



Vlaanderen
is zorgzaam en
gezond samenleven

CENTRA VOOR DAGVERZORGING

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/2026/3241/193

Uitgave

Juni 2026

WOORD VAN DANK

Zorginspectie wenst de centra voor dagverzorging te bedanken om inzage te geven in hun werking.

INHOUD

1	MANAGEMENTSAMENVATTING	4
2	INLEIDING	5
2.1	Centra voor dagverzorging	5
2.2	Inspecties in de centra voor dagverzorging	6
2.3	Individuele inspectieverslagen	6
2.4	Beleidsrapport	7
3	VASTSTELLINGEN	8
3.1	Infrastructuur	8
3.2	Omkadering	24
3.3	Hulp- en dienstverlening	27
3.4	Observaties tijdens de rondgang	32
3.5	Handhygiëne	35
3.6	Samenwerkingsovereenkomst	40
3.7	Facturatie	40
3.8	Schriftelijke opnameovereenkomst	46
3.9	Interne afsprakennota	56
3.10	Opnamedossiers	63
3.11	Klachtenprocedure	65
3.12	Procedure grensoverschrijdend gedrag	67
4	SLOTBEDENKINGEN EN AANBEVELINGEN	69
5	FIGURENLIJST	71

LIJST MET AFKORTINGEN

BE	Bijkomende erkenning
BVR	Besluit van de Vlaamse Regering
RIZIV	Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering

1 MANAGEMENTSAMENVATTING

In 2025 voerde Zorginspectie een inspectieronde structureel toezicht uit bij 56 van de 242 erkende centra voor dagverzorging. De resultaten van deze inspecties worden geanonimiseerd gebundeld in voorliggend rapport. Zorginspectie evalueerde of de centra voor dagverzorging voldeden aan de erkenningsvoorwaarden, met het regelgevend kader als basis voor kwaliteitszorg. De centra voor dagverzorging worden zelf verantwoordelijk gesteld voor de invulling hiervan.

De meeste centra voor dagverzorging zijn vertrouwd met de regelgeving en garanderen een veilige, kwalitatieve zorgomgeving. In de thema's omkadering, hulp- en dienstverlening en opnamedossiers voldeed meer dan 80% aan alle erkenningsvoorwaarden. Bij observaties tijdens de rondgang en handhygiëne lag de naleving boven 50%, wat wijst op optimalisatiekansen.

De grootste verbetermogelijkheden situeren zich in thema's waar minder dan 50% van de centra voor dagverzorging aan alle voorwaarden voldeden: facturatie, infrastructuur, schriftelijke opnameovereenkomst, interne afsprakennota, klachtenprocedure en procedure grensoverschrijdend gedrag. Gerichte aanbevelingen worden geformuleerd om deze onderwerpen te verbeteren, met de nadruk op het naleven van de infrastructurele normen, een correcte administratie en transparante, volledige informatie voor gebruikers.

De inspectieronde bevestigt dat de meerderheid van de centra voor dagverzorging grotendeels aan de regelgeving voldoet. De individuele inspectieverslagen bieden mogelijkheden tot verdere verbetering van de werking. Niet-geïnspecteerde centra voor dagverzorging worden uitgenodigd om het rapport te gebruiken als een benchmark voor zelfevaluatie en kwaliteitsverbetering.

De verantwoordelijken van de centra voor dagverzorging gaven tijdens de inspecties aan dat de werking vaak verlieslatend is, maar essentieel blijft om gebruikers langer thuis te laten wonen en mantelzorgers te ontlasten. Zowel medewerkers als gebruikers zijn trots op de activiteiten. Het centrum wordt beschouwd als een warme, aangename plek en vormt een waardevolle brug tussen zelfstandig thuis wonen en een woonzorgcentrum.

Samenvattend tonen de resultaten in het beleidsrapport sterke zorgpraktijken, maar ook een kwetsbaarheid op infrastructureel en administratief vlak.

2 INLEIDING

2.1 CENTRA VOOR DAGVERZORGING

Een centrum voor dagverzorging is een erkende woonzorgvoorziening in Vlaanderen waar in een aangepaste infrastructuur gedurende de dag zorg en ondersteuning worden aangeboden aan personen met een zorg- en ondersteuningsnood, met het oog op respijtzorg.

Bij respijtzorg worden de zorg en ondersteuning voor de gebruiker tijdelijk overgenomen om de mantelzorger te ontlasten. De mantelzorger krijgt op die manier een rustpauze en wat tijd voor zichzelf om zo overbelasting te vermijden, de zorg langer vol te houden en zelf nieuwe energie op te doen.

Centra voor dagverzorging worden erkend door de Vlaamse overheid. Om erkend te worden, moeten de centra voldoen aan erkenningsvoorwaarden. De erkenningsvoorwaarden worden opgesomd in bijlage 7 van het besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers.

Het centrum voor dagverzorging heeft als opdracht:

1. persoonsverzorging, (para)medische en verpleegkundige zorg en ondersteuning aan te bieden;
2. de gebruikelijke huishoudelijke, logistieke en administratieve ondersteuning aan te bieden;
3. de gebruiker te activeren en ondersteunen;
4. sociale contacten te stimuleren en het sociale netwerk te behouden en versterken;
5. zinvolle dagbesteding en ontspanning te organiseren;
6. psychosociale en agogische ondersteuning aan te bieden;
7. buurtbewoners te verbinden met de werking van het centrum voor dagverzorging;
8. aangepast vervoer voor de verplaatsing van de gebruiker van en naar het centrum voor dagverzorging te faciliteren.

Daarnaast kan het centrum voor dagverzorging, occasioneel en als de werking en de infrastructuur dat toelaten, nachtopvang organiseren.

Bovenop de basiserkenning als centrum voor dagverzorging kan een beheersinstantie beschikken over een bijkomende erkenning voor de opvang van:

- > zorgafhankelijke personen
- > personen die lijden aan een ernstige ziekte.

Aan deze bijkomende erkenningen zijn extra erkenningsvoorwaarden verbonden.

Centra voor dagverzorging kunnen op dezelfde site of in hetzelfde gebouw van een zorgvoorziening gelegen zijn. In regel is dit bij een woonzorgvoorziening. In dit rapport noemen we deze centra dan ook, 'verbonden met een woonzorgvoorziening'.

Centra voor dagverzorging kunnen ook niet verbonden zijn aan een woonzorgvoorziening. We noemen ze 'autonome centra voor dagverzorging' in dit rapport.

In beide gevallen moet het centrum voor de organisatie van de hulp- en dienstverlening eigen medewerkers inzetten.

2.2 INSPECTIES IN DE CENTRA VOOR DAGVERZORGING

Zorginspectie houdt toezicht op centra voor dagverzorging via verschillende soorten inspecties. Zorginspectie inspecteert de centra voor dagverzorging bij een:

- > nieuwe erkenningsaanvraag
- > uitbreiding van de erkende capaciteit
- > ingebruikname van een nieuwbouw
- > overname
- > opvolging van risico's en inbreuken.

Daarnaast voert Zorginspectie inspecties uit in het kader van het structureel toezicht. Door het risico-gestuurde toezichtsmodel vinden deze inspecties niet plaats volgens een vaste frequentie.

In het voorjaar van 2025 werd een inspectieronde structureel toezicht opgestart bij een steekproef van 56 centra voor dagverzorging waar het structureel toezicht al geruime tijd geleden was uitgevoerd. De inspecties vonden aangekondigd plaats en namen een halve dag in beslag. Tijdens de inspecties werd de nadruk gelegd op het beoordelen van de kwaliteit van zorg, de overeenstemming met de geldende erkenningsvoorwaarden en het kwaliteitssysteem. Elke inspectie is een momentopname en steunt op verschillende bronnen, waaronder bevragingen van medewerkers, verantwoordelijken en gebruikers, observaties in het centrum en inzage in relevante documenten.

Zorginspectie inspecteert niet telkens alle (kwaliteits)voorwaarden. Het actuele verslagsjabloon dat gebruikt werd tijdens deze inspectieronde staat op de website van het Departement Zorg: <https://www.departementzorg.be/nl/inspectie-centra-voor-dagverzorging-en-dagopvang>.

Ook klachtinspecties en inspecties naar aanleiding van ernstige gebeurtenissen kunnen plaatsvinden.

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

Bij deze inspecties wordt nagegaan of er inbreuken zijn op erkenningsvoorwaarden die verband houden met de klacht of gebeurtenis. Deze inspecties vallen buiten de scope van dit rapport.

2.3 INDIVIDUELE INSPECTIEVERSLAGEN

Van elke inspectie wordt een verslag opgemaakt dat zowel aan het centrum voor dagverzorging als aan de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg wordt bezorgd. De afdeling Woonzorg is verantwoordelijk voor de opvolging en handhaving van de erkende centra voor dagverzorging.

Alle definitieve verslagen van de uitgevoerde inspecties in de centra voor dagverzorging, met uitzondering van klachtinspecties of inspecties n.a.v. een ernstige gebeurtenis, zijn sinds 1 april 2025 raadpleegbaar via de [CoBRHA Viewer](#) en via de [website van Zorginspectie](#).

De andere verslagen zijn opvraagbaar via dezelfde kanalen.

2.4 BELEIDSRAPPORT

Dit beleidsrapport geeft de resultaten weer van de inspecties die plaatsvonden in 2025, naar aanleiding van een structureel toezicht. In totaal gaat het om 56 inspecties. De resultaten van deze inspecties worden geanonimiseerd gebundeld in voorliggend rapport.

Van de 56 centra voor dagverzorging is er één autonoom centrum voor dagverzorging en zijn er 55 centra voor dagverzorging die verbonden zijn met een woonzorgvoorziening.

Van de 56 centra voor dagverzorging moesten tien centra voor dagverzorging voldoen aan de nieuwe erkenningsvoorwaarden inzake infrastructuur en 46 aan de oude erkenningsvoorwaarden inzake infrastructuur.

Het beleidsrapport is opgebouwd rond elf thema's. Per thema werden één of meerdere items bevraagd. Wanneer tijdens een inspectie een bepaald element niet kan beoordeeld worden, wordt dit in het individuele verslag als 'niet beoordeeld' of 'niet van toepassing' weergegeven. Daarvoor kunnen meerdere redenen zijn.

Per geïnspecteerd thema/item worden de verwachting vanuit de regelgeving, de werkwijze van Zorginspectie en de vaststellingen toegelicht. Er wordt telkens weergegeven in hoeveel centra voor dagverzorging een item bevraagd werd (bv. 54/56). De beschrijving van de resultaten heeft enkel betrekking op de centra waar dat item werd bevraagd. Elk thema wordt afgerond met een conclusie.

De vaststellingen zijn gebaseerd op een steekproef van 56 geïnspecteerde centra voor dagverzorging en kunnen niet zomaar veralgemeend worden naar de gehele sector.

Het rapport wordt afgesloten met enkele slotbedenkingen en aanbevelingen.

3 VASTSTELLINGEN

3.1 INFRASTRUCTUUR

De infrastructurele erkenningsvoorwaarden waaraan centra voor dagverzorging moeten voldoen, verschillen.

- > Centra voor dagverzorging die op 1 januari 2020 erkend waren en centra voor dagverzorging die al een aanvraag tot erkenning deden maar op 1 januari 2020 nog geen beslissing ontvingen, moeten voldoen aan artikels 14 tot en met 50 van bijlage IX van het BVR van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers, zoals vermeld in artikel 70 van het gelijknamige BVR van 28 juni 2019. Voor de duidelijkheid verwijzen we in dit rapport naar de artikels uit bijlage IX van het BVR van 24 juli 2009. Deze centra voor dagverzorging krijgen tijd tot 30 december 2040 om te voldoen aan de infrastructuurvoorwaarden van bijlage 7 van het BVR van 28 juni 2019.
- > Centra voor dagverzorging erkend na 1 januari 2020 moeten onmiddellijk voldoen aan artikels 45 tot en met 49 van bijlage 7 van het BVR van 28 juni 2019.

Van de 56 centra voor dagverzorging in de steekproef moeten er 46 voldoen aan de regelgeving van bijlage IX van het BVR van 24 juli 2009. Tien andere centra voor dagverzorging moeten voldoen aan de regelgeving van bijlage 7 van het BVR van 28 juni 2019.

3.1.1 Erkenningsvoorwaarden infrastructuur bijlage IX van het BVR van 24 juli 2009

Deze regelgeving is van toepassing op 46 van de 56 geïnspecteerde centra voor dagverzorging.

3.1.1.1 Algemeen

Centra voor dagverzorging ingericht in een apart gebouw

Het centrum heeft een eigen, duidelijk onderscheiden infrastructuur die architectonisch één geheel vormt. BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 41		
	3/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	3	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Centra voor dagverzorging die ingericht zijn in een apart gebouw moeten over een eigen, duidelijk onderscheiden infrastructuur beschikken die architectonisch één geheel vormt.

Binnen de steekproef waren er drie centra voor dagverzorging, gelegen op de site van een woonzorgvoorziening, waarbij de centra een eigen, duidelijk onderscheiden infrastructuur hadden.

Centra voor dagverzorging ingericht in de gebouwen van een woonzorgvoorziening

Het centrum is ingericht in de gebouwen van een woonzorgvoorziening. Een aparte ingang of een aangepaste bewegwijzering wijst op de eigen werking ervan. BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 41		
	43/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	41	95%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	2	5%

Voor de resterende 43 centra voor dagverzorging werd nagegaan of een aparte ingang of een aangepaste bewegwijzering wijst op de eigen werking.

In 95% van de centra voor dagverzorging die ingericht waren in de gebouwen van een woonzorgvoorziening was een aparte ingang of een aangepaste bewegwijzering aanwezig.

In 5% van de centra voor dagverzorging was dat niet het geval.

De ingang van het centrum is zo aangepast dat gebruikers bij aankomst en vertrek gemakkelijk kunnen in- en uitstappen.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 42

	46/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	44	96%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	2	4%

Voor alle centra voor dagverzorging geldt dat gebruikers gemakkelijk moeten kunnen in- en uitstappen.

In 96% van de centra voor dagverzorging konden de gebruikers bij aankomst en vertrek gemakkelijk in- en uitstappen. In 4% van de centra voor dagverzorging was dat niet het geval. Gebruikers konden niet makkelijk in- en uitstappen daar er niet aan de ingang van het centrum voor dagverzorging kon worden geparkeerd.

3.1.1.2 Lokalen

Het centrum beschikt over een gemeenschappelijke leefruimte.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 43

	46/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	46	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Het centrum voor dagverzorging moet beschikken over een aparte, gemeenschappelijke leefruimte voor de gebruikers.

Alle centra voor dagverzorging beschikten over een gemeenschappelijke leefruimte.

Het centrum beschikt over een rustruimte die voldoet aan de voorwaarde.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 43

	46/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	46	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Het centrum voor dagverzorging moet beschikken over een rustruimte die visueel afgescheiden is van de rest van het centrum voor dagverzorging.

Alle centra voor dagverzorging beschikten over een rustkamer die voldeed aan de voorwaarde.

In het centrum of in de onmiddellijke nabijheid ervan beschikt men over een gemeenschappelijke badkamer met een aangepaste bad- of douchegelegenheid.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 50

	46/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	45	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

Het centrum voor dagverzorging moet in het centrum of in de onmiddellijke nabijheid beschikken over een gemeenschappelijke badkamer met een aangepaste bad- of douchegelegenheid.

In 98% van de centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde. In 2% van de centra voor dagverzorging was dit niet het geval. In één centrum voor dagverzorging was er een badkamer met alleen een bad, dat niet aangepast was aan de behoeften van de gebruikers.

In het centrum of in de onmiddellijke nabijheid ervan beschikt men over een gemeenschappelijk rolstoeltoegankelijk toilet.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 50

	46/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	45	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

Het centrum voor dagverzorging moet in het centrum of in de onmiddellijke nabijheid beschikken over minstens één gemeenschappelijk rolstoeltoegankelijk toilet.

In 98% van de centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde. In 2% van de centra voor dagverzorging was dit niet het geval. In één centrum voor dagverzorging was het gemeenschappelijk toilet niet rolstoeltoegankelijk.

De nettovloeroppervlakte van de voor de gebruikers toegankelijke ruimtes bedraagt minimaal 5 m² per aanwezige gebruiker (de badkamer, de sanitaire ruimten en de gangen niet inbegrepen).

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 46

	45/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	45	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De nettovloeroppervlakte van de voor de gebruikers toegankelijke ruimtes, exclusief het sanitair en de gangen, moet minstens vijf m² per aanwezige gebruiker bedragen.

In alle centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde.

In elke leefruimte en in elke rustkamer bedraagt het raamoppervlak ten minste een zesde van de nettovloeroppervlakte (1/7de indien nettovloeropp. > 30 m²).

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 43 en 49, 4°

	45/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	35	78%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	10	22%

In de leefruimte en de rustkamer moet het raamoppervlak ten minste een zesde van de nettovloeroppervlakte bedragen, en ten minste een zevende bij een nettovloeroppervlakte groter dan 30 m².

In 78% van de centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde. In 22% van de centra voor dagverzorging was dit niet het geval. In negen centra voor dagverzorging was in de rustruimte het raamoppervlak te klein t.o.v. de nettovloeroppervlakte. In één centrum voor dagverzorging was dat zowel in de leefruimte als in de rustruimte het geval.

Het glasoppervlak van het raam in elke leefruimte en in elke rustkamer begint op maximaal 85 cm hoogte, gemeten vanaf het vloeroppervlak, en ook zittend is een ongehinderd zicht naar buiten mogelijk.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 43 en 49, 4°

	44/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	33	75%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	11	25%

In zowel de leefruimte als rustkamer moet er een raam zijn dat ongehinderd zicht op de buitenwereld mogelijk maakt. Om ongehinderd zicht mogelijk te maken, moet het glasoppervlak – gemeten vanaf het vloeroppervlak – beginnen op een hoogte van maximaal 85 cm.

In 75% van de centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde. In 25% van de centra voor dagverzorging was dit niet het geval en was er geen ongehinderd zicht naar de buiten mogelijk in de rustkamer.

3.1.1.3 Toegankelijkheid

In alle voor de gebruikers toegankelijke ruimtes worden niveauverschillen, zoals treden, trappen en andere hindernissen, vermeden. Als die niveauverschillen niet vermeden kunnen worden, worden ze duidelijk gesignaleerd.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 47, 9°

	46/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	46	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Zowel de omgeving als het centrum voor dagverzorging moet rolstoeltoegankelijk zijn. Als er niveauverschillen zijn die niet vermeden kunnen worden, dan moeten die duidelijk worden gesignaleerd.

In alle centra voor dagverzorging werd aan deze voorwaarde voldaan.

3.1.1.4 Veiligheid

De infrastructuur laat toe dat de veiligheid van de gebruikers -rekening houdend met hun toestand- kan gegarandeerd worden: de ramen kunnen beveiligd worden.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 16

	45/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	40	89%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	5	11%

Om de veiligheid van gebruikers te garanderen, moeten centra voor dagverzorging ervoor zorgen dat de ramen beveiligd kunnen worden.

In 89% van de centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde. In 11% van de centra voor dagverzorging konden de ramen niet worden beveiligd.

De infrastructuur laat toe dat de veiligheid van de gebruikers -rekening houdend met hun toestand- kan gegarandeerd worden: de toegang kan beveiligd worden.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 16

	46/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	45	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

Om de veiligheid van gebruikers te garanderen, moeten centra voor dagverzorging ervoor zorgen dat toegangen beveiligd kunnen worden.

In 98% van de centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde. In 2% van de centra voor dagverzorging kon de toegang niet worden beveiligd.

