



assistentiewoningen
Van Parys - Zuunhof

INTERNE AFSPRAKENNOTA

Fabriekstraat 1A
1601 Ruisbroek
Tel: 02 370 88 00

Erkenningsnummer: CE 2034

www.sint-pieters-leeuw.be



WELKOMSTWOORD

Geachte heer, mevrouw,

Namens onze medewerkers en ons bestuur heten wij u van harte welkom in onze groep van assistentiewoningen (GAW) Residentie Van Parys. We hopen dat dit huis voor u snel een warme thuis wordt.

Om de opname in onze assistentiewoningen zo vlot en aangenaam mogelijk te laten verlopen, is het belangrijk u goed te informeren over alle aspecten rond uw verblijf in onze assistentiewoningen, gaande van het dagelijkse leven tot onze visie, doelstellingen en werking.

U begrijpt ook dat samenleven met zovelen afspraken vergt. In deze interne afsprakennota vindt u alle praktische inlichtingen en noodzakelijke richtlijnen om een goede gang van zaken tijdens uw verblijf te verzekeren. Zo weet u wat u van ons kan verwachten én omgekeerd. Wanneer u deze nota in ontvangst neemt, verbindt u zich er toe de beschreven afspraken na te leven om er zo samen met ons een aangenaam verblijf van te maken.

Aarzel ook zeker niet ons aan te spreken met alle mogelijke vragen, opmerkingen en suggesties.

We wensen u een bijzonder aangenaam verblijf toe.

Met vriendelijke groeten,

Jan Desmeth, burgemeester

Larissa Jacobs, woonassistent



MISSIE

De groep van assistentiewoningen is bedoeld voor senioren die niet meer in hun eigen (te grote) huis willen of kunnen wonen, maar die toch nog zelfstandig willen wonen, binnen een beschermd kader. Dit wordt nagestreefd door facultatieve dienstverlening vanuit het aanpalend dienstencentrum 't Paviljoentje in het bereik van de bewoners te brengen.

GAW Residentie Van Parys wil een eigentijdse thuis zijn waar elke bewoner gerespecteerd wordt in zijn eigenheid en zoveel mogelijk "op maat" benaderd wordt.

Het wil tevens een open huis zijn waar participatie en inspraak van zowel bewoners als hun omgeving en een optimale communicatie en verstandhouding belangrijke aandachtspunten zijn.



INHOUDSOPGAVE

1.	<u>VOORSTELLING VAN DE GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN</u>	6
2.	<u>BIJZONDERE VERBLIJFSVOORWAARDEN</u>	7
3.	<u>UW VERHUIS NAAR DE GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN</u>	7
4.	<u>WONEN IN DE GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN</u>	8
5.	<u>OMSTANDIGHEDEN DIE AANLEIDING GEVEN TOT BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST</u>	8
6.	<u>UW VERBLIJF IN GAW RESIDENTIE VAN PARYS</u>	10
6.1.	TOEGANGSBEHEER	10
6.2.	HET INRICHTEN VAN DE ASSISTENTIEWONING	10
6.3.	DE BESTEMMING EN HET ONDERHOUD VAN DE ASSISTENTIEWONING	11
6.4.	DAGELIJKS LEVEN-VRIJHEID	11
6.5.	VEILIGHEID	12
6.6.	ROOKBELEID	12
6.7.	HUIDIEREN	13
6.8.	PERSOONLIJKE LEVENSSFEER	14
6.9.	CONTACTEN TUSSEN BEWONERS , PERSONEEL EN VRIJWILLIGERS	14
7.	<u>DIENSTVERLENING</u>	15
7.1.	DE WOONASSISTENT	15
7.2.	NOODOPROEPSYSTEEM, CRISIS- EN OVERBRUGGINGSZORG	15
8.	<u>INSPRAAK EN KLACHTEN</u>	17
8.1.	ACTIEVE COMMUNICATIE	17
8.2.	DE GEBRUIKERSRAAD	17
8.1.	SUGGESTIES, OPMERKINGEN EN KLACHTEN	18
8.2.	DE WOONZORGLIJN	18
9.	<u>PROCEDURE BIJ GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG</u>	19
9.1.	BELEID ROND GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG	19



