



Vlaanderen
is zorgzaam en
gezond samenleven

GROEPEN VAN ASSISTENTIEWONINGEN

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/2026/3241/057

Uitgave

Maart 2026

WOORD VAN DANK

Zorginspectie wenst de groepen van assistentiewoningen te bedanken om inzage te geven in hun werking.

INHOUD

1	INLEIDING	5
1.1	Groepen van assistentiewoningen	5
1.2	Inspecties in de groepen van assistentiewoningen	6
1.3	Individuele inspectieverslagen	7
1.4	Beleidsrapport	7
2	VASTSTELLINGEN	8
2.1	Infrastructuur	8
2.1.1	Erkenningsvoorwaarden infrastructuur BVR 17 juli 1985	8
2.1.2	Erkenningsvoorwaarden infrastructuur BVR 28 juni 2019, bijlage 10	13
2.1.3	Conclusie: infrastructuur	21
2.2	Omkadering	23
2.2.1	Functie woonassistent	23
2.2.2	Aanwezigheid woonassistent	23
2.2.3	Bereikbaarheid woonassistent	24
2.2.4	Conclusie: omkadering	24
2.3	Bewoners	25
2.3.1	Erkende capaciteit	25
2.3.2	Profiel bewoners	25
2.3.3	Opvolgen zelfredzaamheid	26
2.3.4	Conclusie: bewoners	26
2.4	Hulp- en dienstverlening	27
2.4.1	Noodoproepsysteem	27
2.4.2	Crisis zorg	29
2.4.3	Overbruggingszorg	31
2.4.4	Facultatieve dienstverlening	32
2.4.5	Maaltijden	33
2.4.6	Zinvolle dagbesteding, sociaal netwerk, integratie in de buurt	33
2.4.7	Conclusie: hulp- en dienstverlening	34
2.5	Inspraak	35
2.5.1	Gebruikersraad	35
2.5.2	Tevredenheidsbevraging	36
2.5.3	Conclusie: inspraak	37
2.6	Facturatie	38
2.6.1	Dagprijs	38
2.6.2	Facturatie	41
2.6.3	Waarborg/borgstelling	42
2.6.4	Conclusie: facturatie	43
2.7	Schriftelijke overeenkomst	44
2.7.1	Schriftelijke opnameovereenkomst	44
2.7.2	Onbepaalde duur	44
2.7.3	Inhoud: volledig en conform	45
2.7.4	Conclusie: schriftelijke opnameovereenkomst	56
2.8	Interne afsprakennota	57
2.8.1	Interne afsprakennota	57
2.8.2	Inhoud: volledig en conform	57
2.8.3	Conclusie: interne afsprakennota	67

2.9	Opnamedossiers	68
2.9.1	Schriftelijke opnameovereenkomst	68
2.9.2	Bewijs van overhandiging interne afsprakennota	68
2.9.3	Plaatsbeschrijving	68
2.9.4	Conclusie: opnamedossiers	69
2.10	Klachtenprocedure	70
2.10.1	Klachtenprocedure	70
2.10.2	Klachtenprocedure: systematisch en volledig	70
2.10.3	Klachtenprocedure: bekendmaking	71
2.10.4	Conclusie: klachtenprocedure	71
2.11	Procedure grensoverschrijdend gedrag	72
2.11.1	Procedure grensoverschrijdend gedrag	72
2.11.2	Procedure grensoverschrijdend gedrag: systematisch en volledig	72
2.11.3	Conclusie: procedure grensoverschrijdend gedrag	73
3	SLOTBEDENKINGEN EN AANBEVELINGEN	74
4	FIGURENLIJST	76

1 INLEIDING

1.1 GROEPEN VAN ASSISTENTIEWONINGEN

Een groep van assistentiewoningen is een woonzorgvoorziening waar in een aangepaste infrastructuur en binnen een organisatorisch geheel ouderen zelfstandig en permanent verblijven, waarbij gedurende de dag en de nacht permanentie georganiseerd wordt, en waarbij zorg en ondersteuning aangeboden wordt waarop de gebruiker facultatief een beroep kan doen.

Groepen van assistentiewoningen kunnen pas uitgebaat worden nadat ze erkend zijn door de Vlaamse overheid. Om erkend te worden moeten ze voldoen aan de erkenningsvoorwaarden die worden opgesomd in bijlage 10 van het BVR van 28 juni 2019.

In Vlaanderen zijn er 1.001 groepen van assistentiewoningen erkend op 1 december 2025.

De erkenningsvoorwaarden zoals vastgelegd in de regelgeving omvatten:

- > voorwaarden voor de zorg en ondersteuning (rechten en plichten, zorg en ondersteuning, facturatie, collectieve inspraak en klachtenbehandeling)
- > voorwaarden voor de personeelsomkadering
- > voorwaarden voor de infrastructuur.

In elke erkende groep van assistentiewoningen moeten minstens volgende zaken voorzien worden:

- > crisis- en overbruggingszorg: hierdoor kan er bij een noodsituatie gepaste zorg geboden worden
- > een woonassistent: bij wie bewoners terecht kunnen met problemen en vragen
- > een noodoproepsysteem: zodat bewoners 24u/24u hulp kunnen inschakelen
- > een gemeenschappelijke ontmoetingsruimte: om activiteiten te laten doorgaan en bewoners samen te brengen.

Groepen van assistentiewoningen kunnen verbonden zijn aan een woonzorgcentrum, zowel wat locatie betreft (zelfde site, zelfde gebouw) als voor wat betreft de hulp- en dienstverlening (woonassistent, organisatie noodoproepsysteem en/of crisis- en overbruggingszorg).

Groepen van assistentiewoningen kunnen ook autonoom uitgebaat worden. De voorziening is dan niet verbonden aan een woonzorgcentrum en zet eigen medewerkers in voor de organisatie van de hulp- en dienstverlening of doet daarvoor een beroep op externe partners (bv. noodcentrale, dienst voor thuisverpleging ...).

Assistentiewoningen kunnen verhuurd worden of te koop worden aangeboden, ook de combinatie is mogelijk.

1.2 INSPECTIES IN DE GROEPEN VAN ASSISTENTIEWONINGEN

Zorginspectie houdt toezicht op groepen van assistentiewoningen via verschillende soorten inspecties.

Inspecties vinden plaats in voorzieningen die:

- > een erkenning aanvragen
- > een substantiële capaciteitsuitbreiding realiseren
- > een (vervangings-)nieuwbouw uitvoeren.

Daarnaast voert Zorginspectie inspecties uit in het kader van structureel toezicht. Deze inspecties kunnen altijd plaatsvinden maar omwille van het risicogestuurd toezichtsmodel gebeuren deze niet met een vaste frequentie. In het voorjaar van 2025 startte een inspectieronde structureel toezicht waarbij een 100-tal groepen van assistentiewoningen waar een structureel toezicht het langst geleden was, geïnspecteerd werden. Eén van de doelstellingen van de inspectieronde was om na te gaan of de inspectievaststellingen in lijn liggen met het risicogestuurd inspectiemodel en of de voorzieningen grotendeels voldoen aan de regelgeving.

Bij bovenstaande inspecties wordt nagegaan of de voorziening voldoet aan de erkenningsvoorwaarden. De focus ligt op kwaliteit van zorg via naleving van erkenningsvoorwaarden. Niet alle voorwaarden worden telkens gecontroleerd. De actuele verslagsjablonen staan op de website van het Departement Zorg <https://www.departementzorg.be/nl/inspectie-groepen-van-assistentiewoningen-en-serviceflats>.

Daarnaast zijn er klachtinspecties en inspecties naar aanleiding van een ernstige gebeurtenis.

- > Klachten komen binnen via de Woonzorglijn, die beoordeelt of een inspectie ter plaatse aangewezen is om de klacht te onderzoeken.
- > Ernstige gebeurtenissen (inbreuken op rechten, waardigheid, welbevinden of fysieke/psychische integriteit van bewoners) moeten door de voorziening onmiddellijk gemeld worden aan de Afdeling Woonzorg van het Departement Zorg. Als Woonzorg inschat dat een inspectie ter plaatse aangewezen is voor de verdere opvolging van deze gebeurtenis, dan wordt Zorginspectie ingeschakeld.

Bij dergelijke inspecties wordt nagegaan of er inbreuken zijn op erkenningsvoorwaarden die verband houden met de klacht of gebeurtenis. Deze inspecties worden buiten beschouwing gelaten in dit rapport.

Inspecties gebeuren meestal aangekondigd. Als er aanwijzingen zijn om daarvan af te wijken, zoals bij klachten, kan een inspectie onaangekondigd plaatsvinden.

Elke inspectie is een momentopname en steunt op verschillende bronnen:

- > bevraging van medewerkers, verantwoordelijken en bewoners
- > observaties in gemeenschappelijke ruimten en individuele woningen
- > inzage in documenten.

1.3 INDIVIDUELE INSPECTIEVERSLAGEN

Van elke inspectie wordt er een verslag opgemaakt dat zowel aan de voorziening als aan de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg wordt bezorgd. Afdeling Woonzorg is verantwoordelijk voor de opvolging en handhaving van de erkende groepen van assistentiewoningen.

Alle definitieve verslagen van inspecties in groepen van assistentiewoningen die plaatsvonden na 1 april 2025 zijn raadpleegbaar, met uitzondering van klachtinspecties of inspectie n.a.v. een ernstige gebeurtenis. Alle andere verslagen zijn opvraagbaar via de [website van Zorginspectie](#) en via de [CoBHRA viewer](#).

1.4 BELEIDSRAPPORT

Dit beleidsrapport geeft de resultaten weer van de inspecties die plaatsvonden in 2025, naar aanleiding van een “aanvraag tot erkenning” of een “structureel toezicht”. Alleen de inspectieverlagen die definitief waren op 21 november 2025 zijn opgenomen in het rapport.

In totaal gaat het om 124 inspecties:

- > 29 inspecties in het kader van een aanvraag tot een eerste erkenning van een nieuwe voorziening
- > 95 inspecties in het kader van het structurele toezicht.

Van de 124 groepen van assistentiewoningen ging het om 37 autonome voorzieningen en 87 voorzieningen die een functionele samenwerking hebben met een woonzorgcentrum.

Van de 124 groepen van assistentiewoningen ging het om 33 groepen van assistentiewoningen waar er assistentiewoningen te koop werden aangeboden. In 91 groepen van assistentiewoningen worden de assistentiewoningen alleen te huur aangeboden.

Het rapport is opgebouwd rond elf thema's. Per thema werden één of meerdere items bevraagd. Ingeval er tijdens een inspectie één bepaald element niet onderzocht of niet beoordeeld kan worden, wordt dat in het individuele verslag weergegeven als ‘niet beoordeeld’ of ‘niet van toepassing’.

Daarvoor kunnen meerdere redenen zijn.

Per geïnspecteerd thema/item worden de verwachtingen vanuit de regelgeving, de werkwijze van Zorginspectie en de vaststellingen toegelicht. Er wordt ook telkens weergegeven in hoeveel voorzieningen een item bevraagd werd (bv. 122/124). Elk thema wordt afgerond met een conclusie.

De vaststellingen zijn gebaseerd op een steekproef van 124 geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen en kunnen niet zomaar veralgemeend worden naar de gehele sector.

We sluiten dit rapport af met enkele slotbedenkingen en aanbevelingen.

2 VASTSTELLINGEN

2.1 INFRASTRUCTUUR

De actuele erkenningsvoorwaarden inzake infrastructuur waaraan de groepen van assistentiewoningen moeten voldoen, worden omschreven in de artikels 36 tot 40 van bijlage 10 van het BVR van 28 juni 2019.

Voor de groepen van assistentiewoningen die beschikken over een omgevingsvergunning die werd verleend voor 13 januari 2013, werd een overgangsregeling voorzien.

Die groepen van assistentiewoningen moeten uiterlijk op 1 januari 2034 voldoen aan de erkenningsvoorwaarden inzake infrastructuur van bijlage 10. Tot die datum blijven de bepalingen van toepassing, die opgenomen zijn in norm 2.2.2 tot en met 2.2.12 en in norm 3.2.1 tot en met 3.2.3 van bijlage A bij het BVR van 17 juli 1985 tot vaststelling van de normen waaraan een serviceflatgebouw, een woningcomplex met dienstverlening moet voldoen.

Van de 124 groepen van assistentiewoningen in de steekproef moeten er 45 voldoen aan de regelgeving van 2019 (bijlage 10) en 78 aan de regelgeving van 1985. In één groep van assistentiewoningen waren beide regelgevingen van toepassing (gebouw met een oud en nieuw gedeelte).

Tijdens het inspectiebezoek werd nagegaan of de gemeenschappelijke ruimtes en de assistentiewoningen voldoen aan de toepasselijke regelgeving. Dit gebeurde door een rondgang in de voorziening waarbij de gemeenschappelijke ruimtes en een steekproef van de assistentiewoningen werden geïnspecteerd.

2.1.1 Erkenningsvoorwaarden infrastructuur BVR 17 juli 1985

Deze regelgeving is van toepassing op 79 van de 124 geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen.

2.1.1.1 Assistentiewoningen

Elke assistentiewoning bestaat ten minste uit:

- een leefruimte
- een keuken
- een slaapruijnte
- een afzonderlijke sanitaire ruimte met toilet en bad- of douchegelegenheid.

BVR 17/07/1985, norm 3.2.1

	79/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	78	99%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	1	1%

Elke assistentiewoning moet ten minste bestaan uit een leefruimte, een keuken, een slaapruijnte en een afzonderlijke sanitaire ruimte met toilet en bad- of douchegelegenheid. De leefruimte, keuken en slaapruijnte moeten niet gescheiden zijn van elkaar.

99% van de assistentiewoningen voldeed aan deze voorwaarde. In 1% van de groepen van assistentiewoningen was er nog niet in alle assistentiewoningen een afscheiding voorzien tussen de badkamer en de slaapkamer.

De netto-vloeroppervlakte van de leefruimte, de slaapruijnte en de keuken bedraagt in totaal ten minste 24 m².
BVR 17/07/1985, norm 3.2.1

	79/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	79	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

De netto-vloeroppervlakte van de assistentiewoning, exclusief de netto vloeroppervlakte van de badkamer, moet minstens 24 m² bedragen.

Alle bezochte assistentiewoningen voldeden aan deze voorwaarde.

De bewoner heeft vanuit de leefruimte in de assistentiewoning via een raam ongehinderd zicht op de buitenwereld.
BVR 17/07/1985, norm 3.2.2

	79/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	79	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

In de leefruimte van de assistentiewoning moet er een raam zijn dat ongehinderd zicht op de buitenwereld mogelijk maakt. Om ongehinderd zicht mogelijk te maken moet het glasoppervlak - gemeten vanaf de vloer - beginnen op een hoogte van maximaal 85 cm.

In alle bezochte assistentiewoningen had de bewoner vanuit de leefruimte in de assistentiewoning ongehinderd zicht op de buitenwereld.

2.1.1.2 *Gemeenschappelijke leefruimte*

Er is een gemeenschappelijke polyvalente ruimte.
BVR 17/07/1985, norm 3.2.2

	79/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	79	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

In de regelgeving van 17 juli 1985 werd bepaald dat de gemeenschappelijke polyvalente ruimte zich in het gebouw van de groep van assistentiewoningen moet bevinden.

In de huidige regelgeving (BVR 28/6/2019, bijlage 10) werd bepaald dat die ruimte zich in het gebouw van de assistentiewoningen mag bevinden of in een gebouw dat er functioneel één geheel mee vormt en dat te voet bereikbaar is voor de bewoner. De gemeenschappelijke ruimte mag in dat geval op maximum 300 meter afstand van de groep van assistentiewoningen gelegen zijn.

Aangezien de actuele regelgeving een flexibelere regeling voorschrijft m.b.t. de ligging van de gemeenschappelijke ruimte, werd ook voor de groepen van assistentiewoningen die nog moeten voldoen aan de oude regelgeving de flexibelere beoordeling toegepast.

In alle groepen van assistentiewoningen kon worden vastgesteld dat de bewoners de mogelijkheid hadden om gebruik te maken van een gemeenschappelijke polyvalente ruimte die voldeed aan de voorwaarden.

De gemeenschappelijke polyvalente ruimte heeft een oppervlakte in verhouding tot het aantal bewoners (ten minste 1 m² per bewoner).
BVR 17/07/1985, norm 3.2.2

	79/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	79	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

De netto-vloeroppervlakte van de gemeenschappelijke polyvalente ruimte moet voldoende groot zijn in verhouding tot het aantal bewoners (minstens 1 m² per bewoner).

De gemeenschappelijke polyvalente ruimte voldeed in alle groepen van assistentiewoningen aan de voorwaarde m.b.t. de vloeroppervlakte.

De ontmoetingsruimte is bij voorkeur elke weekdag beschikbaar voor de bewoners en in het weekend op verzoek.

	79/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	79	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

De bewoners moeten op weekdays vrij gebruik kunnen maken van de gemeenschappelijke ruimte. In het weekend wordt aanvaard dat de ruimte alleen beschikbaar is op verzoek.

In alle groepen van assistentiewoningen voldeed de ontmoetingsruimte aan deze voorwaarden.

Er is minstens één gemeenschappelijke rolstoeltoegankelijke toiletruimte.

BVR 17/07/1985, norm 2.2.7

	79/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	74	94%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	5	6%

Er moet minstens één rolstoeltoegankelijke toiletruimte voorzien zijn in het gebouw van de groep van assistentiewoningen. Indien de gemeenschappelijke ruimte zich in een ander gebouw bevindt, wordt aanvaard dat het rolstoeltoegankelijke toilet wordt voorzien in de nabijheid van de gemeenschappelijke ruimte.

94% van de groepen van assistentiewoningen voldeed aan deze voorwaarde. In 6% ontbrak een rolstoeltoegankelijke toiletruimte.

In de gemeenschappelijke toiletten is een wastafel beschikbaar.

BVR 17/07/1985, norm 2.2.7

	74/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	74	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

In de gemeenschappelijke toiletten moet een wastafel beschikbaar zijn.

Alle groepen van assistentiewoningen voldeden aan deze voorwaarde.

2.1.1.3 Handgrepen

Elk toilet is voorzien van aangepaste handgrepen:

- handgrepen aan beide zijden van het toilet in de gemeenschappelijke rolstoeltoegankelijke toiletten
- handgrepen aan beide zijden van het toilet in de individuele badkamers, tenzij men voor de betrokken bewoner kan aantonen dat deze hier geen nood aan heeft, dan is één armsteun voldoende
- minstens aan één zijde van het toilet een handgreep in de niet rolstoeltoegankelijke gemeenschappelijke toiletten.

BVR 17/07/1985, norm 2.2.7

	78/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	54	69%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	24	31%

Er moeten voldoende handgrepen voorzien worden bij alle toiletten die toegankelijk zijn voor de bewoners. In de gemeenschappelijke rolstoeltoegankelijke toiletten en in de individuele badkamers moeten standaard handgrepen aan beide zijden van het toilet voorzien worden. In de individuele badkamers kan hiervan afgeweken worden als men kan aantonen dat de betrokken bewoner er geen nood aan heeft. In niet-rolstoeltoegankelijke gemeenschappelijke toiletten moet er aan één zijde van het toilet een handgreep voorzien worden.

69% van de groepen van assistentiewoningen voldeed aan deze voorwaarde. In 31% van de groepen van assistentiewoningen werden niet overal waar nodig voldoende handgrepen geplaatst. Hierbij ging het doorgaans over de individuele badkamers waar standaard slechts één handgreep voorzien werd in plaats van twee handgrepen en kon men niet aantonen dat er werd nagegaan of de bewoners nood hadden aan een tweede handgreep.

2.1.1.4 Oproepsysteem

In elke ruimte van de woning is er een oproepsysteem beschikbaar. BVR 17/07/1985, norm 3.2.3		
	78/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	72	92%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	6	8%

Tijdens het inspectiebezoek werd nagegaan of de bewoners vanuit elke ruimte van de woning een oproep kunnen plaatsen met een vast of een mobiel oproepsysteem. Als er niet in elke ruimte van de woning een vast oproepsysteem voorzien was, werd nagekeken of elke bewoner beschikte over een mobiel oproepsysteem.

In 92% van de groepen van assistentiewoningen was er in elke ruimte een oproepsysteem beschikbaar. In 8 % van de groepen van assistentiewoningen was er niet in elke ruimte een vast oproepsysteem en werd vastgesteld dat niet elke bewoner over een mobiel oproepsysteem beschikte.

In de individuele sanitaire cel is er permanent een oproepsysteem aanwezig dat gemakkelijk bereikbaar is voor de bewoner. BVR 17/07/1985, norm 3.2.3		
	78/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	66	85%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	12	15%

In de individuele badkamer moet een permanent oproepsysteem voorzien worden dat voor de bewoner gemakkelijk bereikbaar is vanop het toilet (een drukknop geplaatst op de muur naast het toilet of op de armsteun, een trektouw voldoende lang om vanop het toilet te gebruiken ...).

Een mobiel oproepsysteem is in deze ruimte niet voldoende.