De infrastructuur laat toe dat de veiligheid van de gebruikers -rekening houdend met hun toestand- kan gegarandeerd worden: de traphal kan beveiligd worden.
BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 16

	10/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	9	90%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	10%

Om de veiligheid van gebruikers te garanderen, moeten centra voor dagverzorging ervoor zorgen dat traphallen – indien van toepassing – beveiligd kunnen worden.

In 90% van de centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde. In 10% van de centra voor dagverzorging kon de traphal niet worden beveiligd.

3.1.1.5 Leuning en handgrepen

Om zich te verplaatsen in het gebouw kunnen de gebruikers zich behelpen met leuning en handgrepen in de gangen.
BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 47,10°

	38/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	35	92%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	3	8%

Aan minstens één kant van de gang moet een leuning en/of handgreep aanwezig zijn zodat gebruikers zich kunnen verplaatsen in het gebouw.

In 92% van de centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde. In 8% van de centra voor dagverzorging ontbrak in minstens één gang een leuning of een handgreep.

Om zich te verplaatsen in het gebouw kunnen de gebruikers zich behelpen met leuning en handgrepen in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes.
BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 47,10°

	46/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	33	72%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	13	28%

Er moeten voldoende handgrepen voorzien worden in alle gemeenschappelijke sanitaire ruimtes. In de gemeenschappelijke rolstoeltoegankelijke toiletten en aan het gemeenschappelijke rolstoeltoegankelijk toilet in de gemeenschappelijke badkamer moeten twee handgrepen voorzien worden naast het toilet.

In 72% van de centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde.

In 28% van de centra voor dagverzorging ontbraken er twee leuning en/of handgrepen in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes. In negen van deze centra voor dagverzorging was er in de gemeenschappelijke toiletten slechts één leuning of handgreep aanwezig. In twee centra voor dagverzorging ontbraken leuning en/of handgrepen aan het toilet in de badkamer, en in twee centra voor dagverzorging ontbraken er zowel leuning en/of handgrepen in de gemeenschappelijke toiletten als aan het gemeenschappelijke toilet in de badkamer.

3.1.1.6 Uitrustingen en inrichtingen

In minstens één zitkamer is er een aansluiting op het tv- en radionet aanwezig en is internet beschikbaar.
BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 46

	46/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	46	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Gebruikers moeten minstens in één leefruimte televisie kunnen kijken, naar de radio kunnen luisteren en aansluiting hebben op het internet in het centrum voor dagverzorging.

In alle centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde.

3.1.1.7 Oproepsysteem

Elke gebruiker kan altijd in alle ruimten die voor de gebruikers toegankelijk zijn, een efficiënt en aangepast oproepsysteem gebruiken dat gemakkelijk bereikbaar is voor de gebruikers.
BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 44

	45/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	35	78%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	10	22%

In alle, voor de gebruikers toegankelijke ruimten van het centrum voor dagverzorging, moet een efficiënt en aangepast oproepsysteem aanwezig zijn dat voor de gebruikers gemakkelijk bereikbaar is.

In 78% van de centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde. In 22% van de centra ontbrak in minstens één ruimte, die voor de gebruikers toegankelijk was, een efficiënt en aangepast oproepsysteem. In vijf centra voor dagverzorging was er in de gemeenschappelijke eet- en leefruimte geen efficiënt en aangepast oproepsysteem aanwezig. In drie centra voor dagverzorging was dit in de rustruimte het geval. In twee centra voor dagverzorging was zowel in de rustruimte als in de gemeenschappelijke eet- en leefruimte geen efficiënt en aangepast oproepsysteem aanwezig.

In de toiletten is een vast oproepsysteem aanwezig.
BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 50

	45/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	42	93%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	3	7%

In zowel de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes (toiletten en badkamer) als in de rustkamer moet een vast oproepsysteem aanwezig zijn.

In 93% van de centra voor dagverzorging werd voldaan aan deze voorwaarde. In 7% van de centra voor dagverzorging was er niet in elk gemeenschappelijk toilet een vast oproepsysteem aanwezig. In twee centra voor dagverzorging ontbrak een oproepsysteem bij het toilet in de gemeenschappelijke badkamer. In één centrum voor dagverzorging ontbrak een oproepsysteem in het gemeenschappelijke toilet.

3.1.1.8 Nachtopvang

Eén centrum voor dagverzorging bood nachtopvang aan.

Het centrum is architectonisch geïntegreerd in een woonzorgcentrum, een ziekenhuis of een centrum voor herstelverblijf.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 49, 4°

	1/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	1	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Om nachtopvang aan te bieden, moet het centrum voor dagverzorging architectonisch geïntegreerd zijn in een woonzorgcentrum, een ziekenhuis of een centrum voor herstelverblijf.

In het centrum voor dagverzorging waar nachtopvang werd aangeboden, werd voldaan aan deze voorwaarde.

De kamer(s) die gebruikt word(t)(en) voor nachtopvang voldoen aan de volgende voorwaarden: een netto vloeroppervlakte van ten minste 16 m², sanitair niet inbegrepen.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 49, 4°

	1/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	1	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De kamer die gebruikt wordt voor nachtopvang moet een nettovloeroppervlakte van 16 m² hebben, exclusief het sanitair.

In het centrum voor dagverzorging waar nachtopvang werd aangeboden, werd voldaan aan deze voorwaarde.

De kamer(s) die gebruikt word(t)(en) voor nachtopvang voldoen aan de volgende voorwaarden: beschikken over een aparte, ingerichte sanitaire cel, aangepast aan de behoeften van een rolstoelgebruiker met minstens een toilet en een wastafel.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 49, 4°

	1/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	0	0%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	100%

De kamer die gebruikt wordt voor nachtopvang moet beschikken over een aparte, ingerichte sanitaire cel, aangepast aan de behoeften van een rolstoelgebruikers met minstens een toilet en een wastafel.

In het centrum voor dagverzorging waar nachtopvang werd aangeboden, werd niet voldaan aan deze voorwaarde. Er was geen aparte, ingerichte sanitaire cel.

De kamer(s) die gebruikt word(t)(en) voor nachtopvang voldoen aan de volgende voorwaarden: voorzien zijn van het nodige meubilair opdat de gebruiker op een behoorlijke manier kan eten, rusten en slapen.

BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 49, 4°

	1/46	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	0	0%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	100%

De kamer die gebruikt wordt voor nachtopvang moet voorzien zijn van het nodige meubilair opdat een gebruiker op een behoorlijke manier kan eten, rusten en slapen. Daarvoor moeten een bed, een stoel, een tafel, een zetel en een nachtkastje aanwezig zijn.

In het centrum voor dagverzorging waar nachtopvang werd aangeboden, werd niet voldaan aan deze voorwaarde. Er ontbrak een nachtkastje, tafel en stoel.

3.1.2 Erkenningsvoorwaarden infrastructuur bijlage 7 van het BVR van 28 juni 2019

Deze regelgeving is van toepassing op 10 van de 56 geïnspecteerde centra voor dagverzorging.

3.1.2.1 Algemeen

Centra voor dagverzorging ingericht in een apart gebouw

Het centrum voor dagverzorging heeft een eigen, duidelijk onderscheiden infrastructuur die architectonisch één geheel vormt. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 1°		
	1/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	1	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Centra voor dagverzorging ingericht in een apart gebouw moeten over een eigen, duidelijk onderscheiden infrastructuur beschikken die architectonisch één geheel vormt.

Binnen de steekproef was er één centrum voor dagverzorging, gelegen op de site van een woonzorgvoorziening, waarbij het centrum een eigen, duidelijk onderscheiden infrastructuur had.

Centra voor dagverzorging ingericht in de gebouwen van een woonzorgvoorziening

Het centrum is ingericht in de gebouwen van een woonzorgvoorziening. Een aparte ingang of een aangepaste bewegwijzering wijst op de eigen werking ervan. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 1°		
	9/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	9	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Deze vraag was van toepassing voor de resterende negen centra voor dagverzorging die deel uitmaakten van een woonzorgvoorziening.

Alle centra voor dagverzorging voldeden aan de voorwaarde dat een aparte ingang of een aangepaste bewegwijzering wees op de eigen werking van het centrum voor dagverzorging.

De ingang van het centrum is zo aangepast dat de gebruikers bij aankomst en vertrek gemakkelijk en beschut kunnen in- en uitstappen. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 2°		
	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	9	90%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	10%

Voor alle centra voor dagverzorging geldt dat gebruikers gemakkelijk en beschut moeten kunnen in- en uitstappen.

In 90% van de centra voor dagverzorging was aan deze voorwaarde voldaan. In 10% van de centra voor dagopvang was de ingang niet aangepast om gebruikers gemakkelijk en beschut te laten in- en uitstappen. In één centrum voor dagverzorging was de ingang niet beschut.

3.1.2.2 Lokalen

Het centrum beschikt over een gemeenschappelijke leefruimte.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 3°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Het centrum voor dagverzorging moet beschikken over een aparte, gemeenschappelijke leefruimte voor de gebruikers.

In alle centra voor dagverzorging kon worden vastgesteld dat ze over een gemeenschappelijke leefruimte beschikten.

Het centrum beschikt over een ruistruimte in een apart lokaal met een nettovloeroppervlakte van minstens 16 m² (sanitair niet inbegrepen).

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 3° en 5°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	9	90%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	10%

De nettovloeroppervlakte van de ruistruimte, exclusief het sanitair, moet minstens 16 m² bedragen.

In 90% van de centra voor dagverzorging was aan deze voorwaarde voldaan. In 10% van de centra voor dagverzorging voldeed de rustkamer niet aan de voorwaarden. In één centrum voor dagverzorging werd niet voldaan aan de voorwaarde dat de nettovloeroppervlakte minstens 16 m² moest bedragen.

Het centrum beschikt over een gemeenschappelijk rolstoeltoegankelijk toilet.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 7°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	9	90%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	10%

Het centrum voor dagverzorging moet beschikken over minstens één gemeenschappelijk rolstoeltoegankelijk toilet.

In 90% van de centra voor dagverzorging was aan deze voorwaarde voldaan. In 10% van de centra voor dagverzorging ontbrak een gemeenschappelijk rolstoeltoegankelijk toilet.

Het centrum beschikt over een gemeenschappelijke badkamer met een aangepaste bad- of douchegelegenheid en een bijkomend toilet.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 8°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	9	90%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	10%

Het centrum voor dagverzorging moet beschikken over een gemeenschappelijke badkamer met een aangepaste bad- of douchegelegenheid en een bijkomend toilet.

In 90% van de centra voor dagverzorging was aan deze voorwaarde voldaan. In 10% van de centra voor dagverzorging was geen gemeenschappelijke badkamer.

In het centrum of in de onmiddellijke nabijheid ervan beschikt men minstens over een aparte ruimte voor polyvalent gebruik.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 13°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

In het centrum voor dagverzorging of in de onmiddellijke nabijheid ervan moet men beschikken over een aparte ruimte voor polyvalent gebruik. Het gaat over een ruimte die door het centrum kan gebruik worden voor bijvoorbeeld een overleg met de familie, intern overleg, overleg met een huisarts, etc.

Alle centra voor dagverzorging voldeden aan deze voorwaarde.

In het centrum of in de onmiddellijke nabijheid ervan beschikt men minstens over een aangepaste en volwaardige rookruimte die voldoende groot en vlot bereikbaar is voor de gebruikers (als de rookruimte zich in een gebouw bevindt, is ze afsluitbaar en heeft ze een aangepaste ventilatie, als de rookruimte zich buiten het gebouw bevindt, is deze overdekt).

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 2e lid, 3°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	9	90%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	10%

De centra voor dagverzorging moeten beschikken over een volwaardige rookruimte, in het centrum of in de onmiddellijke nabijheid ervan, die vlot bereikbaar is voor gebruikers.

In 90% van de centra voor dagverzorging was aan deze voorwaarde voldaan. In 10% van de centra voor dagverzorging was dat niet het geval. Er was in één centrum voor dagverzorging een rookruimte buiten het gebouw en die was niet beschermd en vlot bereikbaar voor de gebruikers.

De nettovloeroppervlakte van de voor de gebruikers toegankelijke ruimtes bedraagt minimaal 5 m² per aanwezige gebruiker (de badkamer, de sanitaire ruimten en de gangen niet inbegrepen).

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 4°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De nettovloeroppervlakte van de voor de gebruikers toegankelijke ruimtes, exclusief het sanitair en de gangen, moet minstens vijf m² per aanwezige gebruiker bedragen.

Alle centra voor dagverzorging voldeden aan deze voorwaarde.

In elke leefruimte en in elke rustkamer bedraagt het raamoppervlak ten minste een zesde van de nettovloeroppervlakte (1/7de indien de nettovloeropp. > 30 m²).

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 10°

	9/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	9	90%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	10%

In de leefruimte en de rustkamer moet het raamoppervlak ten minste een zesde van de nettovloeroppervlakte bedragen en ten minste een zevende bij een nettovloeroppervlakte groter dan 30 m².

In 90% van de centra voor dagverzorging werd aan deze voorwaarde voldaan. In 10% van de centra werd niet voldaan aan deze voorwaarde. In één centrum bedroeg het raamoppervlak in de rustruimte minder dan 1/7de van de nettovloeroppervlakte (> 30 m²).

Het glasoppervlak van het raam in elke leefruimte en in elke rustkamer begint op maximaal 85 cm hoogte, gemeten vanaf het vloeroppervlak, en ook zittend is een ongehinderd zicht naar buiten mogelijk.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 10°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

In zowel de leefruimte als rustkamer moet er een raam zijn dat ongehinderd zicht op de buitenwereld mogelijk maakt. Om ongehinderd zicht mogelijk te maken, moet het glasoppervlak – gemeten vanaf het vloeroppervlak – beginnen op een hoogte van maximaal 85 cm.

In alle centra voor dagverzorging had de gebruiker vanuit de leefruimte en rustkamer zicht op de buitenwereld.

In alle verblijfsruimten zijn opengaande raamdelen aanwezig.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 6e lid, 7°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

In alle verblijfsruimten van het centrum voor dagverzorging moeten opengaande raamdelen aanwezig zijn.

In alle centra voor dagverzorging waren opengaande raamdelen aanwezig.

3.1.2.3 Toegankelijkheid

De infrastructuur van het centrum en de omgeving die voor de gebruikers toegankelijk is, is rolstoeltoegankelijk. Indien er niveauverschillen zijn die men niet kon vermijden, worden deze ondervangen.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 1e lid, 5° en art. 47, 3e lid, 2°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Zowel de omgeving als het centrum voor dagverzorging moet rolstoeltoegankelijk zijn. Als niveauverschillen niet vermeden kunnen worden, dan moeten ze ondervangen worden.

In alle centra voor dagverzorging was de infrastructuur en de omgeving rolstoeltoegankelijk.

Alle gangen die voor de gebruikers toegankelijk zijn, zijn minstens 1,80 m breed.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 14°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Alle, voor de gebruikers toegankelijke, gangen moeten minstens 1,80 meter breed zijn.

In alle centra voor dagverzorging waren de gangen voldoende breed.

Elk centrum met twee of meer bouwlagen die toegankelijk zijn voor gebruikers, beschikt over ten minste één lift.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 3e lid, 1°

	3/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	3	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Voor centra voor dagverzorging waarbij twee of meerdere bouwlagen toegankelijk zijn voor gebruikers, moet er minstens één lift zijn.

In alle centra voor dagverzorging, waar twee of meerdere bouwlagen toegankelijk waren voor gebruikers, was een lift aanwezig.

In alle voor de gebruikers toegankelijke 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 7, art. 47, 3e lid, 2°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Niveauverschillen moeten in alle voor de gebruikers toegankelijke ruimtes vermeden worden. Als dat niet kan, moeten ze gesignaleerd worden.

In alle centra voor dagverzorging werden niveauverschillen vermeden of gesignaleerd.

3.1.2.4 Veiligheid

De infrastructuur laat toe dat de veiligheid van de gebruikers -rekening houdend met hun toestand- kan gegarandeerd worden: de ramen kunnen beveiligd worden.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 3e lid, 3°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Om de veiligheid van gebruikers te garanderen, moeten centra voor dagverzorging ervoor zorgen dat de ramen beveiligd kunnen worden.

In alle centra voor dagverzorging konden de ramen beveiligd worden.

De infrastructuur laat toe dat de veiligheid van de gebruikers -rekening houdend met hun toestand- kan gegarandeerd worden: toegang kan beveiligd worden.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 3e lid, 3°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Om de veiligheid van gebruikers te garanderen, moeten centra voor dagverzorging ervoor zorgen dat toegangen beveiligd kunnen worden.

In alle centra voor dagverzorging konden de toegangen beveiligd worden.

De infrastructuur laat toe dat de veiligheid van de gebruikers -rekening houdend met hun toestand- kan gegarandeerd worden: de traphal kan beveiligd worden.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 3e lid, 3°

	3/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	2	67%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	33%

Om de veiligheid van gebruikers te garanderen, moeten centra voor dagverzorging ervoor zorgen dat traphallen – indien van toepassing – beveiligd kunnen worden.

In 67% van de centra voor dagverzorging konden de traphallen beveiligd worden. In 33% van de centra voor dagverzorging konden de traphallen niet beveiligd worden.

3.1.2.5 Leuning en handgrepen

Om zich te verplaatsen in het gebouw kunnen de gebruikers zich behelpen met leuning en handgrepen in de gangen.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 6e lid, 1°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Aan minstens één kant van de gang moeten leuning en handgrepen zijn, zodat gebruikers zich kunnen verplaatsen in het gebouw.

In alle centra voor dagverzorging was aan minstens één kant van de gang een leuning of handgreep aanwezig.

Om zich te verplaatsen in het gebouw kunnen de gebruikers zich behelpen met leuning en handgrepen in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 6e lid, 1°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Er moeten voldoende handgrepen voorzien worden in alle gemeenschappelijke sanitaire ruimtes. In de gemeenschappelijke rolstoeltoegankelijke toiletten en aan het gemeenschappelijk rolstoeltoegankelijk toilet in de gemeenschappelijke badkamer moeten twee handgrepen voorzien worden naast het toilet.

In alle centra voor dagverzorging waren voldoende handgrepen aanwezig in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes.

3.1.2.6 Uitrustingen en inrichtingen

In elke leefruimte kunnen alle gebruikers op een comfortabele manier zitten.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 4e lid, 1°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Gebruikers moeten op een comfortabele manier kunnen zitten in de leefruimte.

In alle centra voor dagverzorging konden gebruikers op een comfortabele manier zitten in de leefruimte.

In elke rustkamer wordt het nodige meubilair voorzien, aangepast aan de specifieke behoeften van de gebruikers, zodat een gebruiker op een behoorlijke manier kan rusten en slapen; de bedden zijn in de hoogte verstelbaar en kunnen aangepast worden aan de specifieke behoeften van de gebruikers.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 9° en art. 47, 4e lid, 2°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De rustkamer in het centrum voor dagverzorging moet uitgerust zijn met het nodige meubilair, aangepast aan de specifieke behoeften van de gebruikers.

In alle centra voor dagverzorging was de rustkamer uitgerust met het nodige aangepaste meubilair.

De gebruiker heeft vanuit zijn bed de mogelijkheid om een licht te bedienen.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 4e lid, 4°

	8/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	8	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Gebruikers moeten vanuit het bed de mogelijkheid hebben om het licht te bedienen.

In alle centra voor dagverzorging kon de gebruiker het licht vanuit het bed bedienen.

In minstens één leefruimte kunnen de gebruikers naar televisie kijken en naar de radio luisteren.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 11°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Gebruikers moeten minstens in één leefruimte televisie kunnen kijken en naar de radio kunnen luisteren in het centrum voor dagverzorging.

