



ASSISTENTIEWONINGEN

DE WAAIER

Cluster Zorg – Groep van assistentiewoningen De Waaier

Interne afsprakennota De Waaier

Inhoud:

1. Inleiding.....	2
2. Algemene situering.....	2
3. Financiële modaliteiten.....	3
4. Organisatie van de opname.....	3
5. Wederzijdse rechten en plichten.....	4
6. Dienstverlening.....	7
7. Inspraak en overleg.....	9
8. Geheimhouding van persoonlijke gegevens.....	10
9. Kennisname.....	10

1. Inleiding

U wil in Kampenhout blijven wonen of er komen wonen en u vindt het belangrijk dat u uw leven op een kwaliteitsvolle manier kan voortzetten.

Assistentiewoningen De Waaier zijn er voor ouderen die relatief zelfstandig kunnen leven, maar die behoefte hebben aan een woning die aangepast is aan hun fysieke mogelijkheden waarbij zij ook een beroep kunnen doen op allerlei vormen van dienstverlening waardoor iedereen zijn zelfstandigheid en zelfzorg langer kan behouden. Wij hechten er evenzeer belang aan dat alle bewoners op een aangename manier kunnen samenleven.

Deze interne afsprakennota wil dan ook een uitnodiging zijn tot kennismaking met de leef sfeer in onze assistentiewoningen. Op deze manier wil De Waaier, in overeenstemming met de overheidsreglementering, een vriendelijk en open leefklimaat verzekeren.

Bij aanvang van uw verblijf zal u gevraagd worden om deze interne afsprakennota voor ontvangst en akkoord te ondertekenen.

2. Algemene situering

2.1 Ligging en indeling

De groep van assistentiewoningen De Waaier, gelegen Gemeenteplein 2 te 1910 Kampenhout, wordt beheerd door OCMW Kampenhout. Het is gelegen in het dorp, op wandelafstand van het gemeentehuis, het OCMW, een bushalte, een warenhuis en de markt op dinsdag.

Het gebouw telt 25 flats over 2 verdiepingen. 12 flats beneden en 13 flats op de eerste verdieping. Op het gelijkvloers zijn er 2 zitruimtes en op de eerste verdieping bevinden zich een badkamer met ligbad en een wassalon.

De groep van assistentiewoningen vormt functioneel een geheel, bestaande uit individuele woonegelegenheden voor zelfstandig wonende ouderen. Er worden gemeenschappelijke diensten georganiseerd waarop de bewoners facultatief een beroep kunnen doen.

Elke flat omvat een woon- en slaapruijnte, een kleine ingerichte keuken, een afzonderlijke badkamer met toilet en douche en een berging. Elke flat is uitgerust met een individueel oproepsysteem waardoor de bewoner op elk ogenblik hulp kan oproepen.

2.2 Erkennung en juridisch statuut

De Waaier valt onder de toepassing van het woonzorgdecreet van 15 februari 2019. De Groep van Assistentiewoningen (GAW) De Waaier is erkend door het Vlaamse Agentschap Zorg en Gezondheid onder het nummer CE 2284.

2.3 Doelgroep

GAW De Waaier staat open voor valide bewoners en voor minder valide bewoners die, omwille van diverse redenen, niet meer in hun eigen huis willen/kunnen blijven. De bewoner moet wel voldoende zelfredzaam zijn om zonder tussenkomst van de voorziening zelfstandig te kunnen leven.

U woont er zelfstandig maar u kan ook steeds een beroep doen op de diensten van het OCMW zoals de dienst huishoudhulp of gezinshulp, maaltijden van het woonzorgcentrum of andere externe dienstverlening.

Bewoners moeten de leeftijd van 65 jaar bereikt hebben op het moment dat ze een assistentiewoning betrekken. Voor samenwonenden moet één van de echtgenoten of levenspartners aan deze voorwaarde voldoen.