85% van de groepen van assistentiewoningen voldeed aan deze voorwaarde. In 15% was er geen permanent gemakkelijk bereikbaar oproepsysteem beschikbaar in de individuele sanitaire cel. In een groep van assistentiewoningen was het vast oproepsysteem niet bereikbaar zittend vanop het toilet. In elf groepen van assistentiewoningen ontbrak er een vast oproepsysteem in de sanitaire cellen.

2.1.1.5 Onderhoud

De gebouwen en de lokalen worden regelmatig en correct onderhouden: dagelijks onderhoud. BVR 17/07/1985, norm 2.2.2		
	78/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	78	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

Tijdens de rondgang in de voorziening werd nagegaan of het dagelijkse onderhoud van de gebouwen en de lokalen voldoende was.

Het dagelijkse onderhoud in de assistentiewoningen zelf werd niet beoordeeld, omdat de bewoners daarvoor verantwoordelijk zijn.

Uit de inspectieronde bleek dat alle bezochte groepen van assistentiewoningen correct onderhouden worden.

De gebouwen en de lokalen worden regelmatig en correct onderhouden: structureel onderhoud.

BVR 17/07/1985, norm 2.2.2

	78/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	76	97%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	3%

Tijdens de rondgang in de voorziening werd nagegaan of het structurele onderhoud van de gebouwen en de lokalen voldoende was.

In 97% van de groepen van assistentiewoningen was het structureel onderhoud voldoende.

In 3% werd vastgesteld dat het structurele onderhoud onvoldoende was (o.a. scheuren in de muren en een niet functionerend belsysteem aan de hoofdingang).

2.1.1.6 Informatie voor bewoner

De gegevens over de Woonzorglijn worden op een zichtbare plaats opgehangen.

BVR 28/09/2019, bijlage 10, art. 28, §3

	75/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	69	87%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	6	13%

Om te garanderen dat de bewoners op de hoogte zijn van de mogelijkheid om klachten te uiten bij de Woonzorglijn, wordt verwacht dat de informatie over de Woonzorglijn op een zichtbare plaats in de voorziening wordt geafficheerd.

In 87% van de groepen van assistentiewoningen hingen de gegevens van de Woonzorglijn op een zichtbare plaats. In 13% hingen deze gegevens niet uit.

De informatie over de dagprijs wordt geafficheerd op een centrale plaats die toegankelijk is voor alle bewoners, bezoekers en personeelsleden.

BVR 28/09/2019, bijlage 10, art. 22

	75/79	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	67	89%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	8	11%

In functie van een transparante communicatie over de gehanteerde dagprijzen wordt verwacht dat de informatie over de dagprijs in de voorziening wordt geafficheerd op een zichtbare plaats.

In 89% van de groepen van assistentiewoningen hing de informatie over de dagprijs op een zichtbare plaats. In 11% hing deze informatie niet uit.

2.1.2 Erkenningsvoorwaarden infrastructuur BVR 28 juni 2019, bijlage 10

Deze regelgeving is van toepassing op 46 van de 124 geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen.

2.1.2.1 Assistentiewoningen

Elke assistentiewoning bestaat ten minste uit:

- een leefruimte
- een keuken
- een afzonderlijke slaapruijnte
- een afzonderlijke sanitaire ruimte met toilet en bad- of douchegelegenheid.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 38

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	42	91%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	4	9%

De assistentiewoningen moeten minstens bestaan uit een leefruimte, een keuken, een slaapruijnte en een sanitaire ruimte. De slaapruijnte en de sanitaire ruimte moeten afgescheiden zijn van de rest van de woning.

91% van de groepen van assistentiewoningen beschikten over een leefruimte, een keuken, een afzonderlijke slaapruijnte en een afzonderlijke badkamer. 9% voldeed niet aan deze voorwaarden. In drie groepen van assistentiewoningen was de slaapruijnte niet afgesloten van de rest van de woning. In één assistentiewoning was de keuken dermate minimaal dat er geen sprake was van een volwaardige keuken.

De netto vloeroppervlakte van de leefruimte, de slaapruijnte en de keuken bedraagt in totaal ten minste 40 m².

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 38

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	44	96%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	4%

De netto vloeroppervlakte van de assistentiewoning, exclusief de netto vloeroppervlakte van de badkamer, moet minstens 40 m² bedragen.

In 96% van de groepen van assistentiewoningen voldeed men aan deze voorwaarde. In 4% hadden niet alle woningen een netto vloeroppervlakte van 40 m².

De bewoner heeft zowel vanuit de leefruimte als vanuit de slaapruijnte via een raam ongehinderd zicht op de buitenwereld.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 38

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	42	91%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	4	9%

In de assistentiewoningen moet er zowel in de leefruimte als in de slaapkamer een raam zijn dat ongehinderd zicht op de buitenwereld mogelijk maakt. Om ongehinderd zicht mogelijk te maken moet het glasoppervlak - gemeten vanaf de vloer - beginnen op een hoogte van maximaal 85 cm.

In alle bezochte assistentiewoningen was zicht op de buitenwereld via een raam in de leefruimte mogelijk. In 91% van de groepen van assistentiewoningen was er ook ongehinderd zicht op de buitenwereld mogelijk vanuit de leefruimte en de slaapruijnte. In 9% werd vastgesteld dat er geen ongehinderd zicht was op de buitenwereld vanuit de slaapruijnte (bij gebrek aan een raam of omdat de raamdorpels dermate hoog waren (+ 85 cm) dat het zicht op de buitenwereld gehinderd werd).

De assistentiewoning, met inbegrip van de sanitaire ruimte, is rolstoeltoegankelijk:

- geen drempels aan de ingang van de assistentiewoningen, tussen kamers of bij de toegang naar een terras of andere buitenruimte
- sanitaire ruimte die ruim genoeg is om met een rolstoel binnen te rijden en de bewoner indien nodig door een begeleider bij te laten staan
- geen meubilair onder de wastafel
- lichtschakelaars en andere bedieningsknoppen zijn zodanig geplaatst dat ze ook voor een rolstoelgebruiker gemakkelijk bereikbaar zijn
- aangepaste spiegel
- een rolstoeltoegankelijke douche (in de vloer verzonken, geen hoogteverschil).

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 38

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	30	65%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	16	35%

De individuele assistentiewoningen moeten geschikt zijn voor bewoning door een rolstoelgebruiker. Daarvoor moeten zij minstens voldoen aan de bovenvermelde voorwaarden.

In 35% van de groepen van assistentiewoningen voldeed men niet aan één of meerdere van die voorwaarden.

- > In 15% waren er woningen met een drempel tussen de woning en het terras.
- > In 4% waren er woningen met een niet onderrijdbare wastafel in de sanitaire ruimte.
- > In 22% was er niet in elke individuele sanitaire ruimte een spiegel voorzien, aangepast (of aanpasbaar) aan een rolstoelgebruiker.
- > In 13% was de douche niet rolstoeltoegankelijk. In 11% ging het over een douche met een opstap, in 2% was de douche te smal voor een rolstoelgebruiker.

In alle assistentiewoningen is er aansluiting mogelijk op tv, internet en telefoon.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 13°

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	46	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

In alle assistentiewoningen moet het mogelijk zijn om aan te sluiten op televisie, internet en telefoon.

In alle groepen van assistentiewoningen voldeed men aan deze voorwaarde.

2.1.2.2 *Gemeenschappelijke leefruimte*

Er is een gemeenschappelijke leefruimte in de gebouwen van de groep van assistentiewoningen of in een gebouw dat functioneel één geheel vormt met de groep van assistentiewoningen en dat te voet bereikbaar is voor de bewoners (maximaal 300 m afstand).

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 39

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	46	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

De bewoners moeten gebruik kunnen maken van een gemeenschappelijke leefruimte. Deze leefruimte moet voorzien worden in de gebouwen van de groep van assistentiewoningen of in een gebouw dat er functioneel één geheel mee vormt en dat te voet bereikbaar is voor de bewoners. De gemeenschappelijke leefruimte mag in dat geval gelegen zijn op maximaal 300 meter afstand van de groep van assistentiewoningen. De gemeenschappelijke leefruimte kan bestaan uit één of meer ruimtes.

Alle groepen van assistentiewoningen voldeden aan deze voorwaarde.

De totale ontmoetingsruimte heeft een oppervlakte van minstens 20 m². Vanaf dertien assistentiewoningen wordt die oppervlakte uitgebreid met 1,50 m² per bijkomende assistentiewoning.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 39

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	46	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

De oppervlakte van de ontmoetingsruimte moet voldoende groot zijn in verhouding tot het aantal bewoners. De oppervlakte moet minstens 20 m² bedragen. Vanaf dertien assistentiewoningen wordt de vereiste oppervlakte uitgebreid met 1,5 m² per bijkomende assistentiewoning.

In alle groepen van assistentiewoningen voldeed men aan deze voorwaarde.

De ontmoetingsruimte is elke weekdag beschikbaar voor de bewoners en tijdens het weekend op verzoek.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 39

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	46	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

De bewoners moeten op weekdays vrij gebruik kunnen maken van de gemeenschappelijke ruimte. In het weekend wordt aanvaard dat de ruimte alleen beschikbaar is op verzoek.

In alle groepen van assistentiewoningen voldeed men aan deze voorwaarden.

Op elke verdieping waar een gemeenschappelijke leefruimte is, is er minstens één rolstoeltoegankelijke toiletruimte.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 40

	45/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	43	96%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	4%

Op elke verdieping waar een gemeenschappelijke leefruimte is, moet er minstens één rolstoeltoegankelijke toiletruimte beschikbaar zijn.

In 96% was er op de verdieping waar zich een gemeenschappelijke leefruimte bevond minstens één rolstoeltoegankelijk toilet. 4% voldeed niet aan deze voorwaarde.

**In de gemeenschappelijke toiletten is er een spiegel voorzien. In de gemeenschappelijke rolstoeltoegankelijke toiletten is deze spiegel aangepast of aanpasbaar aan rolstoelgebruikers (aangepaste hoogte of kantelbaar).
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 40**

	44/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	42	95%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	5%

In alle gemeenschappelijke toiletten moet een spiegel voorzien zijn. In de gemeenschappelijke rolstoeltoegankelijke toiletten moet deze spiegel aangepast of aanpasbaar zijn aan rolstoelgebruikers.

In 95% van de groepen van assistentiewoningen was er een spiegel (aangepast of aanpasbaar aan rolstoelgebruikers) aanwezig in de gemeenschappelijke toiletten. In 5% voldeed men niet aan die voorwaarde.

2.1.2.3 Toegankelijkheid

**De gemeenschappelijke delen van het gebouw (voor de beoordeling van de rolstoeltoegankelijkheid van de assistentiewoningen -> zie hoger bij assistentiewoningen) zijn rolstoeltoegankelijk. Indien er niveauverschillen zijn die niet kunnen vermeden worden, worden deze ondervangen.
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 8° en 14°**

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	43	93%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	3	7%

De infrastructuur van de groep van assistentiewoningen moet voor bewoners en bezoekers integraal toegankelijk zijn. De integrale toegankelijkheid moet worden gegarandeerd door bij het ontwerp en de uitvoering rekening te houden met het advies van het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen, Inter.

Tijdens het inspectiebezoek werd nagegaan of de gemeenschappelijke delen van het gebouw rolstoeltoegankelijk zijn (zie hoger in 2.1.1.1 voor de beoordeling van de individuele assistentiewoningen). Er werd nagegaan of in het gebouw treden, trappen en andere hindernissen werden vermeden. Ingeval niveauverschillen niet vermeden konden worden, werd nagegaan of ze werden ondervangen en gesignaleerd (zie volgende vraag). Het beschikken over een voorafgaandelijk advies van Inter werd door Zorginspectie niet beoordeeld.

In 93% van de groepen van assistentiewoningen werd vastgesteld dat de gemeenschappelijke delen volledig rolstoeltoegankelijk waren. In 7% was dat niet het geval. Het betrof niveauverschillen die niet ondervangen werden en deuren die een rolstoelgebruiker niet of zeer moeilijk kan openen.

**In alle voor de bewoners toegankelijke gemeenschappelijke ruimtes worden niveauverschillen, zoals treden, trappen en andere hindernissen, vermeden. Als die niveauverschillen niet vermeden kunnen worden, worden ze gesignaleerd.
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 8°**

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	44	96%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	4%

Met het oog op de veiligheid van de bewoners moeten in alle, voor de bewoners toegankelijke ruimtes, niveauverschillen vermeden worden. Zijn niveauverschillen niet te vermijden, dan moeten ze worden gesignaleerd.

In 96% van de groepen van assistentiewoningen voldeed men aan deze voorwaarde. In 4% werd vastgesteld dat er niveauverschillen waren die werden ondervangen, maar niet gesignaleerd.

Elk gebouw dat twee of meer bouwlagen telt, die voor de bewoners toegankelijk zijn, beschikt minstens over een lift. Minstens één lift is geschikt voor het vervoer van een rolstoelgebruiker met begeleider.
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 12°

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	46	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

Indien het gebouw van de groep van assistentiewoningen twee of meer bouwlagen telt, moeten de bewoners gebruik kunnen maken van een lift. Minstens één lift moet geschikt zijn voor het vervoer van een rolstoelgebruiker met begeleider.

In alle groepen van assistentiewoningen voldeed men aan deze voorwaarden.

De gangen hebben, na afwerking van de wanden en met inbegrip van de ruimte voor plinten en leuning, een vrije doorgangsbreedte van minimaal 1,5 meter.
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 10°

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	43	93%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	3	7%

De gangen in het gebouw van assistentiewoningen moeten een vrije doorgangsbreedte hebben van minimaal 1,5 meter.

In 93% van de groepen van assistentiewoningen waren de gangen voldoende breed. In 7% voldeden niet alle gangen aan deze voorwaarde.

2.1.2.4 Leuning en handgrepen

Om zich te verplaatsen in het gebouw kunnen de bewoners zich behelpen met leuning en handgrepen aan beide zijden in de gangen
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 9

	43/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	31	72%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	12	28%

Om zich te verplaatsen in het gebouw moeten er in de gangen aan beide zijden leuning worden aangebracht.

In 72% van de groepen van assistentiewoningen voldeed men aan deze voorwaarde. In 28% werd vastgesteld dat niet alle gangen voorzien zijn van een leuning aan beide zijden.

Om zich te verplaatsen in het gebouw kunnen de bewoners zich behelpen met handgrepen in de individuele sanitaire ruimtes (aan beide zijden van het toilet).
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 9°

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	39	85%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	7	15%

In de individuele sanitaire ruimtes moet er aan beide zijden van het toilet een handgreep voorzien worden.

In 85% van de groepen van assistentiewoningen waren er voldoende handgrepen in de individuele sanitaire ruimte. In 15% werd vastgesteld dat deze voorwaarde niet werd gerealiseerd in alle individuele sanitaire ruimtes.

Om zich te verplaatsen in het gebouw kunnen de bewoners zich behelpen met handgrepen in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes (in de rolstoeltoegankelijke sanitaire ruimtes aan beide zijden van het toilet, in de niet-rolstoeltoegankelijke sanitaire ruimtes minstens aan één zijde).

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 9°

	45/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	37	82%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	8	18%

In de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes moeten er aan beide zijden van het toilet handgrepen voorzien worden. In de niet-rolstoeltoegankelijke gemeenschappelijke ruimtes is één armsteun voldoende.

In 82% van de groepen van assistentiewoningen beschikten de gemeenschappelijke (rolstoeltoegankelijke) toiletten over voldoende handgrepen. In 18% werd vastgesteld dat niet in alle gemeenschappelijke sanitaire ruimtes voldoende handgrepen naast het toilet werden voorzien.

2.1.2.5 Oproepsysteem

Er is een aangepast oproepsysteem in elke ruimte van de assistentiewoningen.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 11°

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	38	83%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	8	17%

Tijdens het inspectiebezoek werd nagegaan of de bewoners in elke ruimte van de assistentiewoning een noodoproep kunnen plaatsen.

Indien er niet in elke ruimte van de woning en/of gemeenschappelijke ruimte een vast oproepsysteem voorzien was, werd nagekeken of elke bewoner van de assistentiewoning beschikte over een mobiel oproepsysteem.

In 83% van de groepen van assistentiewoningen werd vastgesteld dat alle bewoners in elke ruimte van de assistentiewoning een noodoproep kunnen plaatsen. In 17% van de groepen van assistentiewoningen was er niet in elke ruimte een vast oproepsysteem en werd vastgesteld dat niet elke bewoner over een mobiel oproepsysteem beschikte.

Er is een aangepast oproepsysteem in de gemeenschappelijke delen.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 11°

	41/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	29	71%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	12	29%

Tijdens het inspectiebezoek werd nagegaan of de bewoners in de gemeenschappelijke delen een noodoproep kunnen plaatsen.

Werd er geen vast oproepsysteem voorzien in de gemeenschappelijke lokalen, dan moet de bewoner kunnen gebruikmaken van een draagbaar oproepsysteem dat de locatie weergeeft van waaruit de oproep wordt geplaatst.

In 71% van de groepen van assistentiewoningen werd vastgesteld dat de bewoners in alle gemeenschappelijke delen een noodoproep konden plaatsen. In 29% bleek dat niet het geval. In drie groepen van assistentiewoningen bleek uit de testoproep dat het oproepsysteem in de gemeenschappelijke delen niet werkte. In negen andere groepen van assistentiewoningen werd vastgesteld dat er niet in elke gemeenschappelijke ruimte een oproepsysteem aanwezig was en werd vastgesteld dat niet elke bewoner over een draagbaar oproepsysteem beschikte.

Er is permanent een oproepsysteem aanwezig dat gemakkelijk bereikbaar is voor de bewoner in de individuele sanitaire ruimtes.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 11°

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	40	87%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	6	13%

Tijdens de rondgang werd nagegaan of er in de individuele sanitaire ruimtes een permanent oproepsysteem voorzien werd dat voor de bewoner gemakkelijk bereikbaar is vanop het toilet. Een mobiel oproepsysteem waarover een bewoner mogelijks kan beschikken is in deze ruimte niet voldoende.

87% van de groepen van assistentiewoningen beschikten over een permanent, makkelijk bereikbaar, oproepsysteem in de individuele sanitaire ruimtes. In 13% voldeed men niet aan deze voorwaarde. In drie groepen van assistentiewoningen was er een permanent oproepsysteem maar was dit niet bereikbaar zittend vanop het toilet en in drie was er geen permanent systeem aanwezig.

Er is permanent een oproepsysteem aanwezig dat gemakkelijk bereikbaar is voor de bewoner in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 11°

	42/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	35	83%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	7	17%

Tijdens de rondgang werd nagegaan of er in alle gemeenschappelijke sanitaire ruimtes een permanent oproepsysteem voorzien werd dat voor de bewoner gemakkelijk bereikbaar is vanop het toilet. Een mobiel oproepsysteem waarover een bewoner mogelijks kan beschikken is in deze ruimte niet voldoende.

In 83% van de groepen van assistentiewoningen was er in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes een permanent oproepsysteem aanwezig. In 17% voldeed men niet aan deze voorwaarde. In vier groepen van assistentiewoningen bleek uit de testoproep dat het oproepsysteem niet werkte en in drie was er geen oproepsysteem voorzien in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes.

2.1.2.6 Onderhoud

De gebouwen en de lokalen worden regelmatig en correct onderhouden: dagelijks onderhoud.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 2°

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	46	100 %
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0 %

Tijdens de rondgang in de voorziening werd nagegaan of het dagelijkse onderhoud van de gebouwen en de lokalen voldoende was.

Het dagelijkse onderhoud in de assistentiewoningen zelf behoort tot de verantwoordelijkheid van de bewoner en werd tijdens het inspectiebezoek niet beoordeeld.

Tijdens de rondgang kon worden vastgesteld dat de gemeenschappelijke delen van alle geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen goed worden onderhouden.

De gebouwen en de lokalen worden regelmatig en correct onderhouden: structureel onderhoud.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 37, 2° en 3°

	46/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	46	100 %
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0 %

Tijdens de rondgang in de voorziening wordt nagegaan of het structurele onderhoud van de gebouwen en de lokalen voldoende was.

Tijdens de rondgang kon worden vastgesteld dat het structurele onderhoud in alle groepen van assistentiewoningen voldoende was.

2.1.2.7 Informatie voor de bewoner**De gegevens over de Woonzorglijn worden op een zichtbare plaats opgehangen.**

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 28, §3

	45/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	39	87%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	6	13%

Om te garanderen dat de bewoners op de hoogte zijn van de mogelijkheid om klachten te uiten bij de Woonzorglijn, wordt verwacht dat de informatie over de Woonzorglijn op een zichtbare plaats in de voorziening wordt geafficheerd.

In 87% van de groepen van assistentiewoningen werd vastgesteld dat de gegevens m.b.t. de Woonzorglijn ophingen. In 13% hing de affiche niet op.

De informatie over de dagprijs wordt geafficheerd op een centrale plaats die toegankelijk is voor alle bewoners, bezoekers en personeelsleden.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 22

	45/46	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	39	87%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	6	13%

In functie van een transparante communicatie m.b.t. de gehanteerde dagprijzen wordt verwacht dat de informatie over de dagprijs in de voorziening wordt geafficheerd op een zichtbare plaats.