In alle centra voor dagverzorging konden gebruikers minstens in één leefruimte televisie kijken en naar de radio luisteren.

De gebruikers hebben minstens via één toestel toegang tot het internet.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 46, 11°

	9/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	9	90%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	10%

Gebruikers moeten via minstens één toestel toegang tot het internet hebben.

In 90% van de centra voor dagverzorging hadden gebruikers via minstens één toestel toegang tot het internet. In 10% van de centra voor dagverzorging was dat niet mogelijk. In één centrum voor dagverzorging was er internetverbinding maar was er geen toestel waarmee gebruikers toegang hadden tot het internet.

3.1.2.7 Oproepsysteem

Elke gebruiker kan altijd in alle ruimten die voor de gebruikers toegankelijk zijn, een efficiënt en aangepast oproepsysteem gebruiken dat gemakkelijk bereikbaar is voor de gebruikers. Als het personeel van het centrum van oordeel is dat een oproepsysteem niet nuttig is of een gevaar inhoudt voor de gebruiker wordt dit, na overleg, geregeld, beargumenteerd en opgevolgd in het gebruikersdossier.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 4e lid, 7°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	10	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

In alle voor de gebruikers toegankelijke ruimten van het centrum voor dagverzorging, moet een efficiënt en aangepast oproepsysteem aanwezig zijn dat voor de gebruikers gemakkelijk bereikbaar is.

In alle centra voor dagverzorging was in alle, voor de gebruikers toegankelijke ruimten, een efficiënt en aangepast oproepsysteem aanwezig.

In elke sanitaire cel en in elke rustkamer is een vast oproepsysteem aanwezig.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, 4e lid, 8°

	10/10	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	9	90%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	10%

In de sanitaire cellen (gemeenschappelijke toiletten en badkamer) en in de rustkamer moet een vast oproepsysteem aanwezig zijn.

In 90% van de centra voor dagverzorging was in de sanitaire cellen en de rustkamer een oproepsysteem aanwezig. In 10% van de centra voor dagverzorging was dat niet het geval. In één centrum voor dagverzorging was er geen vast oproepsysteem in de rustkamer.

3.1.2.8 Nachtopvang

In de centra voor dagopvang waar de nieuwe infrastructurele voorwaarden van toepassing waren, werd geen nachtopvang georganiseerd.

3.1.3 Conclusie infrastructuur

Van de 56 centra voor dagverzorging in de steekproef werden 46 centra voor dagverzorging beoordeeld volgens bijlage IX van het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 en tien volgens de regelgeving van bijlage 7 van het besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019.

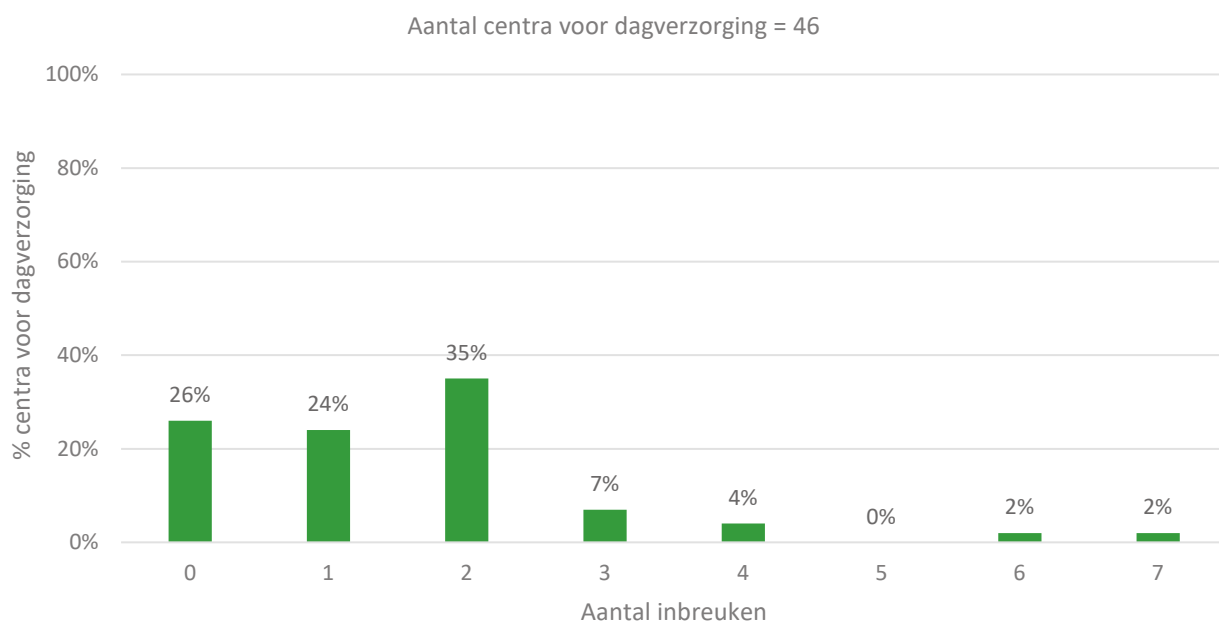
3.1.3.1 Resultaten van de centra voor dagverzorging die moeten voldoen aan de infrastructuurvoorwaarden van bijlage IX van het BVR van 24 juli 2009

Van de 46 geïnspecteerde centra voor dagverzorging voldeden twaalf centra voor dagverzorging (26%) volledig aan de infrastructuurvoorwaarden. In 34 centra voor dagverzorging (74%) werden één of meerdere inbreuken vastgesteld variërend van één tot zeven per centrum voor dagverzorging (zie figuur 1).

De meest voorkomende inbreuken zijn:

- > het ontbreken van leuning en handgrepen in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes (28%)
- > geen ongehinderd zicht naar buiten mogelijk (25%)
- > geen efficiënt en aangepast oproepsysteem in alle ruimte die toegankelijk zijn voor de gebruikers (22%)
- > het raamoppervlak dat niet ten minste een zesde van de nettovloeroppervlakte (1/7de als de nettovloeroppervlakte > 30 m²) bedraagt (22%)
- > de ramen konden niet beveiligd worden (11%).

Figuur 1: Infrastructuurvoorwaarden bijlage IX van het BVR van 24 juli 2009:
aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging

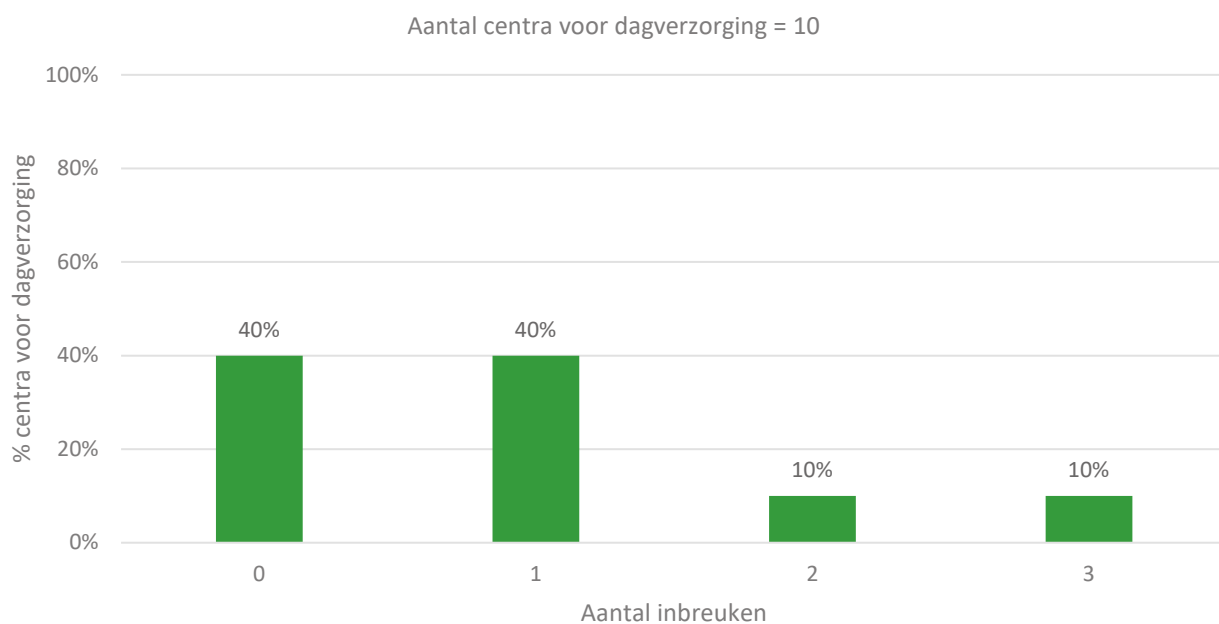


3.1.3.2 Resultaten van de centra voor dagverzorging die moeten voldoen aan de infrastructuurvoorwaarden van bijlage 7 van het BVR van 28 juni 2019

Van de tien geïnspecteerde centra voor dagverzorging voldeden vier centra voor dagverzorging (40%) aan de infrastructuurvoorwaarden. In zes (60%) werden één of meerdere inbreuken vastgesteld, variërend van één tot drie per centrum voor dagverzorging (zie figuur 2).

Er waren geen meest voorkomende inbreuken omdat elke inbreuk maximaal in één voorziening werd gescoord.

Figuur 2: Infrastructuurvoorwaarden bijlage 7 van het BVR van 28 juni 2019:
aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging



3.2 OMKADERING

3.2.1 Eindverantwoordelijke

Het centrum beschikt over een eindverantwoordelijke, die in het bezit is van minstens een bachelordiploma.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 42

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De centra voor dagverzorging moeten beschikken over een eindverantwoordelijke die in het bezit is van minstens een bachelordiploma dat relevant is voor de uit te oefenen functie.

In alle centra voor dagverzorging was er een eindverantwoordelijke die in het bezit was van minstens een bachelordiploma dat relevant is voor de uit te oefenen functie.

3.2.2 Personeelsomkadering in het kader van een bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen

Alle centra voor dagverzorging van deze inspectieronde beschikten over een bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen. Voor een bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen worden bijkomende voorwaarden gesteld. Voor de personeelsomkadering worden de bijkomende voorwaarden uitgedrukt in voltijds equivalent per vijftien gebruikers:

- > 0,75 voltijds equivalenten verpleegkundigen
- > 2,03 voltijds equivalenten zorgkundigen
- > 0,35 voltijds equivalenten kinesitherapeuten of logopedisten, of een combinatie van twee of drie van die kwalificaties met een totaal van 0,35 voltijds equivalenten
- > 0,60 voltijds equivalenten voor reactivering.

Voldoet het centrum voor dagverzorging niet aan de personeelsvoorwaarden, dan kan het tekort per kwalificatie, onder bepaalde voorwaarden, gecompenseerd worden door een overschot aan personeel met een andere kwalificatie.

Aan de centra voor dagverzorging werd gevraagd om de personeelsomkadering aan te tonen aan de hand van een personeelslijst en uurroosters.

Het centrum voldoet aan de voorwaarden omtrent verpleegkundigen inzake de omkadering bij een bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 54

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

Voor een bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen worden bijkomende voorwaarden gesteld. Deze personeelsvoorwaarde wordt per vijftien gebruikers uitgedrukt in voltijds equivalent:

- > 0,75 voltijds equivalenten verpleegkundigen.

In 98% van de centra voor dagverzorging waren er voldoende verpleegkundigen. In 2% van de centra voor dagverzorging was er een tekort aan verpleegkundigen.

Het centrum voldoet aan de voorwaarden omtrent zorgkundigen inzake de omkadering bij een bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 54

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

Voor een bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen worden bijkomende voorwaarden gesteld. Deze personeelsvoorwaarde wordt per vijftien gebruikers uitgedrukt in voltijds equivalent:

- > 2,03 voltijds equivalenten zorgkundigen.

In 98% van de centra voor dagverzorging waren er voldoende zorgkundigen. In 2% van de centra voor dagverzorging was er een tekort aan zorgkundigen.

Het centrum voldoet aan de voorwaarden omtrent kine/ergo/logo inzake de omkadering bij een bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 54

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	52	93%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	4	7%

Voor een bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen worden bijkomende voorwaarden gesteld. Deze personeelsvoorwaarde wordt per vijftien gebruikers uitgedrukt in voltijds equivalent:

- > 0,35 voltijds equivalenten kinesitherapeuten, ergotherapie of logopedisten, of een combinatie van twee of drie van die kwalificaties met een totaal van 0,35 voltijds equivalenten.

In 93% van de centra voor dagverzorging waren er voldoende kinesitherapeuten, ergotherapeuten en/of logopedisten. In 7% van de centra voor dagverzorging was er een tekort aan kinesitherapeuten, ergotherapeuten en/of logopedisten.

Het centrum voldoet aan de voorwaarden omtrent personeel reactivering inzake de omkadering bij een bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 54

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	51	91%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	5	9%

Voor een bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen worden bijkomende voorwaarden gesteld. Deze personeelsvoorwaarde wordt per vijftien gebruikers uitgedrukt in voltijds equivalent:

- > 0,60 voltijdsequivalenten voor reactivering.

In 91% van de centra voor dagverzorging was er voldoende personeel reactivering. In 9% van de centra voor dagverzorging was er een tekort aan personeel reactivering.

3.2.3 Permanentie

Tijdens de openingsuren zorgt tenminste één personeelslid, met de nodige kwalificaties voor de taken die men vervult, voor een permanente dienstverlening.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 42

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

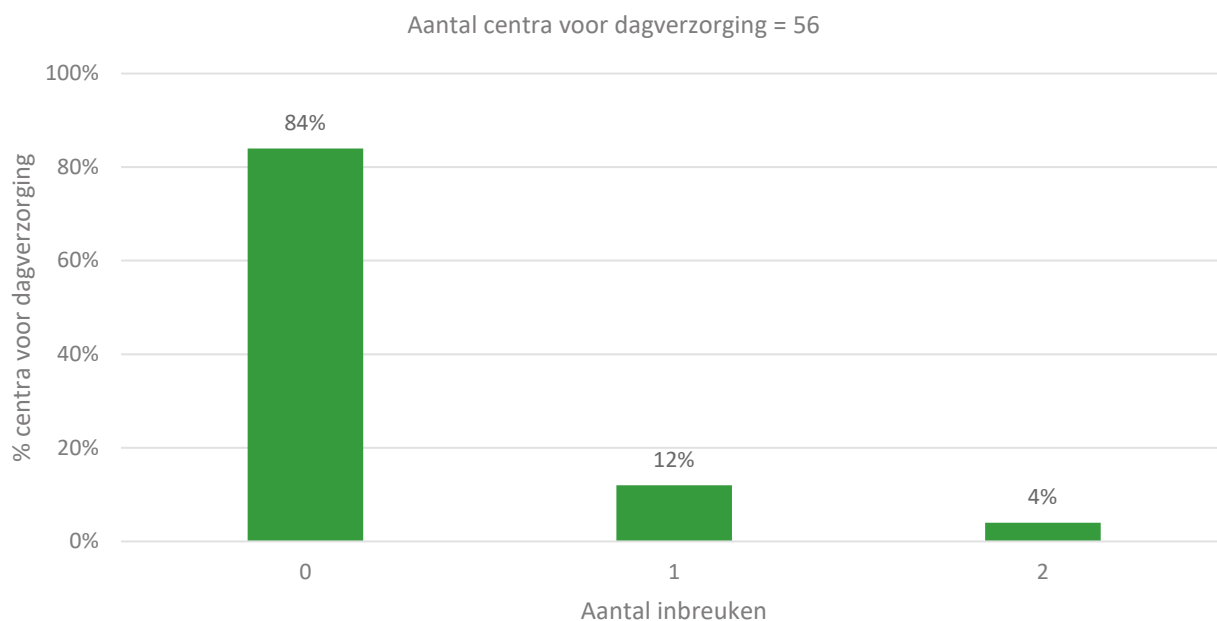
Centra voor dagverzorging moeten permanente dienstverlening aanbieden. Tijdens de openingsuren moet minstens één personeelslid, met de nodige kwalificaties, aanwezig zijn.

In alle centra voor dagverzorging werd tijdens de openingsuren voor een permanente dienstverlening gezorgd door minstens één personeelslid met de nodige kwalificaties.

3.2.4 Conclusie omkadering

Van de 56 geïnspecteerde centra voor dagverzorging voldeden 47 centra voor dagverzorging (84%) aan alle voorwaarden m.b.t. de personeelsomkadering (zie figuur 3). Bij de overige negen centra voor dagverzorging (16%) werden telkens één of twee inbreuken gescoord.

Figuur 3: Omkadering: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging



3.3 HULP- EN DIENSTVERLENING

3.3.1 Gebruikersdossier

Het centrum maakt voor elke gebruiker een gebruikersdossier op. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 21		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Op de eerste verblijfsdag maakt het centrum voor dagverzorging voor elke gebruiker een gebruikersdossier op. Dit gebeurt in samenspraak met de gebruiker, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger en de zorgaanbieders in de thuiszorg. Het gebruikersdossier wordt in de loop van het verblijf actueel gehouden. Aan de hand van een steekproef van drie gebruikers werd nagegaan of de centra voor dagverzorging voor elke gebruiker een gebruikersdossier opstelden.

Alle centra voor dagverzorging stelden een gebruikersdossier op voor de gebruikers.

Het administratieve gedeelte van het gebruikersdossier bevat de volgende gegevens: - identiteitsgegevens - contactgegevens van persoon die in geval van nood moet verwittigd worden - contactgegevens arts - voorkeur ziekenhuis. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 21, 1°		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	49	87%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	7	13%

In het gebruikersdossier moet een administratief deel bestaan dat bovenstaande elementen bevat.

Aan de hand van een steekproef van drie gebruikersdossiers werd nagegaan of de centra voor dagverzorging een administratief deel hadden met deze elementen.

In 87% van de centra voor dagverzorging waren alle administratieve gegevens aanwezig in het gebruikersdossier. In 13% van de centra voor dagverzorging ontbrak in minstens één dossier één van de bovenstaande elementen.

In zes van de centra voor dagverzorging ontbraken de gegevens rond de voorkeur inzake het ziekenhuis en in één centrum voor dagverzorging ontbraken de contactgegevens van de arts.

Het gebruikersdossier bevat de sociale anamnese met o.a. informatie over persoonlijke kenmerken, gewoonten en levensloop. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 21, 2°		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	50	89%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	6	11%

In het gebruikersdossier moet een sociale anamnese met o.a. informatie over persoonlijke kenmerken, gewoonten en levensloop worden opgenomen.

Aan de hand van een steekproef van drie gebruikersdossiers werd nagegaan of de centra voor dagverzorging voor elke gebruiker een sociale anamnese opnamen in hun gebruikersdossier.

In 89% van de centra voor dagverzorging bevatte het gebruikersdossier een sociale anamnese met o.a. informatie over persoonlijke kenmerken, gewoonten en levensloop. In 11% van de centra voor dagverzorging ontbrak in minstens één dossier de sociale anamnese.

Het gebruikersdossier bevat m.b.t. de zorg en ondersteuning actuele informatie m.b.t. de volgende elementen:

- afspraken en afstemming rond individuele zorg en ondersteuning
- de afspraken rond diëten en voedingsgewoonten
- het verpleegkundig, paramedisch, kinesitherapeutisch en psychosociaal dossier
- het medicatieschema.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 21, 2°

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	53	95%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	3	5%

Het gebruikersdossier moet actuele informatie bevatten m.b.t. de zorg en ondersteuning, waarin de bovenstaande elementen worden vermeld.