3. Financiële modaliteiten

3.1 Verblijfskosten

De verblijfskosten van De Waaier worden berekend onder de vorm van een prijs per dag. Deze dagprijs wordt bepaald door de raad voor maatschappelijk welzijn van Kampenhout en goedgekeurd door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. Een prijswijziging wordt schriftelijk aan de bewoner meegedeeld en treedt in werking 30 dagen nadien. Er is een jaarlijkse indexering van de dagprijs.

De maandelijkse afrekening zal voldaan worden via domiciliëring binnen de 30 dagen na het ontvangen van de factuur. Deze domiciliëring wordt geregeld bij de start van de ingebruikname.

3.2 Betalingsverbintenis

U verbindt er zich toe gedurende gans uw verblijf op hoofdelijke en ondeelbare wijze de betaling van de kosten (zie schriftelijke woonovereenkomst) te waarborgen.

3.3 Aanvraag tussenkomst in de verblijfskosten

Indien uit het financieel onderzoek blijkt dat de u de kosten van huisvesting in de voorziening niet volledig (meer) kan betalen, kunnen de kosten gedeeltelijk ten laste van het OCMW van herkomst worden genomen.

Wanneer u van buiten de gemeente Kampenhout afkomstig bent, wordt de huidige overeenkomst afgesloten onder de opschortende voorwaarde van het verkrijgen van een verklaring van borgstelling van het OCMW van herkomst.

3.4 Onderhoudsplicht

De opnamekosten kunnen door het OCMW verhaald worden op de onderhoudsplichtigen van de begunstigde tot beloop van het bedrag waartoe zij gehouden zijn voor de verstrekte hulp.

3.5 Beheer van gelden en/of goederen en bewaargeving

U mag in geen geval verplicht worden het beheer van uw gelden en/of goederen of het bewaren ervan aan de verantwoordelijke of andere medewerkers van de cluster zorg toe te vertrouwen.

Alle medewerkers verbonden aan de cluster zorg van OCMW Kampenhout staan te uwer beschikking, maar nooit mag u uw dankbaarheid uitdrukken door het geven van geld of geschenken. Daarentegen zal uw vriendelijkheid en erkenning ons steeds genoeg doen.

4. Organisatie van de opname

4.1 Toewijzing van een flat

Bij aanvang van uw verblijf wordt u een eigen assistentiewoning ter beschikking gesteld. U behoudt deze assistentiewoning gedurende de duur van uw verblijf. De bewoner zal geen andere assistentiewoning toegewezen krijgen, tenzij met zijn uitdrukkelijk akkoord.

4.2 Persoonlijke gegevens

Wij noteren uw persoonlijke gegevens op een contactformulier: identiteit, leeftijd, naam van huisarts evenals naam, adres en telefoonnummer van de persoon/personen die o.a. bij ziekte of in geval van nood moeten verwittigd worden. Voor wie dit verlangt, kan op het contactformulier ook de godsdienstige of filosofische overtuiging laten vermelden.

4.3 Plaatsbeschrijving

Vóór het betrekken van de assistentiewoning stellen wij samen met u een plaatsbeschrijving op, die door beide partijen ondertekend wordt.

4.4 Inrichting van de flat

U richt de assistentiewoning in, naar eigen smaak, met uw persoonlijk meubilair. Enkel flat screen TV's worden toegelaten in het kader van de brandveiligheid. Het is verboden om zelf schilderwerken uit te voeren of te behangen.

4.5 Normale onderhoudswerken

Kosten voor noodzakelijke herstellingen van schade die u aanrichtte in uw assistentiewoning of in de gemeenschappelijke ruimten, zullen door u gedragen worden. Moedwillige veroorzaakte defecten worden ten laste gelegd van de bewoner.

Veranderingen die u in de assistentiewoning aangebracht heeft, blijven bij het einde van de schriftelijke woonovereenkomst eigendom van OCMW Kampenhout, zonder vergoeding.

Normale onderhoudswerken en kleine herstellingen in uw assistentiewoning als gevolg van normale slijtage of ouderdom, gebeuren door en op kosten van OCMW Kampenhout.

