



Vlaanderen
is zorgzaam en
gezond samenleven

SCHRIFTELIJKE OPNAMEOVEREENKOMST, INTERNE AFSPRAKENNOTA EN CODE GOED BESTUUR IN WOONZORGCENTRA

Beleidsrapport 2025

COLOFON

Verantwoordelijke uitgever

Karine Moykens
Secretaris-generaal
Departement Zorg
Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel
www.departementzorg.be

Samenstelling

Departement Zorg
Zorginspectie

Productcoördinatie en vormgeving

Afdeling Communicatie en IT - Team Communicatie

Depotnummer

D/2025/3241/206

Uitgave

Juni 2025

INHOUD

1	INLEIDING	4
1.1	Situering	4
1.1.1	Schriftelijke opnameovereenkomst en interne afsprakennota	4
1.1.2	Code voor goed bestuur	4
1.2	Inspectiemethodiek	5
1.2.1	Werkwijze	5
1.2.2	Steekproef	6
1.2.3	Individuele inspectieverslagen	6
1.2.4	Beleidsrapport	6
2	VASTSTELLINGEN	7
2.1	Schriftelijke opnameovereenkomst	7
2.1.1	Globale vaststellingen	7
2.1.2	Vaststellingen per gecontroleerd item	7
2.2	Interne afsprakennota	19
2.2.1	Globale vaststellingen	19
2.2.2	Vaststellingen per gecontroleerd item	19
2.3	Code voor goed bestuur	25
3	ALGEMEEN BESLUIT	26
4	SLOTBEDENKINGEN EN AANBEVELINGEN	27
5	LIJST MET AFKORTINGEN	28

1 INLEIDING

1.1 SITUERING

1.1.1 Schriftelijke opnameovereenkomst en interne afsprakennota

Bij opname in een woonzorgcentrum is het belangrijk dat afspraken tussen de bewoner en/of diens vertegenwoordiger enerzijds en de vertegenwoordiger van het woonzorgcentrum anderzijds schriftelijk worden vastgelegd. Het gaat over wederzijdse rechten en plichten rond huisvesting, zorgverlening, kosten en praktische afspraken over het dagelijks leven in het woonzorgcentrum, zoals maaltijden, bezoeken, activiteiten, huisdieren, roken, inspraakmogelijkheden en klachtenbehandeling.

Door duidelijke informatie te bieden, bekomt men transparantie en kunnen misverstanden voorkomen worden, wat bijdraagt aan een betere verstandhouding tussen beide partijen.

Dit is ook vertaald in de huidige regelgeving¹ die o.m. voorziet in de opmaak van een schriftelijke opnameovereenkomst en een interne afsprakennota:

- > artikel 12: bij de opname in een woonzorgcentrum moet de opname geconcretiseerd worden in een schriftelijke opnameovereenkomst van onbepaalde duur die ondertekend wordt door de vertegenwoordiging van de voorziening en de bewoner of zijn vertegenwoordiger. In dit artikel wordt opgesomd welke bepalingen deze schriftelijke opnameovereenkomst moet bevatten.
- > artikel 13: de voorziening moet beschikken over een interne afsprakennota en uiterlijk bij de opname een kopie bezorgen aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger. In dit artikel wordt opgesomd welke elementen de interne afsprakennota moet bevatten.

De huidige regelgeving dateert van 2019 en bevat meerdere wijzigingen ten aanzien van de voorgaande regelgeving van 2009².

1.1.2 Code voor goed bestuur

Een code voor goed bestuur is een belangrijk instrument om transparantie, verantwoordelijkheid en efficiëntie binnen een organisatie te waarborgen. Het biedt richtlijnen en principes die helpen bij het nemen van beslissingen, het beheren van middelen en het bevorderen van een ethische cultuur. Dit draagt bij aan het vertrouwen van stakeholders, zoals bewoners, familieleden en personeel.

Daarnaast helpt een dergelijke code om conflicten te voorkomen door duidelijke verantwoordelijkheden en gedragsnormen vast te leggen. Ze ondersteunt ook de naleving van wet- en regelgeving, wat essentieel is voor een duurzame en succesvolle bedrijfsvoering.

Overeenkomstig het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019³ moeten de initiatiefnemers die een woonzorgvoorziening uitbaten, beschikken over een code voor goed bestuur.

¹ Bijlage 11 bij het besluit van de Vlaamse Regering van 28/06/2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers.

² Bijlage XII bij het besluit van de Vlaamse Regering van 24/07/2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers.

³ Woonzorgdecreet van 15/02/2019, artikel 7, §1, 5°.

Deze code voor goed bestuur moet afgestemd zijn op de aard, grootte en de eigenheid van de initiatiefnemer en de woonzorgvoorziening en moet minstens volgende elementen bevatten:

- missie en visie
- duidelijke bepalingen rond bevoegdheden, taakafbakening, rechten en plichten, voorwaarden, samenstelling van de algemene vergadering, raad van bestuur, adviserende comités, directie en andere organen
- maatregelen rond transparantie van de structuur, de kwaliteit en het prijsbeleid
- het betrekken van stakeholders.

In 2023 publiceerde het Departement Zorg [hernieuwde aanbevelingen voor goed bestuur in welzijns- en zorgorganisaties](#).

1.2 INSPECTIEMETHODIEK

1.2.1 Werkwijze

Tijdens deze inspectieronde werd aan het woonzorgcentrum gevraagd om via mail de schriftelijke opnameovereenkomst, de interne afsprakennota en de code voor goed bestuur die op dat moment gebruikt werden in de voorziening, over te maken. Zorginspectie ging niet ter plaatse.

1.2.1.1 *Schriftelijke opnameovereenkomst en interne afsprakennota*

Bij het nazicht van de schriftelijke opnameovereenkomst en de interne afsprakennota werd nagegaan of deze documenten alle verplichte elementen bevatten zoals opgesomd in artikel 12 en 13 van bijlage 11 van het besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 en of de inhoud van deze documenten overeenkomstig de geldende regelgeving⁴ werd uitgewerkt.

Er werd een inbreuk gescoord m.b.t. een bepaald element of bepaling in onderstaande situaties:

- > een verplicht element of bepaling werd niet (volledig) in de opnameovereenkomst/interne afsprakennota opgenomen
- > een verplicht element of bepaling werd in de opnameovereenkomst/interne afsprakennota opgenomen maar werd niet (volledig) overeenkomstig de geldende regelgeving uitgewerkt
- > een niet verplicht element of bepaling in de opnameovereenkomst/interne afsprakennota was strijdig met de geldende regelgeving.