Aan de hand van een steekproef van drie gebruikersdossiers werd nagegaan of de centra voor dagverzorging voor elke gebruiker actuele instructies m.b.t. de zorg en ondersteuning tijdens het verblijf in het centrum voor dagverzorging, opnamen in het gebruikersdossier.

In 95% van de centra voor dagverzorging bevatte het gebruikersdossier actuele informatie i.v.m. zorg en ondersteuning. In 5% van de centra voor dagverzorging ontbrak in minstens één dossier één van de bovenstaande elementen. In twee centra voor dagverzorging ontbrak het medicatieschema. In één centrum voor dagverzorging ontbraken alle bovenstaande elementen.

3.3.2 Dagbesteding, integratie in de buurt en sociale contacten

Het centrum brengt de wensen en verwachtingen m.b.t. de dagbesteding en de ontspanning van de gebruikers in kaart.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 20, 7°, a

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	54	96%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	2	4%

De centra voor dagverzorging moeten de wensen en verwachtingen m.b.t. de dagbesteding en de ontspanning van de gebruiker in kaart brengen. Om een aangepast aanbod aan dagbesteding en ontspanning te kunnen organiseren, is het belangrijk dat de verwachtingen, wensen en mogelijkheden van de gebruiker gekend zijn.

In 96% van de centra voor dagverzorging werden de wensen en verwachtingen m.b.t. de dagbesteding en de ontspanning van de gebruiker in kaart gebracht. In 4% werd dit in minstens één gebruikersdossier niet vermeld.

Het centrum organiseert dagbesteding en ontspanning.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 20, 7°

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De centra voor dagverzorging moeten dagbesteding en ontspanning organiseren.

Alle centra voor dagverzorging voldeden aan deze voorwaarde. Sommige centra voor dagverzorging vragen op de dag zelf aan de aanwezige gebruikers welke activiteiten ze wensen. Andere centra voor dagverzorging werken met een week- of maandprogramma dat op de dag zelf kan aangepast worden. De activiteiten zijn zeer afwisselend: krant lezen, gezelschapsspellen spelen, wandelen, turnen, quiz, koken, knutselen, handwerken ..., individueel of in groep.

Het centrum faciliteert de deelname van de gebruikers aan activiteiten georganiseerd in de buurt of aan activiteiten van lokale organisaties en verenigingen.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 26

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De centra voor dagverzorging moeten ervoor zorgen dat gebruikers gemakkelijk kunnen deelnemen aan activiteiten georganiseerd in de buurt of aan activiteiten van lokale organisaties en verenigingen.

Alle centra voor dagverzorging voldeden aan deze voorwaarde.

Enkele voorbeelden hiervan waren: deelnemen aan activiteiten van een woonzorgcentrum of lokaal dienstencentrum, een kraampje opstellen op een lokale markt ter gelegenheid van een dorpsfeest, deelnemen aan het seniorenfeest van de gemeente ...

Het centrum nodigt buurtbewoners en lokale organisaties uit om aan de ontspannings- en ontmoetingsactiviteiten deel te nemen.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 26

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De centra voor dagverzorging moeten buurtbewoners en lokale organisaties uitnodigen om aan de ontspannings- en ontmoetingsactiviteiten deel te nemen.

Alle centra voor dagverzorging voldeden aan deze voorwaarde. Voorbeelden hiervan zijn: kleuters van een nabijgelegen kleuterschool die komen turnen, carnavalstoet in het centrum voor dagverzorging door de leerlingen van lagere school, lokale ouderenraad die een activiteit in het centrum voor dagverzorging organiseert ...

3.3.3 Maaltijden

De gebruiker kan dagelijks een warme maaltijd gebruiken.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 20, 1°, a

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De centra voor dagverzorging moeten dagelijks een warme maaltijd aanbieden aan de gebruiker.

Alle centra voor dagverzorging voldeden aan deze voorwaarde. In sommige centra voor dagverzorging kookten de gebruikers zelf, in andere centra voor dagverzorging werden de maaltijden aangeleverd door de keuken van een woonzorgcentrum of een lokale traiteur.

3.3.4 Vervoer

Het centrum brengt aangepast vervoer voor de verplaatsing van de gebruiker van en naar het centrum binnen het bereik van de gebruiker. Het centrum informeert de gebruiker minstens over alle mogelijkheden van aangepast vervoer om hem van en naar het centrum te brengen.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 29

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De centra voor dagverzorging moeten aangepast vervoer voor de verplaatsing van de gebruiker van en naar het centrum binnen het bereik van de gebruiker brengen. Het centrum moet minstens de gebruiker informeren over alle mogelijkheden van aangepast vervoer om hem van en naar het centrum te brengen.

Alle centra voor dagverzorging lichtten de gebruikers in over de verschillende mogelijkheden van aangepast vervoer om de gebruiker van en naar het centrum voor dagverzorging te brengen en hielpen hen om afspraken daarover te maken.

3.3.5 Openingsuren

Het centrum biedt minstens 5 dagen per week, met uitzondering van weken met wettelijke feestdagen, zorg en ondersteuning aan.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 23

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

De centra voor dagverzorging moeten, met uitzondering van weken met wettelijke feestdagen, minstens vijf dagen per week zorg en ondersteuning aanbieden.

In 98% van de centra voor dagverzorging bood men minstens vijf dagen per week, met uitzondering van weken met een wettelijke feestdag, zorg en ondersteuning aan. In 2% van de centra voor dagverzorging was dit minder dan vijf dagen.

Het centrum biedt minstens 7 uur per dag zorg en ondersteuning aan.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 23

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Alle centra voor dagverzorging boden zeven uur per dag zorg en ondersteuning aan.

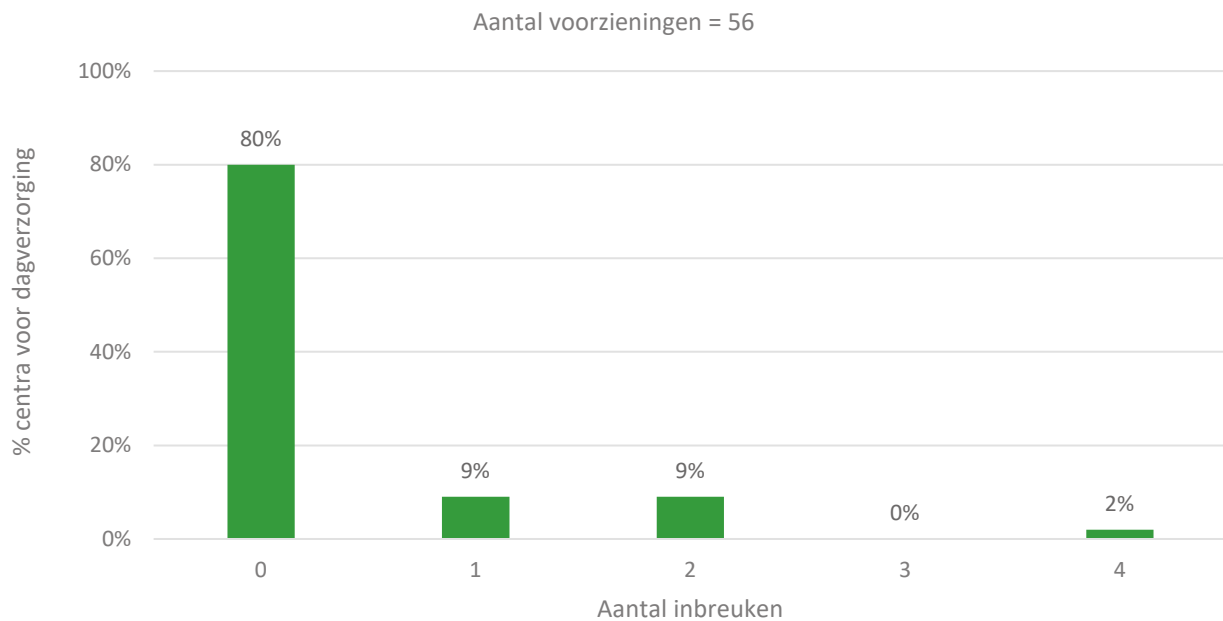
3.3.6 Conclusie module hulp- en dienstverlening

Van de 56 geïnspecteerde centra voor dagverzorging voldeden 45 centra voor dagverzorging (80%) aan alle voorwaarden m.b.t. hulp- en dienstverlening. Bij de overige elf centra voor dagverzorging (20%) werden inbreuken vastgesteld, variërend van één tot vier per centrum voor dagverzorging (zie figuur 4).

De meest voorkomende inbreuken waren:

- > onvolledig administratief dossier (12%)
- > ontbreken van een sociale anamnese (11%).

Figuur 4: Hulp- en dienstverlening: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging



3.4 OBSERVATIES TIJDENS DE RONDGANG

3.4.1 Bejegening

De privacy van de gebruiker wordt gerespecteerd (bv. er hangt geen persoonlijke info over de gebruikers uit op plaatsen waar andere gebruikers of bezoekers dit kunnen lezen, geen inkijk, dossiers worden discreet bewaard ...).

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, §1, 4° en §2, 1°, art. 17 en art. 22

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Het is van belang dat de privacy van de gebruiker, tijdens het verblijf in het centrum voor dagverzorging, gerespecteerd wordt.

In alle centra voor dagverzorging werd vastgesteld dat de privacy van de gebruiker gerespecteerd werd.

3.4.2 Maaltijden

Elke gebruiker beschikt altijd gratis over voldoende drinkbaar water dat binnen handbereik is en in een recipiënt wordt aangeboden dat de gebruiker gemakkelijk kan hanteren.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 24, 6°

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Gebruikers moeten te allen tijde beschikken over voldoende drinkbaar water dat binnen handbereik is en wordt aangeboden in een recipiënt dat de gebruiker gemakkelijk kan hanteren.

In alle centra voor dagverzorging werd vastgesteld dat gebruikers over voldoende drinkbaar water binnen handbereik beschikten, aangeboden in een recipiënt dat zij gemakkelijk konden hanteren.

De maaltijden verlopen in een rustige, huiselijke sfeer.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 24, 8

	52/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	52	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Het maaltijdgebeuren moet verlopen in een rustige en huiselijke sfeer.

In alle centra voor dagverzorging werd vastgesteld dat het maaltijdgebeuren verliep op een rustige manier en in een huiselijke sfeer.

Men houdt in de praktijk rekening met de dieetvoorschriften en allergieën van de gebruikers.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 24, 4°

	47/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	47	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De centra voor dagverzorging moeten in de praktijk rekening houden met de dieetvoorschriften en allergieën van de gebruikers.

In alle centra voor dagverzorging werd in de praktijk rekening gehouden met de dieetvoorschriften en allergieën.

De maaltijden worden zo nodig, gemalen, gemixt, geblixt, gesneden.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 24, 3°

	54/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	54	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De centra voor dagverzorging moeten ervoor zorgen dat de maaltijden van gebruikers – indien nodig – gemalen, gemixt, geblixt of gesneden worden.

In alle centra voor dagverzorging werd vastgesteld dat, waar nodig, de maaltijden van gebruikers werden gemalen, gemixt, geblixt en/of gesneden.

3.4.3 Verwarming, ventilatie, verlichting en onderhoud

De gebouwen en de lokalen worden regelmatig en correct onderhouden: dagelijks onderhoud.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, §1, 2°

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De centra voor dagverzorging staan in voor het regelmatig en correct onderhouden van de gebouwen en lokalen.

In alle centra voor dagverzorging werd vastgesteld dat het dagelijks onderhoud van de gebouwen en lokalen regelmatig en correct gebeurde.

De gebouwen en de lokalen worden regelmatig en correct onderhouden: structureel onderhoud.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 47, §1, 2° en 3°

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De centra voor dagverzorging staan in voor het regelmatig en correct onderhouden van de gebouwen en lokalen.

In alle centra voor dagverzorging werd vastgesteld dat het structureel onderhoud van de gebouwen en lokalen regelmatig en correct gebeurde.

3.4.4 Informatie voor gebruikers

De gegevens over de Woonzorglijn worden op een zichtbare plaats opgehangen.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 28, §2).

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	54	96%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	2	4%

In de centra voor dagverzorging moeten de gegevens van de Woonzorglijn op een zichtbare plaats opgehangen worden.

In 96% van de centra voor dagverzorging werden de gegevens van de Woonzorglijn op een zichtbare plaats uitgehangen. In 4% van de centra voor dagverzorging werden de gegevens over de Woonzorglijn niet (op een zichtbare plaats) opgehangen.

De dagprijzen en extra vergoedingen die door de initiatiefnemer gehanteerd worden, alsook de regeling van de voorschotten ten gunste van derden, worden duidelijk geafficheerd op een centrale plaats die toegankelijk is voor alle gebruikers, bezoekers en personeelsleden.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 38 of BVR 30/11/2018, art. 509/2, §1 (indien BE)

	54/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	40	74%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	14	26%

In de centra voor dagverzorging moeten de dagprijzen en extra vergoedingen en de regeling van de voorschotten ten gunste van derden duidelijk geafficheerd worden op een centrale plaats die toegankelijk is voor iedereen.

In 74% van de centra voor dagverzorging werden deze items duidelijk geafficheerd op een centrale plaats. In 26% van de centra voor dagverzorging werden deze gegevens niet (op een centrale plaats) geafficheerd.

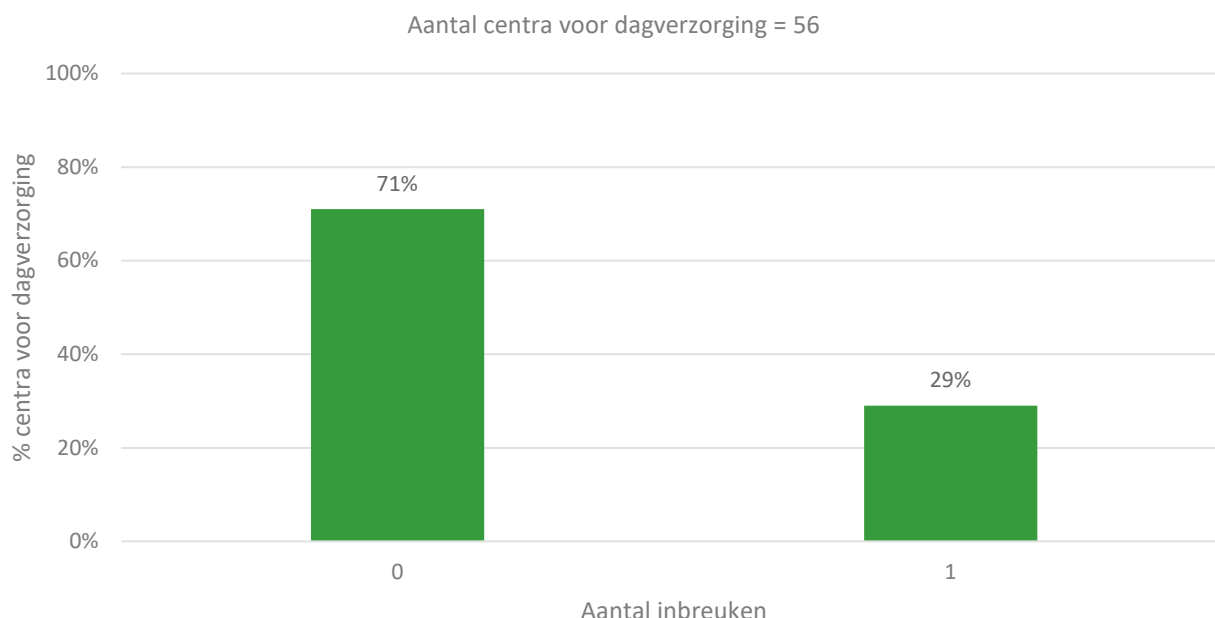
3.4.5 Conclusie module observaties tijdens de rondgang

Van de 56 geïnspecteerde centra voor dagverzorging voldeden 40 centra voor dagverzorging (71%) aan de voorwaarden m.b.t. observaties tijdens de rondgang. Bij de overige zestien centra voor dagverzorging (29%) werd er telkens één inbreuk gescoord (zie figuur 5).

De meest voorkomende inbreuk was:

- > het niet duidelijk afficheren van de dagprijs, extra vergoedingen en regeling van de voorschotten ten gunste van derden (26%).

Figuur 5: Observaties tijdens de rondgang: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging



3.5 HANDHYGIËNE

3.5.1 Afspraken omtrent handhygiëne

Het centrum beschikt over schriftelijke afspraken inzake handhygiëne.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

De centra voor dagverzorging moeten over schriftelijke afspraken inzake handhygiëne beschikken.

In 98% van de centra voor dagverzorging waren er schriftelijke afspraken inzake handhygiëne. In 2% van de centra voor dagverzorging waren die afspraken niet aanwezig.

De schriftelijke afspraken vermelden de basisvereiste inzake persoonlijke hygiëne: geen juwelen/horloges aan handen en voorarmen.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	51	93%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	4	7%

In de schriftelijke afspraken moet de basisvereiste inzake persoonlijke hygiëne: “geen juwelen/horloges aan de handen en voorarmen” beschreven staan.

In 93% van de centra voor dagverzorging werd die basisvereiste beschreven in de schriftelijke afspraken inzake handhygiëne. In 7% van de centra voor dagverzorging werd dit element niet beschreven in de schriftelijke afspraken.

De schriftelijke afspraken vermelden de basisvereiste inzake persoonlijke hygiëne: korte en propere nagels, geen kunstnagels, geen nagellak.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	50	91%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	5	9%

In de schriftelijke afspraken moet de basisvereiste inzake persoonlijke hygiëne: “korte en propere nagels, geen kunstnagels, geen nagellak” beschreven staan.

In 91% van de centra voor dagverzorging werd die basisvereiste beschreven in de schriftelijke afspraken inzake handhygiëne. In 9% van de centra voor dagverzorging werd dit niet beschreven in de schriftelijke afspraken.

De schriftelijke afspraken vermelden de basisvereiste inzake persoonlijke hygiëne: het dragen van korte mouwen.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	49	89%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	6	11%

In de schriftelijke afspraken moet de basisvereiste inzake persoonlijke hygiëne: “het dragen van korte mouwen” beschreven staan.

In 89% van de centra voor dagverzorging werd die basisvereiste beschreven in de schriftelijke afspraken inzake handhygiëne. In 11% van de centra voor dagverzorging werd dit niet beschreven in de schriftelijke afspraken.

De schriftelijke afspraken vermelden de basisvereiste inzake persoonlijke hygiëne: het afdekken van wondjes/huidbeschadigingen met vochtwerende/ondoordringbare pleisters.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	46	84%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	9	16%

In de schriftelijke afspraken moet de basisvereiste inzake persoonlijke hygiëne: “het afdekken van wondjes/huidbeschadigingen met vochtwerende/ondoordringbare pleisters” beschreven staan.

In 84% van de centra voor dagverzorging werd die basisvereiste beschreven in de schriftelijke afspraken inzake handhygiëne. In 16% van de centra voor dagverzorging werd dit niet beschreven in de schriftelijke afspraken.

De schriftelijke afspraken bevatten concrete instructies m.b.t. het wassen en ontsmetten van de handen.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	53	96%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	2	4%

De schriftelijke afspraken inzake handhygiëne moeten concrete instructies bevatten m.b.t. het wassen en ontsmetten van de handen.

In 96% van de centra voor dagverzorging bevatten de schriftelijke afspraken inzake handhygiëne de concrete instructies. In 4% van de centra voor dagverzorging werd dit niet opgenomen in de schriftelijke afspraken.

De schriftelijke afspraken handhygiëne bevatten concrete instructies m.b.t. het gebruik van wegwerphandschoenen.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	52	95%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	3	5%

De schriftelijke afspraken inzake handhygiëne moeten concrete instructies bevatten m.b.t. het gebruik van wegwerphandschoenen.