9.2.	MELDING BIJ DEPARTEMENT ZORG	19
<u>10.</u>	<u>TOEZICHTHOUDENDE OVERHEIDSDIENSTEN</u>	<u>20</u>
<u>11.</u>	<u>BEPALINGEN OVER DEZE INTERNE AFSPRAKENNOTA</u>	<u>21</u>
11.1.	NALEVING	21
11.2.	WIJZIGINGEN	21



1. VOORSTELLING VAN DE GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN

De groep van assistentiewoningen (GAW) Residentie Van Parys, gelegen te Fabriekstraat 1A, 1601 Ruisbroek is eigendom van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn te Sint-Pieters-Leeuw. Het OCMW staat in voor het beheer en de uitbating ervan.

De aangeboden assistentiewoning behoort tot een Groep van Assistentiewoningen erkend door het Vlaams Departement Zorg onder het nummer CE 2034.

De GAW Residentie Van Parys is een gebouw dat functioneel een geheel vormt, bestaande uit 15 individuele woongelegenheden voor zelfstandig wonende senioren en waar gemeenschappelijke diensten worden georganiseerd, waarop de bewoners facultatief een beroep kunnen doen.

Elke woongelegheden bestaat uit een woonkamer, een ingerichte kookruimte, een slaapkamer, een badkamer en een bergruimte.

De flats zijn niet gemeubeld maar wel voorzien van gordijnen. Elke woongelegheden kan bewoond worden door 1 of 2 personen en is bereikbaar met een lift. Elke bewoner heeft een eigen brievenbus en bel.

Op het gelijkvloers van de GAW vinden we het lokaal dienstencentrum 't Paviljoentje met tal van diensten waaronder het buurtrestaurant, het kapsalon en pedicurelokaal en het wassalon. Het dienstencentrum heeft ook een uitgebreid animatieaanbod.

Indien u nog meer info over de assistentiewoningen wilt, kan u deze vinden op onze website: www.sint-pieters-leeuw.be.



2. BIJZONDERE VERBLIJFSVOORWAARDEN

Kandidaat-bewoners kunnen zich inschrijven op een wachtlijst. Om op deze wachtlijst toegelaten te worden moet men aan volgende voorwaarden voldoen:

- De kandidaat-bewoner heeft de leeftijd van 65 jaar bereikt. Het lokaal bestuur kan wegens medische of sociale redenen hierop een uitzondering maken.
- De kandidaat-bewoner is reeds 20 jaar aaneensluitend gedomicilieerd in Sint-Pieters-Leeuw: CATEGORIE 1;
OF De kandidaat-bewoner heeft eerder al eens langer dan 20 jaar in Sint-Pieters-Leeuw gewoond: CATEGORIE 2;
OF De kandidaat-bewoner is reeds 5 jaar aaneensluitend gedomicilieerd in Sint-Pieters-Leeuw: CATEGORIE 3;
OF De kandidaat-bewoner heeft op moment van de aanvraag bloedverwanten tot de tweede graad die langer dan 5 jaar inwoner zijn van Sint-Pieters-Leeuw: CATEGORIE 4.

Voor het opvullen van een vrijgekomen assistentiewoning wordt de opnameprocedure toegepast die is opgenomen in de opnameovereenkomst.

3. UW VERHUIS NAAR DE GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN

Bij voorkeur handelen we de administratieve formaliteiten vóór uw eigenlijke verhuis af, zodat de dag van uw verhuis rustig kan verlopen. Indien dit niet mogelijk is, zal de woonassistent dit op de dag van uw verhuis samen met u en/of uw vertrouwenspersoon regelen.