In 87% van de groepen van assistentiewoningen werd de informatie over de dagprijs geafficheerd.

In 13% hing de informatie niet uit.

2.1.3 Conclusie: infrastructuur

Van de 124 groepen assistentiewoningen in de steekproef werden er 78 beoordeeld volgens het BVR van 17 juli 1985 en 45 volgens de regelgeving van bijlage 10 van het BVR van 28 juni 2019. In één groep waren beide regelgevingen van toepassing (oud en nieuw gedeelte).

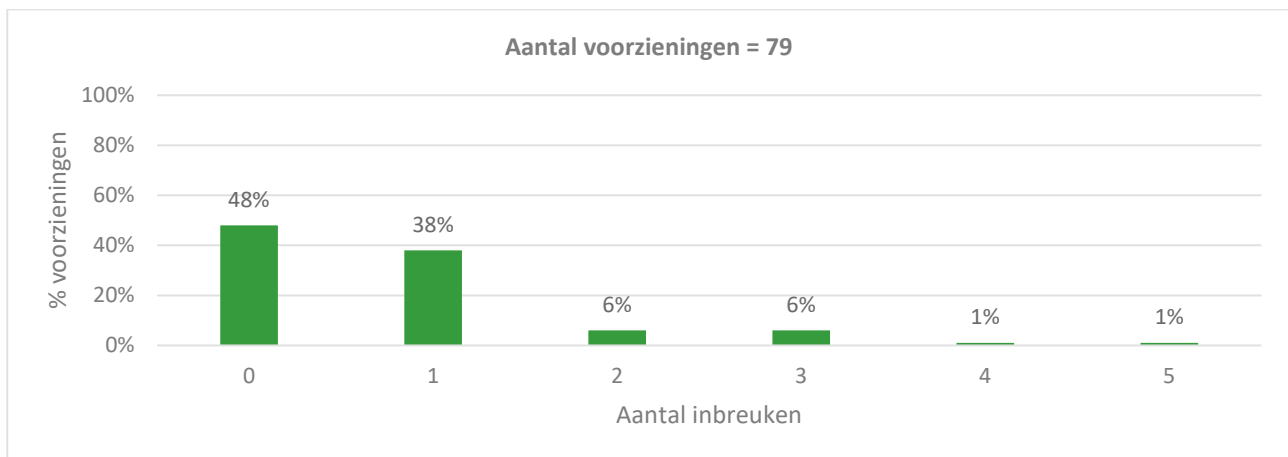
2.1.3.1 Resultaten van de groepen van assistentiewoningen die moeten voldoen aan het BVR 17 juli 1985

48% van de geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen voldeed volledig aan de infrastructuurvoorwaarden. In 52% werden er één of meerdere inbreuken vastgesteld variërend van één tot vijf per voorziening (zie Figuur 1).

De meest voorkomende inbreuken zijn:

- > handgrepen aan het individuele toilet (30%)
- > permanent oproepsysteem in de individuele sanitaire ruimte (15%)
- > afficheren van informatie over de dagprijs (10%).

Figuur 1: Infrastructuur - Aantal inbreuken per voorziening (regelgeving BVR 17/07/1985)



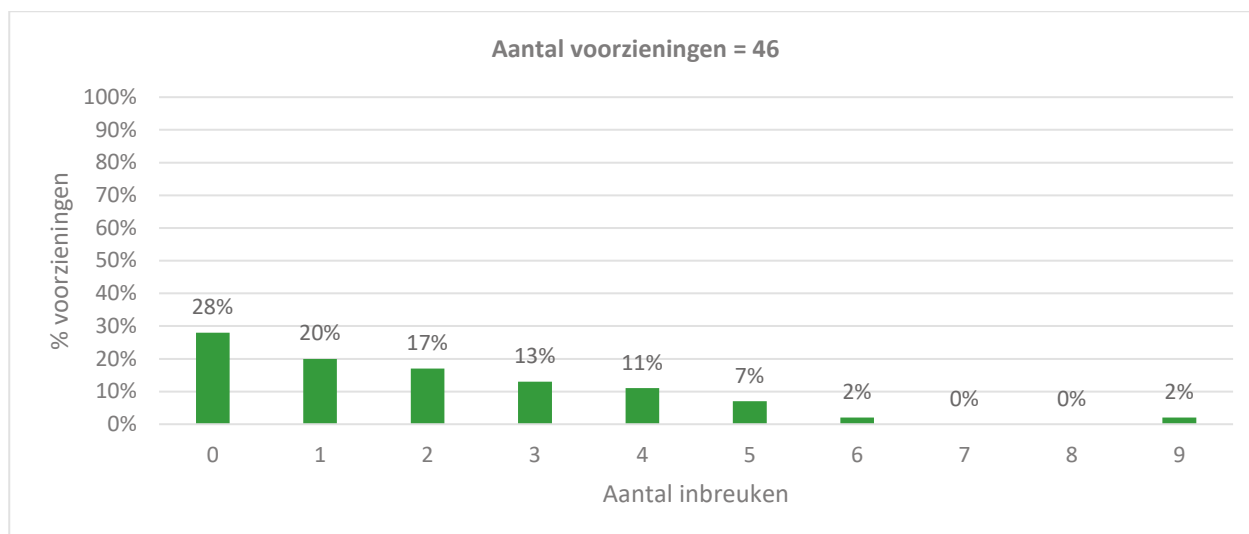
2.1.3.2 Resultaten van de groepen van assistentiewoningen die moeten voldoen aan het BVR 28 juni 2019

28% van de geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen voldeed volledig aan de infrastructuurvoorwaarden. Bij 72% werden één of meerdere inbreuken vastgesteld variërend van één tot negen per voorziening (zie Figuur 2).

De meest voorkomende inbreuken zijn:

- > rolstoeltoegankelijke assistentiewoning (35%)
- > leuning aan beide zijden in de gang (26%)
- > oproepsysteem in gemeenschappelijke delen (26%)
- > oproepsysteem in alle ruimtes van de assistentiewoning (17%)
- > permanent oproepsysteem in gemeenschappelijk sanitair (15%)
- > handgrepen in individueel sanitair (15%)
- > permanent oproepsysteem in individueel sanitair (13%)
- > afficheren van informatie over de Woonzorglijn (13%)
- > afficheren van informatie over de dagprijs (13%).

Figuur 2: Infrastructuur - Aantal inbreuken per voorziening (regelgeving BVR 28/06/2019, bijlage 10)



2.1.3.3 Verschil tussen koop- en huurformules

- > Groepen met mede-eigenaars (33): 21% voldeden volledig aan de infrastructuurvoorwaarden.
- > Groepen zonder mede-eigenaars (91): 47% voldeden volledig.

Dit verschil valt mogelijk te verklaren doordat men bij infrastructurele aanpassingen de goedkeuring moet krijgen van een derde partij, nl. de vereniging van mede-eigenaars.

2.2 OMKADERING

2.2.1 Functie woonassistent

Er werd een woonassistent aangesteld. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 33		
	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	124	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

Elke uitbater van een groep van assistentiewoningen moet een woonassistent aangesteld hebben die minstens de volgende opdrachten opneemt:

- > de bereikbaarheid gedurende de dag en de nacht via een noodoproepsysteem en de crisis- en overbruggingszorg organiseren en opvolgen, al dan niet via een samenwerkingsovereenkomst met zorg- en welzijnsactoren uit de omgeving;
- > in overleg met de bewoner en zijn mantelzorger, de zelfredzaamheid actief en proactief stimuleren en opvolgen;
- > objectieve en transparante informatie geven over de verschillende mogelijkheden tot interne en externe zorg en ondersteuning;
- > het integrale aanbod van zorg en ondersteuning, met respect voor de vrije keuze van de gebruiker, binnen het bereik van de bewoners brengen;
- > objectief informeren over zinvolle dagbesteding en ontspanning, die binnen het bereik brengen of zelf organiseren;
- > de sociale contacten van de bewoners stimuleren en het sociale netwerk versterken;
- > buurtbewoners en lokale organisaties verbinden met de werking van de groep van assistentiewoningen.

De beheersinstantie kan deze opdrachten toewijzen aan één of meerdere personen.

Voorzieningen moesten aan tonen dat er een woonassistent werd aangeduid (aan de hand van personeelslijst, arbeidsovereenkomst, functiebeschrijving ...). De wijze waarop de opdrachten worden opgenomen, komt aan bod in punt 2.4 Hulp- en dienstverlening.

Deze voorwaarde werd gerealiseerd in alle groepen van assistentiewoningen.

2.2.2 Aanwezigheid woonassistent

De woonassistent is minstens één keer per week aanwezig. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 33		
	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	123	99%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	1	1%

De woonassistent moet minstens één keer per week aanwezig zijn in de groep van assistentiewoningen.

Aan de voorzieningen werd gevraagd aan te tonen op welke momenten de woonassistent in het gebouw van de groep van assistentiewoningen aanwezig is (aan de hand van het uurrooster, de arbeidsovereenkomst ...).

Deze voorwaarde wordt gerealiseerd in 99% van de groepen van assistentiewoningen. In 1% was de woonassistent niet wekelijks maar slechts tweemaal per maand aanwezig.

2.2.3 Bereikbaarheid woonassistent

De woonassistent is dagelijks tijdens de kantooruren bereikbaar voor de bewoners van de groep van assistentiewoningen.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 33

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	124	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

De woonassistent moet dagelijks tijdens de kantooruren (persoonlijk of telefonisch) bereikbaar zijn voor de bewoners.

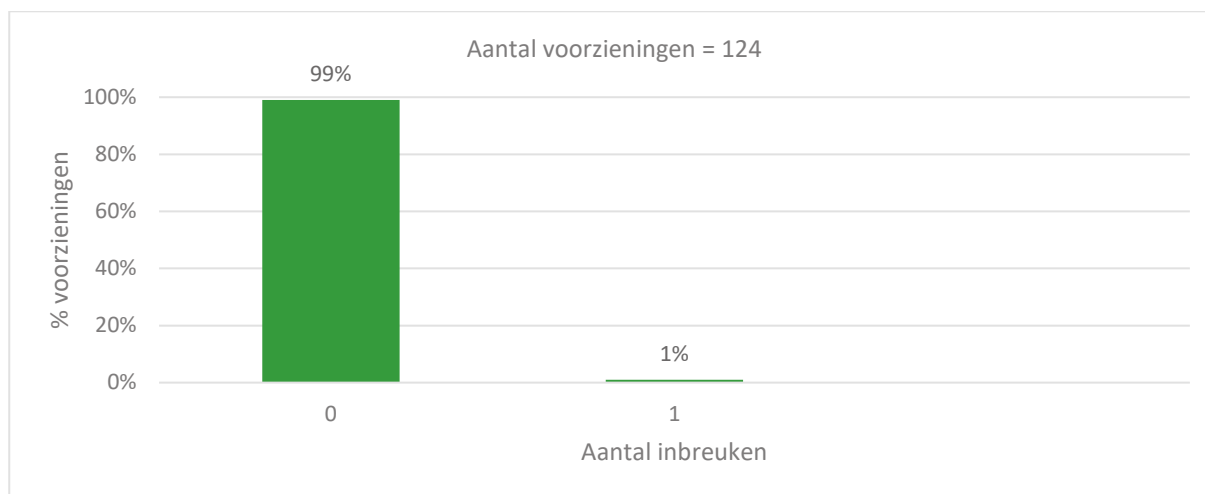
Aan de voorziening werd gevraagd aan te tonen hoe deze voorwaarde wordt ingevuld.

Deze voorwaarde werd gerealiseerd in alle groepen van assistentiewoningen.

2.2.4 Conclusie: omkadering

Van de 124 geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen voldeed 99% aan alle voorwaarden m.b.t. de woonassistent (zie Figuur 3). In 1% werd een inbreuk gegeven omdat de woonassistent niet wekelijks in het gebouw aanwezig was.

Figuur 3: Omkadering - Aantal inbreuken per voorziening



2.3 BEWONERS

2.3.1 Erkende capaciteit

De erkende capaciteit wordt gerespecteerd.

WZD 15/02/2019, art. 39, §2,5°

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	123	99%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	1	1%

In artikel 39, §2, 5° van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019 wordt bepaald dat een groep van assistentiewoningen alleen mag uitgebaat worden nadat een erkenning door de Vlaamse overheid werd verleend. Daarbij wordt bepaald op hoeveel wooneenheden de erkenning betrekking heeft.

De groepen van assistentiewoningen moeten deze capaciteit respecteren.

Tijdens het inspectiebezoek werd aan de hand van de bewonerslijst en de toelichting van de gesprekpartners nagegaan hoeveel assistentiewoningen bewoond zijn en hoeveel bewoners er in totaal in de groep van assistentiewoningen verblijven. Als er meer assistentiewoningen worden bewoond dan dat er erkend zijn, wordt dit beschouwd als een inbreuk.

99% van de groepen van assistentiewoningen houden zich aan de erkende capaciteit. In 1% werd vastgesteld dat de erkende capaciteit overschreden werd.

2.3.2 Profiel bewoners

Het aantal assistentiewoningen dat wordt bewoond door bewoners jonger dan 65 jaar bedraagt maximum 25% van het totaal aantal erkende assistentiewoningen.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 42

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	123	99%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	1	1%

Assistentiewoningen zijn voorzien voor 65-plussers, maar een uitbater kan maximaal 25% van het aantal woningen laten bewonen door bewoners die jonger zijn dan 65 jaar. Meestal gaat het hier om jongere bewoners die bijkomende ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen.

Het percentage van 25% wordt berekend op basis van het aantal erkende wooneenheden in de groep van assistentiewoningen, niet op het aantal bewoners. Wooneenheden waar bewoners jonger dan 65 jaar samenwonen met een persoon van 65 jaar of ouder worden niet meegerekend.

Als het percentage van 25% wordt overschreden, dan moet er voor elke bijkomende bewoner jonger dan 65 jaar een individuele afwijking worden aangevraagd bij het Departement Zorg.

Tijdens het inspectiebezoek werd het aantal bewoners jonger dan 65 jaar nagegaan aan de hand van de bewonerslijst.

In 99% van de groepen van assistentiewoningen werd vastgesteld dat maximum werd gerespecteerd. In 1% werd vastgesteld dat meer dan 25% van de assistentiewoningen bewoond werd door bewoners jonger dan 65 jaar.

2.3.3 Opvolgen zelfredzaamheid

De zelfredzaamheid van de bewoners wordt opgevolgd.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 33,2°

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	124	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

De zelfredzaamheid van bewoners in een assistentiewoning moet actief worden opgevolgd.

Door dit goed te monitoren kan tijdig extra hulp worden ingeschakeld of opgeschaald, zodat bewoners langer zelfstandig en veilig kunnen blijven wonen. Het doel is een evenwicht tussen onafhankelijkheid en de nodige ondersteuning. Hoe dit gebeurt, bepaalt de uitbater zelf.

Tijdens de inspectie werd gevraagd aan te tonen hoe die opvolging gebeurt.

In alle groepen assistentiewoningen werd vastgesteld dat de zelfredzaamheid wordt opgevolgd. De manier waarop dit gebeurt verschilt.

- > Via regelmatige contactmomenten met bewoners.
- > Via overleg met externe hulpverleners, familie en mantelzorgers.
- > Via signalen van medebewoners.
- > Door het opvragen van periodieke evaluaties zoals de Katz-schaal.
- > ...

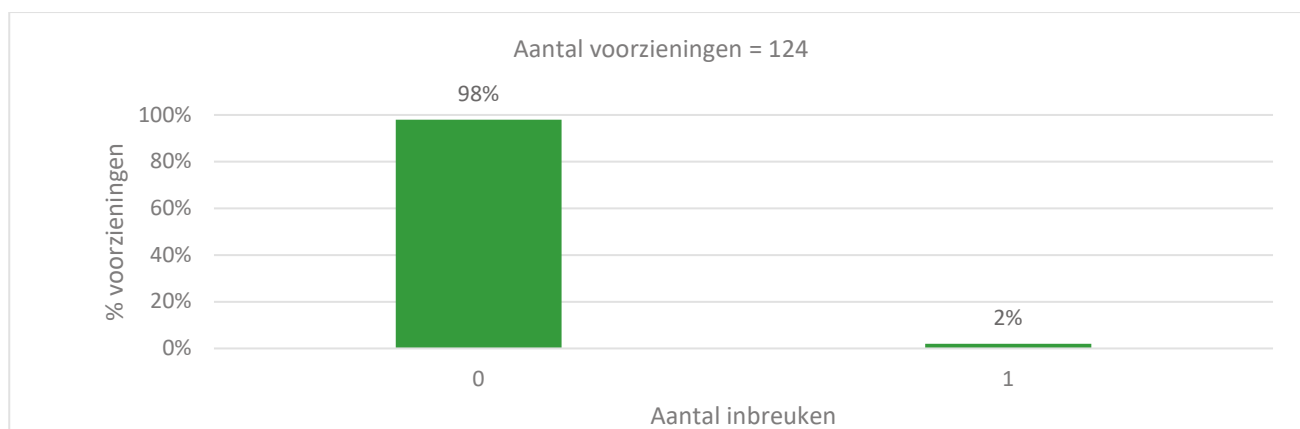
2.3.4 Conclusie: bewoners

Van de 124 geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen voldeed 98% aan de erkenningsvoorwaarden m.b.t. bewonersprofiel, erkende capaciteit en opvolgen van de zelfredzaamheid (zie Figuur 4).

In 2% werd telkens één inbreuk vastgesteld.

In alle groepen kon worden aangetoond dat de zelfredzaamheid van bewoners wordt opgevolgd. De voorzieningen hadden daarvoor verschillende werkwijzen.

Figuur 4: Bewoners - Aantal inbreuken per voorziening



2.4 HULP- EN DIENSTVERLENING

2.4.1 Noodoproepsysteem

Overdag en 's nachts is er altijd een medewerker van de groep van assistentiewoningen of van een externe partner ter beschikking die onmiddellijk elke noodoproep van een bewoner kan beantwoorden.
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 26 en 34

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	120	97%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	4	3%

Het beantwoorden van noodoproepen is een cruciaal onderdeel van de dienstverlening in een groep van assistentiewoningen.

Het garandeert veiligheid en comfort voor bewoners en moet daarom goed georganiseerd zijn.

De initiatiefnemer moet ervoor zorgen dat bij een noodoproep onmiddellijk contact wordt opgenomen met de bewoner.

Er zijn twee manieren om te reageren op een noodoproep:

- > via een spreek-luisterverbinding
- > door een medewerker ter plaatse die nagaat waarom de oproep werd gedaan.

Op basis van de eerste reactie wordt beslist of een zorgverlener moet langskomen voor crisiszorg.

In sommige groepen is de medewerker die ter plaatse komt zelf een zorgverlener en kan hij meteen eerste hulp bieden.

Tijdens het inspectiebezoek werd gevraagd hoe dit eerste contact wordt georganiseerd. Met een testoproep werd nagegaan of de noodoproep onmiddellijk werd beantwoord.

Resultaten:

- > In 97% werd de oproep beantwoord, via spreek-luisterverbinding of door ter plaatse te gaan.
- > In 3% van de groepen van assistentiewoningen gebeurde dit niet.
 - In 2% omdat de medewerker de oproep over het hoofd zag of bezig was met een andere bewoner.
 - In 1 % omdat de verbinding met de zorgcentrale niet tot stand kwam.

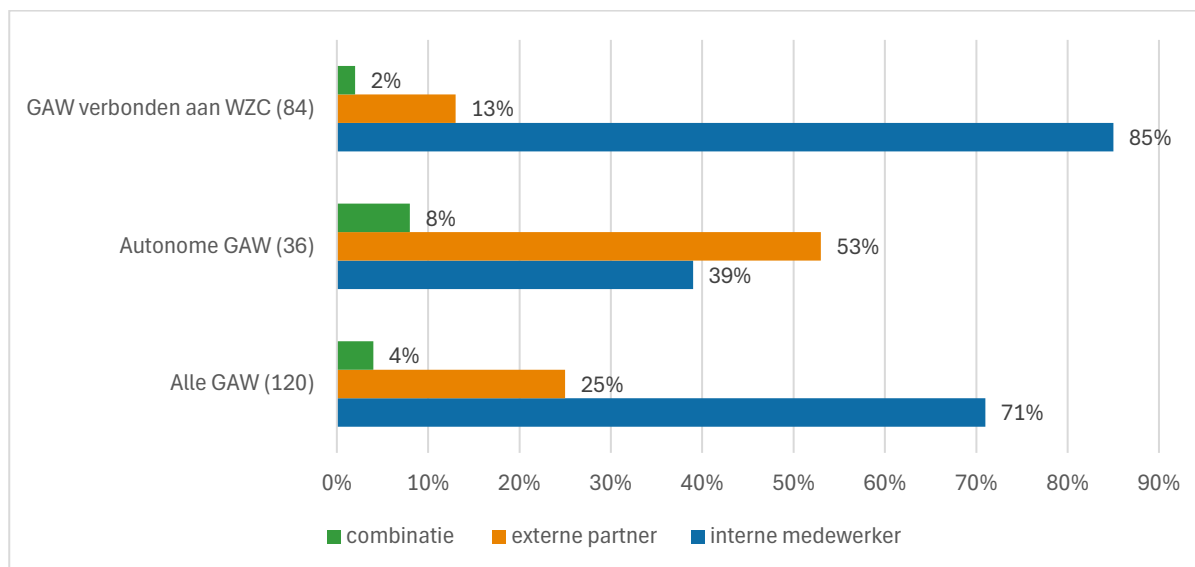
Het ging om één autonome voorziening en drie voorzieningen met een functionele samenwerking met een woonzorgcentrum.

