin de inspraakmogelijkheden worden voorgesteld</li> <li>2. <b>De interne afsprakennota</b> geeft o.a. uitleg over: de gebruikersraad, de meldingslijst of de ideeënbus,...</li> </ol>	<b>Interne afsprakennota (D)</b>	Woonassistent (V)/ <b>Maatschappelijk werker</b>
Verblijf	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>De wensen/vragen van bewoners worden genoteerd en voorgelegd op de gebruikersraad</b></li> <li>2. Op regelmatige tijdstippen en minstens éénmaal per trimester wordt een <b>gebruikersraad</b> gehouden.</li> <li>3. <b>Het verslag wordt aan elke bewoner bezorgd. Dit verslag wordt ook uitgehangen op een zichtbare plaats</b></li> <li>4. De <b>woonassistent</b> blijft steeds aanspreekbaar om vragen, problemen, moeilijkheden te bespreken</li> <li>5. <b>Suggesties kunnen gedeponereerd worden in de ideeënbus of voorgelegd worden op de gebruikersraad</b></li> <li>6. Bij klachten wordt de klachtenprocedure gevolgd</li> </ol>	<p>Verslag overlegvergadering</p> <p><b>In agenda gebruikersraad</b></p> <p>Verslag <b>gebruikersraad (D)</b></p> <p>zie ook : communicatiekanalen (link invoegen)</p> <p><b>Procedure Meldingsmanagement (P)</b></p>	<p>Elk personeelslid(V)</p> <p>Bewoner (B)</p> <p>Woonassistent (V)</p>
Einde verblijf	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bij overlijden van een bewoner en/of vertrek naar een andere woonvorm wordt aandachtig geluisterd of de familie soms</li> </ol>		Elke medewerker (V) <b>Woonassistent</b>

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - Inspraakprocedure</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

	aan- of opmerkingen, eventueel suggesties heeft 2. Deze opmerkingen worden meegenomen en besproken op de overlegmomenten	Verslag overlegvergadering (D)	Elke medewerker (V)
--	--	-----------------------------------	---------------------

### ***Te gebruiken hulpmiddelen en documenten***

- Interne afsprakennota
- Klachtenprocedure (P) / meldingsmanagement
- Ideeënbus

### ***Registratie***


- Bewonersdossier
- Jaarverslag
- Verslag gebruikersraad

### ***Proceseigenaar***

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)



**Bijlage: 20140425\_3 2 1 2 Procedure Onthaal.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - Onthaalprocedure</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.1.2. Procedure onthaal

#### Doel


- De gebruiker ontvangt de relevante informatie bij aanmelding en gedurende het hele verblijf (SMK 1.15).
- Indien de voorziening niet de aangewezen voorziening is, wordt in samenspraak met de gebruiker doorverwezen (SMK 2.3.).

#### Toepassingsgebied

De bewoners van **GAW** Wibier

#### Werkwijze

Opdeling proces	Stappen	Opmerkingen of verwijzing naar andere procedures (=P) of werkvoorschriften (=W) of documenten (=D)	Verantwoordelijkheid (=V) of bevoegdheid (=B)
Algemene voorbereiding opname	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De <b>woonassistent</b> verwittigt A.O.O. als er een woning vrijkomt</li> <li>2. Via A.O.O. wordt een kandidaat aangesproken</li> <li>3. De financieel-administratieve gegevens worden doorgegeven aan de administratie van de GAW</li> <li>4. De gegevens worden eventueel aangevuld met een mondelinge briefing</li> </ol>		<b>Woonassistent (V)</b> Administratief medewerker (B)
Specifieke voorbereiding	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indien nodig worden herstellingen uitgevoerd en wordt de woning opgefrist</li> <li>2. De bewonersmap wordt samengesteld</li> <li>3. Een bewonersdossier wordt aangelegd</li> <li>4. Afspraken ivm. plaatsbeschrijving worden gemaakt met Facility Management</li> <li>5. <b>Ivago en Belgacom worden per e-mail bericht van nieuwe bewoning</b></li> <li>6. <b>Directie en personeel van wzc Het Heiveld worden verwittigd van de nieuwe bewoning</b></li> <li>7. De medebewoners worden op de hoogte gebracht van de nieuwe burens</li> </ol>		<b>Woonassistent (V)</b>  administratief medewerker(V)
Administratief aspect	1. Alle administratieve handelingen m.b.t. het verblijf van de nieuwe gebruiker zullen uitgeschreven worden in de administratieve procedure.	Protosprocedure (link invoegen)	administratief medewerker (V)
Onthaal in GAW Wibier	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De nieuwe gebruikers worden verwelkomd</li> <li>2. De administratieve <b>formaliteiten (o.a. waarborg)</b> worden toegelicht</li> <li>3. De sleutels worden overhandigd</li> </ol>	<b>Onthaalbrochure (D)</b> <b>Interne afsprakennota (D)</b> <b>Overeenkomst (D)</b> Plaatsbeschrijving (D)	<b>Woonassistent (V) en maatschappelijk werker</b>