U krijgt de nodige uitleg en begeleiding bij:

- het ondertekenen van de opnameovereenkomst en de interne afsprakennota;
- het maken van afspraken rond de verblijfsfactuur en financiële regeling, briefwisseling, adreswijziging,...
- de verblijfswaarborg;
- de plaatsbeschrijving;
- ...



4. WONEN IN DE GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN

Het wonen in een assistentiewoning vertrekt vanuit een aantal uitgangspunten die we samen met de bewoners willen realiseren. Deze zijn:

- Het zo goed mogelijk respecteren van de zelfredzaamheid van de bewoner. In de assistentiewoningen ligt de klemtoon op het zelfstandig wonen. We wensen dit dan ook maximaal te ondersteunen.
- Het aanbieden van een veilige woonomgeving: We zetten sterk in op het creëren van een veilige woonomgeving. Zowel via het aanbieden van een fysiek veilige leefomgeving, als door het beschikbaar zijn bij oproepen en noodsituaties.
- Het respecteren van de persoonlijke vrijheid van de bewoner. De bewoners van assistentiewoningen genieten in hun woning van de grootst mogelijke vrijheid, zoals in hun thuismilieu.
- Het betrekken van de bewoner bij het leven in een GAW: via de gebruikersraad, de medewerkers en de klachtenprocedure wil de GAW haar bewoners zo nauw mogelijk constructief betrekken bij het dagelijks leven in onze GAW.
- De aangeboden dienstverlening is er om de zelfstandigheid van de bewoners te ondersteunen. De bewoner kiest vrij de zorg en ondersteuning die hij wil, en de verstrekker van die zorg en ondersteuning.

5. OMSTANDIGHEDEN DIE AANLEIDING GEVEN TOT BEÏNDIGING VAN DE OVEREENKOMST

Als de groep van assistentiewoningen na opname de schriftelijke opnameovereenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn zeven dagen tijdens de eerste 30 dagen van het verblijf. Vanaf de 31^e dag bedraagt de opzeggingstermijn 60 dagen.

De opzegging van de opnameovereenkomst wordt door de groep van assistentiewoningen aangetekend toegestuurd en start de dag volgend op de betekening van de opzegging.

De groep van assistentiewoningen kan de overeenkomst enkel beëindigen in volgende gevallen:

- Indien de bewoner ernstig storend gedrag vertoont voor de medebewoners of voor de werking van de groep van assistentiewoningen, of indien de gezondheidstoestand van de bewoner van dien aard is, dat een overplaatsing



naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, kan de groep van assistentiewoningen de overeenkomst opzeggen, na het advies van de behandelde arts, en in voorkomend geval, als dat relevant is, van de zorgaanbieders die betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning van de bewoner. De initiatiefnemer zorgt in overleg met de gebruiker, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger voor de toeleiding van de gebruiker naar een passend verblijf en verlengt de opzeggingstermijn tot er een passend verblijf is gevonden.

- In geval van het plegen van een zware fout bij de uitvoering van deze overeenkomst. Onder zware fout wordt minstens verstaan (niet limitatief):
 - het plegen van ernstig wangedrag die de veiligheid van de bewoners of het personeel in het gedrang brengt;
 - zware inbreuken op de interne afsprakennota;
 - de niet-betaling van verblijfsfacturen gedurende drie maanden. De GAW kan de overeenkomst opzeggen na minstens twee herhaaldelijke schriftelijke aanmaningen. De opzegging wordt aangetekend verzonden en start de eerste dag volgend op de betekening van de opzeg.

De woning dient volledig ontruimd, gepoetst en in oorspronkelijke staat afgeleverd te worden. Als de woongelegenheden niet na de opzeggingstermijn is ontruimd, ontruimt de GAW de woongelegenheden zelf en het slaat de persoonlijke bezittingen van de bewoner op. Voor het opslaan van de goederen wordt een forfaitair bedrag van € 100,00 per maand aangerekend. Deze kosten zijn ten laste van de bewoner.