De persoon die noodoproepen beantwoordt moet in dienst zijn van de initiatiefnemer of een externe partner. Mantelzorgers, vrijwilligers of bewoners mogen deze taak niet uitvoeren.

De organisatie van het eerste contact kan op verschillende manieren (zie Figuur 5):

- > door het inschakelen van interne medewerkers (van de groep van assistentiewoningen of het woonzorgcentrum van dezelfde uitbater)
- > door het inschakelen van medewerkers van een externe partner
- > door een combinatie van beide: interne medewerkers tijdens de kantooruren, externe medewerkers daarbuiten.

Figuur 5: Organisatie van het noodoproepsysteem in autonome groepen van assistentiewoningen en groepen van assistentiewoningen verbonden aan een WZC



De groep van assistentiewoningen registreert op aantoonbare wijze de volgende gegevens:

- dag en ogenblik van noodoproep
- de reden van noodoproep
- het gevolg dat aan de noodoproep werd gegeven.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 10

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	104	84%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	20	16%

Om de reactietijd na een beloproep te kunnen opvolgen en evalueren en, indien nodig, verbeteracties op te stellen, is het belangrijk om te beschikken over informatie over het tijdstip van de noodoproepen, de reden en het gevolg dat eraan wordt gegeven.

Aan de initiatiefnemers werd gevraagd aan te tonen dat deze gegevens op aantoonbare wijze worden geregistreerd.

In 84% van de groepen van assistentiewoningen werd de dag, het ogenblik, de reden van en het gevolg dat gegeven werd aan een oproep geregistreerd. In 16% van de groepen van assistentiewoningen kon geen registratie voorgelegd worden.

2.4.2 Crisiszorg

Overdag en 's nachts is er altijd een gekwalificeerde medewerker van de groepen van assistentiewoningen of een externe partner ter beschikking die onmiddellijk naar de bewoner kan gaan als uit het contact met de bewoner blijkt dat dat nodig is (= garantie crisiszorg).

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 25, 26 en 34

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	120	97%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	4	3%

De initiatiefnemer moet na het eerste contact bij een noodoproep garanderen dat zowel overdag als 's nachts onmiddellijk passende zorg wordt verleend wanneer een noodsituatie wordt vastgesteld. Dit is de garantie van crisiszorg.

De persoon die crisiszorg biedt:

- > moet in dienst zijn van de initiatiefnemer of van een externe partner waarmee een overeenkomst is afgesloten. Mantelzorgers, vrijwilligers of bewoners mogen niet ingeschakeld worden;
- > moet gekwalificeerd zijn om crisiszorg uit te voeren.

Het standaard inschakelen van een ambulancedienst is niet aanvaardbaar.

Tijdens het inspectiebezoek werd gevraagd aan te tonen hoe crisiszorg wordt gegarandeerd en wie daarvoor wordt ingezet.

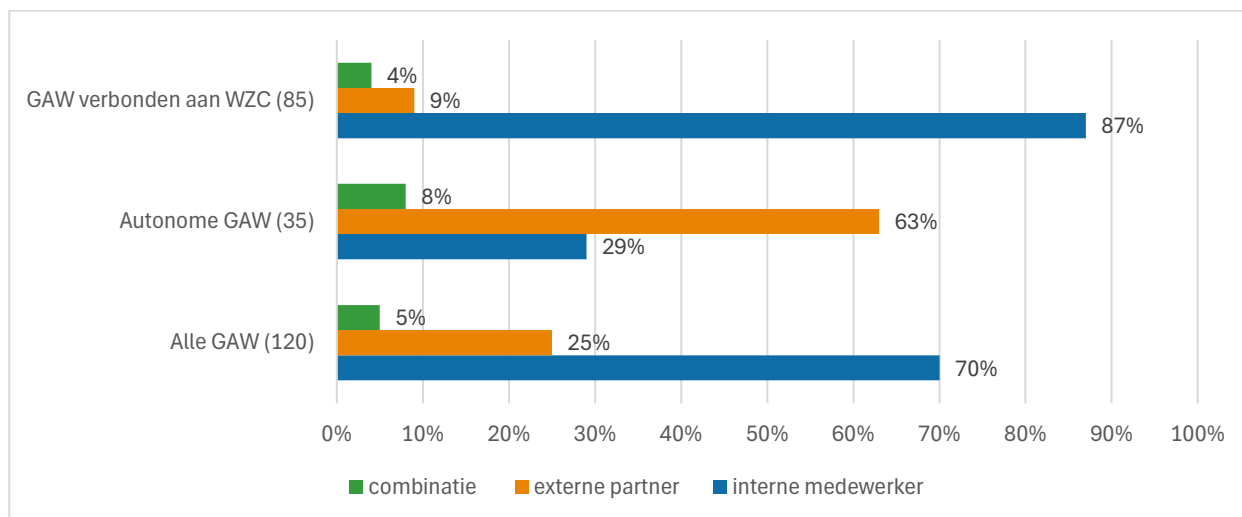
In 97% van de groepen van assistentiewoningen werd aangetoond dat crisiszorg gegarandeerd was. In 3% kon men dit niet aantonen.

- > In twee groepen van assistentiewoningen werd geen medewerker ingeschakeld, maar standaard een ambulance of mantelzorger gestuurd.
- > In twee andere groepen van assistentiewoningen kon niet worden gegarandeerd dat een gekwalificeerde medewerker beschikbaar was.
- > Van deze vier groepen van assistentiewoningen waren er twee verbonden aan een woonzorgcentrum en twee autonome groepen van assistentiewoningen.

Manieren waarop crisiszorg wordt georganiseerd (zie Figuur 6):

- > door het inschakelen van interne medewerkers (van de groep of het verbonden woonzorgcentrum)
- > door het inschakelen van medewerkers van een externe partner
- > door een combinatie van beide: interne medewerkers tijdens kantooruren, externe medewerkers daarbuiten.

Figuur 6: Organisatie van de crisiszorg in autonome groepen van assistentiewoningen en groepen van assistentiewoningen verbonden aan een WZC



Indien de crisiszorg wordt aangeboden door een externe partner, beschikt men over een samenwerkingsovereenkomst waarin die zorgverlener zich ertoe verbindt om deze zorg met voorrang te verlenen.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 25

	39/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	36	92%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	3	8%

Als de crisiszorg wordt aangeboden in samenwerking met een externe partner, dan moet men beschikken over een samenwerkingsovereenkomst waarin die externe partner zich ertoe verbindt om deze zorg met voorrang te verlenen.

Tijdens het inspectiebezoek werd aan de initiatiefnemer gevraagd aan te tonen hoe de crisiszorg wordt gegarandeerd. Indien men hiervoor een beroep doet op een externe partner werd gevraagd om de samenwerkingsovereenkomst met die partner voor te leggen. Uit de samenwerkingsovereenkomst moet blijken dat de externe partner zich ertoe verbindt de crisiszorg met voorrang uit te voeren.

In 92% van de groepen van assistentiewoningen waar voor de crisiszorg werd samengewerkt met een externe partner werd een samenwerkingsovereenkomst voorgelegd. In 8% kon de samenwerking niet aangetoond worden met een samenwerkingsovereenkomst waarin de externe zorgverlener zich ertoe verbindt om de zorg met voorrang te verlenen.

In functie van permanentie en crisiszorg beschikt men voor elke bewoner over de volgende informatie:

- contactgegevens persoon die in geval van nood moet gewaarschuwd worden
- contactgegevens behandelende arts en eerstelijnsactoren die voor de bewoner relevant zijn
- voorkeur ziekenhuis.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 10

	123/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	103	84%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	20	16%

De medewerker die crisiszorg verleent, moet voor elke bewoner beschikken over alle relevante informatie. Tijdens het inspectiebezoek werd via een steekproef nagegaan of die informatie beschikbaar is.

84% van de groepen van assistentiewoningen beschikten, in functie van permanentie, over informatie m.b.t. contactgegevens. In 16% ontbraken gegevens voor sommige bewoners. Meestal waren noodcontacten en huisarts wel geregistreerd, maar informatie over het voorkeurziekenhuis ontbrak altijd.

2.4.3 Overbruggingszorg

De initiatiefnemer garandeert de bewoners overbruggingszorg.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 25

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	121	98%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	3	2%

De initiatiefnemer moet overbruggingszorg garanderen. Overbruggingszorg is aangepaste zorg die aansluit bij crisiszorg en die gedurende een korte periode wordt verleend in afwachting van de opstart van de hulpverlening die de bewoner zelf heeft gekozen. Overbruggingszorg is zorg die aangeboden wordt in de assistentiewoning. Een opname in een centrum voor kortverblijf wordt niet aanzien als overbruggingszorg.

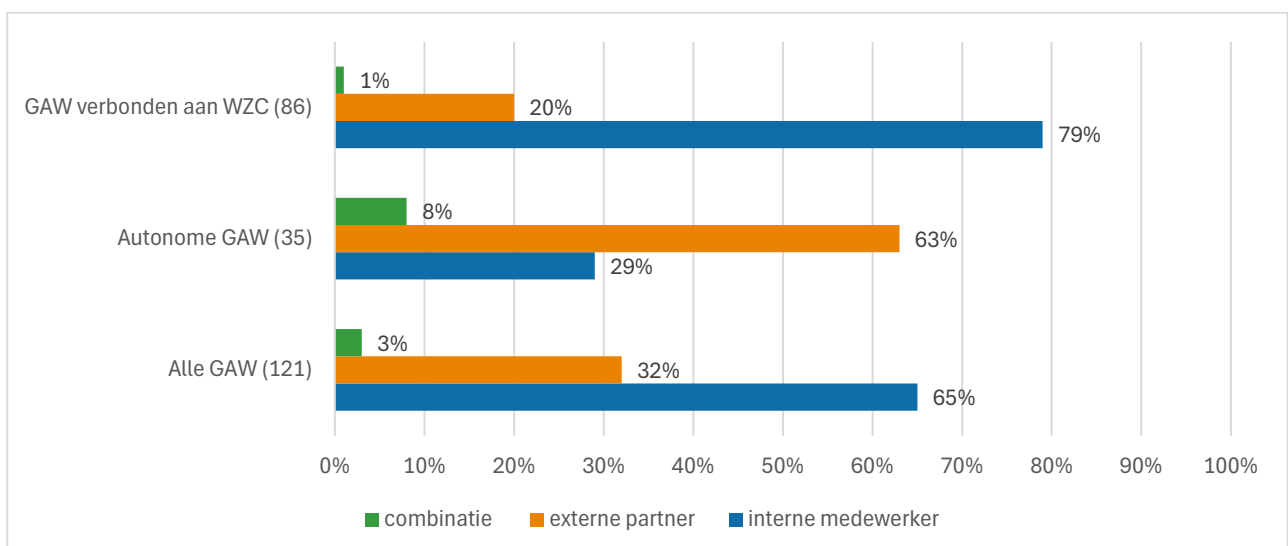
Aan de initiatiefnemer werd gevraagd aan te tonen op welke manier de overbruggingszorg wordt gegarandeerd.

In 98% van de groepen van assistentiewoningen werd de garantie op overbruggingszorg voor bewoners aangetoond. In 2% kon op geen enkele wijze aangetoond worden dat men overbruggingszorg garandeert. Het betrof twee autonome groepen van assistentiewoningen en één groep van assistentiewoningen verbonden aan een woonzorgcentrum.

De garantie van overbruggingszorg wordt op verschillende manieren ingevuld (zie Figuur 7 voor een overzicht van de vaststellingen):

- > door een eigen medewerker (een medewerker in dienst van de groep van assistentiewoningen of het woonzorgcentrum waaraan de groep van assistentiewoningen verbonden is en dat door dezelfde initiatiefnemer wordt uitgebaat)
- > door het inschakelen van een externe partner.

Figuur 7: Organisatie van de overbruggingszorg in groepen van assistentiewoningen verbonden aan een woonzorgcentrum en autonome groepen van assistentiewoningen



Indien de overbruggingszorg wordt aangeboden door een externe partner, beschikt men over een samenwerkingsovereenkomst met deze zorgverlener.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 25

	43/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	33	77%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	10	23%

Werkt men voor de garantie van de overbruggingszorg samen met een externe partner, dan moet men een samenwerkingsovereenkomst met deze externe partner afsluiten.

Aan de voorzieningen die voor de overbruggingszorg samenwerken met een externe partner werd gevraagd om de samenwerkingsovereenkomst met deze partner voor te leggen.

In 77% van de groepen van assistentiewoningen die voor de overbruggingszorg samenwerken met een externe partner kon een samenwerkingsovereenkomst voorgelegd worden. In 23% werkte men samen met een externe partner maar kon men geen overeenkomst voorleggen waarin de samenwerking werd vastgelegd.

2.4.4 Facultatieve dienstverlening

De dienstverlening is facultatief: de bewoners kunnen er een beroep op doen telkens het nodig is (geen tegenindicaties).

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 6

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	119	96%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	5	4%

Bewoners van een groep van assistentiewoningen behouden volledige keuzevrijheid over welke zorgdiensten ze willen gebruiken en wanneer.

De voorziening mag bewoners niet verplichten om van facultatieve diensten gebruik te maken. Als de prijs van een facultatieve dienst standaard in de dagprijs is inbegrepen, geldt dit als een inbreuk, omdat de bewoner dan niet meer vrij kan kiezen.

Tijdens de inspectie werd dit nagegaan via de opnameovereenkomst, de afsprakennota en een steekproef van facturen. Ook werd het thema besproken met bewoners tijdens de rondgang.

Voor 96% van de groepen van assistentiewoningen was de dienstverlening facultatief. In 4% bleek dat bewoners niet alle hulp- en dienstverlening vrij konden kiezen. Het ging telkens om diensten zoals poetshulp, verpleegkundige zorg of maaltijden, die standaard in de dagprijs waren inbegrepen.

De bewoner heeft de vrije keuze: de bewoner kan zelf de zorg en ondersteuning en de verstrekker ervan kiezen (geen tegenindicaties).

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 6

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	121	98%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	3	2%

Bewoners van een groep van assistentiewoningen behouden volledige keuzevrijheid over wie hun zorg en ondersteuning verleent.

De voorziening mag hen niet verplichten om gebruik te maken van eigen facultatieve diensten of van zorgverleners waarmee de uitbater een overeenkomst heeft.

Tijdens de inspectie werd dit nagegaan via de opnameovereenkomst, de afsprakennota en een steekproef van facturen. Ook werd het thema besproken met bewoners tijdens de rondgang.

In 98% van de groepen van assistentiewoningen kreeg de bewoner vrije keuze m.b.t. de zorg en de verstrekker. In 2% bleek dat bewoners niet vrij de zorgverlener konden kiezen. Het ging om drie voorzieningen waar bepaalde diensten (zoals poetshulp, maaltijden of thuisverpleging) niet facultatief werden aangeboden maar standaard in de dagprijs waren inbegrepen.

2.4.5 Maaltijden

De initiatiefnemer zorgt ervoor dat de bewoners die dat willen, de mogelijkheid hebben om dagelijks minstens een warme maaltijd te eten.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 6

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	122	98%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	2%

Bewoners moeten dagelijks de mogelijkheid hebben om een warme maaltijd te krijgen.

De initiatiefnemer kan die dienst zelf organiseren of samenwerken met een externe aanbieder, zoals een lokaal dienstencentrum, traiteur of maaltijddienst.

In 98% van de groepen van assistentiewoningen werd de mogelijkheid geboden om een warme maaltijd te verkrijgen. In 2% kon de initiatiefnemer dat niet aantonen.

2.4.6 Zinnvolle dagbesteding, sociaal netwerk, integratie in de buurt

De groep van assistentiewoningen verschaft informatie over, brengt binnen bereik of organiseert zinnvolle dagbesteding en ontspanning.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 33, 5°

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	123	99%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	1	1%

Het stimuleren van sociale contacten en het versterken van het netwerk van bewoners zijn kerntaken van de woonassistent.

De initiatiefnemer bepaalt zelf hoe hij dit invult:

- > door zelf activiteiten te organiseren
- > door externe activiteiten bekend te maken
- > door bewoners aan te moedigen en te ondersteunen bij eigen initiatieven.

Tijdens het inspectiebezoek moet de voorziening aantonen welke acties worden ondernomen.

In 99% van de groepen van assistentiewoningen voldeed men aan deze voorwaarde. In 1% kon men op geen enkele manier aantonen dat er initiatieven in dit kader waren genomen.

Er worden initiatieven ondernomen om buurtbewoners en lokale organisaties met de werking van de groep van assistentiewoningen te verbinden.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 8 en art. 33, 7°

	122/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	120	98%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	2%

Het betrekken van buurtbewoners en lokale organisaties bij de werking van een groep assistentiewoningen behoort tot de opdracht van de woonassistent.

De initiatiefnemer kiest zelf hoe hij dit invult:

- > door zelf activiteiten te organiseren voor bewoners en buurtbewoners
- > door deelname aan en bekendmaking van een extern aanbod.

Tijdens het inspectiebezoek werd gevraagd aan de initiatiefnemer aan te tonen hoe die opdracht in de praktijk wordt gerealiseerd.

In 98% van de assistentiewoningen werden initiatieven ondernomen om buurtbewoners en lokale organisaties te betrekken. In 2% kon niet worden aangetoond dat er initiatieven in dit kader waren genomen.

2.4.7 Conclusie: hulp- en dienstverlening

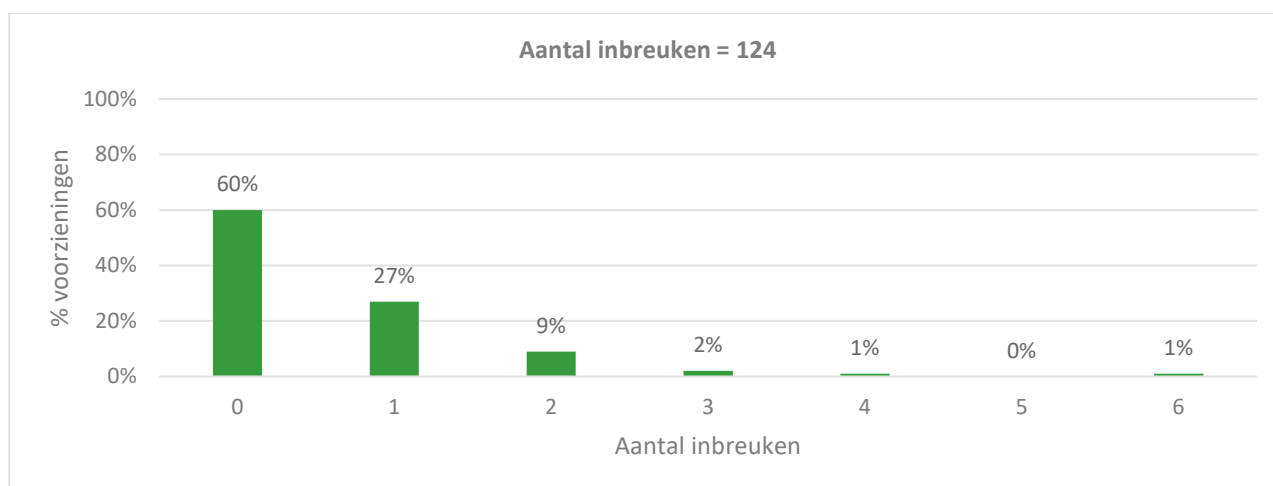
Van de 124 geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen voldeed 60% volledig aan de voorwaarden rond hulp- en dienstverlening.

Bij de overige 40% werden één of meerdere inbreuken vastgesteld, variërend van één tot zes per voorziening (zie Figuur 8).

De meest voorkomende inbreuken zijn:

- > registratie van noodoproepen (16%)
- > beschikbaarheid van bewonersinformatie (16%).

Figuur 8: Hulp- en dienstverlening - Aantal inbreuken per voorziening



2.5 INSPRAAK

2.5.1 Gebruikersraad

Er is een gebruikersraad die minstens één keer per trimester vergadert.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 28, §1

	120/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	87	73%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	33	27%

Een gebruikersraad in een groep van assistentiewoningen speelt een belangrijke rol in het behartigen van bewonersbelangen.

Dankzij die raad krijgen bewoners inspraak in het dagelijks reilen en zeilen, waardoor de zorg beter kan aansluiten bij hun wensen en noden.

De gebruikersraad moet minstens één keer per trimester samenkomen. Tijdens het inspectiebezoek werd gevraagd om de verslagen van de laatste vier trimesters voor te leggen.

In 73% van de groepen van assistentiewoningen werd trimestrieel een gebruikersraad georganiseerd.