1.2.1.2 *Code voor goed bestuur*

De aanwezigheid van een code voor goed bestuur werd enkel nagegaan voor de niet-publieke initiatiefnemers. De code voor goed bestuur werd inhoudelijk niet beoordeeld.

Het nazicht beperkte zich tot de vaststelling dat de voorziening beschikt over een code voor goed bestuur. Er werd een inbreuk gescoord indien geen code voor goed bestuur werd voorgelegd.

4

- Woonzorgdecreet 15/02/2019.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 28/06/2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers.
- Bijlage 11 bij het besluit van de Vlaamse Regering van 28/06/2019.
- Toelichtingsnota m.b.t. de erkenningsvoorwaarden voor woonzorgcentra en centra voor kortverblijf type 1 (versie 16/04/2024).
- Ministerieel besluit van 07/06/2023 tot bepaling van de samenstelling van de dagprijs, de extra vergoedingen en de voorschotten ten gunste van derden, aangerekend in de WZC en de CVK type 1.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 30/11/2018 houdende de uitvoering van het decreet van 18/05/2018 houdende de Vlaamse Sociale Bescherming.

Publieke initiatiefnemers moeten op basis van het Decreet voor Lokaal Bestuur van 22 december 2017 over een code voor goed bestuur beschikken, waardoor dit niet binnen de scope van Zorginspectie werd meegenomen.

1.2.2 Steekproef

De hierboven vermelde documenten werden nagekeken bij een steekproef van de erkende woonzorgcentra. Bij het bepalen van de steekproef werd rekening gehouden met evenredigheid van verschillende bestuursvormen, geografische spreiding en de grootte van de voorzieningen.

In totaal werd bij 220 (27%) van de 819 erkende woonzorgcentra de schriftelijke opnameovereenkomst en de interne afsprakennota opgevraagd en beoordeeld.

De code voor goed bestuur werd opgevraagd bij de 164 niet-publieke initiatiefnemers uit de steekproef.

De inspectieronde startte op 8 juli 2024 en liep tot 16 december 2024.

Daarnaast werden in dit rapport de resultaten opgenomen van twee nieuwe voorzieningen van een niet-initiatiefnemer die in februari 2025 geïnspecteerd werden. Sinds juli 2024 beoordeelt Zorginspectie bij woonzorgcentra die een erkenning aanvragen immers ook de schriftelijke opnameovereenkomst, de interne afsprakennota en bij niet-publieke initiatiefnemers, de aanwezigheid van een code voor goed bestuur.

1.2.3 Individuele inspectieverslagen

Elke inspectie leidde tot een individueel inspectieverslag dat openbaar gepubliceerd werd en raadpleegbaar is via [CoBRHA Viewer](#). Elk verslag werd overgemaakt aan de initiatiefnemer en de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg die de remediëring opvolgt.

1.2.4 Beleidsrapport

In dit beleidsrapport bundelen we de vaststellingen van al onze inspecties over dit thema.

Naast de absolute aantallen geven we per vaststelling ook percentages weer. Percentages worden afgerond op gehele getallen.

Naast de vaststellingen formuleren we enkele beleidsaanbevelingen waarmee de sector en de erkennende overheid - afdeling Woonzorg van het Departement Zorg - aan de slag kunnen.

2 VASTSTELLINGEN

2.1 SCHRIFTELIJKE OPNAMEOVEREENKOMST

2.1.1 Globale vaststellingen

Alle 222 voorzieningen die werden bevraagd, beschikten over een schriftelijke opnameovereenkomst. Op één uitzondering na waren al deze schriftelijke opnameovereenkomsten van onbepaalde duur.

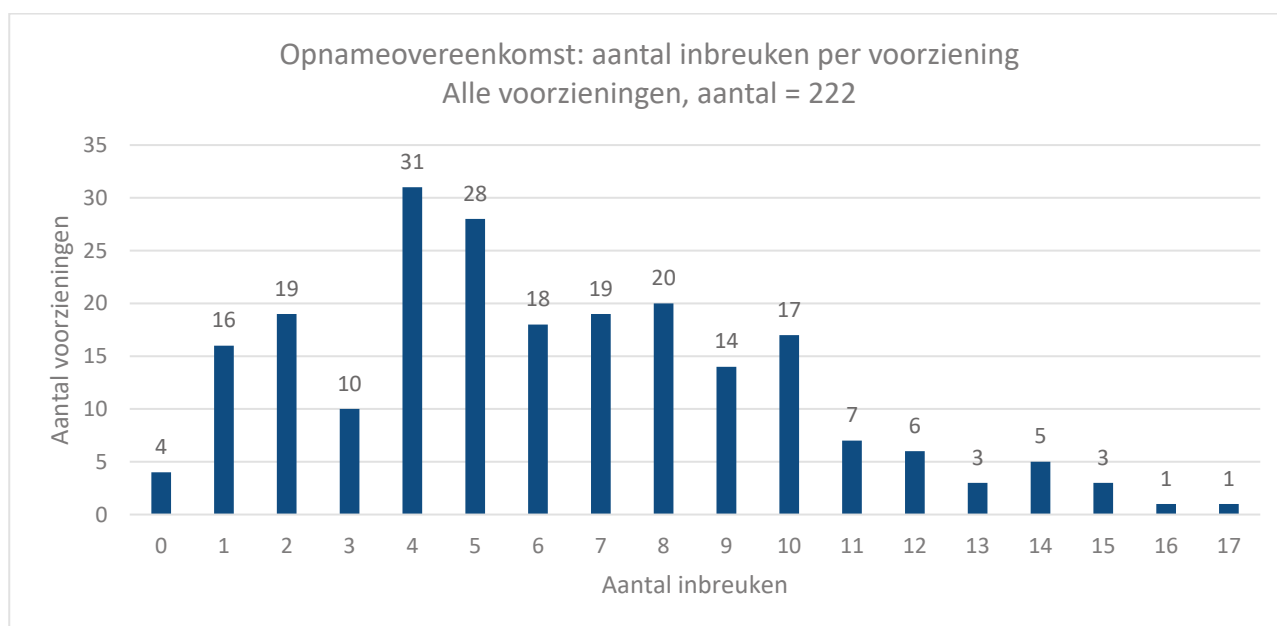
In totaal werden 45 elementen of bepalingen gecontroleerd in de schriftelijke opnameovereenkomst, met als doel een toetsing op conformiteit met de regelgeving.

Voor 4 schriftelijke opnameovereenkomsten (2%) werd vastgesteld dat ze alle verplichte elementen/bepalingen volledig bevatten en dat al deze elementen/bepalingen ook volledig uitgewerkt werden overeenkomstig de geldende regelgeving.