Als drie maanden na de opzeggingstermijn de goederen niet zijn opgehaald door de bewoner, worden de goederen verwijderd uit de GAW. Voor het verwijderen en vernietigen van de goederen wordt een forfaitair bedrag van € 100,00 aangerekend. Deze kost is ten laste van de bewoner.



6. UW VERBLIJF IN RESIDENTIE VAN PARYS

6.1. Toegangsbeheer

Aan de bewoner worden 2 sleutels van de woongelegenheid gratis ter beschikking gesteld, één van de afvalcontainers, één van de brievenbus en één van de persoonlijke kast op de zolder.

De cilinders van de appartementssloten mogen niet vervangen worden.

Het verlies van een sleutel dient onmiddellijk schriftelijk gemeld te worden aan de woonassistent.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger kunnen bijkomende sleutels ontvangen mits betaling van een bedrag van 150 euro per bijkomende sleutel. Omwille van veiligheidsredenen worden er, behoudens gemotiveerde redenen, maximaal 4 sleutels per woongelegenheid ter beschikking gesteld.

Op het einde van de bewoning dienen alle sleutels afgegeven te worden aan de woonassistent.

6.2. Het inrichten van de assistentiewoning

De bewoner geniet de grootst mogelijke vrijheid, zoals in de eigen thuis. De bewoner kan vrij de assistentiewoning naar eigen inzicht inrichten, rekening houdend met de noodzakelijke ruimte voor eventuele zorgverlening, de algemene hygiëne en brandveiligheid. De bewoner is vrij om de assistentiewoning met eigen meubelen in te richten.

Wie zelf schilderwerken uitvoert, doet dat op eigen kosten. Wanneer er schilderwerken werden uitgevoerd door de bewoner moet de bewoner, als hij de assistentiewoning verlaat, de oorspronkelijke grondkleur (wit) terug aanbrengen. Brengt hij niet de oorspronkelijke grondkleur terug aan, zal de GAW de reële kost voor de schilderwerken aanrekenen aan de bewoner. Deze bepaling is ook van toepassing indien de assistentiewoning door de eigenaar wordt bewoond.

Zowel bij het ingaan als bij het beëindigen van de overeenkomst wordt de elektriciteitstand genoteerd en ondertekend door beiden partijen en worden de firma's voor gas en water gecontacteerd door de GAW.



6.3. De bestemming en het onderhoud van de assistentiewoning

De bewoner zal de assistentiewoning gebruiken overeenkomstig haar bestemming en zal geen wijzigingen van welke aard, behoudens met voorafgaande schriftelijke toestemming van de GAW, aanbrengen.

De bewoner zal zorg dragen voor de assistentiewoning als een voorzichtig en redelijk persoon.

De bewoner staat zelf in voor de schoonmaak van de assistentiewoning inclusief de binnenzijde van de ramen. Bewoners die dit wensen, kunnen tegen betaling beroep doen op een externe schoonmaakdienst.

Bij grove nalatigheid inzake het schoonmaken van een assistentiewoning kan, na een schriftelijke aanmaning aan de bewoner, een externe schoonmaakdienst worden ingeschakeld voor het schoonmaken van de woning op kosten van de bewoner.

Afval en vuilnis dient gesorteerd te worden en overgebracht naar de hiertoe bestemde afvalcontainers.

De bewoner zal instaan voor kleine herstellingen van de woning.

De bewoner zal de uitvoering van herstellingswerken door de GAW ongehinderd laten doorgaan, zowel aan de gemeenschappelijke gedeelten, als aan de private gedeelten, zonder schadevergoeding of vermindering van verblijfskosten te vorderen.

De bewoner zal, mits tijdige verwittiging, aan de bevoegde aangestelde van het OCMW toegang verschaffen tot zijn assistentiewoning om herstellingswerken te laten uitvoeren.