In 27% kon dit niet aangetoond worden. In een groep van assistentiewoningen werden geen gebruikersraden georganiseerd. In de overige 32 groepen van assistentiewoningen werden gebruikersraden georganiseerd maar kon niet aangetoond worden dat dit minstens één keer per trimester gebeurde.

Zowel bewoners als familieleden of mantelzorgers kunnen deelnemen aan de gebruikersraad.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 10° en art. 28, §1

	121/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	119	98%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	2%

Niet alleen bewoners, maar ook familieleden en mantelzorgers moeten kunnen deelnemen aan de vergaderingen van de gebruikersraad.

Tijdens het inspectiebezoek werd via verslaggeving en de afsprakennota nagegaan of dit effectief mogelijk is. Er wordt niet verwacht dat familieleden en mantelzorgers afzonderlijk een uitnodiging ontvangen.

In 98% van de assistentiewoningen konden zowel bewoners, familieleden als mantelzorgers deelnemen aan de gebruikersraden. In 2% bleek deelname beperkt tot bewoners.

Van de vergaderingen wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers bezorgd wordt.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 28, §1

	121/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	115	95%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	6	5%

Van elke bijeenkomst van de gebruikersraad moet een verslag worden gemaakt en bezorgd aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers.

Het enkel uithangen van verslagen in de voorziening of ze beschikbaar stellen op aanvraag is niet voldoende.

Tijdens het inspectiebezoek werd gevraagd aan te tonen dat alle bewoners een exemplaar ontvangen.

In 95% van de groepen van assistentiewoningen werden verslagen bezorgd aan de bewoners of hun vertegenwoordigers. In 5% gebeurde dat niet: daar werden de verslagen alleen uitgehangen of waren ze alleen op vraag beschikbaar.

Men kan aantonen dat de opmerkingen en suggesties die aan bod kwamen in de gebruikersraad worden gehoord, opgevolgd en teruggekoppeld aan de gebruikersraad.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 28, §1

	111/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	109	98%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	2%

De voorziening moet actief aan de slag gaan met opmerkingen en suggesties uit de gebruikersraad en daarover terugkoppelen.

Tijdens het inspectiebezoek werd op basis van de verslagen nagegaan of deze verplichting wordt nageleefd.

In 98% van de groepen van assistentiewoningen toonde men aan dat opmerkingen en suggesties die aan bod kwamen in de gebruikersraad werden gehoord, opgevolgd en teruggekoppeld. In 2% kon dit niet worden aangetoond.

2.5.2 Tevredenheidsbevraging

Minstens driejaarlijks wordt een gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd.

BVR 28/06/2019, art. 8, §4

	96/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	55	57%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	41	43%

Om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te evalueren, feedback van bewoners te verzamelen en hun algemene tevredenheid te peilen, moet minstens om de drie jaar een tevredenheidsbevraging worden georganiseerd. Dit item werd dan ook alleen bevraagd in voorzieningen die al langer dan drie jaar uitgbaat werden.

Deze bevragingen helpen voorzieningen om te weten wat goed werkt, waar verbeterpunten liggen en geven de bewoners een stem. De uitbater bepaalt zelf de methode en thema's van de bevraging.

Tijdens het inspectiebezoek werd gevraagd om de resultaten van de laatste tevredenheidsmeting voor te leggen.

In 57% van de groepen van assistentiewoningen die al langer dan drie jaar operationeel zijn, werd minstens driejaarlijks een gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd. In 43% kon dit niet worden aangetoond.

2.5.3 Conclusie: inspraak

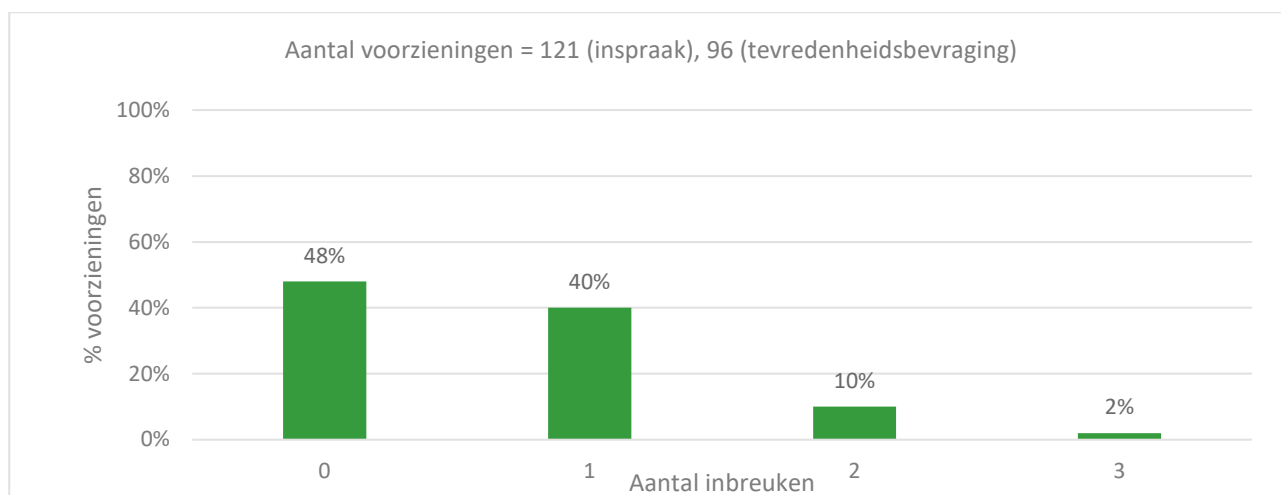
Van de 121 geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen waarin de erkenningsvoorwaarden konden worden beoordeeld m.b.t. het thema “gebruikersraad” en 96 groepen m.b.t. het thema “tevredenheidsbevraging”, voldeed 48% volledig aan de voorwaarden rond inspraak.

Bij de overige 52% werden één tot drie inbreuken vastgesteld (zie Figuur 9).

De meest voorkomende inbreuken zijn:

- > geen driejaarlijkse tevredenheidsbevraging (43%)
- > geen trimestriële gebruikersraad (28%).

Figuur 9: Inspraak en tevredenheidsbevraging - Aantal inbreuken per voorziening



2.6 FACTURATIE

2.6.1 Dagprijs

De dagprijs, voor zover die betrekking heeft op de kosten van de zorg en ondersteuning is gelijk voor alle bewoners (uitzondering mogelijk indien de assistentiewoning wordt bewoond door meer dan één bewoner)
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 22

	75/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	68	91%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	7	9%

De bewoners van een groep van assistentiewoningen betalen een dagprijs.

In de dagprijs zit een wooncomponent en een dienstcomponent. De opsplitsing moet alleen gemaakt worden als er assistentiewoningen te koop werden aangeboden. Een bewoner die eigenaar is van de assistentiewoning betaalt alleen de dienstcomponent.

Bij bewoning van de assistentiewoning door twee of meer personen kan een verlaagde prijs voor de zorg en ondersteuning aangerekend worden vanaf de tweede persoon.

Aan de hand van een steekproef van de facturatie werd nagegaan of, indien de dagprijs werd opgesplitst (aantal voorzieningen = 75), de dienstcomponent voor alle bewoners dezelfde is, ongeacht het statuut van de bewoner (huurder of eigenaar) of het bedrag van de wooncomponent.

In 91% van de groepen van assistentiewoningen waar de dagprijs werd opgesplitst, kon worden vastgesteld dat de dienstcomponent gelijk was voor alle bewoners.

In 9% van de groepen van assistentiewoningen varieerde de aangerekende dienstcomponent afhankelijk van:

- > type van de woning (2x)
- > statuut van de bewoner (eigenaar of huurder) (3x)
- > datum inhuring (korting bij intekenen voor een bepaalde datum) (1x)
- > korting op dienstcomponent als voor facultatieve dienstverlening gebruik wordt gemaakt van de diensten van de uitbater (1x).

De informatie over de dagprijs wordt vermeld in een onthaalbrochure of op de website van de groep van assistentiewoningen.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 22

	123/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	110	89%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	13	11%

In functie van een transparante communicatie m.b.t. de gehanteerde dagprijzen wordt verwacht dat de informatie over de dagprijs wordt vermeld in een onthaalbrochure of op de website. De informatie moet ook opgehangen worden in de voorziening (zie 2.1.1.6. en 2.1.2.7 informatie voor de bewoner).

Aan de initiatiefnemer werd gevraagd aan te tonen dat de informatie over de dagprijs bekendgemaakt wordt op de website of in een onthaalbrochure. Van de initiatiefnemers wordt verwacht dat men alle dagprijzen bekendmaakt en niet alleen de laagste dagprijs.

In 89% van de groepen van assistentiewoningen werd aangetoond dat informatie van de dagprijs werd vermeld in een onthaalbrochure of op de website. In 11% kon men niet aantonen dat de informatie over de dagprijs via bovenvermelde kanalen wordt bekendgemaakt.

De toegepaste dagprijs werd ter kennis gebracht aan of goedgekeurd door de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg.
BVR 19/07/2024, art. 2.

	121/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	108	89%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	13	11%

De dagprijs wordt, onder bepaalde voorwaarden, bepaald door de groep van assistentiewoningen zelf. De groep van assistentiewoningen kan de dagprijs en de prijs van de supplementen bepalen, verhogen of verlagen mits melding (dagprijs van nieuwe voorziening) aan of goedkeuring (verhoging van een bestaande dagprijs anders dan door indexatie) van het Departement Zorg.

Aan de initiatiefnemers werd gevraagd om de melding of goedkeuring van de gehanteerde dagprijzen aan te tonen.

In 89% van de groepen van assistentiewoningen werd de toegepaste dagprijs ter kennis gebracht aan of goedgekeurd door de afdeling Woonzorg. In 11% kon de melding of goedkeuring van de prijzen niet worden aangetoond.

De dagprijs of de prijs van de extra vergoedingen werd het afgelopen werkjaar aangepast. De aanpassing van het bedrag werd tijdig bekendgemaakt t.a.v. de bewoner of zijn vertegenwoordiger.
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 21, §2

	83/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	83	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

In geval van aanpassing van de dagprijs of de prijs van de supplementen moeten de aangepaste prijzen voorafgaandelijk gemeld worden aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger. Afhankelijk van de reden voor de aanpassing van de dagprijs moet de wijziging minstens dertig dagen (andere aanpassing dan indexering) of alleen voorafgaandelijk (aanpassing ten gevolge van indexering) gemeld worden.

Aan de initiatiefnemers werd gevraagd aan te tonen op welke manier de bewoners op de hoogte werden gebracht van de meest recente dagprijsverhoging.

In alle groepen van assistentiewoningen die het afgelopen werkjaar de dagprijzen hebben aangepast (83), werd deze wijziging tijdig aan de bewoners of hun vertegenwoordigers bekendgemaakt.

De samenstelling van de gefactureerde dagprijs is conform de bepalingen van art. 22.
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 22

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	105	85%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	19	15%

De dagprijs in een assistentiewoning moet overeenkomstig art. 22 minstens de kosten bevatten van de volgende zorg en ondersteuning:

- > de functie van woonassistent
- > het gebruik van elk noodoproepsysteem, inclusief het beantwoorden van de oproep en, indien nodig, de vaststelling van de noodsituatie ter plaatse
- > de garantie van crisiszorg en overbruggingszorg, met uitzondering van de reële kosten van die zorg
- > het gebruik en het onderhoud van de ontmoetings- en gemeenschappelijke ruimten.

De dagprijs moet ook de kosten van het genotsrecht van de assistentiewoning omvatten, tenzij de bewoner voor dat gebruik geen kosten hoeft te betalen aan de initiatiefnemer.

De dagprijs kan in geen geval de kosten dekken van:

- > de zorg die de bewoner vrij kan kiezen
- > de syndicuskosten.

Aan de hand van een steekproef van de facturatie werd de samenstelling van de dagprijs nagegaan.

In 85% van de groepen van assistentiewoningen werd vastgesteld dat de dagprijs conform de regelgeving werd samengesteld. In 15% bleek dit niet het geval.

Volgende onregelmatigheden werden vastgesteld.

- > In 6% werd er een supplement gevraagd voor het gebruik van een draagbaar oproepsysteem. Volgens artikel 22 moet het gebruik van elk noodoproepsysteem in de dagprijs inbegrepen zijn.
- > In 6% werd er een supplement gevraagd voor de kosten van de nutsvoorzieningen in de gemeenschappelijke delen. Volgens artikel 22 moeten het gebruik en het onderhoud van de ontmoetings- en gemeenschappelijke ruimten volledig in de dagprijs inbegrepen zijn.
- > In 4% zijn er kosten van facultatieve diensten die de bewoner vrij zou moeten kunnen kiezen in de dagprijs inbegrepen.
- > In 1% is de kost van de syndicus in de dagprijs inbegrepen. Die kosten kunnen volgens artikel 22 niet vervat zitten in de dagprijs.

Er worden alleen extra vergoedingen aangerekend voor diensten en leveringen (niet behorend tot de minimale kostprijselementen) die vermeld werden in de schriftelijke overeenkomst.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 10°, b

	122/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	118	97%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	4	3%

Bovenop de dagprijs kan de groep van assistentiewoningen supplementen aanrekenen voor diensten en leveringen die facultatief worden aangeboden. Die supplementen kunnen alleen worden aangerekend als ze vermeld werden in de opnameovereenkomst.

Aan de hand van een steekproef van de facturatie en het nazicht van de schriftelijke opnameovereenkomst werd nagegaan welke supplementen worden aangerekend, of de aangerekende supplementen ook vermeld werden in de opnameovereenkomst en of er geen supplementen worden aangerekend voor diensten en leveringen die in de dagprijs moeten opgenomen zijn.

In 97% van de groepen van assistentiewoningen werd vastgesteld dat er alleen extra vergoedingen en diensten werden aangerekend die vermeld werden in de schriftelijke overeenkomst.

In 3% werd vastgesteld dat extra vergoedingen (bv. administratiekosten, extra huurprijs voor garage, berging of meubilair) werden aangerekend die niet vermeld waren in de overeenkomst.

2.6.2 Facturatie

Voor iedere gebruiker wordt er maandelijks een factuur opgemaakt. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 29		
	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	122	98%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	2%

De voorziening moet voor iedere gebruiker maandelijks een factuur opmaken.

Aan de hand van een steekproef werd nagegaan of de groepen van assistentiewoningen aan deze voorwaarde voldoen.

In 98% van de groepen van assistentiewoningen werd voor iedere gebruiker maandelijks een factuur opgemaakt. In 2% gebeurde dit niet. De bewoners betaalden in deze voorzieningen maandelijks een vast afgesproken bedrag zonder dat een factuur werd opgemaakt.

De facturen bevatten alle verplichte elementen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 29		
	122/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	108	88%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	14	12%

Volgens artikel 29 moeten facturen duidelijk de volgende gegevens bevatten:

- > identiteit van de bewoner
- > aantal verblijfsdagen in de maand, inclusief begin- en einddatum
- > gevraagde dagprijs, opgesplitst in wooncomponent (indien van toepassing) en dienstencomponent
- > gedetailleerde opgave van alle extra vergoedingen (aard, aantal, bedrag)
- > kortingen op de dagprijs met reden, duur, bedrag of percentage
- > eventueel: reeds betaalde bedragen voor de afgelopen periode en te betalen bedragen voor de volgende maand
- > het totale verschuldigde nettobedrag.

Tijdens de inspectie werd via een steekproef nagegaan of de facturen alle verplichte elementen bevatten.

In 88% van de groepen van assistentiewoningen voldeed de factuur aan bovenvermelde voorwaarden. In 12% ontbraken één of meerdere elementen.

- > Gevraagde dagprijs (woon- en dienstencomponent): in 2% werden twee aparte facturen opgemaakt (dienstencomponent naar de beheersinstantie, wooncomponent naar de eigenaar).
- > Kortingen: in 3% ontbrak informatie over reden, duur, bedrag of percentage.
- > Betaalde bedragen en vooruitbetalingen: in 7% groepen van assistentiewoningen ontbraken deze gegevens. Hier werkte men met een voorschot op de dagprijs, maar dit werd niet maandelijks verrekend op de factuur.

De termijn voor het betalen van de maandelijkse factuur bedraagt minimum dertig dagen te rekenen vanaf ontvangst. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 30 en art. 11,3°, f		
	122/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	67	55%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	55	45%

De betaaltermijn van de maandelijkse factuur moet, zowel bij domiciliëring als bij betaling via overschrijving, minimum dertig dagen bedragen.

Tijdens het inspectiebezoek werd dit aan de hand van een steekproef de facturatie nagekeken. Er werd nagegaan of de facturen een betalingstermijn vermelden van minimum dertig dagen.

55% van de groepen van assistentiewoningen hanteerde een betaaltermijn van 30 dagen.

45% voldeed niet aan deze voorwaarde en maakte gebruik van een kortere periode.

2.6.3 Waarborg/borgstelling

Het bedrag van de waarborg bedraagt maximum 30 x de dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 23 en BVR 30/11/2018 (VSB), art. 509/1, §3		
	88/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	85	97%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	4	3%

Een groep van assistentiewoningen kan aan de bewoners een waarborg vragen. Het bedrag van de waarborgsom mag niet hoger zijn dan dertig keer de dagprijs.

Aan de hand van een steekproef van de bewonersdossiers en de documenten m.b.t. de huurwaarborg werd nagegaan of het bedrag van de gevraagde waarborg het maximum toegelaten bedrag niet overstijgt.

In 71% van de groepen van assistentiewoningen werd gewerkt met een waarborg. Bij 97% van die voorzieningen bedroeg de waarborg maximum 30 keer de dagprijs. Bij 3% bleek het bedrag van de waarborg meer dan 30 keer de dagprijs te bedragen. In 1% ging het om 20 euro extra; in 2% werd er respectievelijk twee en drie maanden huur gevraagd en in 1% werd er naast een waarborg nog een pandwaarborg gevraagd.

Het bedrag van de waarborg wordt op een geblokkeerde rekening geplaatst en de opbrengst ervan is voor de bewoner. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 23 en BVR 30/11/2018 (VSB), art. 509/1, §3		
	87/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	77	89%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	10	11%

Het bedrag van de waarborg moet geplaatst worden op een geblokkeerde en gepersonaliseerde rekening waarvan de opbrengst bestemd is voor de bewoner.

Aan de hand van een steekproef van de bewonersdossiers en de documenten m.b.t. de huurwaarborg werd nagegaan of deze voorwaarde wordt gerealiseerd.

In 71% van de groepen van assistentiewoningen werd gewerkt met een waarborg. Bij 89% van die voorzieningen werd het bedrag van de waarborg op een geblokkeerde, gepersonaliseerde rekening geplaatst. In 11% werden inbreuken vastgesteld. In 3% werd aan de bewoners gevraagd een waarborg te storten op een rekening van de beheersinstantie. In 3% werd gewerkt met een voorschot dat gebruikt werd als waarborg (niet maandelijks verrekend op de factuur en aangewend voor andere schulden dan de huur). In 5% kon men niet aantonen dat de waarborg werd gestort op een geblokkeerde rekening.

2.6.4 Conclusie: facturatie

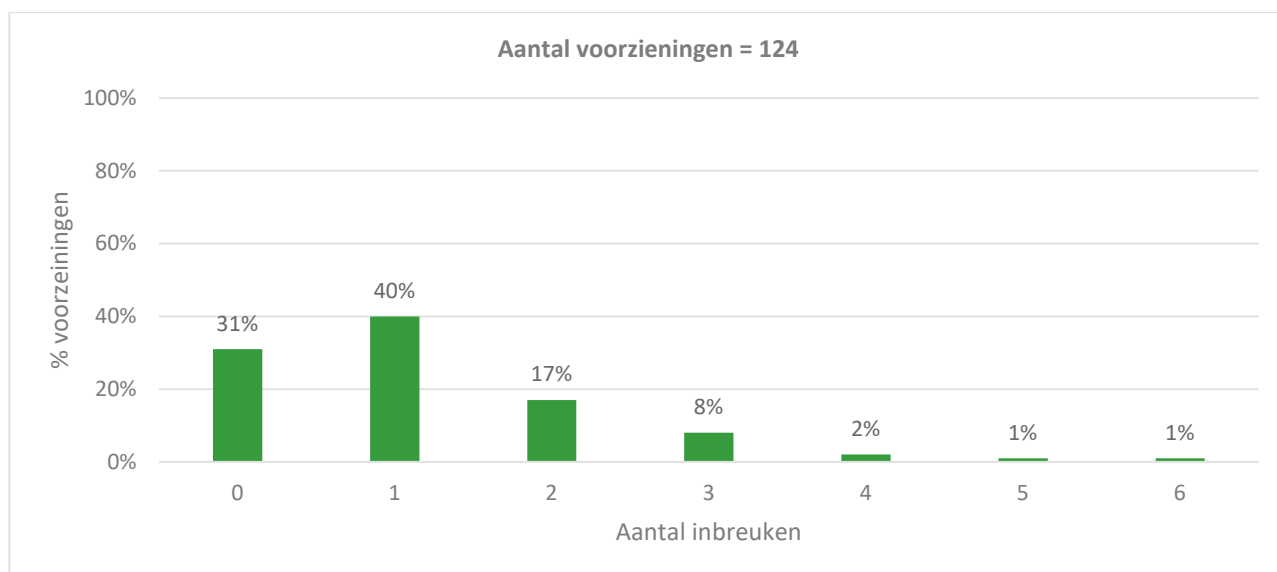
Van de 124 geïnspecteerde groepen assistentiewoningen voldeed 31% volledig aan de erkenningsvoorwaarden m.b.t. facturatie.