In alle andere schriftelijke opnameovereenkomsten (98%) werd vastgesteld dat er (delen van) verplichte elementen/bepalingen ontbraken of dat bepalingen strijdig waren met de geldende regelgeving.

Het aantal vastgestelde inbreuken per voorziening varieert sterk tussen woonzorgcentra: van één inbreuk tot en met 17 inbreuken. Zie figuur 1 voor een overzicht.

Figuur 1: **Overzicht van het aantal inbreuken in de schriftelijke opnameovereenkomst per voorziening**



2.1.2 Vaststellingen per gecontroleerd item

Onderstaand overzicht toont per element het aantal en het percentage voorzieningen waarbij de schriftelijke opnameovereenkomst alle verplichte informatie bevatte en volledig conform de regelgeving was uitgewerkt. Elk item werd bevraagd bij 222 woonzorgcentra.

De bevindingen werden gebundeld in negen thema's die elk in een aparte tabel worden weergegeven:

- informatie m.b.t. de betrokken partijen en de opname
- informatie m.b.t. de dagprijs en de facturatie
- algemene bepalingen
- informatie m.b.t. de verbrekingsvergoeding
- informatie m.b.t. ontslag door de initiatiefnemer
- informatie m.b.t. opzeg door de bewoner
- informatie m.b.t. het einde van de overeenkomst door het overlijden van de bewoner
- informatie m.b.t. de afwezigheidskorting
- informatie m.b.t. de waarborg of borgstelling.

INFORMATIE m.b.t. DE BETROKKEN PARTIJEN EN DE OPNAME	Aantal / percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
De identificatiegegevens van de contracterende partijen. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 1°, a. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de identificatiegegevens van de contracterende partijen in de opnameovereenkomst worden vermeld.	222 100%
Het erkenningsnummer van het woonzorgcentrum. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 1°, b. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of het erkenningsnummer van het woonzorgcentrum in de opnameovereenkomst wordt vermeld.	212 95%
De voorziene opnamedatum. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 1°, c. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de voorziene opnamedatum in de opnameovereenkomst wordt vermeld.	221 100%
De woongelegenheid in een één- of tweepersoonskamer die aan de bewoner bij de opname wordt toegewezen. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 1°, d. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de woongelegenheid die aan de bewoner wordt toegewezen in de opnameovereenkomst wordt vermeld.	221 100%

Het woonzorgcentrum mag geen opname- of ontslagcriteria hanteren die opgesomd zijn in bijlage 11, art. 5. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 5. <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de opnameovereenkomst geen van de onderstaande opname- en/of ontslagcriteria vermeldt: - de ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de bewoner - de seksuele oriëntatie en genderidentiteit - het lidmaatschap van een organisatie of groepering - de financiële draagkracht van de bewoner - de etnische afkomst van de bewoner - de voorkeuren die de bewoner geëxpliciteerd heeft voor zijn vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en levenseindezorg, voor zover die voorkeuren toegelaten zijn in overeenstemming met de bestaande regelgeving - het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en voor zover dat dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor de andere bewoners.	221 100%
Een verklaring in eer en geweten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger dat ze correcte informatie verschaffen aan het woonzorgcentrum. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 8°. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst een verklaring in eer en geweten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger werd opgenomen waarin wordt verklaard dat ze correcte informatie verschaffen aan de voorziening. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 moet deze verklaring in de opnameovereenkomst vermeld worden.	155 70%
De opnameprocedure en de opnamevoorwaarden. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, a. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de opnameprocedure en de opnamevoorwaarden in de opnameovereenkomst worden toegelicht. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 moeten deze elementen vermeld worden in de opnameovereenkomst in plaats van in de interne afsprakennota.	69 31%

INFORMATIE m.b.t. DE DAGPRIJS EN DE FACTURATIE	Aantal / percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
Het bedrag van de dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12,3°, a. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of het bedrag van de dagprijs in de opnameovereenkomst wordt vermeld.	221 100%
Indien er intresten worden aangerekend bij laattijdige of niet-betaling van de factuur worden deze intresten vermeld in de opnameovereenkomst. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, h en i en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 527/1. <u>Toelichting</u> Tijdens deze inspectieronde werd de facturatie niet nagekeken. Bijgevolg kon niet worden nagegaan of alle voorzieningen die intresten aanrekenen dit ook toegelicht hebben in de opnameovereenkomst.	/
Indien de opnameovereenkomst kortingen op de dagprijs bevat, worden het bedrag, de reden en de periode vermeld. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, b. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomsten, waarin een korting op de dagprijs vermeld wordt, zowel het bedrag, als de reden en de periode van de korting worden toegelicht.	220 99%
Het beheer van gelden of goederen van de bewoner of het bewaren ervan kan in geen enkel geval aan het woonzorgcentrum worden toevertrouwd (met uitzondering van het beheer van het zakgeld en de verrekening van kosten die rechtstreeks met het verblijf in het woonzorgcentrum te maken hebben). BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 5° en art. 21. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de beheersinstantie geen gelden of goederen van de bewoner in beheer kan nemen.	215 97%
Een opsomming van de diensten en leveringen die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, c. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst een sluitende opsomming wordt vermeld van de diensten en leveringen die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding.	207 93%

Het betalen via domiciliëring of het gebruik van het systeem I mag niet verplicht worden. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 21. <u>Toelichting</u> <i>De betaling via domiciliëring of het gebruik van systeem I mag niet verplicht worden. Er werd nagekeken of de opnameovereenkomst hiermee niet in strijd is.</i>	207 93%
Bij een aanpassing van de dagprijs wordt de aangepaste dagprijs tijdig meegedeeld aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, a en art. 20, §2. <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst de voorafgaandelijke bekendmaking van een wijziging van de dagprijs vermeld wordt en overeenkomstig de regelgeving werd uitgewerkt. Afhankelijk van de reden voor de aanpassing van de dagprijs moet de wijziging minstens 30 dagen (andere aanpassing dan indexering) of enkel voorafgaandelijk (aanpassing ten gevolge van indexering) aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger ter kennis worden gebracht.</i>	203 91%
De regeling voor voorschotten ten gunste van derden. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, d. <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagekeken of de regeling voor voorschotten ten gunste van derden in de opnameovereenkomst wordt vermeld.</i>	198 89%
Als de facturen gedurende drie maanden niet zijn betaald, kan de initiatiefnemer de schriftelijke opnameovereenkomst beëindigen (overeenkomstig de regelgeving m.b.t. de ontslagprocedure). BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, h en i en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 527. <u>Toelichting</u> <i>In de opnameovereenkomsten waarin het niet-betalen van de factuur als reden voor ontslag wordt vermeld, werd nagegaan of omschreven werd dat dit pas mogelijk is als de facturen gedurende drie maanden niet betaald worden. Deze voorwaarde voor ontslag wegens niet-betalen van de factuur werd voorzien in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.</i>	173 78%
De termijn voor het betalen van de maandelijkse factuur bedraagt minstens dertig dagen te rekenen vanaf ontvangst. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, h en i en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 527/1. <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst een termijn van 30 dagen voor het betalen van de maandelijkse factuur wordt bepaald. Deze termijn van 30 dagen moet zowel gelden voor betalingen via overschrijving, als voor betalingen via domiciliëring. De betalingstermijn voor het betalen van de maandelijkse factuur werd voorzien in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.</i>	134 60%