6.4. Dagelijks leven-vrijheid

Iedere bewoner gaat in principe vrij in en uit de assistentiewoning. Alle gemeenschappelijke lokalen van het gebouw zijn toegankelijk voor de bewoners. In de dienstlokalen zijn de bewoners niet toegelaten.

Wanneer de bewoner elders overnacht of voor meerdere dagen de assistentiewoning verlaat (vakantie, opname ziekenhuis, ...) wordt deze verzocht de assistentiewoning af te sluiten en de verantwoordelijke te verwittigen. Indien mogelijk geeft de bewoner een adres of telefoonnummer waar hij/zij zo nodig kan bereikt worden.



De bewoner kan vrij bezoek ontvangen op de flat. Enkel de residenten kunnen het appartement bewonen. Een occasionele overnachting van een familielid of ander persoon dient aangevraagd te worden aan de woonassistent.

6.5. Veiligheid

Technische problemen

Alle technische problemen en/of pannes, lekken in buizen of radiatoren, moeten door de bewoners onverwijld gesignaleerd worden aan de woonassistent.

Brandveiligheid

De groep van assistentiewoningen voldoet aan de toepasselijke brandveiligheidsreglementering.

Bewoners worden geacht de veiligheidsvoorschriften te respecteren. Er worden op regelmatige basis brand- en evacuatieoefeningen georganiseerd. Bij evacuatie dient u volgende pictogrammen te herkennen:



**Uitgang/
Nooduitgang**



Naar nooduitgang



**Verzamelpunt
bij evacuatie**

Hou de doorgangen vrij. Het is verboden in trappalen, gangen of nooduitgangen meubelen, karretjes of andere voorwerpen neer te zetten of te stapelen.

De omgeving van brandblussers en brandhaspels moet vrij zijn.

De woonassistent en de preventieadviseur zullen ervoor zorgen dat u weet langs waar u, in geval van nood, uw assistentiewoning kunt verlaten.

6.6. Rookbeleid

Roken in de groep van assistentiewoningen is verboden.



6.7. Huisdieren

Het houden van een huisdier binnen de GAW is toegestaan, mits te voldoen aan volgende voorwaarden:

- Bij de eerste verhuis naar een assistentiewoning mag maximaal één klein huisdier (< 10 kilogram) worden meegenomen. Bij het overlijden van het huisdier mag dit niet meer worden vervangen (m.u.v. van vissen);
- Het dier mag geen lawaaihinder, overlast, onhygiënische toestanden of geurhinder veroorzaken en/of een bedreiging voor de veiligheid van de andere bewoners vormen;
- Het dier moet in goede gezondheid verkeren en voldaan aan de vaccinatie- en ontwormingseisen. Dit wordt gestaafd door een verklaring van een dierenarts;
- Het addendum huisdieren moet voorafgaand door de huurder worden getekend;
- Indien het huisdier overlast veroorzaakt, wordt de huurder door de directie verwittigd en dient er een diervriendelijke opvangalternatief te worden gevonden binnen de 7 dagen. Het bepalen van overlast is een exclusieve bevoegdheid van de directie;
- Het huisdier mag, behalve voor passage, niet worden gehouden in de gemeenschappelijke ruimtes (met inbegrip van de wintertuin). In het bijzonder moeten honden binnen de gemeenschappelijke ruimtes steeds aan de leiband worden gehouden. In het algemeen is het verboden om dieren uit te laten binnen het gebouw, dit moet steeds buiten gebeuren;
- Expliciet wordt bepaald dat de volledige verantwoordelijkheid voor het welzijn van het dier (incl. voeding, verzorging en medische zorg) ligt bij de bewoner en dus niet bij de beheerder van de GAW, ook bij afwezigheid van de bewoner (bv. door ziekenhuisopname). De bewoner is hiervoor gehouden tot het vooraf aanduiden van een voogd voor het dier, waarvan de contactgegevens worden bezorgd aan de GAW. Deze voogd staat in voor het zorgen voor het dier tijdens de afwezigheid van de bewoner. In het algemeen mag het dier bij langere afwezigheid sowieso niet achtergelaten worden in de GAW. De voogd moet ook het addendum huisdieren ondertekenen;
- De bewoner is verantwoordelijk voor alle schade die het dier veroorzaakt aan de assistentiewoning en voor bevuiling door het dier van de gemeenschappelijke delen (bijvoorbeeld uitwerpselen of pootafdrukken). Veroorzaakte schade wordt vergoed via de factuur;
- De volgende dieren worden sowieso verboden in de assistentiewoningen:
 - Grote dieren (incl. honden; > 10 kilogram)