Bij de overige 69% werden één tot zes inbreuken vastgesteld (zie Figuur 10).

De meest voorkomende inbreuken:

- > betalingstermijn van minimaal 30 dagen (44%)
- > samenstelling van de dagprijs (15%)
- > verplichte elementen op facturen (11%)
- > vermelding van dagprijs op website of in onthaalbrochure (10%)
- > goedkeuring van de dagprijs (10%).

Figuur 10: Facturatie - Aantal inbreuken per voorziening



2.7 SCHRIFTELIJKE OVEREENKOMST

2.7.1 Schriftelijke opnameovereenkomst

De voorziening beschikt over een schriftelijke opnameovereenkomst. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11		
	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	124	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

Bij opname in een groep van assistentiewoningen is het belangrijk dat afspraken tussen de bewoner enerzijds en de vertegenwoordiger van de groep van assistentiewoningen anderzijds schriftelijk worden vastgelegd. Door duidelijke informatie te bieden, bekomt men transparantie en kunnen misverstanden voorkomen worden, wat bijdraagt aan een betere verstandhouding tussen beide partijen.

Artikel 11 van bijlage 10 bepaalt dat bij de opname in een groep van assistentiewoningen de opname moet geconcretiseerd worden in een schriftelijke opnameovereenkomst.

Tijdens het inspectiebezoek werd aan de voorziening gevraagd een blanco versie te bezorgen van de documenten die op het moment van het inspectiebezoek gebruikt worden in de voorziening.

Alle groepen van assistentiewoningen beschikten over een schriftelijke opnameovereenkomst.

2.7.2 Onbepaalde duur

De schriftelijke opnameovereenkomst is van onbepaalde duur. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11		
	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	124	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

De opnameovereenkomst moet afgesloten worden voor een onbepaalde duur.

Aan de hand van een blanco versie van de opnameovereenkomst werd nagegaan welke de duurtijd is die wordt vooropgesteld.

Bij alle groepen van assistentiewoningen werd de opnameovereenkomst opgemaakt voor een onbepaalde duur.

2.7.3 Inhoud: volledig en conform

De schriftelijke opnameovereenkomst bevat alle verplichte elementen en bepalingen en deze bepalingen werden overeenkomstig de regelgeving uitgewerkt.

BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11

	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	7	6%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	117	94%

In de regelgeving wordt opgesomd welke bepalingen de schriftelijke opnameovereenkomst moet bevatten. De huidige regelgeving dateert van 2019 en bevat meerdere wijzigingen ten aanzien van de voorgaande regelgeving van 2009¹.

Aan de hand van een blanco versie werd nagegaan in hoeverre de opnameovereenkomst alle verplichte elementen bevat en of deze elementen volledig conform de regelgeving werden omschreven.

In totaal werden 44 elementen of bepalingen gecontroleerd.

Bij 6% van de schriftelijke opnameovereenkomsten 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 de overige schriftelijke opnameovereenkomsten (94%) werd vastgesteld dat er (delen van) verplichte elementen/bepalingen ontbraken of dat er bepalingen strijdig waren met de geldende regelgeving.

Onderstaand overzicht toont per element (totaal aantal = 44) het aantal en het percentage voorzieningen waarbij de schriftelijke opnameovereenkomst alle verplichte informatie bevatte en volledig conform de regelgeving was uitgewerkt. Elk item werd (indien van toepassing) bevraagd bij 124 groepen van assistentiewoningen.

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 hulp- en dienstverlening
- > 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. het ontruimen van de assistentiewoningen door de initiatiefnemer
- > informatie m.b.t. de waarborg of borgstelling.

¹ Bijlage XVI 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.

INFORMATIE M.B.T. DE BETROKKEN PARTIJEN EN DE OPNAME	Aantal / percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>De identificatiegegevens van de contracterende partijen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 1°, a.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de identificatiegegevens van de contracterende partijen in de opnameovereenkomst worden vermeld.</p>	<p>124/124 100%</p>
<p>De groep van assistentiewoningen mag geen opname- of ontslagcriteria hanteren die opgesomd zijn in bijlage 10, art. 4. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 4.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de opnameovereenkomst een van de onderstaande opname- en/of ontslagcriteria vermeldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en voor zover dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor de andere bewoners. 	<p>124/124 100%</p>
<p>De voorziene opnamedatum. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 1°, c.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de voorziene opnamedatum in de opnameovereenkomst wordt vermeld.</p>	<p>123/124 99%</p>
<p>De assistentiewoning die aan de bewoner wordt toegewezen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, f.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de assistentiewoning die aan de bewoner wordt toegewezen in de opnameovereenkomst wordt vermeld.</p>	<p>123/124 99%</p>
<p>De regeling voor het opstellen van een omstandige plaatsbeschrijving voor gezamenlijke rekening. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 7° en art. 13.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat er een omstandige plaatsbeschrijving wordt opgesteld. Eventuele kosten voor het opstellen van de plaatsbeschrijving zijn voor gezamenlijke rekening.</p>	<p>122/124 98%</p>
<p>De verbintenis van de initiatiefnemer om aan de bewoner geen andere assistentiewoning toe te wijzen tenzij met zijn uitdrukkelijk akkoord of in het geval dat het recht van de beheersinstantie op het gebruik van de assistentiewoning eindigt. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, f.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of deze verbintenis in de overeenkomst wordt vermeld.</p>	<p>116/124 94%</p>

<p>Het erkenningsnummer van de groep van assistentiewoningen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 1°, b.</p> <p><u>Toelichting</u> <i>Er werd nagekeken of het erkenningsnummer van de groep van assistentiewoningen in de opnameovereenkomst wordt vermeld.</i></p>	<p>115/124 93%</p>
<p>Een verklaring in eer en geweten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger dat ze correcte informatie verschaffen aan de groep van assistentiewoningen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 11°.</p> <p><u>Toelichting</u> <i>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.</i></p>	<p>92/124 74%</p>
<p>De beheersinstantie wijst de bewoner bij het betreden van de assistentiewoning in voorkomend geval op de mogelijkheid dat zijn genotsrecht van die woning kan worden beëindigd. Als het recht van de groep van assistentiewoningen op het gebruik van de assistentiewoning waarin de bewoner verblijft, wordt beëindigd, wijst de beheersinstantie aan de bewoner een andere gelijkwaardige assistentiewoning toe op dezelfde locatie. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 14.</p> <p><u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat als het recht van de beheersinstantie op het gebruik van de assistentiewoning wordt beëindigd, de beheersinstantie zich ertoe verbindt om aan de bewoner een andere gelijkwaardige assistentiewoning op dezelfde locatie toe te wijzen. (Deze vraag werd enkel beoordeeld in de groepen van assistentiewoningen (aantal = 33) waar de beheersinstantie geen eigenaar is van alle assistentiewoningen.)</i></p>	<p>23/33 70%</p>
<p>De opnameprocedure en de opnamevoorwaarden. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, a.</p> <p><u>Toelichting</u> <i>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.</i></p>	<p>70/124 56%</p>
<p>De regeling voor het instapklaar maken van de assistentiewoning, waaronder de kosten voor schilderwerken en gordijnen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 8°.</p> <p><u>Toelichting</u> <i>Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst de regeling voor het instapklaar maken van de assistentiewoning (waaronder minstens de eventuele kosten voor schilderwerken en gordijnen) wordt vermeld.</i></p>	<p>65/124 52%</p>

INFORMATIE M.B.T. DE DAGPRIJS EN DE FACTURATIE	Aantal / percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>Het bedrag van de dagprijs, in voorkomend geval opgesplitst in kosten voor het genotsrecht en kosten voor de zorg en ondersteuning. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 3°, a.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of het bedrag van de dagprijs in de opnameovereenkomst wordt vermeld. In voorkomend geval (indien er assistentiewoningen zijn in privé-eigendom) moet de dagprijs opgesplitst worden in de kosten voor het genotsrecht enerzijds en de kosten voor de zorg en dienstverlening anderzijds.</p>	<p>123/124 99%</p>
<p>Het beheer van gelden of goederen van de bewoner of het bewaren ervan kan in geen enkel geval aan de initiatiefnemer, de beheersinstantie of aan personeel van de groep van assistentiewoningen worden toevertrouwd. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 5° en art. 24.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de beheersinstantie geen gelden of goederen van de bewoner in beheer kan nemen.</p>	<p>118/124 95%</p>
<p>Bij een aanpassing van de dagprijs of de extra vergoedingen wordt de aangepaste dagprijs tijdig vooraf aan alle belanghebbenden bekend gemaakt. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 21, §2 en art. 11, 3°, c.</p> <p><i>Toelichting</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 dertig dagen (andere aanpassing dan indexering) of enkel voorafgaandelijk (aanpassing ten gevolge van indexering) aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger ter kennis worden gebracht.</p>	<p>117/124 94%</p>
<p>De voorschotregeling met betrekking tot de dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 3°, d.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagegaan of alle voorzieningen die met een voorschot werken (totaal = 78), de voorschotregeling ook hebben toegelicht in de opnameovereenkomst.</p>	<p>73/78 94%</p>
<p>Het betalen via domiciliëring of het gebruik van het systeem I mag niet verplicht worden. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 24.</p> <p><i>Toelichting</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.</p>	<p>112/124 90%</p>

<p>Als de facturen gedurende drie maanden niet zijn betaald, kan de initiatiefnemer de schriftelijke opnameovereenkomst beëindigen (overeenkomstig de regelgeving m.b.t. de ontslagprocedure). BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 3°, f en art. 30.</p> <p><u>Toelichting</u> In de opnameovereenkomsten waarin het niet betalen van de facturen als reden voor ontslag wordt mogelijk gemaakt, werd nagegaan of omschreven werd dat dit pas mogelijk is als de facturen gedurende drie maanden niet betaald worden. Deze voorwaarde voor ontslag wegens het niet-betalen van de factuur werd voorzien in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.</p>	<p>100/124 81%</p>
<p>De samenstelling van de dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 22 en art. 11, 3°, a.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de samenstelling van de dagprijs wordt toegelicht in de opnameovereenkomst en of deze samenstelling overeenstemt met de regelgeving.</p> <p>Volgende verplichte kostenelementen moeten inbegrepen zijn in de dagprijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de functie van woonassistent; - het gebruik van elk noodoproepsysteem, inclusief het beantwoorden van de oproep en, indien nodig, de vaststelling van de noodsituatie ter plaatse; - de garantie van crisiszorg en overbruggingszorg, met uitzondering van de reële kosten van die zorg; - het gebruik en het onderhoud van de ontmoetings- en gemeenschappelijke ruimten; - de kosten voor het genotsrecht. <p>Volgende kostenelementen mogen geen deel uitmaken van de dagprijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kosten van de facultatieve diensten die de bewoner vrij moet kunnen kiezen - kosten voor de syndicus. 	<p>97/124 78%</p>
<p>Een limitatieve opsomming van de diensten en leveringen die de initiatiefnemer aanbiedt en die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 10°, b.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst een sluitende opsomming wordt vermeld van de diensten en leveringen die door de initiatiefnemer worden aangeboden en die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding.</p>	<p>97/124 78%</p>
<p>De bedragen, de reden en de periode van toegestane kortingen op de dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 3°, b.</p> <p><u>Toelichting</u> In de opnameovereenkomsten waarin een korting op de dagprijs vermeld wordt, werd nagekeken of zowel het bedrag, de reden en de periode van de korting worden toegelicht. Als bij het nakijken van de facturatie werd vastgesteld dat er kortingen zijn toegekend, dan werd nagegaan of de opnameovereenkomst die kortingen vermeldt. Deze vraag werd beoordeeld in 31 groepen van assistentiewoningen.</p>	<p>24/31 77%</p>

<p>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 10, art. 11, 3°, f en art. 30.</p> <p><u>Toelichting</u> 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 een onderzoek van de mogelijkheden tot financiële ondersteuning. Deze werkwijze werd voorzien in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.</p>	<p>77/124 62%</p>
<p>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 10, art. 11, 3°, f en e en art. 30.</p> <p><u>Toelichting</u> Tijdens deze inspectieronde werd alleen een steekproef van de facturatie nagekeken. Bijgevolg kon niet worden nagegaan of alle voorzieningen die intresten aanrekenen bij een laattijdige betaling dit ook toegelicht hebben in de opnameovereenkomst.</p>	<p>/</p>

ALGEMENE BEPALINGEN	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>De bewoner geniet de grootst mogelijke vrijheid, zoals hij vrij is in zijn natuurlijk thuismilieu. De initiatiefnemer kan die alleen beperken om organisatorische of medische redenen waarover duidelijk wordt gecommuniceerd. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 5.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de opnameovereenkomst niet in tegenspraak is met deze bepaling. De keuzevrijheid m.b.t de dienstverlening wordt niet hier beoordeeld (zie verder in dit rapport bij "Informatie m.b.t. de hulp- en dienstverlening").</p>	<p>124/124 100%</p>
<p>De regeling voor de aansprakelijkheid en de verzekeringen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 4°.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de regeling voor de aansprakelijkheid en de verzekeringen wordt toegelicht in de opnameovereenkomst.</p>	<p>121/124 98%</p>
<p>De schriftelijke opnameovereenkomst mag alleen gewijzigd worden met het akkoord van de bewoner of zijn vertegenwoordiger. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 6° en art. 21, §1.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de opnameovereenkomst alleen mag gewijzigd worden met het akkoord van de bewoner of zijn vertegenwoordiger.</p>	<p>119/124 96%</p>

INFORMATIE M.B.T. DE HULP- EN DIENSTVERLENING	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>De bewoner kiest vrij de zorg en ondersteuning die hij wil, en de verstreker van die zorg en ondersteuning. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 6.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de bewoner vrije keuze heeft inzake zorg- en dienstverlening en of de opnameovereenkomst geen bepalingen bevat die hiermee in tegenspraak zijn.</p>	<p>97/124 78%</p>
<p>Beschrijving van de wijze waarop en door wie het noodoproepsysteem en de crisiszorg en overbruggingszorg worden georganiseerd, of die kosten worden aangerekend en op welke wijze. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 10°, a.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt toegelicht door wie de noodoproepen worden beantwoord en wie er instaat voor de crisis- en overbruggingszorg. Verder werd nagekeken of er in de opnameovereenkomst wordt vermeld of de kosten voor deze dienstverlening worden aangerekend en zo ja, op welke wijze.</p>	<p>46/124 37%</p>

INFORMATIE M.B.T. DE VERBREKINGSVERGOEDING	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>Indien een verbrekingsvergoeding wordt gevraagd, bedraagt deze vergoeding maximaal 14 x de verschuldigde dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, b en art. 16, §1.</p> <p><i>Toelichting</i> In de opnameovereenkomst waarin een verbrekingsvergoeding werd voorzien (aantal = 85) werd nagegaan of die verbrekingsvergoeding conform de regelgeving werd uitgewerkt. In het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 werden de voorwaarden voor het vragen van een verbrekingsvergoeding omschreven.</p>	<p>83/85 98%</p>

INFORMATIE M.B.T. HET ONTSLAG DOOR DE INITIATIEFNEMER	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>De eerste dertig dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzegtermijn wordt in die periode voor de initiatiefnemer beperkt tot zeven dagen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, c en art. 17.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst tijdens de proefperiode een opzegtermijn van zeven dagen voorzien wordt voor de initiatiefnemer.</p>	<p>122/124 98%</p>
<p>Als de gezondheidstoestand van de bewoner van dien aard is dat definitieve overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, verbindt de initiatiefnemer zich ertoe, in overleg met de bewoner en zijn familie of mantelzorger, om te zorgen voor een toeleiding naar een passend verblijf en de opzegtermijn zolang te verlengen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, c en art. 15.</p> <p><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 toeleiding naar een passend verblijf en de opzegtermijn zolang te verlengen.</p>	<p>116/124 94%</p>
<p>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 10, art. 11, 2°, c en art. 15.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de opnameovereenkomst een sluitende opsomming van de redenen voor ontslag van de bewoner bevat.</p>	<p>113/124 91%</p>
<p>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 10, art. 11, 2°, c en art. 17.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst een opzegtermijn van zestig dagen voor de initiatiefnemer voorzien wordt. Deze opzegtermijn van zestig dagen moet - ongeacht de reden - altijd gerespecteerd worden.</p>	<p>100/124 81%</p>
<p>Als de initiatiefnemer een bewoner ontslaat omdat zijn gedragingen ernstig storend zijn voor de medebewoners of voor de werking van de groep van assistentiewoningen, of omdat zijn gezondheidstoestand van dien aard is dat een overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, wordt altijd het oordeel ingewonnen van de behandelende arts en, indien relevant, van de zorgaanbieders die betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning aan de bewoner. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, c en art. 15.</p> <p><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 en eventuele betrokken zorgaanbieders. Deze verbintenis werd voorzien in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.</p>	<p>77/124 62%</p>

INFORMATIE M.B.T. DE OPZEG DOOR DE BEWONER	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>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 10, art. 11, 2°, d en art. 17.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst tijdens de proefperiode een opzeggingstermijn van zeven dagen wordt voorzien voor de bewoner.</p>	<p>123/124 99%</p>
<p>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 10, art. 11, 2°, d en art. 17.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de opnameovereenkomst niet in tegenspraak is met deze bepaling.</p>	<p>115/124 93%</p>
<p>Als een woongelegenheid assistentiewoning ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzeggingstermijn, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, d en art. 17.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat tijdens de opzeggingstermijn de dagprijs alleen kan aangerekend worden tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.</p>	<p>109/124 88%</p>
<p>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 10, art. 11, 2°, d en art. 17.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst voor de bewoner een opzeggingstermijn van dertig dagen wordt voorzien. Als de assistentiewoning niet ontruimd is na de termijn van dertig dagen, dan kan de dagprijs niet langer aangerekend worden. De initiatiefnemer kan dan enkel nog zelf de assistentiewoning ontruimen.</p>	<p>102/124 82%</p>

INFORMATIE M.B.T. HET EINDE VAN DE OVEREENKOMST DOOR HET OVERLIJDEN VAN DE BEWONER	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>Als binnen de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen, de woning opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, e en art. 20.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat tijdens de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen, de dagprijs alleen kan aangerekend worden tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.</p>	<p>116/124 94%</p>
<p>De termijn waarover de nabestaanden beschikken om na het overlijden van de bewoner de assistentiewoning te ontruimen, bedraagt vijf dagen en kan enkel in aantoonbaar onderling overleg aangepast worden. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 2°, e en art. 20.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de nabestaanden na het overlijden van de bewoner vijf dagen tijd krijgen om de assistentiewoning te ontruimen en dat deze termijn alleen in onderling overleg kan aangepast worden.</p>	<p>95/124 77%</p>

INFORMATIE M.B.T. HET ONTRUIMEN VAN DE ASSISTENTIEWONING DOOR DE INITIATIEFNEMER	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>Als de assistentiewoning niet ontruimd is na de opzegtermijn of na de termijn die de nabestaanden hebben om de assistentiewoning te ontruimen, ontruimt de initiatiefnemer de assistentiewoning zelf en slaat de persoonlijke bezittingen van de bewoner op. Daarvoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten aangerekend worden. Als de bewoner of zijn vertegenwoordiger de goederen niet ophaalt binnen de 3 maanden na de beëindiging van de overeenkomst, kunnen die goederen worden verwijderd uit de groep van assistentiewoningen op kosten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 9°, art. 17 en art. 20.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst de regeling voor het ontruimen van de woongelegenheden door de initiatiefnemer na het beëindigen van de opnameovereenkomst, wordt omschreven en dat deze regeling overeenkomstig de geldende regelgeving werd uitgewerkt. In het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 werd deze regeling voorzien.</p>	<p>103/124 83%</p>

INFORMATIE M.B.T. DE WAARBORG OF BORGSTELLING	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>Het bedrag van de waarborgsom mag niet hoger zijn dan 30 keer de dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 3°, e en art. 23.</p> <p><i>Toelichting</i> In de opnameovereenkomsten waarin een waarborg wordt voorzien (totaal = 97) werd nagegaan of het bedrag van de waarborg het maximum van dertig keer de dagprijs niet overstijgt.</p>	<p>90/97 93%</p>
<p>Als er in plaats van een waarborg geopteerd wordt voor een borgstelling dan kan dit alleen een kosteloze borgstelling door een privépersoon zijn BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11, 3°, e en art. 23.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomsten waarin een borgstelling werd voorzien (totaal = 30), de overeenkomst niet in strijd was met deze bepaling. De regeling m.b.t. het vragen van een waarborg of borgstelling werd gewijzigd in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.</p>	<p>28/30 93%</p>
<p>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 10, art. 11, 3°, e en art. 23.</p> <p><i>Toelichting</i> In de opnameovereenkomsten waarin een waarborg wordt voorzien (totaal = 97), werd nagegaan of de opnameovereenkomst niet in tegenspraak is met de voorwaarden m.b.t. de aanwending van het bedrag van de waarborg.</p>	<p>86/97 87%</p>
<p>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 10, art. 11, 3°, e en art. 23.</p> <p><i>Toelichting</i> In de opnameovereenkomsten waarin een waarborg wordt voorzien (totaal = 97), 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.</p>	<p>82/97 85%</p>

2.7.4 Conclusie: schriftelijke opnameovereenkomst

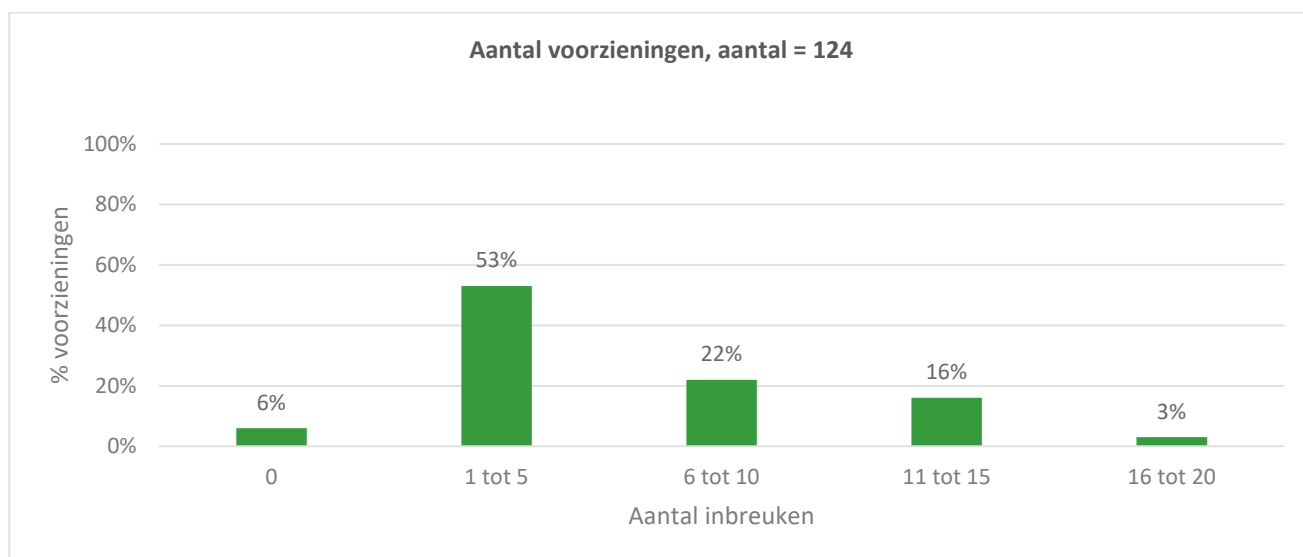
Alle geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen beschikten over een schriftelijke opnameovereenkomst van onbepaalde duur.