Voor het ongemak dat u zou ondervinden bij deze onderhoudswerken door OCMW Kampenhout aan de gemeenschappelijke ruimten of aan de private delen, kan u geen schadevergoeding of vermindering van verblijfskosten eisen.

OCMW-medewerkers mogen de flat betreden voor technische aspecten: opmeten calorietellers, herstellingen, ... en uiteraard in noodgevallen.

4.6 Administratieve formaliteiten

U of uw familieleden staan in voor het in orde brengen van de formaliteiten inzake woonstverandering en zorgt ervoor dat de overheden of maatschappijen op de hoogte gebracht worden (gemeente, ziekenfonds, pensioenkas, energieleverancier,...).

4.7 Toegang tot het gebouw

Bij betaling van het voorschot ontvangt u alle noodzakelijke sleutels. Bij verlies of diefstal van uw sleutels betaalt u de werkelijke vervangingskosten.

Omwille van uw veiligheid is een sleutelplan uitgewerkt: alle sleutels en sloten zijn geregistreerd. Na diefstal of verlies sleutels laten bijmaken of een cilinderslot van een flat vervangen kan u alleen via de verantwoordelijke. Ook indien u uw sleutels aan derden wil doorgeven, heeft u de uitdrukkelijke toestemming van de verantwoordelijke nodig.

4.8. Opzeg en ontruiming van de flat.

Voor alle verplicht mee te geven regels en afspraken rond opzeg, ontslag en ontruiming van de flat, in welke situatie ook, verwijzen we naar de schriftelijke woonovereenkomst om letterlijke herhaling te vermijden.

5. Wederzijdse rechten en plichten tijdens het verblijf

5.1 Vrijheid

Aan iedere bewoner wordt de volledige filosofische, godsdienstige en politieke vrijheid gewaarborgd, in zoverre dat het de normale werking niet verstoort.

Het staat u vrij een eigen huisarts te kiezen. Bij wijziging van huisarts moet dit gemeld worden aan de verantwoordelijke.

5.2 Bij afwezigheid

Wanneer u meerdere dagen afwezig bent (familiebezoek, opname in een ziekenhuis, reizen), moet u dit melden aan de verantwoordelijke. Indien mogelijk, geeft u een adres of een telefoonnummer waar de verantwoordelijke u kan bereiken.

Bij langdurige afwezigheid ziet u erop toe dat alle elektrische apparaten uitgeschakeld zijn, alle kranen dicht gedraaid zijn en dat de verwarming op een minimumstand staat. Ook de vuilzakken dienen geledigd te worden.

Tijdens plotse langdurige afwezigheid (o.a. opname in het ziekenhuis) en bij gebrek aan of afwezigheid van de vertrouwenspersoon zal de verantwoordelijke de assistentiewoning betreden om de vorige punten te controleren.

5.3 Bezoek

De bewoner kan vrij bezoek ontvangen op zijn flat en in de gemeenschappelijke ruimtes. In geval van een activiteit (bv. feest) moet u de zitruimte reserveren bij de verantwoordelijke.

Enkel u kan de assistentiewoning permanent bewonen. Er wordt eventueel toegestaan dat (klein)kinderen in de assistentiewoning mogen overnachten (maximum één maand) na goedkeuring door de verantwoordelijke. Naaste verwanten van een zwaar zieke bewoner kunnen, mits voorleggen van een doktersattest en in overleg met de verantwoordelijke, ook 's nachts blijven waken.

5.4 Hygiëne in de assistentiewoningen

Een goede hygiëne is essentieel.

U staat persoonlijk in voor het onderhoud van de assistentiewoning, inclusief het terras. Indien blijkt dat u de assistentiewoning niet degelijk onderhoudt en dit de leef sfeer binnen assistentiewoningen De Waaier zodanig stoort, kan de verantwoordelijke u verplichten om op uw kosten de dienst huishoudhulp van OCMW Kampenhout in te schakelen.

Bij problemen of klachten inzake hygiëne, komt de verantwoordelijke dit persoonlijk vaststellen in de desbetreffende assistentiewoning.