Als de factuur niet wordt betaald, stelt de initiatiefnemer de bewoner of zijn vertegenwoordiger in gebreke en leidt deze toe naar een van de kernactoren van het geïntegreerd breed onthaal voor onderzoek van mogelijkheden tot financiële ondersteuning en volgt dit op. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, h en i en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 527/1. <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst overeenkomstig de regelgeving wordt vermeld dat -bij niet-betaling van de factuur- de bewoner of zijn vertegenwoordiger in gebreke zal worden gesteld en toegeleid zal worden naar een van de kernactoren van het geïntegreerd breed onthaal voor onderzoek van mogelijkheden tot financiële ondersteuning. Deze werkwijze werd voorzien in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.</i>	123 55%
De samenstelling van de dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, a en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 508 en MB 07/06/2023. <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of de samenstelling van de dagprijs in de opnameovereenkomst wordt omschreven en of de samenstelling conform de geldende regelgeving werd uitgewerkt.</i> <i>Volgende diensten/leveringen moeten overeenkomstig de regelgeving in de dagprijs inbegrepen zijn:</i> - lichte en dadelijk opneembare voedingsstoffen (enterale voeding, voedings-supplementen, een speciale maaltijd ter vervanging van de normale maaltijd) - kinesitherapeutische verstrekkingen voor bewoners met een B, C, CD of D Katz-score - logopedische verstrekkingen - het verzorgings- en uitrustingsmateriaal dat noodzakelijk is om de nodige zorg aan de bewoner te bieden (vb. voedingspomp) - basispakket verzorgingsproducten - maaltijdbegeleiding op de kamer voor valide bewoners - het ter beschikking stellen in de gemeenschappelijke ruimten van televisie, radio, internet of andere audiovisuele media. <i>Het MB van 07/06/2023 wijzigde de regelgeving m.b.t. de samenstelling van de dagprijs in de woonzorgcentra.</i>	97 44%
De voorschotregeling met betrekking tot de dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, e. <u>Toelichting</u> <i>Tijdens deze inspectieronde werd de facturatie niet nagekeken. Bijgevolg kon niet worden nagegaan of alle voorzieningen die met een voorschot werken, de voorschotregeling ook hebben toegelicht in de opnameovereenkomst.</i>	/

ALGEMENE BEPALINGEN	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
De bewoner en zijn familie of mantelzorgers genieten de grootst mogelijke vrijheid. Het woonzorgcentrum kan die alleen beperken om organisatorische redenen waarover duidelijk wordt gecommuniceerd. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 6. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de opnameovereenkomst niet in tegenspraak is met deze bepaling.	221 100%
De regelingen voor de aansprakelijkheid en de verzekeringen. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 4°. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de regeling voor de aansprakelijkheid en de verzekeringen wordt toegelicht in de opnameovereenkomst.	215 97%
De schriftelijke opnameovereenkomst mag alleen gewijzigd worden met het akkoord van de bewoner of zijn vertegenwoordiger. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 6° en art. 20, §1. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de opnameovereenkomst enkel mag gewijzigd worden met het akkoord van de bewoner of zijn vertegenwoordiger.	203 91%

INFORMATIE m.b.t. DE VERBREKINGSVERGOEDING	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
Indien een verbrekingsvergoeding wordt gevraagd, bedraagt deze vergoeding maximaal 7 x de verschuldigde dagprijs, verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, b en art. 15. <i>Toelichting</i> In de opnameovereenkomsten waarin een verbrekingsvergoeding wordt voorzien, werd nagegaan of deze verbrekingsvergoeding conform de regelgeving werd uitgewerkt. In het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 werden de voorwaarden voor het vragen van een verbrekingsvergoeding omschreven.	212 95%
Indien de kandidaat-bewoner, voorafgaand aan de effectieve opname in het WZC, overlijdt of wordt opgenomen in een ziekenhuis kan er geen verbrekingsvergoeding gevraagd worden. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, b en art. 15. <i>Toelichting</i> In de opnameovereenkomsten waarin een verbrekingsvergoeding wordt voorzien, werd nagegaan of vermeld wordt dat er geen verbrekingsvergoeding kan gevraagd worden bij opname in het ziekenhuis of overlijden van de kandidaat-bewoner. In het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 werden de voorwaarden voor het vragen van een verbrekingsvergoeding omschreven.	203 91%

INFORMATIE m.b.t. HET ONTSLAG DOOR DE INITIATIEFNEMER	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
Als de gezondheidstoestand van de bewoner van dien aard is dat definitieve overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, verbindt het woonzorgcentrum zich ertoe, in overleg met de bewoner en zijn familie of mantelzorger te zorgen voor een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, c en art. 14, derde lid. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de voorziening zich ertoe verbindt om -in geval van ontslag omwille van de gezondheidstoestand van de bewoner- in overleg met de bewoner te zorgen voor een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen.	194 87%
De initiatiefnemer verbindt er zich toe een bewoner niet te ontslaan tenzij wegens overmacht of om de redenen vermeld in de opnameovereenkomst. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, c en art. 14, eerste lid. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de opnameovereenkomst een sluitende opsomming van de redenen voor ontslag van de bewoner bevat.	191 86%
Als de initiatiefnemer de opnameovereenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzegtermijn 60 dagen. De termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de bewoner. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, c en art. 16, tweede lid. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst een opzegtermijn van 60 dagen voor de initiatiefnemer voorzien wordt. Deze opzegtermijn van 60 dagen moet -ongeacht de reden- altijd gerespecteerd worden.	173 78%
De eerste dertig dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode voor de initiatiefnemer beperkt tot zeven dagen. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, c en art. 16, vijfde lid. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst tijdens de proefperiode een opzeggingstermijn van zeven dagen voorzien wordt voor de initiatiefnemer.	150 68%
Als de initiatiefnemer een bewoner ontslaat omdat zijn gedragingen ernstig storend zijn voor de medebewoners of voor de werking van het woonzorgcentrum, of omdat zijn gezondheidstoestand van dien aard is, dat een overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, wordt altijd het oordeel van de behandelende arts ingewonnen, van de coördinerende en raadgevende arts (CRA), en van het interdisciplinaire team dat die bewoner verzorgt. Als dat wenselijk is, kan ook externe experts om advies worden verzocht. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, c en art. 14, tweede lid. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de initiatiefnemer -in het geval van ontslag omwille van storend gedrag of omwille van de gezondheidstoestand- zich ertoe verbindt om het oordeel in te winnen van de behandelende arts, de CRA, het interdisciplinaire team en -indien wenselijk- van externe experts. Deze verbintenis werd voorzien in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.	35 16%