In 95% van de centra voor dagverzorging bevatten de schriftelijke afspraken inzake handhygiëne de concrete instructies. In 5% van de centra voor dagverzorging werd dit niet opgenomen in de schriftelijke afspraken.

De schriftelijke afspraken worden bekendgemaakt t.a.v. nieuwe medewerkers.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	51/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	51	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De schriftelijke afspraken inzake handhygiëne moeten bekendgemaakt worden t.a.v. nieuwe medewerkers.

In alle centra voor dagverzorging werden de schriftelijke afspraken inzake handhygiëne bekendgemaakt t.a.v. nieuwe medewerkers.

3.5.2 Handhygiëne in de praktijk

De algemeen geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne worden in de praktijk door de medewerkers nageleefd (geen juwelen/horloges aan handen en voorarmen).

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	54	96%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	2	4%

De medewerkers van het centrum voor dagverzorging moeten de algemeen geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne naleven m.b.t. het niet dragen van juwelen/horloges aan de handen en voorarmen.

In 96% van de centra voor dagverzorging werden de geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne nageleefd door de medewerkers. In 4% van de centra voor dagverzorging werden de basisvoorschriften niet nageleefd door de medewerkers.

De algemeen geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne worden in de praktijk door de medewerkers nageleefd (korte en propere nagels, geen kunstnagels, geen nagellak).

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

De medewerkers van het centrum voor dagverzorging moeten de algemeen geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne naleven m.b.t. het hebben van korte en propere nagels en het niet dragen van kunstnagels en nagellak.

In 98% van de centra voor dagverzorging werden de geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne nageleefd door de medewerkers. In 2% van de centra voor dagverzorging werden de basisvoorschriften niet nageleefd door de medewerkers.

De algemeen geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne worden in de praktijk door de medewerkers nageleefd (korte mouwen).

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

De medewerkers van de centra voor dagverzorging moeten de algemeen geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne naleven m.b.t. het dragen van korte mouwen.

In 98% van de centra voor dagverzorging werden de basisvoorschriften inzake handhygiëne nageleefd door de medewerkers. In 2% van de centra voor dagverzorging werden de basisvoorschriften niet nageleefd door de medewerkers.

De algemeen geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne worden in de praktijk door de medewerkers nageleefd (afdekken wondjes/huidbeschadigingen met vochtwerende/ondoordringbare pleisters).

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17

	37/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	37	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De medewerkers van de centra voor dagverzorging moeten de algemeen geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne naleven m.b.t. het afdekken van wondjes/huidbeschadigingen met vochtwerende/ondoordringbare pleisters.

In alle centra voor dagverzorging werden de basisvoorschriften inzake handhygiëne nageleefd door de medewerkers.

Bij elke wastafel beschikt men over vloeibare zeep in een dispenser. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Bij elke wastafel in de centra voor dagverzorging moet vloeibare zeep in een dispenser aanwezig zijn.

In alle centra voor dagverzorging was bij elke gecontroleerde wastafel vloeibare zeep in een dispenser aanwezig.

Bij elke wastafel beschikt men over een dispenser met papieren wegwerphanddoekjes. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

Bij elke wastafel in de centra voor dagverzorging moet een dispenser met papieren wegwerphanddoekjes aanwezig zijn.

In 98% van de centra voor dagverzorging was bij elke wastafel een dispenser met papieren wegwerphanddoekjes aanwezig. In 2% van de centra voor dagverzorging was niet bij elke wastafel een dispenser met papieren wegwerphanddoekjes aanwezig.

Bij elke wastafel beschikt men over een aangepaste vuilbak (niet met de hand te bedienen). BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	50	89%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	6	11%

Bij elke wastafel in de centra voor dagverzorging moet een aangepaste vuilbak (die handenvrij te bedienen is) aanwezig zijn.

In 89% van de centra voor dagverzorging was bij elke wastafel een aangepaste vuilbak aanwezig.
In 11% van de centra voor dagverzorging was niet bij elke wastafel een aangepaste vuilnisbak aanwezig.

Voor de medewerkers is er handalcohol ter beschikking op elke locatie waar zorg verleend wordt. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 17		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Op elke locatie waar zorg verleend wordt, moet handalcohol ter beschikking zijn.

In alle centra voor dagverzorging was handalcohol beschikbaar op de locaties waar zorg verleend wordt.

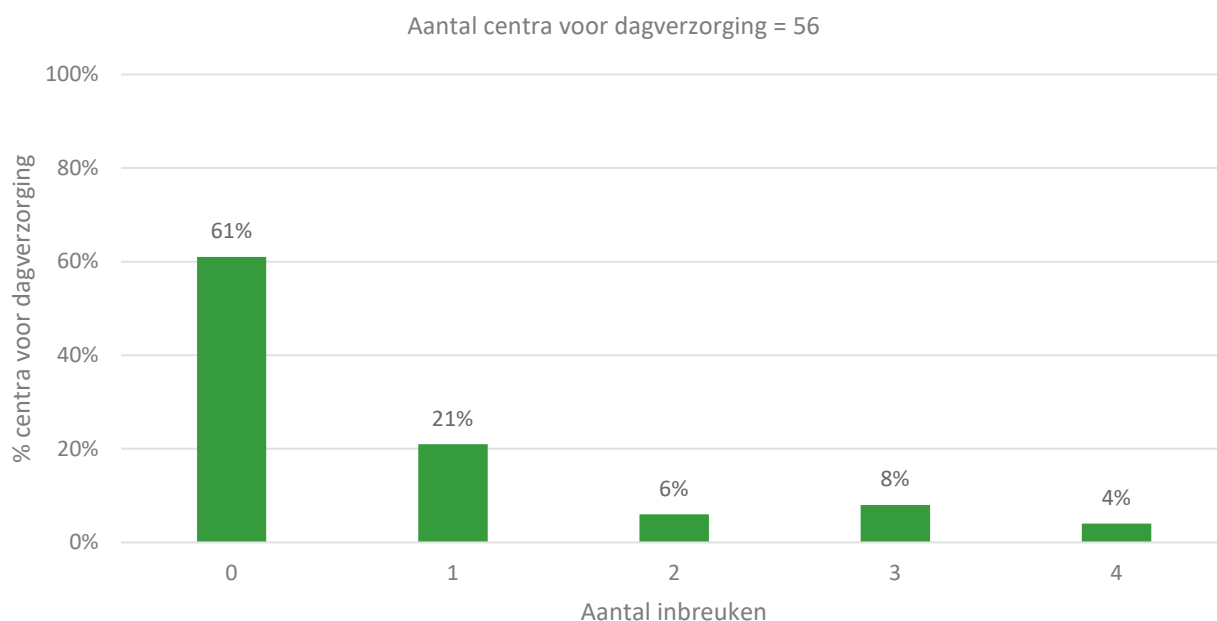
3.5.3 Conclusie module handhygiëne

Van de 56 geïnspecteerde centra voor dagverzorging voldeden 34 centra voor dagverzorging (61%) aan de voorwaarden m.b.t. handhygiëne. Bij de overige 22 centra voor dagverzorging (39%) varieerde het aantal gescoorde inbreuken tussen één en vier (zie figuur 6).

De meest voorkomende inbreuken waren:

- > de schriftelijke afspraken vermelden niet de basisvereiste inzake persoonlijke hygiëne: het afdekken van wondjes/huidbeschadigingen met vochtwerende/ondoordringbare pleisters (16%);
- > de schriftelijke afspraken vermelden niet de basisvereiste inzake persoonlijke hygiëne: het dragen van korte mouwen (11%);
- > niet bij elke wastafel beschikt men over een aangepaste vuilbak (niet met de hand te bedienen) (11%).

Figuur 6: Handhygiëne: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging



3.6 SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Dit item kwam aan bod tijdens de inspectie en de beoordeling werd opgenomen in de individuele verslagen. Doorheen deze inspectieronde werd vastgesteld dat de verwachtingen vanuit de regelgeving niet overeenstemmen met de praktijk (o.a. wisselende ziekenhuiscontext, samenwerking met woonzorgcentra ...) en werd de beoordeling in overleg met de functionele entiteit aangepast. Om die reden werden de inspectieresultaten niet opgenomen in het beleidsrapport. We bevelen aan om de in overeenstemming te brengen met de wijzigende zorgcontext.

3.7 FACTURATIE

3.7.1 Dagprijs

De gebruikers van de centra voor dagverzorging betalen een dagprijs. Deze prijs wordt, onder bepaalde voorwaarden, vastgelegd door de initiatiefnemers van de centra voor dagverzorging. De minister bepaalt daarbij ook:

- > welke kostprijscomponenten minimaal deel moeten uitmaken van de dagprijs en daarom niet afzonderlijk mogen worden gefactureerd;
- > voor welke extra diensten en leveringen er een extra vergoeding aangerekend kan worden en, in voorkomend geval, onder welke voorwaarden die aangerekend mag worden;
- > welke uitgaven als voorschotten ten gunste van derden beschouwd moeten worden. Deze worden gerechtvaardigd door een bewijsstuk.

De dagprijzen die gehanteerd werden in de 56 gecontroleerde centra voor dagverzorging varieerden tussen 13,32 euro en 44,20 euro. De gemiddelde dagprijs voor een volledige dag was 27,76 euro. Een halve dag werd in 30 van de 56 centra voor dagverzorging aangeboden. De prijs daarvoor varieerde tussen 8,76 euro en 25,00 euro. De gemiddelde prijs voor een halve dag was 16,48 euro.

De dagprijzen en extra vergoedingen die door de initiatiefnemer gehanteerd worden, alsook de regeling van de voorschotten ten gunste van derden, worden vermeld in een onthaalbrochure of op de website van het centrum.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 38 of BVR 30/11/2018, art. 509/2, §1 (indien BE)

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	35	63%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	21	37%

In functie van een transparante communicatie m.b.t. de gehanteerde dagprijzen, extra vergoedingen en regeling van de voorschotten ten gunste van derden, wordt van de centra voor dagverzorging verwacht dat ze deze informatie vermelden in een onthaalbrochure of op de website.

In 63% van de centra voor dagverzorging kon worden aangetoond dat de dagprijs, extra vergoedingen alsook de regeling ten gunste van derden beschreven werd in een onthaalbrochure of een website. In 37% van de centra voor dagverzorging kon niet worden aangetoond dat de informatie via minstens één van de bovenvermelde kanalen werd bekendgemaakt.

De centra voor dagverzorging kunnen de dagprijs of prijs van de extra vergoedingen aanpassen. In 53 centra voor dagverzorging werd vastgesteld dat de dagprijs en/of de prijs van de extra vergoedingen in het afgelopen werkjaar werd aangepast.

De aanpassing van het bedrag werd tijdig bekendgemaakt t.a.v. de gebruiker of zijn vertegenwoordiger.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 15, §2

	50/53	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	50	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0

Indien de centra voor dagverzorging ervoor kiezen om de dagprijs of de prijs van de extra vergoedingen aan te passen, dan moeten ze de gebruiker of zijn vertegenwoordiger tijdig verwittigen over die aanpassingen. Tijdig houdt in dat 30 dagen voor de toepassing van het aangepaste bedrag, de prijsaanpassing gecommuniceerd wordt. Alleen bij een indexatie van het bedrag mag de termijn korter zijn dan 30 dagen.

In alle centra voor dagverzorging waarbij de dagprijs en/of de prijs van de extra vergoedingen in het afgelopen werkjaar werd aangepast, werd de aanpassing tijdig bekendgemaakt t.a.v. de gebruiker of zijn vertegenwoordiger.

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

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	53	96%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	2	4%

De dagprijs wordt, onder bepaalde voorwaarden, bepaald door de initiatiefnemer van het centrum voor dagverzorging. De dagprijs moet ter kennis gebracht worden of goedgekeurd worden door de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg. Aan de initiatiefnemers werd gevraagd om de melding of goedkeuring van de gehanteerde dagprijzen aan te tonen.

In 96% van de centra voor dagverzorging werd de toegepaste dagprijs ter kennis gebracht of goedgekeurd door de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg. In 4% kon de melding of goedkeuring van de gehanteerde dagprijzen niet aangetoond worden.

De samenstelling van de dagprijs is conform de regelgeving.
MB 01/01/2025, art. 2 en 3, BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 36 of BVR 30/11/2018, art. 509/2, §2 (indien BE)

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

In de dagprijs van de centra voor dagverzorging moeten minstens volgende kostenelementen inbegrepen zijn:

- > medische, verpleegkundige, verzorgende, paramedische en kinesitherapeutische activiteiten die voorzien zijn in een tussenkomst van de overheid voor het bedrag dat niet gedekt wordt door deze tussenkomst (BVR 30/11/2018, art. 510);
- > het incontinentiemateriaal, aangepast aan de toestand van de gebruiker;
- > de bereiding en de verdeling van de maaltijden (inclusief de diëten) met inbegrip van de dranken, de tussendoortjes en de dranken waarvan de verdeling tussen de maaltijden systematisch gebeurt;
- > de kosten voor gebruik, schoonmaak en onderhoud van het gehele patrimonium;
- > was en stomerij van niet-persoonlijk linnen;
- > de administratieve kosten, ongeacht de aard, die gebonden zijn aan de opvang van de gebruiker of die de werking van de voorziening betreffen;
- > verzekeringspolissen van allerlei aard: de verzekeringen burgerlijke aansprakelijkheid, de brandverzekering en alle verzekeringen die de beheerder overeenkomstig de wetgeving heeft aangegaan, met uitzondering van elke persoonlijke verzekering van de gebruiker;
- > belastingen eigen aan de uitbating van het centrum voor dagverzorging;

- > deelname aan dagelijkse activiteiten van zelfontplooiing, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding, die door het centrum voor dagverzorging worden georganiseerd;
- > gebruik van het oproepsysteem;
- > alle kosten die het gevolg zijn van verplichtingen uit andere regelgevingen die op woonzorgvoorzieningen van toepassing zijn;
- > kosten voor lichte en dadelijk opneembare voedingsstoffen (zoals onder meer enterale voeding, voedingssupplementen, een speciale maaltijd ter vervanging van de normale maaltijd), tenzij de gebruiker een vergoeding krijgt van de mutualiteit of het RIZIV.

Volgens het ministerieel besluit van 1 januari 2025, art. 2, kunnen volgende zaken wel worden aangerekend als voorschot ten gunste van derden, indien zij niet de dagprijs zijn opgenomen:

- > de kosten die voortvloeien uit verzorgings- en uitrustingsmateriaal dat door de voorziening niet wordt aangeboden of zaken die op uitdrukkelijke vraag van de gebruiker worden aangeboden;
- > de kosten die voortvloeien uit zaken die op uitdrukkelijke vraag van de gebruiker of zijn vertegenwoordiger worden voorzien.

Aan de hand van een steekproef van drie facturen werd de samenstelling van de dagprijs nagegaan.

In 98% van de centra voor dagverzorging werd vastgesteld dat de dagprijs conform de regelgeving werd samengesteld. In 2% van de centra voor dagverzorging bleek dat niet het geval. In één centrum voor dagverzorging werd een bijkomende kost aangerekend voor het gebruik van incontinentiemateriaal. Die kost moest opgenomen zijn in de dagprijs.

3.7.2 Facturen

**Er wordt voor iedere gebruiker maandelijks een factuur opgemaakt.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 31 of BVR 30/11/2018, art. 525 (indien BE)**

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

De centra voor dagverzorging moeten voor iedere gebruiker een maandelijks factuur opmaken. Aan de hand van een steekproef van drie facturen werd nagegaan of de centra voor dagverzorging aan deze voorwaarde voldoen.

In alle gecontroleerde centra voor dagverzorging werd voor iedere gebruiker een maandelijks factuur opgemaakt.

**De prestaties worden achteraf verrekend.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 30 of BVR 30/11/2018, art. 526/1 (indien BE)**

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	54	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

De geleverde prestaties in de centra voor dagverzorging moeten achteraf worden verrekend aan de gebruiker. Een factuur kan pas opgemaakt worden op het einde van de maand waarin de gebruiker gebruikmaakte van de zorg- en dienstverlening in het centrum voor dagverzorging. Er mogen geen voorschotten of reservatievergoedingen aangerekend worden. Aan de hand van een steekproef van drie facturen werd nagegaan of de centra voor dagverzorging aan deze voorwaarde voldoen.

In 98% van de gecontroleerde centra voor dagverzorging werden de prestaties achteraf verrekend. In 2% van de centra voor dagverzorging was dat niet het geval. In één centrum voor dagverzorging werd voor elke gebruiker een voorschot gevraagd voor de komende maand voor de geplande aanwezigheidsdagen. Bij de volgende factuur werd dit voorschot in mindering gebracht van de kostprijs.

**De termijn voor het betalen van de maandelijkse factuur is minstens het vereiste minimum van 30 dagen.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 32 of BVR 30/11/2018, art. 527/1 (indien BE)**

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	41	74%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	14	26%

De betaaltermijn van de maandelijkse factuur moet, zowel bij domiciliëring als bij betaling via overschrijving, minimum 30 dagen bedragen. Aan de hand van een steekproef van drie facturen werd nagegaan of de facturen een betalingstermijn vermelden van minimum 30 dagen.

In 74% van de centra voor dagverzorging werd een betaaltermijn van 30 dagen gehanteerd. In 26% van de centra voor dagverzorging werd niet voldaan aan deze voorwaarde.

**De facturen bevatten alle verplichte elementen.
BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 31 of BVR 30/11/2018, art. 526 en art. 527 (indien BE)**

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	50	91%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	5	9%

Volgens het besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019, bijlage 7, art. 31 of het besluit van de Vlaamse Regering van 30 november 2018, art. 526 en art. 527 (indien BE) moeten de facturen volgende elementen bevatten:

- > gegevens gebruiker
- > gegevens centrum
- > gegevens zorgkas (indien van toepassing)
- > overzicht verblijfsduur met vermelding van het aantal dagen/uren dat de gebruiker in het centrum verbleven heeft
- > gevraagde dagprijs/prijs per uur
- > toegestane kortingen op de dagprijs/prijs per uur (indien van toepassing)
- > overzicht aangerekende extra vergoedingen die boven op de dagprijs/prijs per uur in rekening zijn gebracht met vermelding van aard, aantal en bedrag (indien van toepassing)
- > voorschotten ten gunste van derden die worden gerechtvaardigd door bijgevoegde bewijsstukken (indien van toepassing)
- > het totaal verschuldigde nettobedrag
- > het bedrag van de tegemoetkoming voor zorg in het centrum (enkel indien BE)
- > het bedrag van de tegemoetkoming in de reiskosten (enkel indien BE en indien gebruiker een F, Fp of D profiel heeft).

Aan de hand van een steekproef van drie facturen werd nagegaan of de facturen alle verplichte elementen bevatten.

In 91% van de centra voor dagverzorging voldeed de factuur aan bovenvermelde voorwaarden.

In 9% van de centra voor dagverzorging ontbraken één of meerdere elementen op de factuur. In vijf centra voor dagverzorging ontbrak het bedrag van de tegemoetkoming voor de zorg. In vier centra voor dagverzorging ontbraken ook de gegevens van de zorgkas.

3.7.3 Concrete facturatie

Er worden alleen extra vergoedingen aangerekend voor diensten en leveringen die niet behoren tot de minimale kostprijselementen van de dagprijs.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 34 of BVR 30/11/2018, art. 509 (indien BE) en MB 27/11/2024, art. 2, 3, 4 en 5

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Bovenop de dagprijs kunnen de centra voor dagverzorging extra vergoedingen aanrekenen voor diensten en leveringen die facultatief worden aangeboden.