De bewoners wordt gevraagd inspanningen te leveren om de legionellabacterie tegen te gaan. De aandoening legionella, beter gekend als de 'veteranen ziekte', is een vorm van longontsteking waarbij de bacterie zich kan voortplanten in water. De volgende aanbevelingen zijn opgesteld:

- jaarlijks ontkalken van de douchekoppen;
- wekelijks spoelen van de douche door vb. het vullen van een emmer met heet water;
- niet aan de boiler komen, een constante temperatuur is erg belangrijk.

De gemeenschappelijke delen worden door het OCMW zelf onderhouden.

Elke bewoner dient ook zorg te dragen voor zijn persoonlijke hygiëne. Indien nodig, kan u de hulp inroepen van de dienst gezinszorg van de Welzijnskoepel West-Brabant of externe diensten.

5.5 Afval (huisvuil, GFT, papier, karton, glas, PMD...)

In assistentiewoningen De Waaier is er een afvalberging met mogelijkheid om te sorteren. Alle afval en huisvuil moeten in de juiste vuilniszakken en/of containers gedeponeerd worden. Op de vuilniszak kleeft u steeds een sticker met uw flatnummer zodat uw vuilniszak terug aan u bezorgd kan worden in het geval van verkeerd sorteren. Deze stickers kan u bekomen bij de verantwoordelijke.

5.6 In geval van nood

U kan, zowel overdag als 's nachts via het alarmsysteem hulp inroepen ingeval er zich een noodsituatie voordoet. Hiermee worden enkel valincidenten en acute crisissituaties bedoeld. De noodoproepen worden geregistreerd.

Wat wordt niet beschouwd als een noodsituatie of waarvoor kan er via het oproepsysteem geen hulp geboden worden: meten van bloeddrukken of hartslagen, meten van glucosegehalte bij diabeten, geven van medicatie en spuiten, verversen van incontinentiemateriaal,...

5.7 Crisis-en overbruggingszorg

Zoals in de schriftelijke woonovereenkomst gestipuleerd staat de groep van assistentiewoningen in voor crisis-en overbruggingszorg.

Onder crisiszorg verstaan we het aanbieden van een onmiddellijke en aangepaste interventie in geval van een noodsituatie. Deze vorm van dienstverlening wordt gerealiseerd via het ter beschikking gestelde personalarmed met drukknop. Het zijn de verpleegkundigen en zorgkundigen van WZC Molenstee die gehoor geven aan de oproepen en die zullen reageren. Deze dienstverlening is inbegrepen in de dagprijs van de assistentiewoningen. Bij verlies van deze drukknop wordt deze vervangen aan de werkelijke kostprijs.

Onder overbruggingszorg verstaan we het aanbieden van aangepaste zorg die aansluit bij de crisiszorg en die gedurende een korte periode (maximaal 5 dagen) wordt verleend. Dit in afwachting van de hulp- en dienstverlening die de bewoner zelf kiest. Hiervoor kan eveneens beroep gedaan worden op de woonassistent. Indien langdurige zorg nodig is zorgen de woonassistent of de verantwoordelijken van De Waaier, eventueel in samenspraak met de familie, zo snel mogelijk voor een definitieve oplossing met respect voor de keuzevrijheid van de bewoner van de assistentiewoning.

Tijdens de periode van de overbruggingszorg kunnen materialen aan kostprijs aangerekend worden evenals de effectieve loonkost van de zorgkundige(n) of verpleegkundige(n). Indien dit toegepast wordt zullen de nodige bewijsstukken voorgelegd worden aan de bewoner van de assistentiewoning.

5.8 Veiligheid

U wordt gevraagd een bijzondere inspanning te leveren om brandgevaar te voorkomen. Lees zeker ook de tekst hieromtrent als bijlage.