- Agressieve en/of gevaarlijke dieren
- Pluimvee
- Giftige dieren

6.8. Persoonlijke levenssfeer

Het personeel zal uw assistentiewoning niet betreden zonder bellen en zal uw privacy ten volle respecteren.

Enkel in specifieke situaties, waaronder noodgevallen zal daarop een uitzondering worden gemaakt. De woonassistent en het bevoegd personeel beschikken over een sleutel van de woning zodat zij kunnen tussenkomen bij noodsituaties.

6.9. Contacten tussen bewoners , personeel en vrijwilligers

Om een aangename leefsfeer, een goede geest en verstandhouding te bevorderen:

- Wordt de vrije meningsuiting gewaarborgd en wordt eenieders ideologische, godsdienstige, filosofische en politieke overtuiging, seksuele oriëntatie en genderidentiteit of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd geëerbiedigd.
- Bejegenen de bewoners elkaar met het nodige respect en helpen ze elkaar waar nodig en stellen geen storend gedrag. Er wordt gevraagd om vanaf 22u de rust te respecteren.
- Benaderen de bewoners, bezoekers en het personeel elkaar op een respectvolle manier.

De personeelsleden, aangestelden van het OCMW en vrijwilligers mogen geen geld, giften of goederen aanvaarden van de bewoners of hun bezoekers. Een welgemeende 'dank u wel' , een glimlach of een vriendelijk woord zijn de beste beloning.



7. DIENSTVERLENING

7.1. De woonassistent

De woonassistent vormt het aanspreekpunt voor al uw vragen over het verblijf in de GAW. Zij is er tevens om op uw verzoek advies te verlenen aangaande de coördinatie van de zorg- en dienstverlening.

Gegevens woonassistent

Larissa Jacobs

Welzijnsweg 2, 1600 Sint-Pieters-Leeuw

Tel. 02 370 88 00

E-mail: assistentiewoningen@sint-pieters-leeuw.be

7.2. Noodoproepsysteem, crisis- en overbruggingszorg

Noodoproepsysteem

De GAW beschikt over een noodoproepsysteem waar u via een telefonische permanentie 24 uur op 24 uur terecht kan met noodoproepen.

Het gebruik van het noodoproepsysteem, inclusief het beantwoorden van de oproep en, indien nodig, de vaststelling van de noodsituatie ter plaatse is inbegrepen in de dagprijs.

Crisiszorg

Crisiszorg is een onmiddellijke en aangepaste interventie bij een onvoorziene noodsituatie. Tijdens de kantooruren wordt deze crisiszorg verleend door medewerkers van de GAW of door het Wit-Gele Kruis. Buiten de kantooruren, in het weekend en op feestdagen gebeurt de zorgverlening in samenwerking met de zorgcentrale van het Wit-Gele Kruis.

De garantie van crisiszorg en overbruggingszorg is inbegrepen in de dagprijs.

Overbruggingszorg

Overbruggingszorg is de aangepaste zorg die aansluit bij de crisiszorg. Deze zorg wordt tijdens een korte periode verleend, in afwachting van de zorg die de bewoner zelf heeft gekozen.