Volgens het ministerieel besluit van 1 januari 2025, artikel 4 mag voor de volgende zaken een extra vergoeding worden aangerekend bovenop de dagprijs:

- > de dranken die op individuele vraag van de gebruiker verstrekt worden, met uitzondering van drinkbaar water;
- > supplementaire voedingsproducten die buiten de maaltijden op individuele vraag van de gebruiker verstrekt worden;
- > de specifieke activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding die buiten de dagelijkse activiteiten worden georganiseerd door de voorziening en die een aantoonbare meerkost vertegenwoordigen, en waarbij de gebruiker de vrije keuze heeft om deel te nemen mits betaling;
- > kost voor de was en stomerij van het persoonlijk linnen, herstellingskosten van persoonlijk linnen, kosten voor esthetische verzorging en kapper... wanneer die diensten worden georganiseerd door de voorziening met loontrekkend personeel, en voor zover de kostprijs van dit personeel of ander personeel niet vervat zit in de dagprijs of niet vanuit de overheid gesubsidieerd wordt;
- > vervoerskosten wanneer die dienst georganiseerd wordt door de voorziening.

Aan de hand van een steekproef van drie facturen werd nagegaan of de centra voor dagverzorging alleen extra vergoedingen aanrekenen voor diensten en leveringen die niet behoren tot de minimale kostprijselementen van de dagprijs.

In alle centra voor dagverzorging werd vastgesteld dat er alleen extra vergoedingen aangerekend worden voor diensten en leveringen die niet behoren tot de minimale kostprijselementen van 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 7, art. 34 of BVR 30/11/2018, art. 509 (indien BE)

	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

Bovenop de dagprijs kunnen de centra voor dagverzorging extra vergoedingen aanrekenen voor diensten en leveringen die facultatief worden aangeboden. Die supplementen kunnen alleen worden aangerekend als ze vermeld worden in de schriftelijke overeenkomst.

Aan de hand van een steekproef van drie facturen en het nazicht van de schriftelijke overeenkomst werd nagegaan welke extra vergoedingen er worden aangerekend en of die extra vergoedingen ook vermeld werden in de overeenkomst.

In 98% van de centra voor dagverzorging werd vastgesteld dat er alleen extra vergoedingen en diensten werden aangerekend die vermeld werden in de schriftelijke overeenkomst. In 2% van de centra voor dagverzorging was dat niet het geval. In één centrum voor dagverzorging werd vastgesteld dat extra vergoedingen (het incontinentiemateriaal voor thuis) werden aangerekend die niet vermeld waren in de schriftelijke overeenkomst.

3.7.4 Conclusie facturatie

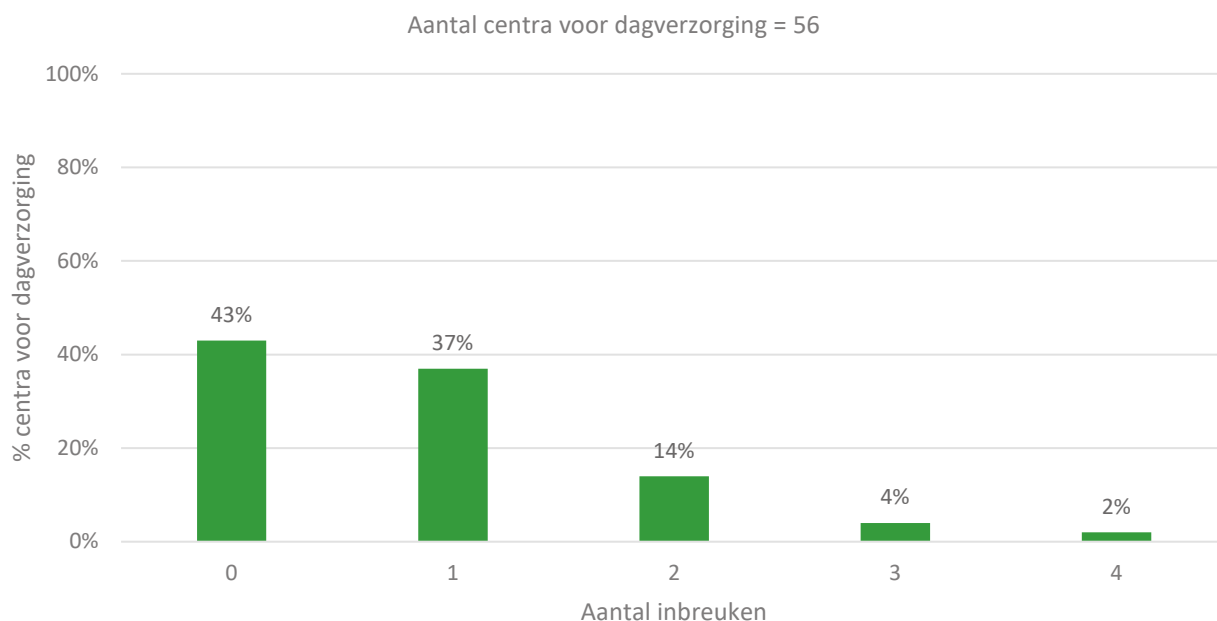
Van de 56 geïnspecteerde centra voor dagverzorging voldeden 24 centra voor dagverzorging (43%) aan de voorwaarden m.b.t. facturatie.

Bij de overige 32 centra voor dagverzorging (57%) varieerden het aantal gescoorde inbreuken tussen één en vier (zie figuur 7).

De meest voorkomende inbreuken waren:

- > het niet vermelden van de dagprijs op website of in onthaalbrochure (37%)
- > geen betalingstermijn van minimaal 30 dagen (25%).

Figuur 7: Facturatie: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging



3.8 SCHRIFTELIJKE OPNAMEOVEREENKOMST

3.8.1 Schriftelijke opnameovereenkomst

Het centrum voor dagverzorging beschikt over een schriftelijke opnameovereenkomst. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	56	100%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	0	0%

Bij opname in een centrum voor dagverzorging is het belangrijk dat afspraken tussen de gebruiker enerzijds en de vertegenwoordiger van het centrum voor dagverzorging 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 10 van bijlage 7 bepaalt dat bij opname in een centrum voor dagverzorging de opname moet geconcretiseerd worden in een schriftelijke opnameovereenkomst.

Tijdens het inspectiebezoek werd aan het centrum voor dagverzorging gevraagd om een blanco versie van de documenten die op dat moment gebruikt worden, te bezorgen.

Alle centra voor dagverzorging beschikten over een schriftelijke opnameovereenkomst.

3.8.2 Onbepaalde duur

De schriftelijke opnameovereenkomst is van onbepaalde duur. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	53	95%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	3	5%

De opnameovereenkomst moet afgesloten worden voor een onbepaalde duur. Aan de hand van een blanco versie van de opnameovereenkomst werd nagegaan welke duurtijd werd vooropgesteld.

In 95% van de centra voor dagverzorging werd de opnameovereenkomst opgemaakt voor een onbepaalde duur. In 5% van de centra voor dagverzorging was dat niet het geval. In twee centra voor dagverzorging werd de onbepaalde duur van de opnameovereenkomst niet vermeld. In één centrum voor dagverzorging kon de gebruiker kiezen voor een overeenkomst van bepaalde duur.

3.8.3 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 7, art. 10		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	11	20%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	45	80%

In de regelgeving wordt opgesomd welke bepalingen vervat moeten zijn in de schriftelijke opnameovereenkomst.

Aan de hand van een blanco schriftelijke opnameovereenkomst werd nagegaan in hoeverre de schriftelijke opnameovereenkomst alle 32 verplichte elementen en bepalingen bevat en of deze volledig conform de regelgeving werden omschreven.

In 20% van de schriftelijke overeenkomsten werd vastgesteld dat ze alle verplichte elementen/bepalingen bevatten en dat al deze elementen/bepalingen ook volledig uitgewerkt werden volgens de geldende regelgeving. In 80% van de schriftelijke overeenkomsten werd vastgesteld dat er (delen van) verplichte elementen/bepalingen ontbraken of dat bepalingen strijdig waren met de geldende regelgeving.

Onderstaand overzicht toont per element (totaal: 32 elementen) het aantal en het percentage centra voor dagverzorging waarbij de schriftelijke opnameovereenkomst de verplichte informatie bevatte en volledig conform de regelgeving was uitgewerkt.

De bevindingen werden gebundeld in zes 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. ontslag door de initiatiefnemer
- > informatie m.b.t. opzeg door de gebruiker
- > informatie m.b.t. afwezigheden en overlijden van de gebruiker.

INFORMATIE m.b.t. DE BETROKKEN PARTIJEN EN DE OPNAME	Aantal/percentage centra voor dagverzorging die voldoen aan de regelgeving
De identificatiegegevens van de contacterende partijen. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de identificatiegegevens van de contracterende partijen in de opnameovereenkomst worden vermeld.	56/56 100%
Het erkenningsnummer van het centrum. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of het erkenningsnummer van het centrum voor dagverzorging in de opnameovereenkomst wordt vermeld.	55/56 98%
De vastgelegde eerste verblijfsdatum. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de vastgelegde eerste verblijfsdatum in de opnameovereenkomst wordt vermeld.	55/56 98%
De vermoedelijke periodiciteit van de zorg en ondersteuning. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de vermoedelijke periodiciteit van de zorg en ondersteuning in de opnameovereenkomst wordt vermeld.	54/56 96%
De voorwaarden voor opstart en de beëindiging van het verblijf. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de voorwaarden voor de opstart en de beëindiging van het verblijf in de opnameovereenkomst wordt vermeld.	48/56 86%
Een verklaring in eer en geweten van de gebruiker of zijn vertegenwoordiger dat hij correcte informatie verschaft aan het centrum voor dagverzorging. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of een verklaring in eer en geweten van de gebruiker of zijn vertegenwoordiger dat hij correcte informatie verschaft aan het centrum voor dagverzorging, in de opnameovereenkomst wordt opgenomen.	47/56 84%
Het centrum voor dagverzorging mag geen toelatings- of ontslagcriteria hanteren die opgesomd zijn in bijlage 7, art.7. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 7 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de opnameovereenkomst geen van de onderstaande toelatings- of ontslagcriteria vermeldt: - de ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de gebruiker - de seksuele oriëntatie en genderidentiteit - het lidmaatschap van een organisatie of groepering - de financiële draagkracht van de gebruiker - de etnische afkomst van de gebruiker - het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en voor zover dat dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor de andere gebruikers.	56/56 100%

INFORMATIE m.b.t. DE DAGPRIJS EN DE FACTURATIE	Aantal/percentage centra voor dagverzorging die voldoen aan de regelgeving
De bedragen, de reden en de periode van toegestane kortingen op de dagprijs/prijs per uur. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 <u>Toelichting</u> Indien van toepassing werd nagegaan of in de opnameovereenkomst, waarin een korting op de dagprijs wordt vermeld, zowel het bedrag als 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. Dit element werd beoordeeld in 55 centra voor dagverzorging.	52/55 95%
De diensten en leveringen die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 <u>Toelichting</u> Indien van toepassing werd nagegaan of in de opnameovereenkomst de diensten en leveringen die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding worden vermeld.	52/56 93%
De regeling voor voorschotten ten gunste van derden. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 <u>Toelichting</u> Indien van toepassing werd nagegaan of de regeling voor voorschotten ten gunste van derden in de opnameovereenkomst wordt opgenomen. Dit element werd beoordeeld in 52 centra voor dagverzorging.	51/52 98%
De initiatiefnemer kan aan de gebruiker geen waarborgsom vragen. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 39 of BVR 30/11/2018, art. 509/2, §4 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of er in de opnameovereenkomst geen waarborgsom kan gevraagd worden aan de gebruiker.	56/56 100%
De initiatiefnemer kan aan de gebruiker geen reservatievergoeding vragen. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 40 of BVR 30/11/2018, art. 509/2, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of er in de overeenkomst geen reservatievergoeding kan gevraagd worden aan de gebruiker.	55/56 98%
Het bedrag van de dagprijs. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of het bedrag van de dagprijs in de opnameovereenkomst wordt vermeld.	56/56 100%

De samenstelling van de dagprijs. MB 01/01/2025, art. 2 en 3, BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 36 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de samenstelling van de dagprijs wordt toegelicht in de opnameovereenkomst en of deze samenstelling overeenstemt met de regelgeving. Volgende kostenelementen moeten in de prijs inbegrepen zijn: - medische, verpleegkundige, verzorgende, paramedische en kinesitherapeutische activiteiten die voorzien zijn in een tussenkomst van de overheid voor het bedrag dat niet gedekt wordt door die tussenkomst (BVR 30/11/2018, art. 510). - het incontinentiemateriaal, aangepast aan de toestand van de gebruiker - de bereiding en de verdeling van de maaltijden (inclusief de diëten) met inbegrip van de dranken, de tussendoortjes en de dranken waarvan de verdeling tussen de maaltijden systematisch gebeurt - de kosten voor gebruik, schoonmaak en onderhoud van het gehele patrimonium - was en stomerij van niet-persoonlijk linnen - de administratieve kosten, ongeacht de aard, die gebonden zijn aan de opvang van de gebruiker of die de werking van de voorziening betreffen - verzekeringspolissen van allerlei aard: de verzekeringen burgerlijke aansprakelijkheid, de brandverzekering alsmede alle verzekeringen die de beheerder overeenkomstig de wetgeving heeft aangegaan, met uitzondering van elke persoonlijke verzekering van de gebruiker - belastingen eigen aan de uitbating van het centrum voor dagverzorging - deelname aan dagelijkse activiteiten van zelfontplooiing, sociale contacten en zinvolle tijdsbesteding, die door het centra voor dagverzorging worden georganiseerd - gebruik van het oproepsysteem - alle kosten die het gevolg zijn van verplichtingen uit andere regelgevingen die op woonzorgvoorzieningen van toepassing zijn - kosten voor lichte en dadelijk opneembare voedingsstoffen (zoals enterale voeding, voedingssupplementen, een speciale maaltijd ter vervanging van de normale maaltijd), tenzij de gebruiker een vergoeding krijgt van de mutualiteit of het RIZIV. Volgens het MB 01/01/2025, art. 2 kunnen volgende zaken worden aangerekend als voorschot ten gunste van derden, voor zover ze niet in de dagprijs zijn opgenomen: - de kosten die voortvloeien uit verzorgings- en uitrustingsmateriaal dat niet door de voorziening wordt aangeboden of dat op uitdrukkelijke vraag van de gebruiker wordt voorzien - de kosten die voortvloeien uit zaken die op uitdrukkelijke vraag van de gebruiker of zijn vertegenwoordiger worden voorzien.	56/56 100%
Een aanpassing van het bedrag van de dagprijs of van de extra vergoedingen wordt tijdig aan alle belanghebbenden bekendgemaakt. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 15 §2 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de opnameovereenkomst de voorafgaandelijke bekendmaking van een wijziging van de dagprijs vermeldt en of die overeenkomstig de regelgeving werd uitgewerkt. Afhankelijk van de reden voor de aanpassing van de dagprijs, moet de wijziging minstens dertig dagen vooraf (behalve bij indexering) of alleen voorafgaandelijk (aanpassing als gevolg van indexering) aan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger worden meegedeeld.	53/56 95%

De termijn voor het betalen van de maandelijkse factuur bedraagt minstens dertig dagen te rekenen vanaf ontvangst. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 32 of BVR 30/11/2018, art. 527/1 <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of de termijn voor het betalen van de maandelijkse factuur, die in de opnameovereenkomst vermeld wordt, minstens dertig dagen vanaf ontvangst bedraagt.</i>	52/56 93%
Indien er intresten worden aangerekend bij laattijdige betaling van de factuur, worden deze intresten vermeld in de overeenkomst. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 32 of BVR 30/11/2018, art. 527/1 <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of er in de opnameovereenkomst wordt vermeld of er intresten worden aangerekend bij laattijdige betaling van de factuur en of die intresten dan worden vermeld. Dit element werd beoordeeld in 48 centra voor dagverzorging.</i>	47/48 98%
Als de factuur niet wordt betaald, stelt de initiatiefnemer de gebruiker of zijn vertegenwoordiger in gebreke en leidt deze toe naar een van de kernactoren van het geïntegreerd breed onthaal voor onderzoek van mogelijkheden tot financiële ondersteuning. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 32 of BVR 30/11/2018, art. 527/1 <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst overeenkomstig de regelgeving wordt vermeld dat -bij niet-betaling van de factuur- de gebruiker of zijn vertegenwoordiger in gebreke zal worden gesteld en zal worden toegeleid naar een van de kernactoren van het geïntegreerd breed onthaal voor een onderzoek van de mogelijkheden tot financiële ondersteuning.</i>	48/56 86%
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 7, art. 32 of BVR 30/11/2018, art. 527/1 <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst overeenkomstig de wetgeving wordt vermeld dat de initiatiefnemer de schriftelijke opnameovereenkomst kan beëindigen als de facturen drie maanden niet zijn betaald.</i>	42/56 75%
De regeling in verband met het vervoer en de afstand in km tussen hoofdverblijfplaats van de gebruiker en het centrum voor dagverzorging. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 en MB 15/05/2019, art. 41 <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst de regeling in verband met het vervoer en de afstand in km tussen hoofdverblijfplaats van de gebruiker en het centrum voor dagverzorging, worden vermeld.</i>	48/56 86%

ALGEMENE BEPALINGEN	Aantal/percentage centra voor dagverzorging die voldoen aan de regelgeving
De regelingen voor de aansprakelijkheid en de verzekeringen. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de regelingen voor de aansprakelijkheid en de verzekeringen worden toegelicht in de opnameovereenkomst.	53/56 95%
De gebruiker geniet de grootst mogelijke vrijheid; de initiatiefnemer kan die alleen beperken om organisatorische of medische redenen waarover duidelijk wordt gecommuniceerd. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 8 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de opnameovereenkomst overeenstemt met deze bepaling.	56/56 100%
De schriftelijke opnameovereenkomst mag alleen gewijzigd worden met het akkoord van de gebruiker of zijn vertegenwoordiger. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 15, §1 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de opnameovereenkomst alleen mag gewijzigd worden met het akkoord van de gebruiker of zijn vertegenwoordiger.	53/56 95%

INFORMATIE m.b.t. ONTSLAG DOOR DE INITIATIEFNEMER	Aantal/percentage centra voor dagverzorging die voldoen aan de regelgeving
Als de initiatiefnemer een gebruiker ontslaat omdat zijn gedragingen ernstig storend zijn voor de medegebruikers of voor de werking van het centrum of omdat zijn gezondheidstoestand van dien aard is dat overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, wordt altijd het oordeel ingewonnen van de behandelende arts en van het interdisciplinair team dat die gebruiker verzorgt. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 12 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan 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 van het interdisciplinair team dat de gebruiker verzorgt.	50/56 89%
De initiatiefnemer zorgt in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger voor de toeleiding van de gebruiker naar een passend verblijf en verlengt de opzeggingstermijn tot er een passend verblijf is gevonden. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 12 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat bij ontslag omwille van storend gedrag of omwille van de gezondheidstoestand, in overleg met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger gezorgd wordt voor de toeleiding van de gebruiker naar een passend verblijf en dat de opzeggingstermijn kan verlengd worden.	50/56 89%

Als de initiatiefnemer de schriftelijke opnameovereenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn 14 dagen. Die termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de gebruiker. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 14, §1 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat als de initiatiefnemer de schriftelijke overeenkomst wil beëindigen, de opzeggingstermijn 14 dagen bedraagt en dat die termijn ingaat op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging van de gebruiker.	53/56 95%
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 7, art. 14, §1 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat 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.	49/56 88%