Volgende veiligheidsvoorschriften zijn uitgewerkt:

- het gebruik van verwarmings- of kooktoestellen op gas is uitdrukkelijk verboden;
- elektrische apparaten zoals TV, radio, verlichtingstoestellen, koelkast, computer, dvd speler, koffiezet, microgolfoven, waterkoker e.d., met inbegrip van snoeren, kabels, stekkers en stopcontacten mogen enkel gebruikt worden indien zij zich in een goede staat bevinden (geaard, CE-markering en CEBC goedkeuring);
- defecte of beschadigde stopcontacten, leidingen e.d. dient u onmiddellijk te melden aan de verantwoordelijke of het onthaal van het woonzorgcentrum;
- extra waakzaamheid is geboden bij brandende kaarsen in de flat. Tip: gebruik LED-theelichtjes als sfeerverlichting. Elders in het gebouw kaarsen branden is uitdrukkelijk verboden;
- alleen een televisietoestel van het type flatscreen is toegelaten, dit om implosiegevaar te vermijden. U laat uw TV toestel of andere toestellen nooit in stand-by staan;
- roken is uitdrukkelijk verboden in de gangen en de gemeenschappelijke ruimten;
- indien er gerookt wordt in de woning, moet u de nodige aandacht hebben om dit op een veilige manier te doen en er op toe zien dat de peuk niet meer brandt wanneer deze bij het afval gegooid wordt;
- de nooduitgangen zijn duidelijk zichtbaar aangegeven in het gebouw. Tijdens brandoefeningen worden de evacuatiemogelijkheden en de reddingsoperaties regelmatig opnieuw uitgelegd aan de bewoners; maakt u zich de procedures eigen die u dient te volgen in geval van brand.
- omwille van ieders rust en veiligheid, blijft de buitendeur permanent toe en dient u steeds uw persoonlijke sleutel te gebruiken om de groep van assistentiewoningen binnen te kunnen. Bij het verlaten van uw assistentiewoning moet u er op letten dat de deur goed dicht is.

5.9 Hinderlijk lawaai en andere hinder

Bewoners en bezoekers worden gevraagd de rust in en om de assistentiewoningen niet te verstoren. Vóór 8 uur 's morgens en na 22 uur 's avonds wordt alle lawaai vermeden. Ook tijdens de dag, bij het gebruik van radio, televisietoestel of muziekinstrumenten, moet ieder er voortdurend op bedacht zijn de medebewoner niet te hinderen. Ook volgende punten kunnen storend zijn voor de medebewoners en moeten daarom vermeden worden:

- het zichtbaar te drogen hangen van was buiten aan de vensters of aan waslijnen op de terrassen (mag enkel op droogrek);
- het plaatsen van publiciteitsborden, spandoeken, buitenantennes;
- het uitkloppen van matten, tapijten, ... vanuit de vensters.

5.10 Huisdieren

Huisdieren zijn in principe niet toegelaten. Onder bepaalde voorwaarden kan van deze regel afgeweken worden. Het huisdier moet al bij de nieuwe bewoner horen voor de verhuis naar de assistentiewoning, de familie moet duidelijke garanties kunnen bieden dat zij instaat voor de opvang van het huisdier indien nodig (bijvoorbeeld bij hospitalisatie van de bewoner) én er mag geen hinder zijn voor andere bewoners.

Bij iedere individuele vraag zal de directeur van het woonzorgcentrum advies uitbrengen.

Bij iedere gegronde vorm van hinder zal een verslag gemaakt worden en moet het huisdier onmiddellijk door de familie opgevangen worden. In geen enkel geval zal het OCMW of zijn vertegenwoordiger de verantwoordelijkheid of de verzorging van de huisdieren opnemen.

5.11 Vrije tijd

Het staat de bewoner vrij deel te nemen aan activiteiten die in de groep van assistentiewoningen of door woonzorgcentrum Molenstee georganiseerd worden.

5.12 Fietsenstalling

Er is een houten overdekte fietsenstalling voorzien achteraan de groep van assistentiewoningen. Deze fietsenstalling is afgesloten, maar wel voor elke bewoner toegankelijk door middel van uw persoonlijke sleutel.