Volgende dienstverlening kan verstaan worden onder overbruggingszorg:



-
- Personenverzorging
 - Toiletbezoek, incontinentie zorg
 - Maaltijdbedeling
 - In en uit bed helpen
 - Hulp in het huishouden
 - Psychologische ondersteuning en begeleiding

De groep van assistentiewoningen Residentie Van Parys heeft een samenwerkingsovereenkomst met het Wit-Gele Kruis om deze overbruggingszorg te garanderen.

De garantie van overbruggingszorg is inbegrepen in de dagprijs , met uitzondering van de reële kosten van die zorg. Deze kosten worden afzonderlijk gefactureerd door de zorgverstrekker en de factuur rechtstreeks bezorgd aan de bewoner.



8. INSPRAAK EN KLACHTEN

8.1. Actieve communicatie

De GAW voert een actieve communicatie over strategische beleidsbeslissingen die zijn bewoners aanbelangen. Dit slaat onder meer op wijzigingen die een invloed hebben op:

- het dagelijkse leven van de bewoners
- op de kosten van het verblijf zoals stijging van de dagprijs
- op de aangeboden zorg- en dienstverlening
- of gewijzigde regelgeving;
- ...

Deze communicatie gebeurt via de gebruikersraad, brief of uithangbord en/of via de website.

8.2. De gebruikersraad

Minstens 1 keer per trimester organiseren wij een gebruikersraad. De gebruikersraad is samengesteld uit de bewoners van Residentie Van Parys, familieleden of mantelzorgers en de woonassistent.

De samenstelling van de gebruikersraad kan veranderen maar de beheersinstantie waarborgt dat de bewoners altijd minstens de helft van de aanwezigen uitmaken. De gebruikersraad is een belangrijk informatie- en communicatiekanaal, zowel van de verantwoordelijken en het personeel naar de bewoners toe, als omgekeerd.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen op eigen initiatief of op verzoek van de beheersinstantie over alle aangelegenheden die de algemene werking van de groep van assistentiewoningen betreffen. Het is de bedoeling aangelegenheden van algemeen belang te bespreken. Voor persoonlijke zaken maken wij graag de nodige tijd vrij om dit met u afzonderlijk te bespreken.

Van de besproken punten wordt een verslag opgemaakt dat aan de bewoners of hun vertegenwoordigers bezorgd wordt. Het Departement Zorg kan die verslagen inkijken.



8.1. Suggesties, opmerkingen en klachten

Zowel u als uw familieleden of mantelzorgers kunnen steeds bij onze medewerkers terecht voor eventuele suggesties, bemerkingen of klachten. Aan de onthaalbalie vindt u een suggestie- en klachtenregister waar u deze tijdens de kantooruren schriftelijk kan doorgeven. Het meldingsformulier en het reglement voor het systeem van klachtenbehandeling is terug te vinden op de website van Sint-Pieters-Leeuw: <https://www.sint-pieters-leeuw.be/over-leeuw/communicatie-inspraak/meldingen-klachten>. Deze documenten zijn eveneens te verkrijgen bij de woonassistent.

Indien u meent dat u onvoldoende gehoor vindt of dat er aan uw klacht onvoldoende gevolg gegeven wordt, kan u terecht bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator is de communicatieambtenaar, diensthoofd van de dienst Communicatie, Informatie en Documentatie, of bij afwezigheid een medewerker van deze dienst.

Contactgegevens:

Anne-Sophie Delay, communicatieambtenaar

Gemeentebestuur Sint-Pieters-Leeuw, Pastorijstraat 21, 1600 Sint-Pieters-Leeuw

☎ 02 371 63 19

✉ anne-sophie.delay@sint-pieters-leeuw.be

8.2. De Woonzorglijn



De Woonzorglijn (vroeger de Rusthuis-Infofoon) geeft informatie en advies over ouderenzorgvoorzieningen. U kunt er terecht met allerlei vragen over een woonzorgcentrum, een serviceflat, een centrum voor kortverblijf, een dagverzorgingscentrum, uw rechten en plichten, over financiële of dagdagelijkse aspecten van uw verblijf in een ouderenvoorziening enz.