INFORMATIE m.b.t. OPZEG DOOR DE GEBRUIKER	Aantal/percentage centra voor dagverzorging die voldoen aan de regelgeving
De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan de schriftelijke opnameovereenkomst voorafgaand aan de vastgelegde eerste verblijfsdatum met onmiddellijke ingang beëindigen. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 13 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de gebruiker of zijn vertegenwoordiger de opnameovereenkomst voorafgaand aan de vastgelegde eerste verblijfsdatum met onmiddellijke ingang kan beëindigen.	46/56 82%
De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan de schriftelijke opnameovereenkomst na verblijf met onmiddellijke ingang beëindigen. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 14, §1 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat de gebruiker of zijn vertegenwoordiger de overeenkomst na verblijf met onmiddellijke ingang kan beëindigen.	53/56 95%

INFORMATIE m.b.t. AFWEZIGHEDEN EN OVERLIJDEN VAN DE GEBRUIKER	Aantal/percentage centra voor dagverzorging die voldoen aan de regelgeving
Er worden geen dagprijs of extra vergoedingen aangerekend vanaf de dag die volgt op het overlijden van de gebruiker. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 40 en BVR 30/11/2018, art. 509/2, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat geen dagprijs of extra vergoedingen worden aangerekend vanaf de dag die volgt op het overlijden van de gebruiker.	39/56 70%
Voor afwezigheden die uiterlijk 48 uur voordien worden gemeld, en voor perioden van opname in een ziekenhuis, een centrum voor herstelverblijf of een centrum voor kortverblijf mag door het centrum voor dagverzorging geen annulatievergoeding gefactureerd worden. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 40 en BVR 30/11/2018, art. 509/2, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat er geen annulatievergoeding gefactureerd wordt voor afwezigheden die uiterlijk 48 uur voordien worden aangemeld, en voor perioden van opname in het ziekenhuis, een centrum voor herstelverblijf of een centrum voor kortverblijf. Dit element werd beoordeeld in 55 centra voor dagverzorging.	46/55 84%
Voor afwezigheden die uiterlijk de dag voordien worden gemeld, en voor perioden van opname in een ziekenhuis, een centrum voor herstelverblijf of in centrum voor kortverblijf mogen door het centrum voor dagverzorging geen dagprijs of extra vergoedingen gefactureerd worden. BVR 30/11/2018, art. 509/2, §3 <u>Toelichting</u> Als er een bijkomende erkenning was, werd nagegaan of in de opnameovereenkomst wordt vermeld dat er geen dagprijs of extra vergoedingen gefactureerd worden voor afwezigheden die uiterlijk de dag voordien worden gemeld, en voor perioden van opname in een ziekenhuis, een centrum voor herstelverblijf of in centrum voor kortverblijf mogen door het centrum voor dagverzorging. Dit element werd beoordeeld in 55 centra voor dagverzorging.	38/55 69%

3.8.4 Conclusie schriftelijke opnameovereenkomst

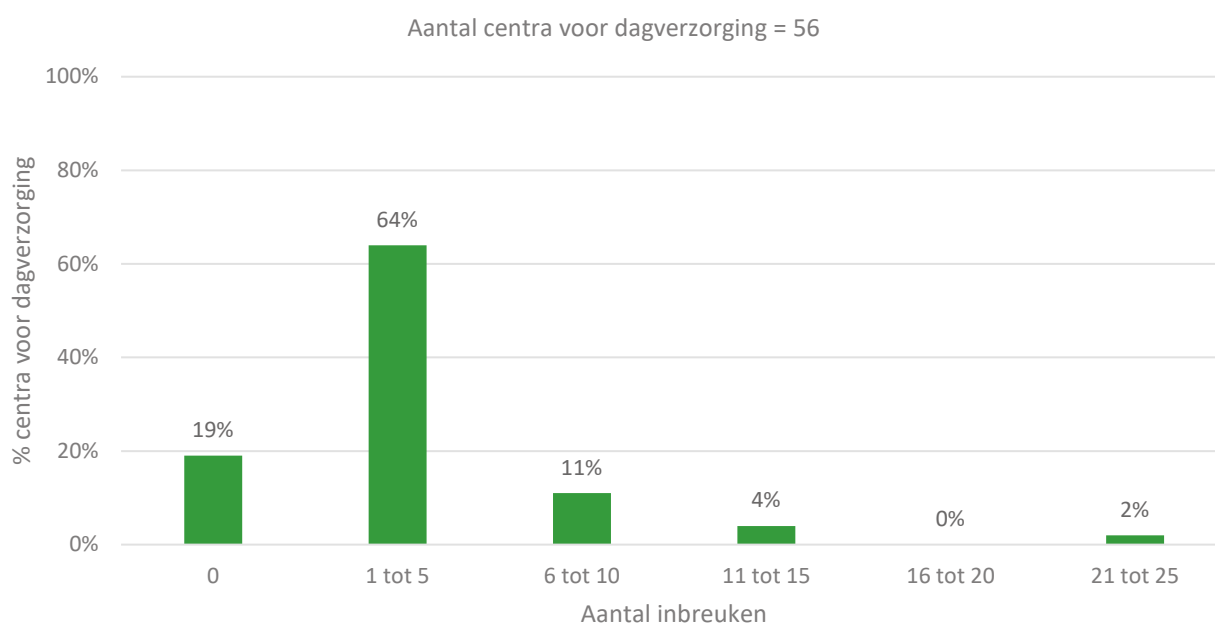
Alle centra voor dagverzorging beschikten over een schriftelijke opnameovereenkomst. In 95% vermeldde de opnameovereenkomst een onbepaalde duur.

In 19% van de schriftelijke overeenkomsten waren alle verplichte elementen en bepalingen opgenomen en werden ze ook volledig overeenkomstig de regelgeving uitgewerkt. In de overige schriftelijke opnameovereenkomsten (81%) werd vastgesteld dat (delen van) verplichte elementen/bepalingen ontbraken of dat bepalingen strijdig waren met de geldende regelgeving (zie figuur 8).

De elementen die het vaakst ontbraken of niet volledig en conform de geldende regelgeving waren, zijn:

- > vergoeding bij afwezigheden gemeld de dag voordien en voor perioden van opname in een ziekenhuis, een centrum voor herstelverblijf of in centrum voor kortverblijf (31%);
- > er kunnen geen vergoedingen worden aangerekend vanaf de dag na overlijden van de gebruiker (30%);
- > het kunnen beëindigen van de overeenkomst na drie maanden de factuur niet te betalen (25%);
- > het verbreken van de overeenkomst na de eerste verblijfsdatum (18%);
- > verklaring in eer en geweten van juiste informatie (16%);
- > afwezigheden gemeld 48 uur op voorhand en voor perioden van opname in een ziekenhuis, een centrum voor herstelverblijf of in centrum voor kortverblijf (16%);
- > de voorwaarden voor opstart en beëindiging van het verblijf (14%);
- > het in gebreke stellen van de gebruiker/vertegenwoordiger en deze toe te leiden naar een van de kernactoren van het geïntegreerd breed onthaal bij niet-betaling van de factuur (14%);
- > de eerste 30 dagen worden beschouwd als een proefperiode, de opzeggingstermijn is dan 7 dagen (12%);
- > de informatie rond het ontslaan van een gebruiker omdat zijn gedragingen ernstig storend zijn voor de medegebruikers of voor de werking van het centrum, of omdat zijn gezondheidstoestand van die aard is dat overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is (11%);
- > de informatie rond de toeleiding van de gebruiker naar een passend verblijf en het verlengen van de opzeggingstermijn tot er een passend verblijf is gevonden bij ontslag (11%).

Figuur 8: Schriftelijke opnameovereenkomst: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging



3.9 INTERNE AFSPRAKENNOTA

3.9.1 Interne afsprakennota

De voorziening beschikt over een interne afsprakennota. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

Artikel 11 van bijlage 7 bepaalt dat de centra voor dagverzorging moeten beschikken over een interne afsprakennota. De gebruiker of zijn vertegenwoordiger moet uiterlijk bij de opname een kopie ontvangen.

In 98% van de centra voor dagverzorging was er een interne afsprakennota. In 2% van de centra voor dagverzorging was er geen interne afsprakennota.

3.9.2 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 7, art. 11		
	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	14	25%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	41	75%

In de regelgeving wordt opgesomd welke verplichte elementen en bepalingen de interne afsprakennota moet bevatten.

Aan de hand van een blanco interne afsprakennota, die op dat moment in gebruik was in het centrum voor dagverzorging, werd nagegaan in hoeverre de interne afsprakennota alle 27 verplichte elementen en bepalingen bevat en of die volledig conform de regelgeving werden omschreven.

In 25% van de interne afsprakennota's werd vastgesteld dat ze alle verplichte elementen/bepalingen bevatten en dat al deze elementen/bepalingen ook volledig uitgewerkt werden volgens de geldende regelgeving. In 75% van de interne afsprakennota's werd vastgesteld dat er (delen van) verplichte elementen/bepalingen ontbraken of dat bepalingen strijdig waren met de geldende regelgeving.

Onderstaand overzicht geeft per element het aantal en het percentage centra voor dagverzorging weer waarbij de interne afsprakennota de vereiste informatie volledig en conform de regelgeving bevatte.

De bevindingen werden gebundeld in vijf 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 zorgverlening
- > informatie m.b.t. de klachtenprocedure.

INFORMATIE m.b.t. DE BETROKKEN PARTIJEN EN DE OPNAME	Aantal/percentage centra voor dagverzorging die voldoen aan de regelgeving
De identificatie- en contactgegevens van het centrum en de verantwoordelijke ervan. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de interne afsprakennota de identificatie- en contactgegevens van het centrum en de verantwoordelijke ervan beschrijft.	53/55 96%
Het erkenningsnummer van het centrum. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de interne afsprakennota het erkenningsnummer van het centrum beschrijft.	54/55 98%
De initiatiefnemer mag geen toelatings- of ontslagcriteria hanteren die opgesomd zijn in het BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 7. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 7 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de interne afsprakennota geen van onderstaande opname- en/of ontslagcriteria beschrijft: - de ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de gebruiker - de seksuele oriëntatie en genderidentiteit - het lidmaatschap van een organisatie of groepering - de financiële draagkracht van de gebruiker - de etnische afkomst van de gebruiker - de voorkeuren die de gebruiker geëxpliciteerd heeft met betrekking tot zijn vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en levenseindezorg - het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en voor zover dat dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor de andere gebruikers.	54/55 98%
Het restrictiebeleid ten aanzien van gebruikers met een bijzonder zorgprofiel. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Indien van toepassing werd nagegaan of de interne afsprakennota het restrictiebeleid ten aanzien van gebruikers met een bijzonder zorgprofiel beschrijft. Dit element werd beoordeeld bij 31 centra voor dagverzorging.	31/31 100%

ALGEMENE BEPALINGEN	Aantal/percentage centra voor dagverzorging die voldoen aan de regelgeving
Een verwijzing naar de instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het centrum en een verwijzing naar de toepasselijke erkenningsvoorwaarden. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota een verwijzing werd opgenomen naar de instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van het centrum en een verwijzing naar de toepasselijke erkenningsvoorwaarden.	52/55 95%
De gebruiker 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 7, art. 8 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de inhoud van de interne afsprakennota overeenstemt met deze bepaling.	55/55 100%
De wijze waarop de informatie over de organisatie en de strategische beslissingen van het management aan de gebruikers, vertegenwoordigers en mantelzorgers worden meegedeeld. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of de interne afsprakennota beschrijft hoe de informatie over de organisatie en de strategische beslissingen van het management meegedeeld wordt aan de gebruikers, vertegenwoordigers en mantelzorgers.	51/55 93%

INFORMATIE m.b.t. DE WERKING EN DE PROCEDURES	Aantal/percentage centra voor dagverzorging die voldoen aan de regelgeving
Toelichting m.b.t. de dagindeling. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de dagindeling wordt toegelicht.	43/55 78%
De regeling m.b.t. de maaltijden. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de regeling m.b.t. maaltijden wordt toegelicht.	55/55 100%
De vrije toegang van familie en vrienden van de gebruikers. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de werking van vrije toegang van familie en vrienden van de gebruikers wordt toegelicht.	55/55 100%
De bezoeksregeling. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de bezoeksregeling wordt toegelicht.	55/55 100%

Regeling m.b.t. het roken in het centrum. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de regeling m.b.t. het roken in het centrum wordt toegelicht.	52/55 95%
De organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de regeling m.b.t. de organisatie van activiteiten voor zelfontplooiing, sociale contacten, zinvolle tijdsbesteding wordt toegelicht.	54/55 98%
De organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de regeling m.b.t. de organisatie van de levensbeschouwelijke ondersteuning wordt toegelicht.	53/55 96%
De regels over het houden van huisdieren. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de regels over het houden van huisdieren wordt toegelicht.	49/55 89%
De procedure bij brand en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de procedure bij brand en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking werd toegelicht.	43/55 78%
De procedure bij grensoverschrijdend gedrag. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de procedure bij grensoverschrijdend gedrag wordt toegelicht.	48/55 87%
De procedure voor de vrijheidsbeperkende maatregelen. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de procedure voor de vrijheidsbeperkende maatregelen wordt toegelicht. Dit element werd beoordeeld in 53 centra voor dagverzorging.	42/53 79%
De procedure die beschrijft hoe de gebruiker, zijn vertegenwoordiger en mantelzorger betrokken worden in de besluitvorming met betrekking tot het gebruikersdossier, en de manier waarop de gebruiker of zijn vertegenwoordiger het plan kunnen consulteren. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de procedure wordt toegelicht die beschrijft hoe de gebruiker, zijn vertegenwoordiger en mantelzorger betrokken worden in de besluitvorming met betrekking tot het gebruikersdossier, en de manier waarop de gebruiker of zijn vertegenwoordiger het plan kunnen consulteren.	47/55 85%

INFORMATIE m.b.t. DE ZORGVERLENING	Aantal/percentage centra voor dagverzorging die voldoen aan de regelgeving
De vrije keuze van ziekenhuis. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de vrije keuze van ziekenhuis wordt toegelicht.	46/55 84%
De regeling over de geneesmiddelen. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting:</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de regeling over de geneesmiddelen wordt toegelicht.	53/55 96%
De mogelijkheden en beperkingen binnen het centrum in verband met de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve en levenseindezorg. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de mogelijkheden en beperkingen binnen het centrum in verband met de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve en levenseindezorg worden toegelicht.	38/55 69%
De vrije keuze van de behandelende arts. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11, §3 <u>Toelichting</u> Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de vrije keuze van de behandelende arts wordt toegelicht.	54/55 98%

INFORMATIE m.b.t. DE KLACHTENPROCEDURE	Aantal/percentage centra voor dagverzorging die voldoen aan de regelgeving
De contactgegevens van de persoon aan wie de klachten kunnen worden meegedeeld. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 28, §1 <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota wordt toegelicht aan wie de klachten kunnen worden meegedeeld.</i>	48/55 87%
Opmerkingen of klachten kunnen rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, worden meegedeeld. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 28, §1 <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota wordt toegelicht dat opmerkingen of klachten rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, kunnen worden meegedeeld.</i>	52/55 95%
Er wordt een termijn voor feedback bepaald. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 28, §1 <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota de termijn voor feedback wordt toegelicht.</i>	40/55 73%
Het gevolg dat aan een klacht wordt gegeven, wordt rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 28, §12 <u>Toelichting</u> <i>Er werd nagegaan of in de interne afsprakennota wordt toegelicht dat het gevolg dat aan een klacht wordt gegeven, rechtstreeks aan de indiener ervan wordt meegedeeld.</i>	50/55 91%

3.9.3 Conclusie interne afsprakennota

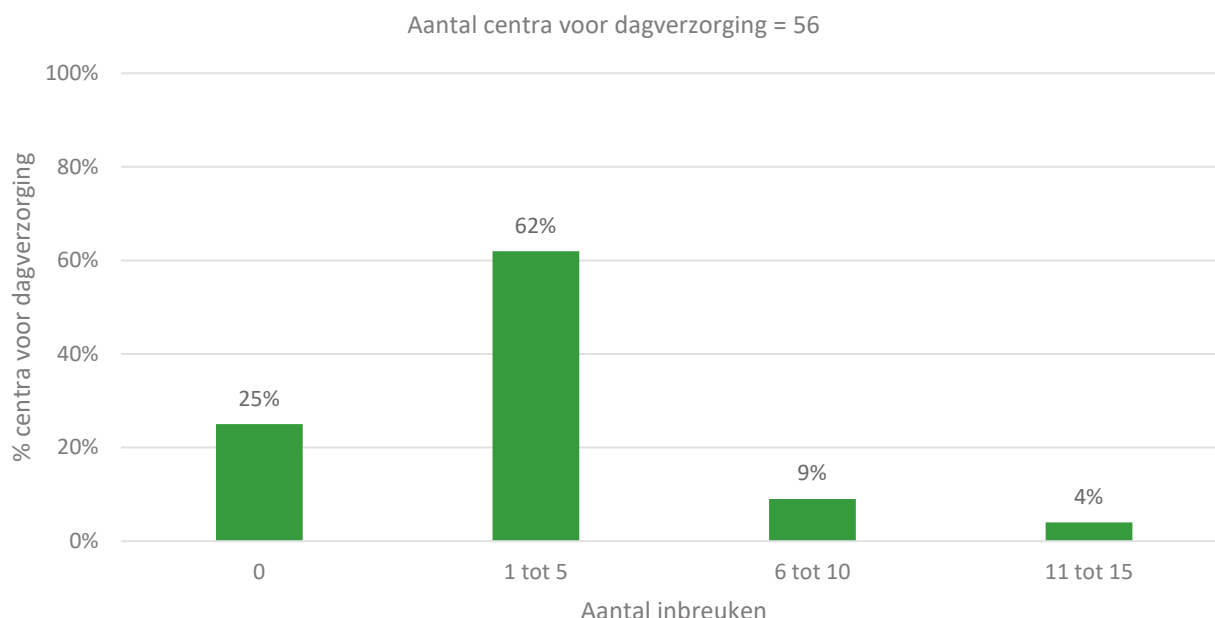
In dertien centra voor dagverzorging (23%) werd vastgesteld dat er een interne afsprakennota was die alle verplichte elementen en bepalingen bevatte die volledig en conform de geldende regelgeving waren uitgewerkt. In de overige 43 centra voor dagverzorging (76%) was er geen interne afsprakennota waarin alle verplichte elementen en/of bepalingen waren opgenomen, of bepaalde onderdelen waren niet in overeenstemming met de regelgeving (zie figuur 9).

Het aantal vastgestelde inbreuken varieert tussen één inbreuk tot en met veertien inbreuken.

De elementen die het vaakst ontbraken of niet volledig en conform de geldende regelgeving waren uitgewerkt, zijn:

- > de mogelijkheden en beperkingen in verband met de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve en levenseindezorg (31%)
- > de feedbacktermijn bij een klacht (27%)
- > de toelichting rond de dagindeling (22%)
- > de procedure bij brand of ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking (22%)
- > de procedure rond vrijheidsbeperkende maatregelen (21%)
- > de vrije keuze van het ziekenhuis (16%)
- > de procedure die beschrijft hoe de gebruiker, vertegenwoordiger en mantelzorger worden betrokken bij de besluiten m.b.t. het gebruikersdossier en hoe ze het kunnen consulteren (15%)
- > de contactgegevens van de persoon aan wie een klacht kan worden meegedeeld (13%)
- > de procedure bij grensoverschrijdend gedrag (13%)
- > de regels over het houden van huisdieren (11%).