5.13 Parkeerplaats

Naast de fietsenstalling, zijn er enkele parkeerplaatsen, voorbehouden voor de bewoners. Deze plaatsen kunnen, volgens beschikbaarheid gebruikt worden. Deze parkeerplaatsen kunnen niet persoonlijk opgeëist worden. Familieleden en andere bezoekers kunnen met uitdrukkelijke toestemming van de bewoner gebruik maken van de parkeerplaatsen onder het principe van laden en lossen.

De bewoners brengen hun bezoekers op de hoogte van deze parkeerregels.

5.14 Jaarlijkse gasopmeting

De bewoners betalen een voorschot van 50 euro per maand voor de verwarming (aardgas). Elk jaar komt er een gespecialiseerde firma de meters opmeten. Dit kan ook digitaal. Hierna volgt er een eindafrekening door onze dienst boekhouding. Bij overlijden/vertrek van een bewoner neemt de verantwoordelijke van de assistentiewoningen de meterstanden op.

6. Dienstverlening

6.1 Dienstverlenend personeel

OCMW Kampenhout heeft een dagelijks verantwoordelijke aangesteld. De verantwoordelijke (of diens vervanger) verzekert de harmonieuze werking van de assistentiewoningen, volgens de regels die door

het OCMW zijn vastgesteld en volgens de bevoegdheden die haar werden toegekend. Het OCMW stelt daarnaast een medewerker aan voor het poetsen van de gemeenschappelijke ruimten van de groep van assistentiewoningen of besteedt dit uit.

U kan bij de verantwoordelijke terecht voor:

- alle problemen die rechtstreeks te maken hebben met de uitrusting van de assistentiewoning: pannes, lekkages, ...
- problemen die u ondervindt in het samenwonen met medebewoners en die u onderling niet kan oplossen
- hulp bij het vervullen van administratieve formaliteiten, informatie en advies omtrent dienstverlening.

Met het oog op een goede leef sfeer en goede verstandhouding gaan we uit van wederzijds respect tussen medewerkers en bewoners.

Het OCMW van Kampenhout stelde de maatschappelijk werker van de cluster zorg aan als **woonassistent**. Deze is **dagelijks telefonisch bereikbaar** via het centrale nummer van WZC Molenstee (016/314.328) en is **minstens één keer per week in het gebouw aanwezig**. Hij/zij staat ook in voor de organisatie van activiteiten en zit de gebruikersraad voor.

6.2 Dienstverlenende activiteiten

Volgende vormen van dienstverlening worden aangeboden:

- Iedere werkdag kan de bewoner een middagmaal gebruiken in woonzorgcentrum Molenstee. Op vraag krijgt de bewoner het menu voor de volgende week. Voor donderdagmiddag moet de bewoner laten weten hoeveel maaltijden hij bestelt voor de volgende week. Dit doet men door het bestelformulier te ondertekenen en af te geven aan de woonassistent. De bewoner zal een maandelijkse factuur ontvangen voor deze bestelde maaltijden. De maaltijden kunnen afgebeeld worden tot daags voordien om 11u.
De bewoners kunnen hun maaltijd nuttigen in de cafetaria van het woonzorgcentrum.
U kan uiteraard ook gebruik maken van een externe traiteur. Hiervoor bezorgen wij u graag alle informatie.
- U kan beroep doen op de thuiszorgdiensten van OCMW Kampenhout (huishoudhulp, gezinszorg) om de huishoudelijke taken te verrichten. Het staat u vrij om een beroep te doen op diensten buiten OCMW Kampenhout. De verantwoordelijke kan u hierover de nodige informatie geven.
- Vier maal per jaar worden de ruiten geïetst door een firma. De bewoners worden hiervan tijdig verwittigd.
- De tuin, parking en fietsenstalling worden onderhouden door de uitbater, u staat zelf in voor het onderhoud van je terras.
- De bewoners kunnen schilderwerken laten uitvoeren door het team facilitaire zaken/onderhoud van het OCMW. Het aanvragen van schilderwerken gebeurt via de bestelbon (zie "reglement schilderwerken in de assistentiewoningen" als bijlage bij de schriftelijke woonovereenkomst).
- In iedere assistentiewoning is een noodoproepsysteem voorzien. Dit noodoproepsysteem mag enkel gebruikt worden als u zich in een echte noodsituatie bevindt. Iedere oproep wordt beantwoord. Dit systeem werkt enkel in de flat zelf,
- OCMW Kampenhout dringt erop aan de voorziene polsband of halsketting te dragen zodat u aangesloten bent op het interne noodoproepsysteem.
- Tevens kan er geadviseerd worden om heupbeschermers te dragen bij bewoners waar een hoog valrisico is vastgesteld.