U kunt de Woonzorglijn elke werkdag telefonisch bereiken van 9.00 tot 12.00 uur op het nummer **02 553 75 00**. U kan ook een e-mail sturen naar woonzorglijn@vlaanderen.be.



9. PROCEDURE BIJ GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG

9.1. Beleid rond grensoverschrijdend gedrag

De GAW ontwikkelt een beleid rond grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de bewoners. Dit beleid omvat de maatregelen rond preventie, detectie en reactie op grensoverschrijdend gedrag van elke aard.

Wanneer u geconfronteerd wordt met wat u ervaart als grensoverschrijdend gedrag, kan u dit melden bij de verantwoordelijke, de woonassistent of bij de klachtenbehandelaar. Elke melding wordt op een discrete manier behandeld, om zo tot een gepaste reactie te komen. Meldingen rond grensoverschrijdend gedrag worden tevens op een geanonimiseerde manier geregistreerd.

De volledig neergeschreven procedures zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek en kunnen op eenvoudig verzoek bekomen worden bij de administratie.

9.2. Melding bij Departement Zorg

De GAW moet elk voorval van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een gebruiker binnen de context van hun zorgverlening op een geanonimiseerde wijze melden aan Departement Zorg in volgende gevallen:

- Het grensoverschrijdend gedrag moet zich voordoen ten aanzien van een gebruiker binnen de hulpverleningscontext van de voorziening.
- Het moet uitgaan van een medegebruiker, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van de voorziening.
- Elke vorm van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een gebruiker binnen de hulpcontext van de voorziening moet gemeld worden. Dit kan zijn: lichamelijke en/of orale agressie, pesten, oplichting, afpersing, schending van de privacy, vernedering, discriminatie, ... of een mengvorm van meerdere laakbare gedragingen.

Departement Zorg gaat voor elke melding na of er een inspectiebezoek moet plaatsvinden en of er strafrechtelijk klacht wordt neergelegd. De melding aan het Departement Zorg is onafhankelijk en staat los van een eventuele melding bij het meldpunt 1712.



10. TOEZICHTHOUDENDE OVERHEIDSDIENSTEN

De groep van assistentiewoningen Residentie Van Parys is erkend door het Vlaams Departement Zorg.

De wettelijke basis voor deze erkenning is 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.

Contactgegevens:

Vlaams Departement Zorg

Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel (Bezoekadres)
Koning Albert II laan 15 bus 497, 1210 Brussel (Postadres)
Tel: 02 553 35 09
e-mail: ouderenzorg@vlaanderen.be
Website: <https://www.departementzorg.be>

Vlaamse Zorginspectie

Simon Bolivarlaan 17, 1000 Brussel (Bezoekadres)
Koning Albert II laan 15 bus 497, 1210 Brussel (Postadres)
Tel: 02 553 34 34
e-mail: contact.zorginspectie@vlaanderen.be
Website: <https://www.departementzorg.be/zorginspectie>



11. BEPALINGEN OVER DEZE INTERNE AFSPRAKENNOTA

11.1. Naleving

De woonassistent en de preventieadviseur waken erover dat de interne afsprakennota nageleefd wordt. Met dit doel zijn zij bevoegd alle assistentiewoningen te bezoeken, evenwel enkel in aanwezigheid van de bewoner.

11.2. Wijzigingen

Wijzigingen aan deze afsprakennota worden vooraf schriftelijk meegedeeld aan de bewoner en/of zijn vertrouwenspersoon en treden ten vroegste dertig dagen na deze kennisgeving in werking. Deze afsprakennota kan enkel gewijzigd worden bij beslissing van de Raad van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Sint-Pieters-Leeuw.