6% van de schriftelijke opnameovereenkomsten bevat alle verplichte elementen en deze bepalingen werden ook volledig overeenkomstig de geldende regelgeving uitgewerkt.

In de overige schriftelijke opnameovereenkomsten (94%) werd vastgesteld dat er (delen van) verplichte elementen/bepalingen ontbraken of dat er bepalingen strijdig waren met de geldende regelgeving.

Het aantal vastgestelde inbreuken per voorziening varieert sterk: van één inbreuk tot en met twintig inbreuken (zie Figuur 11).

Figuur 11: Schriftelijke opnameovereenkomst - Aantal inbreuken per voorziening



2.8 INTERNE AFSPRAKENNOTA

2.8.1 Interne afsprakennota

De voorziening beschikt over een interne afsprakennota. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12		
	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	124	100%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	0	0%

Artikel 12 van bijlage 10 bepaalt dat de voorziening moet beschikken over een interne afsprakennota en uiterlijk bij de opname een kopie moet bezorgen aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger.

Tijdens het inspectiebezoek werd aan de voorziening gevraagd een blanco versie te bezorgen van de documenten die op het moment van het inspectiebezoek gebruikt worden in de voorziening.

Alle groepen van assistentiewoningen beschikten over een interne afsprakennota.

2.8.2 Inhoud: volledig en conform

De interne afsprakennota bevat alle verplichte elementen en bepalingen en deze werden overeenkomstig de regelgeving uitgewerkt. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12		
	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	27	22%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	97	78%

In de regelgeving wordt opgesomd welke bepalingen de interne afsprakennota moet bevatten. De huidige regelgeving dateert van 2019 en bevat meerdere wijzigingen ten aanzien van de voorgaande regelgeving van 2009².

Aan de hand van een blanco versie werd nagegaan in hoeverre de interne afsprakennota alle verplichte elementen bevat en of die elementen volledig conform de regelgeving werden omschreven.

In totaal werden 33 elementen of bepalingen gecontroleerd.

Bij 22% van de interne afsprakennota's werd vastgesteld dat ze alle verplichte elementen/bepalingen volledig bevatten en dat al de elementen/bepalingen ook volledig uitgewerkt werden overeenkomstig de geldende regelgeving.

In de overige interne afsprakennota's (78%) werd vastgesteld dat er (delen van) verplichte elementen/bepalingen ontbraken of dat er (delen van) bepalingen strijdig waren met de geldende regelgeving.

Onderstaand overzicht toont per element (totaal aantal = 33) het aantal en het percentage voorzieningen bij wie de interne afsprakennota alle verplichte informatie bevatte en volledig conform de regelgeving was uitgewerkt. Elk item werd (indien van toepassing) bevraagd bij 124 groepen van assistentiewoningen.

² Bijlage XVI 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.

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

- > informatie m.b.t. de betrokken partijen en de opname
- > algemene bepalingen
- > werkwijze en procedures
- > informatie m.b.t. de gebruikersraad
- > informatie m.b.t. de klachtenprocedure
- > informatie m.b.t. de verbrekingsvergoeding
- > informatie m.b.t. het ontslag door de initiatiefnemer
- > informatie m.b.t. de opzeg door de bewoner
- > informatie m.b.t. het einde van de overeenkomst door het overlijden van de bewoner
- > informatie m.b.t. het ontruimen van de assistentiewoning door de initiatiefnemer.

INFORMATIE M.B.T. DE BETROKKEN PARTIJEN EN DE OPNAME	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>De groep van assistentiewoningen mag geen opname- of ontslagcriteria hanteren die opgesomd zijn in bijlage 10, art. 4. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 4.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de opnameovereenkomst geen van de onderstaande opname- en/of ontslagcriteria vermeldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en voor zover dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor de andere bewoners. 	<p>124/124 100%</p>
<p>De identificatiegegevens van de contracterende partijen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 1°.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de identificatiegegevens van de contracterende partijen in de interne afsprakennota worden vermeld.</p>	<p>123/124 99%</p>
<p>Het erkenningsnummer van de groep van assistentiewoningen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 2°.</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of het erkenningsnummer van de voorziening in de interne afsprakennota wordt vermeld.</p>	<p>114/124 92%</p>
<p>De bijzondere verblijfsvoorwaarden. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 4°</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de bijzondere verblijfsvoorwaarden vermeld werden in de interne afsprakennota.</p>	<p>108/124 87%</p>
<p>Een verwijzing naar de instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van de groep van assistentiewoningen en een verwijzing naar de toepasselijke erkenningsnormen. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 12, §3, 12°.</p> <p><u>Toelichting</u> 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 de groep van assistentiewoningen.</p>	<p>108/124 87%</p>
<p>De contactgegevens en de bereikbaarheid van de woonassistent. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 3°</p> <p><u>Toelichting</u> Er werd nagekeken of de contactgegevens en de bereikbaarheid van de woonassistent vermeld werden in de interne afsprakennota.</p>	<p>97/124 78%</p>

ALGEMENE BEPALINGEN	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>De bewoner geniet de grootst mogelijke vrijheid, zoals hij vrij is in zijn natuurlijk thuismilieu; de initiatiefnemer kan die alleen beperken om organisatorische redenen waarover duidelijk wordt gecommuniceerd. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 5.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de inhoud van de interne afsprakennota niet in tegenspraak is met deze bepaling.</p>	<p>124/124 100%</p>
<p>Het gebruik van een elektronisch betalingssysteem is optioneel. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 24</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de inhoud van de interne afsprakennota niet in tegenspraak is met deze bepaling.</p>	<p>124/124 100%</p>
<p>De bewoner kiest vrij de zorg en ondersteuning die hij wil, en de verstreker van die zorg en ondersteuning. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 6</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de inhoud van de interne afsprakennota niet in tegenspraak is met deze bepaling.</p>	<p>118/124 95%</p>

WERKWIJZE EN PROCEDURES	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>De regeling met betrekking tot het houden van huisdieren. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 12, §3, 5°.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de regeling met betrekking tot het houden van huisdieren in de interne afsprakennota wordt toegelicht.</p>	<p>119/124 96%</p>
<p>De procedure bij brand en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 12, §3, 6°.</p> <p><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.</p>	<p>105/124 85%</p>
<p>De procedure bij grensoverschrijdend gedrag. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 12, §3, 7°.</p> <p><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.</p>	<p>80/124 65%</p>
<p>De wijze waarop en door wie het noodoproepsysteem en de crisiszorg en overbruggingszorg worden georganiseerd, en of die worden aangerekend en op welke wijze. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 9°</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt toegelicht door wie de noodoproepen worden beantwoord en wie er instaat voor de crisis- en overbruggingszorg. Verder werd nagekeken of er in de opnameovereenkomst wordt vermeld of de kosten voor deze dienstverlening worden aangerekend en zo ja, op welke wijze.</p>	<p>74/124 60%</p>

INFORMATIE M.B.T. DE GEBRUIKERSRAAD	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>Er wordt een gebruikersraad opgericht die tenminste één keer per trimester vergadert. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 12, §3, 10° en art. 28, §1.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld dat er een gebruikersraad wordt opgericht die één keer per trimester vergadert.</p>	<p>118/124 95%</p>
<p>Van de vergaderingen van de gebruikersraad wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers bezorgd wordt. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 12, §3, 10° en art. 28, §1.</p> <p><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 of dat er op vraag een exemplaar zal worden bezorgd.</p>	<p>110/124 89%</p>
<p>Zowel bewoners als familieleden of mantelzorgers kunnen deelnemen aan de gebruikersraad. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 12, §3, 10° en art. 28, §1.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld dat familieleden en mantelzorgers ook kunnen deelnemen aan de gebruikersraad.</p>	<p>96/124 77%</p>

INFORMATIE M.B.T. DE KLACHTENPROCEDURE	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>Het gevolg dat aan een klacht wordt gegeven, wordt rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 12, §3, 11° en art. 28, §2.</p> <p><i>Toelichting</i> 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.</p>	<p>113/124 91%</p>
<p>De contactgegevens van de persoon aan wie de klachten kunnen worden meegedeeld. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 12, §3, 11° en art. 28, §2.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld bij wie de bewoners een klacht kunnen melden.</p>	<p>111/124 90%</p>
<p>Opmerkingen of klachten kunnen rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, worden meegedeeld. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 12, §3, 11° en art. 28, §2.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld dat opmerkingen of klachten rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, kunnen worden meegedeeld.</p>	<p>110/124 89%</p>
<p>Er wordt een termijn voor feedback bepaald. BVR 28/06/2019 bijlage 10, art. 12, §3, 11° en art. 28, §2.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota een termijn voor feedback voor de klachtenbehandeling wordt voorzien.</p>	<p>87/124 70%</p>

INFORMATIE M.B.T. DE VERBREKINGSVERGOEDING	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>Indien een verbrekingsvergoeding wordt gevraagd, bedraagt deze vergoeding maximaal 14 x de verschuldigde dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 8° en art. 16, §1.</p> <p><i>Toelichting</i> Als uit de opnameovereenkomst bleek dat er een verbrekingsvergoeding wordt gevraagd, dan werd nagegaan of die informatie ook in de afsprakennota werd vermeld. In de interne afsprakennota's waarin een verbrekingsvergoeding wordt voorzien, werd nagegaan of de verbrekingsvergoeding conform de regelgeving werd uitgewerkt. In het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 werden de voorwaarden voor het vragen van een verbrekingsvergoeding omschreven. Deze vraag werd in 85 voorzieningen beoordeeld.</p>	<p>59/85 69%</p>

INFORMATIE M.B.T. HET ONTSLAG DOOR DE INITIATIEFNEMER	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>Als de gezondheidstoestand van de bewoner van dien aard is dat definitieve overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, verbindt de initiatiefnemer zich ertoe, in overleg met de bewoner en zijn familie of mantelzorg, om te zorgen voor een toeleiding naar een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 8° en art. 15.</p> <p><u>Toelichting</u> <i>Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota 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 toeleiding naar een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen.</i></p>	<p>93/124 75%</p>
<p>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 10, art. 12, §3, 8° en art. 15.</p> <p><u>Toelichting</u> <i>Er werd nagekeken of de interne afsprakennota een verbintenis van de initiatiefnemer bevat om de bewoner niet te ontslaan, tenzij wegens overmacht of omwille van de redenen vermeld in de opnameovereenkomst.</i></p>	<p>87/124 70%</p>
<p>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 10, art. 12, §3, 8° en art. 17.</p> <p><u>Toelichting</u> <i>Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota tijdens de proefperiode een opzeggingstermijn van zeven dagen voorzien wordt voor de initiatiefnemer.</i></p>	<p>86/124 69%</p>
<p>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 10, art. 12, §3, 8° en art. 17.</p> <p><u>Toelichting</u> <i>Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota een opzegtermijn van zestig dagen voor de initiatiefnemer voorzien wordt. Deze opzegtermijn van zestig dagen moet - ongeacht de reden van de opzeg - altijd gerespecteerd worden.</i></p>	<p>75/124 60%</p>
<p>Als de initiatiefnemer een bewoner ontslaat omdat zijn gedragingen ernstig storend zijn voor de medebewoners of voor de werking van de groep van assistentiewoningen, of omdat zijn gezondheidstoestand van dien aard is, dat een overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, wordt altijd het oordeel ingewonnen van de behandelende arts en, indien relevant, van de zorgaanbieders die betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning aan de bewoner. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 8° en art. 15.</p> <p><u>Toelichting</u> <i>Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota 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 en eventuele betrokken zorgaanbieders. Deze verbintenis werd voorzien in het Woonzorgdecreet van 15/02/2019.</i></p>	<p>60/124 48%</p>

INFORMATIE M.B.T. DE OPZEG DOOR DE BEWONER	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>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 10, art. 12, §3, 8° en art. 17.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of de opnameovereenkomst niet in tegenspraak is met deze bepaling.</p>	<p>112/124 90%</p>
<p>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 10, art. 12, §3, 8° en art. 17.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota tijdens de proefperiode een opzeggingstermijn van zeven dagen wordt voorzien voor de bewoner.</p>	<p>86/124 69%</p>
<p>Als een woongelegenheid assistentiewoning ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzeggingstermijn, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 8° en art. 17.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld dat tijdens de opzeggingstermijn de dagprijs alleen kan aangerekend worden tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.</p>	<p>77/124 62%</p>
<p>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 10, art. 12, §3, 8° en art. 17.</p> <p><i>Toelichting</i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota voor de bewoner een opzeggingstermijn van dertig dagen wordt voorzien. Als de assistentiewoning niet ontruimd is na de termijn van dertig dagen, dan kan de dagprijs niet langer aangerekend worden. De initiatiefnemer kan dan alleen nog zelf de assistentiewoning ontruimen.</p>	<p>76/124 61%</p>

INFORMATIE M.B.T. HET EINDE VAN DE OVEREENKOMST DOOR HET OVERLIJDEN VAN DE BEWONER	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>Als binnen de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen, de woning opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 8° en art. 20.</p> <p><i><u>Toelichting</u></i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld dat tijdens de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de kamer te ontruimen, de dagprijs alleen kan aangerekend worden tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.</p>	<p>85/124 69%</p>
<p>De termijn waarover de nabestaanden beschikken om na het overlijden van de bewoner de assistentiewoning te ontruimen, bedraagt vijf dagen en kan enkel in aantoonbaar onderling overleg aangepast worden. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 8° en art. 20.</p> <p><i><u>Toelichting</u></i> Er werd nagekeken of in de interne afsprakennota wordt vermeld dat de nabestaanden na het overlijden van de bewoner vijf dagen tijd krijgen om de assistentiewoning te ontruimen en dat deze termijn alleen in onderling overleg kan aangepast worden.</p>	<p>70/124 56%</p>

INFORMATIE M.B.T. HET ONTRUIMEN VAN DE ASSISTENTIEWONING DOOR DE INITIATIEFNEMER	Aantal/percentage voorzieningen die voldoen aan de regelgeving
<p>Als de assistentiewoning niet ontruimd is na de opzegtermijn of na de termijn die de nabestaanden hebben om de assistentiewoning te ontruimen, ontruimt de initiatiefnemer de assistentiewoning zelf en slaat de persoonlijke bezittingen van de bewoner op. Daarvoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten aangerekend worden. Als de bewoner of zijn vertegenwoordiger de goederen niet ophaalt binnen de drie maanden na de beëindiging van de overeenkomst, kunnen die goederen worden verwijderd uit de groep van assistentiewoningen op kosten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12, §3, 8° en art. 20.</p> <p><i><u>Toelichting</u></i> Er werd nagekeken of in de opnameovereenkomst de regeling voor het ontruimen van de woongelegenheden door de initiatiefnemer na het beëindigen van de opnameovereenkomst, wordt omschreven en dat die regeling overeenkomstig de geldende regelgeving werd uitgewerkt. In het Woonzorgdecreet van 15/02/2019 werd deze regeling voorzien.</p>	<p>86/124 69%</p>

2.8.3 Conclusie: interne afsprakennota

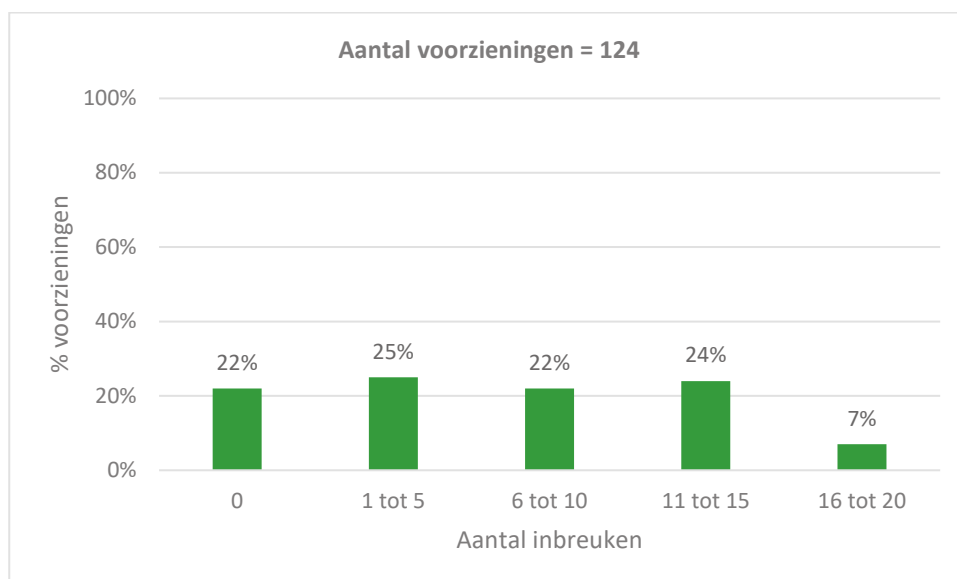
Alle geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen beschikten over een interne afsprakennota.

Bij 22% van de interne afsprakennota's werd vastgesteld dat ze alle verplichte elementen/bepalingen volledig bevatten en dat al die elementen/bepalingen ook volledig uitgewerkt werden overeenkomstig de geldende regelgeving.

In de overige interne afsprakennota's (78%) werd vastgesteld dat er (delen van) verplichte elementen/bepalingen ontbraken of dat er (delen van) bepalingen strijdig waren met de geldende regelgeving.

Het aantal vastgestelde inbreuken varieert sterk tussen woonzorgcentra: van één inbreuk tot en met twintig inbreuken (zie Figuur 12).

Figuur 12: Interne afsprakennota - Aantal inbreuken per voorziening



2.9 OPNAMEDOSSIERS

2.9.1 Schriftelijke opnameovereenkomst

Voor elke bewoner kan men volgende documenten voorleggen: een schriftelijke opnameovereenkomst die door beide partijen werd ondertekend.
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 11

	114/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	112	98%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	2%

De opname van een bewoner in de groep van assistentiewoningen moeten overeenkomstig artikel 11 worden geconcretiseerd in een schriftelijke overeenkomst die wordt ondertekend door de belanghebbende partijen.

Aan de hand van een steekproef van drie bewonersdossiers werd nagegaan of die voorwaarde wordt gerealiseerd.

98% van de groepen voor assistentiewoningen kon, voor alle bewoners uit de steekproef, een schriftelijke overeenkomst voorleggen die door beide partijen werd ondertekend. 2% kon dit niet.