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures - Onthaalprocedure</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

	4. Tijdens de eerste dagen van het verblijf wordt een bezoek gebracht door de woonassistent (V) 5. Bijkomende inlichtingen en/of toelichting bij openstaande vragen worden beantwoord.	Bewonersmap (D)	
--	---	-----------------	--

### ***Te gebruiken hulpmiddelen en documenten***

- Interne afsprakennota
- Overeenkomst
- Onthaalbrochure
- Bewonersdossier
- Bewonersmap

### ***Registratie***

- jaarverslag
- registratiegegevens


### ***Proceseigenaar***

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum xx 2014
- Herzieningsperiode : xxx





**Bijlage: 20140425\_3 2 2 2 Procedure oproepsysteem crisiszorg.pdf**

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Procedure dienstverlening-Oproepsysteem / crisiszorg</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 1 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

### 3.2.2.2. Procedure oproepsysteem - crisiszorg

#### Doel


- Elke voorziening treft schikkingen voor het eerbiedigen van de persoonlijke levenssfeer in de omgang met haar gebruiker (SMK 1.2)
- De dienstverlening wordt zo georganiseerd dat het de eigen mogelijkheden van de gebruiker zoveel mogelijk stimuleert en de individuele levensstijl zoveel mogelijk respecteert(SMK 1.4)
- De gebruiker kan rekenen op een passend antwoord op zijn vragen ( SMK.1.12)
- Onmiddellijk anticiperen op (nood)oproepen door de bewoner

#### Toepassingsgebied

De bewoners van **GAW** Wibier.

#### Werkwijze

<b>Opdeling proces</b>	<b>Stappen</b>	<b>Opmerkingen of verwijzing naar andere procedures (=P) of werkvoorschriften (=W) of documenten (=D)</b>	<b>Verantwoordelijkheid (=V) of bevoegdheid (=B)</b>
Bij oproep	<ol style="list-style-type: none"> <li>Indien een bewoner zich in een noodsituatie bevindt; kan hij een oproep doen door middel van het oproepsysteem</li> <li>Bij het binnenkomen van een oproep worden de gegevens (woning, tijdstip oproep, aard oproep...) geregistreerd op de zoemer van de verpleegkundige.</li> <li>De verpleegkundige van het wzc brengt een gesprek met de oproepende bewoner tot stand via het oproepsysteem. Indien de communicatie via de intercom moeilijk verloopt, kan men de bewoners ook telefonisch contacteren</li> <li>Indien het een crisissituatie betreft of als de spraakverbinding onduidelijk of onmogelijk is, gaat de verpleegkundige/verzorgende ter plaatse kijken</li> <li>Afhankelijk van de ernst van de situatie worden de eerste medische zorgen toegediend en/of wordt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de huisdokter of dokter van wacht gecontacteerd;</li> <li>- de 100 gebeld;</li> <li>- eventueel assistentie gevraagd van een collega</li> </ul> </li> </ol>	<p>Werking Oproepsysteem (D)</p> <p>Wat te doen bij oproep woning (W) (link invoegen)</p>	verpleegkundige (V)
Opvolging na de oproep	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elke oproep (inclusief loos alarm) wordt genoteerd in een elektronisch zorgdossier.</li> <li>Bij hospitalisatie van de bewoner worden de familie en</li> </ol>	elektronisch zorgdossier (D)	verpleegkundige(V) Woonassistent (V)