INFORMATIE m.b.t. DE OPZEG DOOR DE BEWONER	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
Gedurende de opzeggingstermijn mag er boven op de verschuldigde dagprijs geen extra opzegvergoeding aangerekend worden, ongeacht wie de overeenkomst beëindigt. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, d en art. 16, zesde lid. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de opnameovereenkomst niet in tegenspraak is met deze bepaling.	222 100%
De eerste dertig dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode voor de bewoner beperkt tot zeven dagen. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, c en art. 16, vijfde lid. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst tijdens de proefperiode een opzeggingstermijn van zeven dagen wordt voorzien voor de bewoner.	219 99%
Als de bewoner de opnameovereenkomst na opname wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn dertig dagen; de termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de beheersinstantie van het woonzorgcentrum. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, d en art. 16, eerste lid. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst voor de bewoner een opzeggingstermijn van dertig dagen wordt voorzien.	210 95%
Als een woongelegenheid ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzeggingstermijn, kan de dagprijs, in voorkomend geval verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten bij de afwezigheid van de bewoner, alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, d en art. 16, zevende lid. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat tijdens de opzeggingstermijn de dagprijs, in voorkomend geval verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten bij afwezigheid van de bewoner, enkel kan aangerekend worden tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.	200 90%
Als de woongelegenheid niet ontruimd is na de opzegtermijn, kan de initiatiefnemer de dagprijs langer aanrekenen. De initiatiefnemer kan de woongelegenheid zelf ontruimen en de kosten daarvoor aanrekenen. Hij kan de persoonlijke bezittingen van de bewoner opslaan. Daarvoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten aangerekend worden. Als na drie maanden na het vertrek van de bewoner uit het woonzorgcentrum de goederen niet opgehaald zijn, kunnen die goederen worden verwijderd uit het woonzorgcentrum op kosten van de bewoner volgens de regels bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 7° en art. 16, vierde lid. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst de regeling voor het ontruimen van de woongelegenheid door de initiatiefnemer na de opzeggingstermijn wordt omschreven en dat deze regeling overeenkomstig de geldende regelgeving werd uitgewerkt. In het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 werd deze regeling voorzien.	167 75%

INFORMATIE m.b.t. HET EINDE VAN DE OVEREENKOMST DOOR HET OVERLIJDEN VAN DE BEWONER	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
De termijn waarover de nabestaanden beschikken om na het overlijden van de bewoner de woongelegenheid te ontruimen, bedraagt vijf dagen en kan enkel in aantoonbaar onderling overleg aangepast worden. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, e en art. 19, tweede lid. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de nabestaanden na het overlijden van de bewoner vijf dagen tijd krijgen om de woongelegenheid te ontruimen en dat deze termijn enkel in onderling overleg kan aangepast worden.	218 98%
Gedurende de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen, kan alleen de dagprijs, verminderd met de bedragen van de niet-gebruikte leveringen en diensten, aangerekend worden. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, e en art. 19, derde lid. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat gedurende de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen, enkel de dagprijs, verminderd met de bedragen van niet-gebruikte leveringen en diensten, kan aangerekend worden.	217 98%
Als binnen de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen, de kamer opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, e en art. 19, vierde lid. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat tijdens de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen, de dagprijs enkel kan aangerekend worden tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.	204 92%
Als de kamer na het overlijden niet binnen de bepaalde termijn ontruimd werd, ontruimt het woonzorgcentrum de kamer zelf en slaat het de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner op. Daarvoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten aan de nabestaanden aangerekend worden. Als na drie maanden na het overlijden van de bewoner de goederen niet zijn opgehaald door de nabestaanden, kunnen die goederen worden verwijderd uit het woonzorgcentrum op kosten van de nabestaanden volgens de regels bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, e en art. 19, vijfde lid. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst de regeling voor het ontruimen van de woongelegenheid door de initiatiefnemer na het overlijden wordt omschreven en dat deze regeling overeenkomstig de geldende regelgeving werd uitgewerkt. Deze regeling werd voorzien in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.	204 92%

INFORMATIE m.b.t. DE AFWEZIGHEIDSKORTING	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
De terugbetaling van de korting voor niet-gebruikte diensten en leveringen gaat in vanaf de eerste volle dag dat een bewoner afwezig is. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, e en BVR 30/11/2018 (VSB), art. 509/1, §2. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst een korting voor niet-gebruikte diensten en leveringen, die ingaat op de eerste volle dag dat een bewoner afwezig is, wordt voorzien.	199 90%
Bij afwezigheid van de bewoner worden de door hem, niet-gebruikte diensten en leveringen, in mindering gebracht op de factuur en dit met een dagbedrag dat minstens 10% van de laagste dagprijs in het woonzorgcentrum bedraagt, exclusief de kortingen die op de dagprijs toegepast worden. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 2°, e en BVR 30/11/2018 (VSB), art. 509/1, §2. <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst een korting in geval van afwezigheid van de bewoner wordt voorzien die minstens 10% bedraagt van de laagste dagprijs in het woonzorgcentrum. Het volstaat niet dat in de opnameovereenkomst een bedrag als korting bij afwezigheid wordt vermeld, aangezien het bedrag van de korting moet wijzigen in geval van een prijsstijging van de laagste dagprijs in het woonzorgcentrum. Er werd tevens nagekeken of er een korting voorzien werd, ongeacht de reden van afwezigheid en zonder beperking in tijd.	148 67%

INFORMATIE m.b.t. DE WAARBORG OF BORGSTELLING	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
De voorziening mag niet zowel een waarborg als een borgstelling vragen. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, g en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 509/1, §3. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst niet zowel een waarborg als een borgstelling wordt gevraagd. De regeling m.b.t. het vragen van een waarborg of borgstelling werd gewijzigd in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.	219 99%
Het bedrag van de waarborgsom mag niet hoger zijn dan 30 x de dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, g en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 509/1, §3. <u>Toelichting</u> In de opnameovereenkomsten waarin een waarborg wordt voorzien, werd nagegaan of het bedrag van de waarborg het maximum van 30 x de dagprijs niet overstijgt.	222 100%