2.9.2 Bewijs van overhandiging interne afsprakennota

Voor elke bewoner kan men volgende documenten voorleggen: een bewijs van overhandiging van de interne afsprakennota.
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 12

	114/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	110	96%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	4	4%

Overeenkomstig artikel 12 moet uiterlijk bij de opname aan de bewoner tegen ontvangstbewijs een kopie van de interne afsprakennota worden bezorgd.

Aan de hand van een steekproef van drie bewonersdossiers werd nagegaan of men aan die voorwaarde voldoet.

96% van de groepen voor assistentiewoningen kon, voor alle bewoners uit de steekproef, een bewijs van overhandiging van de interne afsprakennota voorleggen. 4% kon dit niet.

2.9.3 Plaatsbeschrijving

Voor elke bewoner kan men volgende documenten voorleggen: een omstandige plaatsbeschrijving (indien van toepassing).
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 13

	114/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	99	87%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	15	13%

Overeenkomstig artikel 13 moet er uiterlijk bij het betreden van de assistentiewoning een omstandige plaatsbeschrijving worden opgemaakt op tegenspraak en voor gezamenlijke rekening. Een omstandige plaatsbeschrijving moet niet worden opgemaakt als de bewoner van de assistentiewoning ook de eigenaar is van de assistentiewoning.

Aan de hand van een steekproef van drie bewonersdossiers werd nagegaan of men aan die voorwaarde voldoet.

87% van de groepen van assistentiewoningen konden een plaatsbeschrijving voor elke bewoner uit de steekproef voorleggen. 13% kon dit niet.

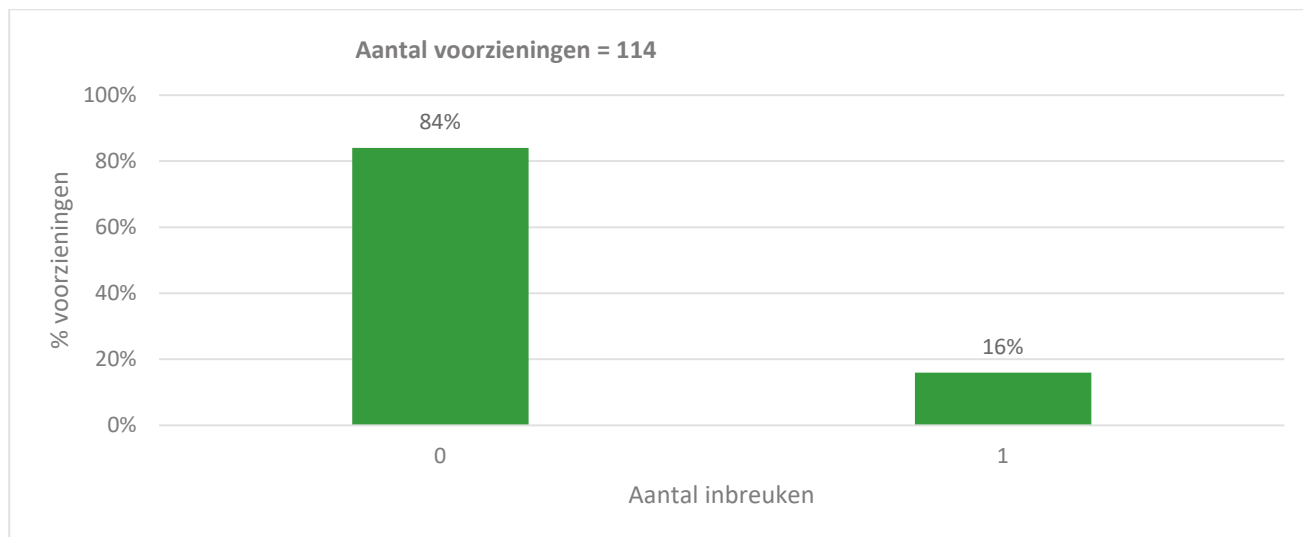
2.9.4 Conclusie: opnamedossiers

Van de 114 geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen voldeed 84% volledig aan de erkenningsvoorwaarden.

Bij de overige 16% werd telkens één inbreuk vastgesteld (zie Figuur 13).

Het document dat in de meeste gevallen ontbrak, was een omstandige plaatsbeschrijving. In 13% van de voorzieningen kon men niet aantonen dat er een omstandige plaatsbeschrijving werd opgemaakt voor alle bewoners.

Figuur 13: Opnamedossiers - Aantal inbreuken per voorziening



2.10 KLACHTENPROCEDURE

2.10.1 Klachtenprocedure

De groep van assistentiewoningen beschikt over een klachtenprocedure. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 28, §2		
	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	122	98%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	2	2%

Elke betrokkene moet de mogelijkheid krijgen om een klacht, suggestie of opmerking te uiten over de werking van de groep van assistentiewoningen. Om dit te garanderen moet de groep van assistentiewoningen een klachtenprocedure opstellen.

Aan de initiatiefnemers werd gevraagd hun klachtenprocedure te bezorgen aan Zorginspectie.

98% van de groepen van assistentiewoningen beschikten over een klachtenprocedure. 2% kon geen klachtenprocedure voorleggen.

2.10.2 Klachtenprocedure: systematisch en volledig

De procedure werd systematisch uitgewerkt en bevat de volgende elementen:		
<ul style="list-style-type: none">- aanduiden naam of functie klachtenbehandelaar- de klachten en suggesties worden verzameld- klachten kunnen mondeling en schriftelijk ingediend worden- termijn feedback- het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven wordt rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld.		
BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 28, §2		
	122/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	106	87%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	16	13%

De procedure moet transparant, toegankelijk en effectief zijn en moet daarom minstens bovenvermelde elementen omschrijven.

Aan de hand van de klachtenprocedure werd nagegaan of de procedure aan die voorwaarden voldoet.

87% van de groepen van assistentiewoningen werkten hun klachtenprocedure systematisch uit. In 13% werd vastgesteld dat er in de klachtenprocedure één of meerdere van bovenstaande elementen ontbraken.

De elementen die het meest ontbraken waren:

- > termijn feedback (7x)
- > klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk ingediend worden (5x)
- > aanduiden van een klachtenbehandelaar (4x).

2.10.3 Klachtenprocedure: bekendmaking

De klachtenprocedure wordt bekendgemaakt op de website of in een onthaalbrochure. BVR 28/06/2019, bijlage 10, art. 28, §2		
	119/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	89	75%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	30	25%

Om te garanderen dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van de klachtenprocedure, wordt van de voorziening verwacht dat de procedure wordt bekendgemaakt op de website of in de onthaalbrochure van de voorziening.

Aan de voorziening werd gevraagd om aan te tonen dat men aan die voorwaarde voldoet.

75% van de groepen van assistentiewoningen maakten de klachtenprocedure bekend. In 25% bleek dit niet het geval.

2.10.4 Conclusie: klachtenprocedure

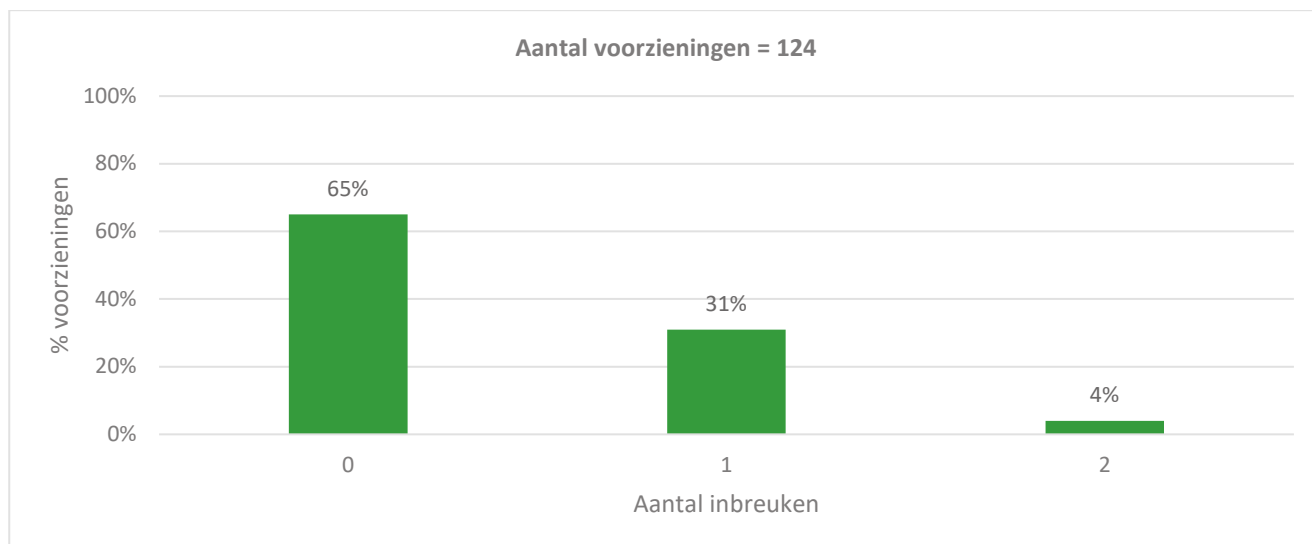
Van de 124 geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen voldeed 65% aan alle erkenningsvoorwaarden m.b.t. de klachtenprocedure.

In de overige 35% werden er één of twee inbreuken vastgesteld (zie Figuur 14).

De inbreuken die het meest werden vastgesteld zijn:

- > klachtenprocedure wordt niet bekendgemaakt (25%)
- > klachtenprocedure niet volledig (13%).

Figuur 14: Klachtenprocedure - Aantal inbreuken per voorziening



2.11 PROCEDURE GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

2.11.1 Procedure grensoverschrijdend gedrag

De voorziening beschikt over een procedure grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers. BVR 28/06/2019, art. 10, §1		
	124/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	110	89%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	14	11%

Overeenkomstig art. 10, §1 van het BVR van 28 juni 2019 zijn woonzorgvoorzieningen, waaronder groepen van assistentiewoningen, verplicht om:

- > een intern beleid te voeren rond grensoverschrijdend gedrag
- > een procedure uit te werken voor het registreren en opvolgen van incidenten
- > voorvallen op geanonimiseerde wijze te melden aan het Departement Zorg.

Deze verplichting geldt voor alle vormen van grensoverschrijdend gedrag, inclusief verbaal, non-verbaal, fysiek of psychisch gedrag dat de integriteit, waardigheid of het welzijn van een bewoner aantast.

Een transparante en effectieve procedure helpt om:

- > snelle en gepaste actie te ondernemen bij incidenten
- > de veiligheid en het welzijn van bewoners te garanderen
- > medewerkers te ondersteunen in het herkennen en correct reageren op grensoverschrijdend gedrag
- > transparantie en vertrouwen te bevorderen binnen de voorziening.

Aan de initiatiefnemers werd gevraagd om hun procedure grensoverschrijdend gedrag te bezorgen aan Zorginspectie.

89% van de groepen van assistentiewoningen beschikte over een procedure grensoverschrijdend gedrag. In 11% kon men die niet voorleggen of voldeed ze niet aan de regelgeving. Ofwel beschikte men niet over een procedure (9%) of men beschikte over een procedure waarvan de toepassing beperkt was tot "seksueel" grensoverschrijdend gedrag (2%).

2.11.2 Procedure grensoverschrijdend gedrag: systematisch en volledig

De procedure werd systematisch uitgewerkt en omschrijft de werkwijze van de verschillende stappen in het omgaan met grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers, nl.: - preventie - detectie - reactie - geanonimiseerde registratie - geanonimiseerde melding aan de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg. BVR 28/06/2019, art. 10, §1		
	110/124	
Aantal groepen van assistentiewoningen in orde	71	65%
Aantal groepen van assistentiewoningen niet in orde	39	35%

De procedure moet transparant, toegankelijk en effectief zijn en moet daarom minstens bovenvermelde elementen omschrijven.

Aan de hand van de voorgelegde procedure werd nagegaan of men aan deze voorwaarde voldoet.

Van de groepen van assistentiewoningen die over een procedure grensoverschrijdend gedrag beschikten, bevatte 65% van die procedures een beschrijving van alle verplichte stappen. In 35% werd vastgesteld dat er in de procedure grensoverschrijdend gedrag één of meerdere elementen ontbraken.

De elementen die het meest ontbraken waren:

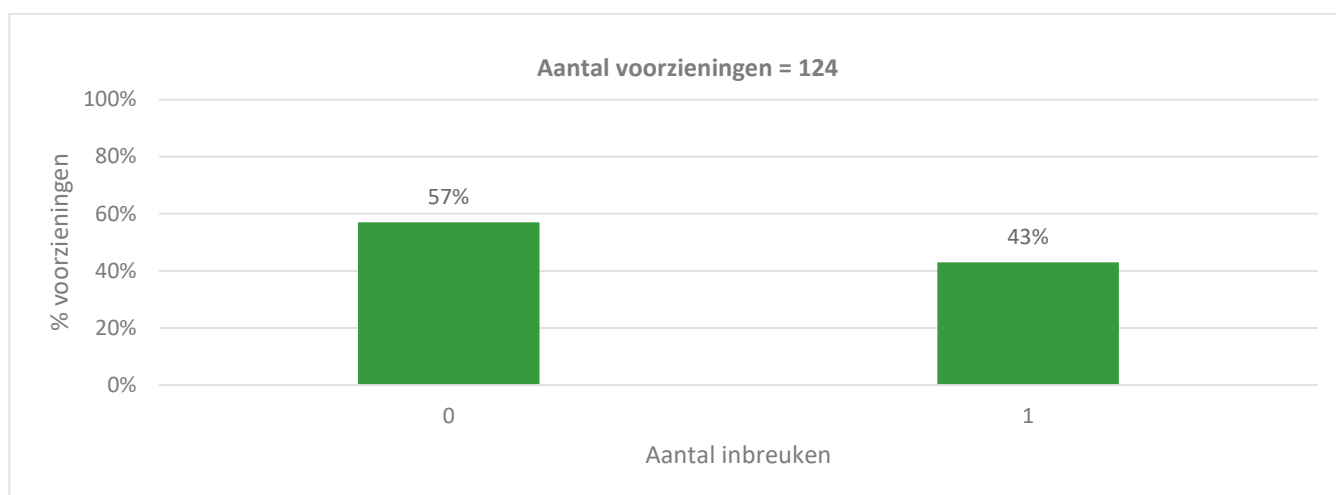
- > interne “geanonimiseerde” registratie (26x)
- > “geanonimiseerde” melding aan Departement Zorg (21x)
- > detectie (8x)
- > preventie (7x).

2.11.3 Conclusie: procedure grensoverschrijdend gedrag

Van de 124 geïnspecteerde groepen van assistentiewoningen beschikte 57% over een procedure grensoverschrijdend gedrag die een beschrijving omvatte van alle verplichte stappen (zie Figuur 15).

In de overige 43% van de procedures ontbraken er één of meerdere elementen.

Figuur 15: Procedure grensoverschrijdend gedrag - Aantal inbreuken per voorziening



3 SLOTBEDENKINGEN EN AANBEVELINGEN

In 2025 voerde Zorginspectie inspecties uit bij 124 van de 1.001 erkende groepen van assistentiewoningen. Het ging om 29 nieuwe voorzieningen die bezocht werden in het kader van een eerste erkenning en 95 bestaande voorzieningen die onder het structureel toezicht vielen.

Zorginspectie ging na of de groepen van assistentiewoningen voldeden aan de erkenningsvoorwaarden. Het regelgevend kader ondersteunt de kwaliteitsgarantie en voorzieningen worden geresponsabiliseerd om daar invulling aan te geven. De manier waarop dat gebeurt varieert, omdat een brede waaier aan voorzieningen aan dezelfde erkenningsvoorwaarden moet voldoen dan de assistentiewoningen.

Tijdens de inspectiebezoeken werd vastgesteld dat er o.a. diversiteit aanwezig is in de aangeboden dienstverlening per voorziening, zoals het systeem voor het beantwoorden van de noodoproepen, de organisatie van crisis- en overbruggingszorg en het aanbieden van facultatieve dienstverlening. Bewoners in een assistentiewoning worden geacht zelfredzaam te zijn. Elke beheersinstantie hanteert daarbij een eigen kader om zelfredzaamheid te definiëren.

Zorginspectie bevroeg tijdens de inspectieronde 11 thema's en zag in het algemeen veel goede praktijken. De meerderheid van de voorzieningen was vertrouwd met het geldende regelgevend kader en implementeert de nodige randvoorwaarden om bewoners een veilige en kwaliteitsvolle woonomgeving te garanderen.

Meer dan 80% van de voorzieningen voldeed aan alle erkenningsvoorwaarden m.b.t. omkadering (99%), bewoners (98%) en opnamedossiers (84%).

In de volgende domeinen voldeed meer dan de helft van de voorzieningen aan alle erkenningsvoorwaarden: klachtenprocedure (65%), hulp- en dienstverlening (60%) en procedure grensoverschrijdend gedrag (57%). Binnen die thema's werden verschillende relevante processen geïdentificeerd. Ze vormen een waardevolle basis, maar de beoogde resultaten werden nog niet overal in voldoende mate gerealiseerd. In de huidige werking is er ruimte voor verbetering, zodat het beleid en de praktische uitvoering verder geoptimaliseerd kunnen worden.

De grootste verbetermogelijkheden situeren zich in de thema's waar minder dan 50% van de voorzieningen aan alle erkenningsvoorwaarden voldeed: inspraak (48%), facturatie (31%), interne afsprakennota (22%), schriftelijke overeenkomst (6%) en infrastructuur (voorwaarden BVR 17/07/1985: 48%, voorwaarden BVR 28/06/2019 bijlage 10: 28%). Onderzoek naar de onderliggende redenen voor deze inbreuken kan bijkomende, relevante beleidsinformatie opleveren.

Op basis van deze vaststellingen formuleren we enkele gerichte aanbevelingen om de verdere optimalisatie binnen de voorzieningen te ondersteunen.

Zo moeten voorzieningen sterker inzetten op dialoog en actief luisteren naar de stem van de bewoner. Dit is een cruciaal proces om de noden en de verwachtingen van bewoners tijdig te detecteren, gerichte acties te plannen en de kwaliteit continu te waarborgen.

Verder benadrukken we het belang van een correcte administratie en het voorzien van alle noodzakelijke elementen in de formele documenten. Het is belangrijk om bewoners transparant en volledig te informeren. Dat voorkomt misverstanden, versterkt het vertrouwen in de voorziening en biedt rechtszekerheid voor alle partijen.

Ook willen we de aandacht vestigen op de naleving van de geldende infrastructurale normen. Voor de bewoners is een aangepaste infrastructuur vaak een belangrijke reden om te verhuizen naar een assistentiewoning. Het correct toepassen van de vereisten met betrekking tot infrastructuur beperkt het risico op onveilige situaties en garandeert een veilige, betrouwbare infrastructuur voor alle betrokkenen.

Deze inspectieronde bevestigt dat de meerderheid van de assistentiewoningen grotendeels voldoet aan de regelgeving. De individuele inspectieverslagen bieden voorzieningen de mogelijkheid hun werking verder te optimaliseren. De afdeling Woonzorg volgt de remediëring van de vastgestelde inbreuken op, en indien nodig wordt een opvolgingsinspectie ingepland. Voorzieningen die niet geïnspecteerd werden, worden uitdrukkelijk aangemoedigd dit rapport te gebruiken om kritisch naar hun eigen werking te kijken en waar nodig verbeteringen door te voeren.

4 FIGURENLIJST

Figuur 1:	Infrastructuur - Aantal inbreuken per voorziening (regelgeving BVR 17/07/1985)	21
Figuur 2:	Infrastructuur - Aantal inbreuken per voorziening (regelgeving BVR 28/06/2019, bijlage 10)	22
Figuur 3:	Omkadering - Aantal inbreuken per voorziening	24
Figuur 4:	Bewoners - Aantal inbreuken per voorziening	26
Figuur 5:	Organisatie van het noodoproepsysteem in autonome groepen van assistentiewoningen en groepen van assistentiewoningen verbonden aan een WZC	28
Figuur 6:	Organisatie van de crisiszorg in autonome groepen van assistentiewoningen en groepen van assistentiewoningen verbonden aan een WZC	30
Figuur 7:	Organisatie van de overbruggingszorg in groepen van assistentiewoningen verbonden aan een woonzorgcentrum en autonome groepen van assistentiewoningen	31
Figuur 8:	Hulp- en dienstverlening - Aantal inbreuken per voorziening	34
Figuur 9:	Inspraak en tevredenheidsbevraging - Aantal inbreuken per voorziening	37
Figuur 10:	Facturatie - Aantal inbreuken per voorziening	43
Figuur 11:	Schriftelijke opnameovereenkomst - Aantal inbreuken per voorziening	56
Figuur 12:	Interne afsprakennota - Aantal inbreuken per voorziening	67
Figuur 13:	Opnamedossiers - Aantal inbreuken per voorziening	69
Figuur 14:	Klachtenprocedure - Aantal inbreuken per voorziening	71
Figuur 15:	Procedure grensoverschrijdend gedrag - Aantal inbreuken per voorziening	73