- U kan de zitruimtes reserveren voor een familiefeestjes. De verantwoordelijke dient hiervan verwittigd te worden ten minste twee weken, voor de activiteit plaats vindt. Het aanwezige materiaal mag gratis gebruikt worden, maar moet proper afgewassen worden en terug op de juiste plaats gezet worden.

7. Inspraak en overleg

7.1 Gebruikersraad

Iedere bewoner die dit wenst, kan deelnemen aan de vergaderingen van de gebruikersraad. Deze wordt viermaal per jaar (één keer per kwartaal) bijeengeroepen door de verantwoordelijke van assistentiewoningen De Waaier, deze laatste zit ze ook voor. Tijdens deze vergaderingen heeft u de mogelijkheid om vragen, opmerkingen of grieven omtrent de algemene werking van assistentiewoningen De Waaier ter sprake te brengen. De verantwoordelijke kan onderwerpen aanbrengen die alle bewoners aangaan. De verantwoordelijke maakt van iedere vergadering een verslag, waarvan iedere bewoner een exemplaar krijgt.

7.2 De klachtenprocedure

Een klacht nemen we ernstig. Wij verbinden er ons toe om eventuele klachten zo vlug mogelijk op te lossen. In ieder geval houden wij u tussendoor op de hoogte van welk gevolg er aan de klacht wordt gegeven. Alle bewoners dienen door het personeel beleefd en met respect bejegend te worden. In De Waaier willen we vertrouwen en een goede verstandhouding opbouwen met bewoners, familie en bezoekers, zodat iedereen zich vrij voelt om vragen te stellen, opmerkingen te maken en problemen te bespreken.

Klachten zijn voor ons positieve kansen om het in de toekomst beter te doen.

In het lokaal bestuur Kampenhout is er een klachtencoördinator aangesteld die erop toeziet dat de klacht behandeld wordt volgens de klachtenprocedure. De klachtencoördinator evalueert de procedure, tendensen in klachten en adviseert waar mogelijk verbeterprojecten. Ze stelt corrigerende en preventieve maatregelen voor. De klachtenbehandelaar wordt door de klachtencoördinator aangeduid. Dit kan, afhankelijk van de klacht iemand van binnen of buiten de cluster zorg zijn.

Elke gebruiker (natuurlijk of rechtspersoon), verenigingen zonder rechtspersoonlijkheid (feitelijke verenigingen) of medewerker van het lokale bestuur kan een klacht indienen:

- via het digitaal meldingsformulier;
- via e-mail naar klachten@kampenhout.be;
- per brief, gericht aan OCMW Kampenhout, t.a.v. klachtencoördinator, Gemeentehuisstraat 32, 1910 Kampenhout;
- persoonlijk, ook mondeling, bij de klachtencoördinator. De klacht dient schriftelijk bevestigd te worden. In voorkomend geval zal de klachtencoördinator tijdens het onderhoud de klacht kort schriftelijk omschrijven en laten ondertekenen door de indiener;
- Bij de verantwoordelijke of een andere medewerker van de organisatie. Iedere medewerker is een meldpunt. De klachtindiener kan een klacht vaak gemakkelijker mondeling uiten, maar wordt door een medewerker geregistreerd op het klachtenformulier.
- De indiener krijgt persoonlijk binnen 21 kalenderdagen een ontvangstbevestiging en binnen 60 kalenderdagen volgt een antwoord.