Figuur 9: Interne afsprakennota: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging



3.10 OPNAMEDOSSIERS

3.10.1 Schriftelijke opnameovereenkomst

Voor elke gebruiker kan men volgende documenten voorleggen: een schriftelijke opnameovereenkomst die door beide partijen werd ondertekend.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 10

	50/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	49	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

De opname van een gebruiker in een centrum voor dagverzorging moet worden geconcretiseerd in een schriftelijke overeenkomst die wordt ondertekend door de belanghebbende partijen.

Aan de hand van een steekproef van drie gebruikersdossiers werd nagegaan of deze voorwaarde wordt gerealiseerd.

In 98% van de centra voor dagverzorging kon een schriftelijke opnameovereenkomst, die door beide partijen werd ondertekend, voorgelegd worden. 2% van de centra voor dagverzorging kon geen schriftelijke opnameovereenkomst voorleggen die door beide partijen was ondertekend.

3.10.2 Interne afsprakennota

Voor elke gebruiker kan men volgende documenten voorleggen: een bewijs van overhandiging van de interne afsprakennota.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 11

	50/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	48	96%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	2	4%

Centra voor dagverzorging moeten uiterlijk bij opname aan de gebruiker, tegen ontvangstbewijs, een kopie van de interne afsprakennota bezorgen.

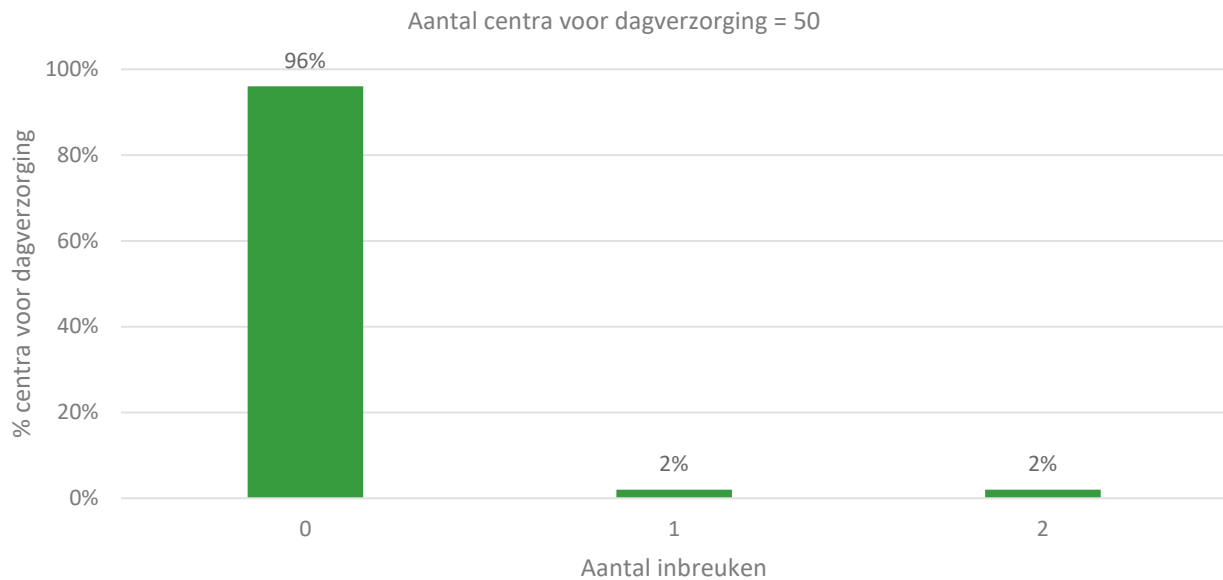
Aan de hand van een steekproef van drie gebruikersdossiers werd nagegaan of men aan die voorwaarde voldoet.

In 96% van de centra voor dagverzorging kon een bewijs van overhandiging van de interne afsprakennota worden voorgelegd. In 4% van de centra voor dagverzorging kon geen bewijs van overhandiging van de interne afsprakennota worden voorgelegd.

3.10.3 Conclusie opnamedossiers

Van de 50 geïnspecteerde centra voor dagverzorging voldeden 48 centra voor dagverzorging (96%) volledig aan de erkenningsvoorwaarden. In de overige twee centra voor dagverzorging (4%) varieerde het aantal inbreuken tussen één en twee (zie figuur 10).

Figuur 10: Opnamedossiers: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging



3.11 KLACHTENPROCEDURE

3.11.1 Klachtenprocedure

Het centrum voor dagverzorging beschikt over een klachtenprocedure. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 28, §1		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	55	98%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	1	2%

Elke betrokkene moet de mogelijkheid krijgen om een klacht, suggestie of opmerking te uiten over de werking van een centrum voor dagverzorging. Om dit te garanderen moeten de centra voor dagverzorging over een klachtenprocedure beschikken.

In 98% van de centra voor dagverzorging was er een klachtenprocedure. In 2% van de centra voor dagverzorging was er geen klachtenprocedure.

3.11.2 Inhoud klachtenprocedure

De klachtenprocedure bevat alle vereiste elementen en bepalingen. BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 28, §1		
	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	43	78%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	12	22%

De klachtenprocedure moet transparant, toegankelijk en effectief zijn en moet daarom minstens de volgende elementen omschrijven:

- > termijn van de feedback
- > aanduiden van een klachtenbehandelaar
- > hoe de klachten en suggesties worden verzameld
- > klachten kunnen mondeling en schriftelijk ingediend worden
- > het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven, wordt rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld.

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

In 78% van de centra voor dagverzorging was een klachtenprocedure aanwezig die alle vereiste elementen en bepalingen bevatte. In 22% van de centra voor dagverzorging werd vastgesteld dat de klachtenprocedure onvolledig was, aangezien één of meerdere verplichte elementen en/of bepalingen ontbraken.

De elementen die ontbraken waren:

- > termijn van de feedback (16%)
- > aanduiden van een klachtenbehandelaar (7%)
- > klachten kunnen mondeling en schriftelijk ingediend worden (7%)
- > het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven, wordt rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld (7%)
- > hoe de klachten en suggesties worden verzameld (2%).

3.11.3 Bekendmaking klachtenprocedure

De klachtenprocedure wordt niet bekendgemaakt op de website of in een onthaalbrochure.

BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 28, §1

	55/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	19	35%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	36	65%

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

Aan de centra voor dagverzorging werd gevraagd om aan te tonen dat men aan deze voorwaarde voldoet.

In 35% van de centra voor dagverzorging werd de klachtenprocedure bekendgemaakt op de website of in een onthaalbrochure. In 65% van de centra voor dagverzorging werd de procedure niet bekendgemaakt.

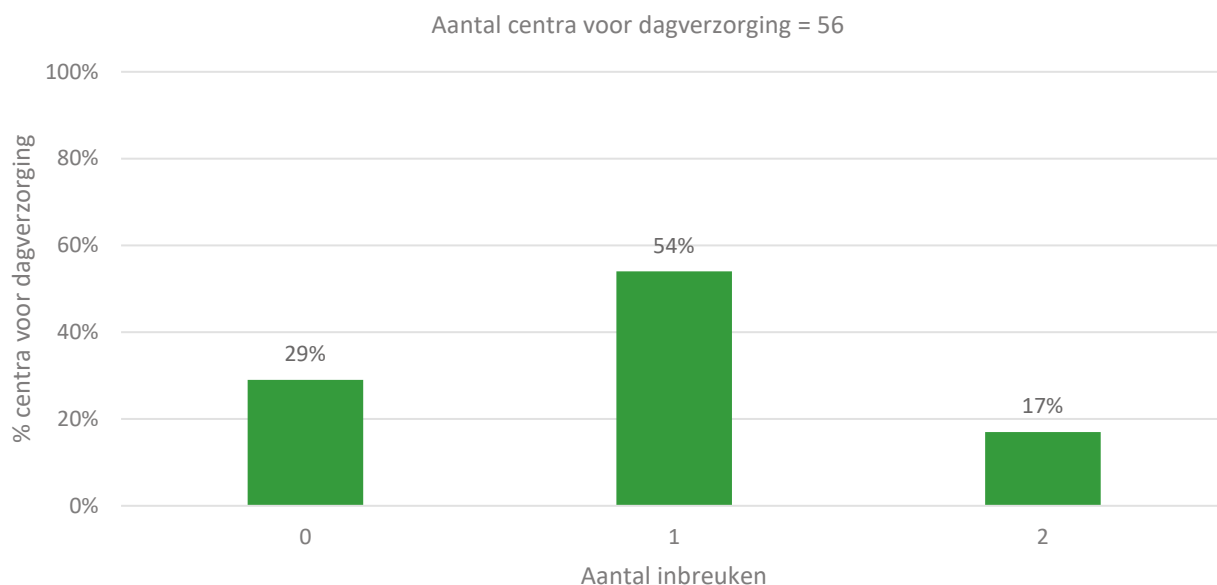
3.11.4 Conclusie klachtenprocedure

Van de 56 geïnspecteerde centra voor dagverzorging voldeden 16 centra voor dagverzorging (29%) aan alle voorwaarden m.b.t. de klachtenprocedure. In de overige 40 centra voor dagverzorging (71%) waren er één of twee inbreuken (zie figuur 11).

De meest voorkomende inbreuken waren:

- > de klachtenprocedure werd niet bekendgemaakt (65%)
- > niet alle vereiste elementen en bepalingen werden beschreven in de procedure (22%).

Figuur 11: Klachtenprocedure: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging



3.12 PROCEDURE GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG

3.12.1 Procedure grensoverschrijdend gedrag

De voorziening beschikt over een procedure grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers. BVR 28/06/2019, art. 10, §1		
	56/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	52	93%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	4	7%

Overeenkomstig art 10, §1 van het BVR van 28 juni 2019 zijn woonzorgvoorzieningen, waaronder de centra voor dagverzorging, 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 gebruiker aantast.

Een transparante en effectieve procedure helpt om:

- > snelle en gepaste actie te ondernemen bij incidenten;
- > de veiligheid en het welzijn van gebruikers 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.

In 93% van de centra voor dagverzorging was er een procedure grensoverschrijdend gedrag.

In 7% van de centra voor dagverzorging kon men die niet voorleggen of voldeed ze niet aan de regelgeving. Ofwel beschikte men niet over een procedure of men beschikte over een procedure die alleen toepasbaar was op seksueel grensoverschrijdend gedrag.

3.12.2 Inhoud procedure grensoverschrijdend gedrag

De procedure voor grensoverschrijdend gedrag omschrijft alle vereiste elementen. BVR 28/06/2019, art. 10, §1		
	52/56	
Aantal centra voor dagverzorging in orde	15	29%
Aantal centra voor dagverzorging niet in orde	37	71%

De procedure moet transparant, toegankelijk en effectief zijn en moet minstens de volgende elementen met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag omschrijven:

- > preventie
- > detectie
- > reactie
- > geanonimiseerde registratie
- > geanonimiseerde melding aan het Departement Zorg.

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

In 29% van de centra voor dagverzorging bevatte de procedure grensoverschrijdend gedrag alle verplichte stappen. In 71% van de centra voor dagverzorging werd in de procedure vastgesteld dat één of meerdere elementen ontbraken.

De elementen die ontbraken waren:

- > geanonimiseerde melding aan de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg (50%)
- > geanonimiseerde registratie (42%)
- > detectie (13%)
- > preventie (10%)
- > reactie (2%).

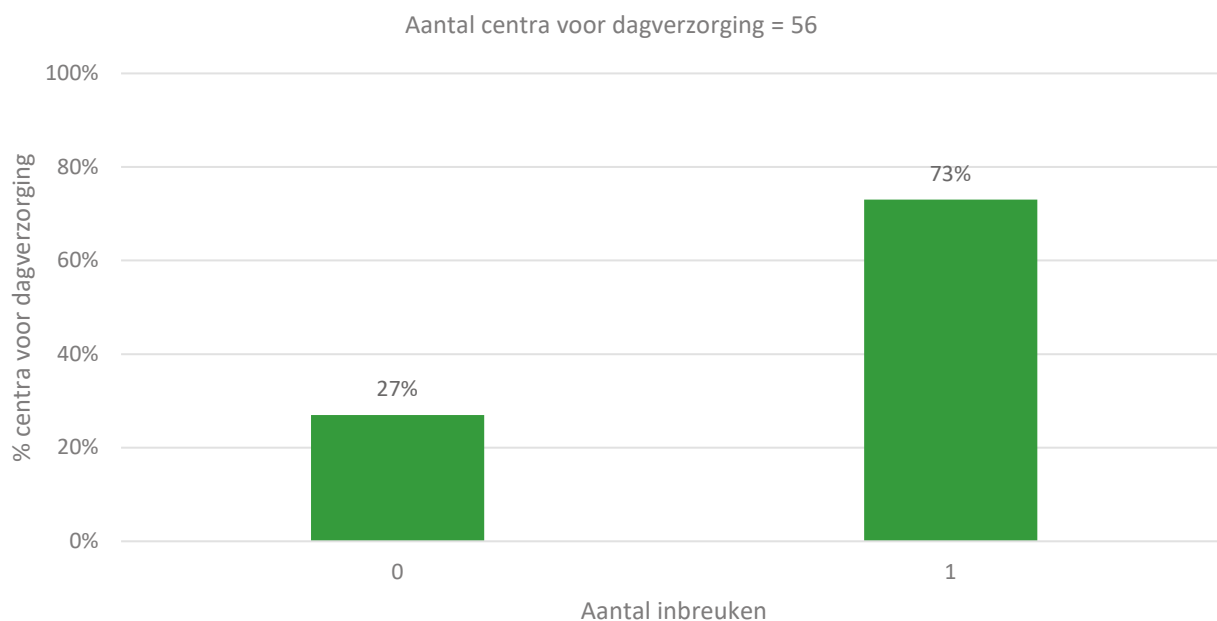
3.12.3 Conclusie grensoverschrijdend gedrag

Van de 56 centra voor dagverzorging voldeden 15 centra voor dagverzorging (27%) aan alle vereisten omtrent de procedure grensoverschrijdend gedrag. De overige 41 centra voor dagverzorging (73%) hadden één inbreuk (zie figuur 12).

De meest voorkomende inbreuk was:

- > één of meerdere verplichte elementen ontbraken in de procedure grensoverschrijdend gedrag (71%).

Figuur 12: Grensoverschrijdend gedrag: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging



4 SLOTBEDENKINGEN EN AANBEVELINGEN

In 2025 voerde Zorginspectie inspecties uit bij 56 van de 242 erkende centra voor dagverzorging, naar aanleiding van een structureel toezicht. Alleen de inspectieverslagen die definitief waren op 30 januari 2026 werden opgenomen in het rapport.

Zorginspectie ging na of deze centra voor dagverzorging voldeden aan de erkenningsvoorwaarden. Het regelgevend kader ondersteunt de garantie van kwaliteit van zorg. De centra voor dagverzorging worden geresponsabiliseerd om hieraan zelf invulling te geven.

Tijdens de inspectieronde werd vastgesteld dat de grote meerderheid van de centra voor dagverzorging vertrouwd is met het geldende regelgevend kader. De centra voor dagverzorging implementeren de nodige randvoorwaarden om gebruikers een veilige omgeving en kwaliteitsvolle zorg te garanderen.

Meer dan 80% van de centra voor dagverzorging voldeed aan alle erkenningsvoorwaarden m.b.t. opnamedossiers (96%), omkadering (84%) en hulp- en dienstverlening (80%).

In volgende thema's voldeden meer dan 50% van de centra voor dagverzorging aan alle erkenningsvoorwaarden: observaties tijdens de rondgang (71%) en handhygiëne (61%).

Deze cijfers tonen aan dat er nog een verbetermarge is in de huidige werking, en dat het beleid en de uitvoering in de praktijk verder geoptimaliseerd kunnen worden.

Het rapport geeft weer dat de grootste verbetermogelijkheden zich situeren in de thema's waar minder dan 50% van de centra voor dagverzorging aan alle erkenningsvoorwaarden voldeden: facturatie (43%), infrastructuur (voorwaarden bijlage 7 van het BVR 28/06/2019: 40%, voorwaarden bijlage IX van het BVR 24/07/2009: 26%), klachtenprocedure (29%), procedure grensoverschrijdend gedrag (27%), interne afsprakennota (25%) en schriftelijke opnameovereenkomst (19%).

Op basis van die vaststellingen worden gerichte aanbevelingen geformuleerd om de verdere optimalisatie binnen de centra voor dagverzorging te ondersteunen.

Het belang van een correcte administratie en het voorzien van alle noodzakelijke elementen in de formele documenten wordt benadrukt, voornamelijk in de verschillende procedures, de interne afsprakennota en de schriftelijke opnameovereenkomst. Het is belangrijk om gebruikers transparant en volledig te informeren. Dat voorkomt misverstanden, versterkt het vertrouwen en biedt rechtszekerheid voor alle partijen.

Ook willen we de aandacht vestigen op de naleving van de geldende infrastructurele normen. Het correct toepassen van de vereisten met betrekking tot infrastructuur beperkt de risico's en garandeert een veilige, betrouwbare omgeving voor alle betrokkenen.

Deze inspectieronde bevestigt dat de meerderheid van de centra voor dagverzorging grotendeels voldoet aan de regelgeving. De individuele inspectieverslagen geven centra voor dagverzorging de mogelijkheid om hun werking verder te verbeteren. Centra voor dagverzorging die niet werden geïnspecteerd, worden uitdrukkelijk aangemoedigd om dit rapport te gebruiken om kritisch naar hun eigen werking te kijken en waar nodig verbeteringen door te voeren.

De verplichting om een samenwerkingsovereenkomst met meerdere ziekenhuizen te hebben, moet met alle belanghebbenden geëvalueerd worden. Daarbij moet de impact van deze erkenningsvoorwaarde op de kwaliteit van zorg als criterium vooropgesteld worden.

Tenslotte worden enkele vaststellingen meegegeven die niet onmiddellijk uit de cijfers af te leiden zijn, maar die vermeld werden tijdens de inspecties. De verantwoordelijken van de centra voor dagverzorging gaven aan dat deze werkingen vaak verlieslatend zijn, maar vinden dat ze belangrijk zijn om gebruikers langer thuis te kunnen laten verblijven en de mantelzorgers te ontlasten.

De centra voor dagverzorging stelden trots hun werking voor. De aangepaste infrastructuur werd gezellig ingericht en is vaak in een bepaald thema versierd. Het viel ons op dat het warme werkingen zijn met tevreden gebruikers. De gebruikers verklaren dat ze graag naar het centrum voor dagverzorging komen, maar zijn ook blij zijn om 's avonds naar hun woning terug te keren. De medewerkers gaven aan dat het centrum voor dagverzorging voor veel gebruikers een tussenoplossing is tussen het thuis wonen en een opname in een woonzorgcentrum.

5 FIGURENLIJST

Figuur 1: Infrastructuurvoorwaarden bijlage IX van het BVR van 24 juli 2009: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	23
Figuur 2: Infrastructuurvoorwaarden bijlage 7 van het BVR van 28 juni 2019: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	23
Figuur 3: Omkadering: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	26
Figuur 4: Hulp- en dienstverlening: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	31
Figuur 5: Observaties tijdens de rondgang: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	34
Figuur 6: Handhygiëne: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	39
Figuur 7: Facturatie: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	45
Figuur 8: Schriftelijke opnameovereenkomst: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	55
Figuur 9: Interne afsprakennota: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	62
Figuur 10: Opnamedossiers: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	64
Figuur 11: Klachtenprocedure: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	66
Figuur 12: Grensoverschrijdend gedrag: aantal inbreuken per centrum voor dagverzorging	68