 <b>OCMW GENT</b>	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Kwaliteitssysteem – Procedures – Procedure dienstverlening-Oproepsysteem / crisiszorg</b>	
	Versie x		
Kwaliteitshandboek Groep van Assistentiewoningen Wibier	Pagina 2 van 2	Geldig vanaf: xx-xx-201x	Geldig tot: xx-xx-201x
Auteur(s): Els Devriendt	Nagezien door: Geert Roggeman – directeur wzc Het Heiveld	Beoordeeld door: Jan Lambrecht – diensthoofd T&W	Goedgekeurd : Raad xx-xx-201x

	thuiszorgdiensten verwittigd. 3. Indien de bewoner in de woning blijft, wordt de dag nadien een nazorgbezoek gebracht.		
--	---	--	--

### ***Te gebruiken hulpmiddelen en documenten***

- Elektronisch zorgdossier (D)
- Werkvoorschrift 'Wat te doen bij oproep woning?' (link invoegen)

### ***Registratie***

- Verslag teambespreking
- Jaarverslag

### ***Proceseigenaar***

- Eigenaar : diensthoofd T&W
- Introductiedatum : xxx 2014
- Herzieningsperiode : xxx (4 jaar geldig)



**Bijlage: 20140425\_NO\_Verklarende begrippenlijst.pdf**

# Verklarende begrippenlijst

- A.O.O. (Advies, Oriëntatie en Opname): de centrale opnamedienst voor alle aanvragen in een ouderenwoonvorm;
- B.C.S.D. (Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst);
- Bewonersdossier : bevat o.a. het sociaal administratief verslag opgemaakt door een maatschappelijk werker, de Katzschaal, de overeenkomst, inventaris en een kopie 'plaatsbeschrijving';
- Bewonersmap: map met alle nuttige documenten voor de nieuwe bewoners. Deze map omvat: de interne afsprakennota, praktische tips voor het onderhoud van de woning, lijst met adressen en telefoonnummers; registratie. Deze lijst is niet limitatief. Later kunnen daar ook nog aan toegevoegd worden: de overeenkomst, plaatsbeschrijving en de inventaris;
- Crisisinterventie: interventie ter plekke na ontvangst noodoproep
- Elektronisch zorgdossier: dossier dat alle relevante gegevens bevat omtrent de bewoner en eventuele noodoproepen (aard, tijdsduur interventie, wie heeft oproep beantwoordt,...);
- Gebruikersraad: samenkomst van de bewoners en/of vertegenwoordigers van GAW Wibier;
- Gedeeltelijk en dienstspecifiek kwaliteitshandboek: een outprint van een gedeelte van het kwaliteitshandboek met alle relevante documenten voor de desbetreffende voorziening;
- Geïnfomatiseerd kwaliteitshandboek: het volledig kwaliteitshandboek op het eigen netwerk dat voor iedereen toegankelijk is;
- Klacht: een uiting van ongenoegen over het hulp- en dienstenaanbod die gemeld wordt aan de directie;
- Klachtenanalyse : systematisch onderzoek naar oorzaak en frequentie van de klacht;
- Klachtenregister: geformuleerde klachten worden geregistreerd in het meldingsmanagement;
- Logboek: boek waarin elke oproep staat vermeld;
- Oproepsysteem: systeem voor noodoproepen en alarmen vanuit de woning waarbij een spraakverbinding ontstaat met het verplegend personeel van de meest dichtbij gelegen afdeling van het aanpalende woonzorgcentrum;
- Overbruggingszorg: gezins-, verpleeg- en zorgkundige handelingen tot de reguliere thuiszorgdiensten kunnen overnemen;
- Probleemeigenaar: persoon die wordt aangezocht om de ontvankelijke klacht op te volgen.