Het bedrag van de waarborg wordt op een geblokkeerde en gepersonaliseerde rekening geplaatst en de opbrengst ervan is voor de bewoner. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, g en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 509/1, §3. <u>Toelichting</u> <i>In de opnameovereenkomsten waarin een waarborg wordt voorzien, werd nagegaan of vermeld wordt dat het bedrag van de waarborg moet geplaatst worden op een geblokkeerde en gepersonaliseerde rekening en dat de opbrengst ervan bestemd is voor de bewoner.</i>	218 98%
Het gereserveerde bedrag van de waarborg dient alleen ter uitvoering van de bepalingen van de schriftelijke opnameovereenkomst of om een eventuele schadevergoeding voor opzettelijk veroorzaakte schade te betalen. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, g en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 509/1, §3. <u>Toelichting</u> <i>In de opnameovereenkomsten waarin een waarborg wordt voorzien, werd nagegaan of de opnameovereenkomst niet in tegenspraak is met de voorwaarden m.b.t. de aanwending van het bedrag van de waarborg.</i>	220 99%
De termijn voor het terugbetalen van de waarborg. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, g en BVR 30/11/2018 (VSB), art. 509/1, §3. <u>Toelichting</u> <i>In de opnameovereenkomsten waarin een waarborg wordt voorzien, werd nagegaan of er een termijn wordt vermeld voor de terugbetaling van de waarborg. De terugbetalingstermijn van de waarborg als verplicht element van de opnameovereenkomst werd voorzien in de toelichtingsnota m.b.t. de erkenningsvoorwaarden voor woonzorgcentra en centra voor kortverblijf type 1.</i>	194 87%
Als er in plaats van een waarborg geopteerd wordt voor een borgstelling dan kan dit alleen een kosteloze borgstelling door een privépersoon zijn zoals vermeld in artikel 2043bis tot en met 2043octies van het Burgerlijk Wetboek. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 12, 3°, g en BVR 30/11/2018 (VSB) art. 509/1, §3. <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagekeken of de opnameovereenkomst niet in tegenspraak is met deze bepaling. De regeling m.b.t. het vragen van een waarborg of borgstelling werd gewijzigd in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.</i>	212 95%

2.2 INTERNE AFSPRAKENNOTA

2.2.1 Globale vaststellingen

Alle 222 voorzieningen die werden bevraagd beschikten over een interne afsprakennota.

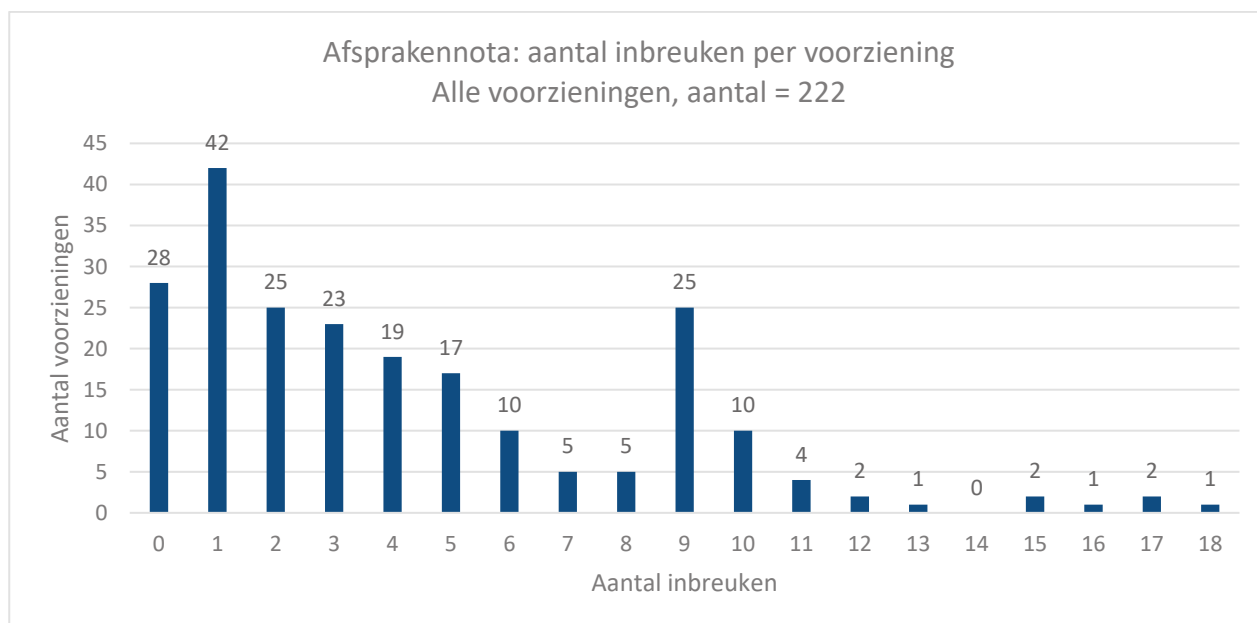
In totaal werden 33 elementen/bepalingen gecontroleerd in de interne afsprakennota, met als doel een toetsing op conformiteit met de regelgeving.

In 28 interne afsprakennota's (13%) werd vastgesteld dat alle verplicht te vermelden elementen/bepalingen volledig aanwezig waren en dat alle elementen/bepalingen ook volledig uitgewerkt werden overeenkomstig de geldende regelgeving.

In alle andere interne afsprakennota's (87%) werd vastgesteld dat er (delen van) verplichte elementen/bepalingen ontbraken of dat (delen van) elementen/bepalingen strijdig waren met de geldende regelgeving.

Het aantal vastgestelde inbreuken varieert sterk tussen woonzorgcentra: van één inbreuk tot en met 18 inbreuken. Zie figuur 2 voor een overzicht.

Figuur 2: Overzicht van het aantal inbreuken in de interne afsprakennota per voorziening



2.2.2 Vaststellingen per gecontroleerd item

Onderstaand overzicht toont per element het aantal en het percentage voorzieningen bij wie de interne afsprakennota alle verplichte informatie bevatte en deze volledig conform de regelgeving was uitgewerkt. Elk item werd bevraagd bij 222 woonzorgcentra.

De bevindingen werden gebundeld in de vijf thema's die in een aparte tabel worden weergegeven:

- algemene bepalingen
- werkwijze en procedure
- informatie m.b.t. de gebruikersraad
- informatie m.b.t. de klachtenprocedure
- informatie m.b.t. de wijze waarop in het woonzorgcentrum het dagelijkse leven en de verzorging worden georganiseerd.

ALGEMENE BEPALINGEN	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
De identificatiegegevens van de contracterende partijen. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 13, §3, 1°. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de identificatiegegevens van de contracterende partijen in de interne afsprakennota worden vermeld.	222 100%
De bewoner en zijn familie of mantelzorgers genieten de grootst mogelijke vrijheid. Het woonzorgcentrum kan die alleen beperken om organisatorische redenen waarover duidelijk wordt gecommuniceerd. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 6. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de inhoud van de interne afsprakennota niet in tegenspraak is met deze bepaling.	219 99%
Het beheer van gelden of goederen van de bewoner of het bewaren ervan kan in geen enkel geval aan het woonzorgcentrum worden toevertrouwd (met uitzondering van het beheer van het zakgeld en de verrekening van kosten die rechtstreeks met het verblijf in het woonzorgcentrum te maken hebben). BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 21. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de inhoud van de interne afsprakennota niet in tegenspraak is met deze bepaling.	220 99%
Het erkenningsnummer van het woonzorgcentrum. BVR 28/06/2019, bijlage 11, art. 13, §3, 2°. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of het erkenningsnummer van de voorziening in de interne afsprakennota wordt vermeld.	213 96%
Een verwijzing naar de instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum en een verwijzing naar de toepasselijke erkenningsnormen. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 11°. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt verwezen naar de toepasselijke erkenningsnormen en naar de instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het woonzorgcentrum.	181 82%
De garantie van vrije toegang voor de bedienaren van de erediensten en de mogelijkheid om een actuele lijst van de bedienaren en afgevaardigden bij het woonzorgcentrum op te vragen. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 12°. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de vrije toegang voor de bedienaren van de erediensten wordt gegarandeerd en dat de mogelijkheid om een actuele lijst te bekomen wordt vermeld. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 is dit een verplicht te vermelden element.	120 54%

WERKWIJZE EN PROCEDURES	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
De wijze waarop de informatie over de organisatie en de strategische beslissingen van het management aan de bewoners, vertegenwoordigers of mantelzorgers worden meegedeeld. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 9°. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt toegelicht op welke wijze de informatie over de organisatie en de strategische beslissingen van het management aan de bewoners en hun vertegenwoordigers wordt meegedeeld.	211 95%
De regeling met betrekking tot het houden van huisdieren. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 4°. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de regeling met betrekking tot het houden van huisdieren in de interne afsprakennota wordt toegelicht.	205 92%
De procedure bij brand en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 5°. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de procedure bij brand en ernstige gebeurtenissen wordt toegelicht. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 is dit een verplicht te vermelden element. Het is niet voldoende dat er wordt vermeld dat de procedure kan opgevraagd worden. De procedure moet minstens kort worden toegelicht.	194 87%
De procedure bij grensoverschrijdend gedrag. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 6°. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de procedure bij grensoverschrijdend gedrag wordt toegelicht. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 is dit een verplicht te vermelden element. Het is niet voldoende dat er wordt vermeld dat de procedure kan opgevraagd worden. De procedure moet minstens kort worden toegelicht.	143 64%
De procedure die beschrijft hoe de bewoner, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger betrokken worden bij de besluitvorming over het woonzorgleefplan, en de manier waarop de bewoner of zijn vertegenwoordiger het plan kunnen consulteren. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 7°. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de procedure wordt toegelicht die beschrijft hoe de bewoner, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger worden betrokken bij de besluitvorming over het woonzorgleefplan, en op welke manier het woonzorgleefplan kan geconsulteerd worden. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 is dit een verplicht te vermelden element. Het is niet voldoende dat er wordt vermeld dat de procedure kan opgevraagd worden. De procedure moet minstens kort worden toegelicht.	138 62%

INFORMATIE m.b.t. DE GEBRUIKERSRAAD	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
Er wordt een gebruikersraad opgericht die tenminste 1 x per trimester vergadert. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 8° en art. 41, §1. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld dat er een gebruikersraad wordt opgericht die 1 x per trimester vergadert. De familieraad kan de gebruikersraad vervangen in een woonzorgcentrum waar enkel bewoners met cognitieve problemen verblijven. In dat geval moet de familieraad minstens 1 x per trimester samenkomen.	219 99%
Er wordt een familieraad opgericht die minstens 1 x per 6 maanden vergadert. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 8° en art. 41, §1. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of -indien de familie niet kan deelnemen aan de gebruikersraad- in de interne afsprakennota wordt vermeld dat er een familieraad wordt opgericht die 1 x per semester vergadert. De oprichting van een familieraad werd voorzien in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.	209 94%
Van de vergaderingen van de familieraad wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers, familie of mantelzorgers bezorgd wordt. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 8° en art. 41, §2. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld dat alle bewoners een exemplaar van het verslag van de familieraad krijgen. Het is niet voldoende dat er wordt vermeld dat het verslag zal worden uitgehangen in de voorziening. De oprichting van een familieraad en de werkwijze m.b.t. de verslaggeving werd voorzien in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.	191 86%
Van de vergaderingen van de gebruikersraad wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers, familie of mantelzorgers bezorgd wordt. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 8° en art. 41, §2. <i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld dat alle bewoners een exemplaar van het verslag van de gebruikersraad krijgen. Het is niet voldoende dat er wordt vermeld dat het verslag zal worden uitgehangen in de voorziening.	172 77%

INFORMATIE m.b.t. DE KLACHTENPROCEDURE	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
Opmerkingen of klachten kunnen rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, worden meegedeeld. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 10° en art. 42, §1. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld dat opmerkingen of klachten rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, kunnen worden meegedeeld.	211 95%
De contactgegevens van de persoon aan wie de klachten kunnen worden meegedeeld. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 10° en art. 42, §1. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld bij wie de bewoners een klacht kunnen melden.	201 91%
Het gevolg dat aan een klacht wordt gegeven, wordt rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 10° en art. 42, §1. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld dat het gevolg dat aan een klacht wordt gegeven rechtstreeks aan de indiener ervan wordt meegedeeld.	191 86%
Er wordt een termijn voor feedback bepaald. BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 10° en art. 42, §1. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota een termijn voor feedback voor de klachtenbehandeling wordt voorzien.	164 74%

INFORMATIE m.b.t. DE WIJZE WAAROP IN HET WOONZORGCENTRUM HET DAGELIJKSE LEVEN EN DE VERZORGING WORDEN GEORGANISEERD, in het bijzonder met betrekking op:	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
- de vrije toegang van familie en vrienden van de bewoners met respect voor de bezoeksregeling BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, c. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de garantie van vrije toegang voor familie en vrienden van de bewoners in de interne afsprakennota wordt vermeld.	221 100%
- de maaltijden BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, b. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de interne afsprakennota een toelichting m.b.t. de organisatie van de maaltijden bevat.	221 100%

- de organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, e. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de interne afsprakennota een toelichting m.b.t. de organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding bevat.	220 99%
- de vrije keuze van de behandelende arts en zijn toegang tot het woonzorgcentrum overeenkomstig de bepalingen van het huishoudelijk reglement met betrekking tot de medische activiteiten BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, n. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de vrije keuze van behandelend arts wordt vermeld.	220 99%
- de dagindeling BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, a. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de interne afsprakennota een toelichting bevat m.b.t. de dagindeling.	217 98%
- de regeling m.b.t. het roken in het woonzorgcentrum BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, d. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de regeling m.b.t. het roken wordt vermeld. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 is dit een verplicht te vermelden element.	215 97%
- de regeling voor de geneesmiddelen BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, l. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de regeling m.b.t. de geneesmiddelen wordt vermeld. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 is dit een verplicht te vermelden element.	211 95%
- de organisatie van de persoonlijke was BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, f. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de regeling m.b.t. de organisatie van de persoonlijke was wordt vermeld. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 is dit een verplicht te vermelden element.	191 86%
- de organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, g. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de regeling m.b.t. de organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning wordt toegelicht. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 is dit een verplicht te vermelden element.	187 84%

- de vrije keuze van ziekenhuis BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, i. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de vrije keuze van ziekenhuis wordt vermeld. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 is dit een verplicht te vermelden element.	183 82%
- het restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, h. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota het restrictiebeleid ten aanzien van bewoners met een bijzonder zorgprofiel wordt toegelicht.	180 81%
- de regeling voor een ziekenhuisopname BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, k. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de regeling voor een ziekenhuisopname wordt toegelicht.	174 78%
- het beleid binnen het woonzorgcentrum voor de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve en levenseindezorg BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, m. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota het beleid voor de vroegtijdige zorgplanning en de palliatieve en levenseindezorg wordt toegelicht.	159 72%
- de vrije keuze van apotheker BVR 28/06/2019 bijlage 11, art. 13, §3, 3°, j. <u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota de vrije keuze van apotheker wordt vermeld. Sinds het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 is dit een verplicht te vermelden element. In de toelichtingsnota m.b.t. de erkenningsvoorwaarden voor woonzorgcentra en centra voor kortverblijf type 1 werd opgenomen dat een automatisch systeem voor het aanleveren van medicatie via unitdosis een verantwoorde organisatorische reden kan zijn om de vrijheid van de bewoner te beperken.	141 64%

2.3 CODE VOOR GOED BESTUUR

De aanwezigheid van een code voor goed bestuur werd alleen nagegaan voor de niet-publieke initiatiefnemers.

Van de 166 niet-publieke initiatiefnemers konden er 144 (87%) een code voor goed bestuur voorleggen.

3 ALGEMEEN BESLUIT

Zorginspectie inspecteerde in een steekproef van 222 woonzorgcentra de schriftelijke opnameovereenkomst, de interne afsprakennota en de aanwezigheid van een code voor goed bestuur die op dat moment gebruikt werden in de voorziening.

Er werd nagegaan of de schriftelijke opnameovereenkomst en de interne afsprakennota alle verplichte elementen bevatten en of de inhoud van deze documenten overeenkomstig de geldende regelgeving werd uitgewerkt. De code voor goed bestuur werd niet inhoudelijk beoordeeld maar er werd wel nagegaan of deze aanwezig was in de 166 niet-publieke woonzorgcentra van de steekproef.

Alle 222 geïnspecteerde woonzorgcentra beschikten over een schriftelijke opnameovereenkomst en interne afsprakennota maar de implementatie van de regelgeving voor zowel de schriftelijke opnameovereenkomst als voor de interne afsprakennota kende grote verschillen tussen woonzorgcentra.

- > Voor de schriftelijke opnameovereenkomst was slechts 2% van de voorzieningen volledig in orde. Het aantal tekortkomingen per voorziening varieerde tussen 1 en 17 inbreuken op een totaal van 45 gecontroleerde elementen.
- > Voor de interne afsprakennota was slechts 13% van de voorzieningen volledig in orde. Het aantal tekortkomingen per voorziening varieerde tussen 1 en 18 inbreuken op een totaal van 33 gecontroleerde elementen.

Van de 166 geïnspecteerde niet-publieke initiatiefnemers konden er 144 (87%) een code voor goed bestuur voorleggen.

4 SLOTBEDENKINGEN EN AANBEVELINGEN

Het belang van documenten waarin wederzijdse rechten en plichten tussen bewoners en woonzorgcentra beschreven staan, spreekt voor zich. Van woonzorgcentra wordt verwacht dat ze dit uitwerken in de schriftelijke opnameovereenkomst en de interne afsprakennota.

De inspectievaststellingen tonen aan dat er nog ruimte is voor verbetering om deze documenten in lijn te brengen met de geldende regelgeving.

- > Alle woonzorgcentra moesten uiterlijk op 31 december 2022 voldoen aan de huidige regelgeving maar er kon vastgesteld worden dat niet alle voorzieningen de documenten aangepast hebben naar aanleiding van de wijzigingen in de regelgeving.
- > Er kon vastgesteld worden dat de regelgeving niet door iedereen op eenzelfde manier geïnterpreteerd wordt en dat verduidelijking over sommige items aangewezen is. Een dialoog tussen overheid, sector en gebruikers is aangewezen om helder te krijgen op welke manier rechten en plichten eenduidig invulling moeten krijgen via een schriftelijke opnameovereenkomst en een interne afsprakennota.

Deze inspectieronde vond plaats bij een steekproef van voorzieningen. We hopen dat ook voorzieningen die nu niet geïnspecteerd zijn dit rapport aangrijpen om hun documenten te reviseren en aan te passen waar nodig.

De geïnspecteerde documenten creëren maar een meerwaarde als de elementen die uitgewerkt zijn ook toegepast worden in de praktijk en gebruikt worden in dialoog tussen woonzorgcentra en bewoners. We moedigen voorzieningen maar ook bewoners en familie aan om samen invulling te geven aan hun rechten en plichten, op een gebruiksvriendelijke manier.

5 LIJST MET AFKORTINGEN

Afkorting	Voluit
Art.	Artikel
BVR	Besluit van de Vlaamse Regering
WZD	Woonzorgdecreet
MB	Ministerieel besluit
WZC	Woonzorgcentrum
CVK	Centrum voor kortverblijf