Extern kan u ook altijd terecht bij de Woonzorglijn 02/553 75 00.

7.3 Grensoverschrijdend gedrag.

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. Elke bewoner kan grensoverschrijdend gedrag melden bij de woonassistent. De procedure voor grensoverschrijdend gedrag treedt in dit geval in werking. De volledige procedure volgt als bijlage.

8. Geheimhouding van persoonlijke gegevens

Uw persoonlijke, medische, familiale en financiële gegevens zullen met discretie behandeld worden. Het personeel is gebonden door het beroepsgeheim, ook tegenover medebewoners.

9. Kennisname van de interne afsprakennota

Betwistingen of onduidelijkheden in verband met de interne afsprakennota kunnen via de gebruikersraad geformuleerd worden.

Door ondertekening van deze interne afsprakennota verklaren beide partijen de bepalingen van dit reglement te aanvaarden. De interne afsprakennota werd vastgelegd en kan gewijzigd worden door de raad voor maatschappelijk welzijn van Kampenhout. Elke goedgekeurde wijziging zal met ontvangsbewijs aan de bewoner worden betekend.

De interne afsprakennota werd goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn van OCMW Kampenhout in zitting van 20 november 2025.

Opgemaakt in tweevoud te Kampenhout op Elk van de partijen verklaart een exemplaar van deze overeenkomst en de bijlagen ontvangen te hebben.

Namens OCMW Kampenhout,

Isabelle Van Passel
waarnemend algemeen directeur

Kris Leaerts
voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn

De bewoner(s) voorgegaan door “gelezen en goedgekeurd”

Bijlage 1:

WAT BIJ BRANDMELDING

1. **Check ALTIJD** een brandmelding.
Het zal meestal vals alarm zijn maar ga er niet van uit!
2. Zoek op voorhand al eens de nooduitgangen op zodat je dat weet als het nodig is.
3. **Sluit** alle **ramen en deuren**.
4. Ga met de trap naar beneden, **Nooit de lift gebruiken!**
5. Verzamel allemaal in de gemeenschappelijke ruimte van **het tegenoverliggende gebouw**.
6. **BEWAAR KALMTE**
Zorg voor jezelf en de andere bewoners!
7. **Verwittig** altijd iemand in het woonzorgcentrum Molenstee!

Maar vooral, **ga preventief te werk**:

- Blijf bij je kookpotten als je aan het koken bent.
- Rook niet in bed.
- Maak asbakken pas de dag nadien leeg in de vuilnisbak.
- Brand geen echte kaarsen.
- Laat geen elektrische apparaten onbewaakt aan staan.
- Wees voorzichtig.

Procedure grensoverschrijdend gedrag Cluster Zorg

1. Werkwijze.

Iedereen kan te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag. We willen in de groepen van assistentiewoningen de drempel laag leggen om dit gedrag te melden en tot een oplossing te komen. Hiernaast zetten we ook in op de preventie van en herstel na grensoverschrijdend gedrag.

Preventie

- Elk in dienst tredende werknemer wordt gevraagd een uittreksel van het strafregister te bezorgen aan de personeelsdienst. De medewerker ontvangt eveneens het arbeidsreglement met de deontologische code van het lokaal bestuur en dient dit te ondertekenen.
- Van alle medewerkers wordt verwacht dat ze correct en met respect omgaan met bewoners, familie en collega's. Ook van bewoners en bezoekers wordt verwacht dat ze op een respectvolle manier omgaan met (mede)bewoners en medewerkers van het woonzorgcentrum.
- We streven naar een open communicatiestructuur. Zowel formeel en informeel willen we gesprekken tot stand brengen. De leidinggevenden stellen zich open op om in gesprek te gaan met elke medewerker die daar nood aan heeft. Deze laagdrempelige aanspreekpunten zijn er eveneens voor de bewoners, hun familie en externen in geval van vragen, bezorgdheden en klachten.
- Tijdens overlegmomenten willen we grensoverschrijdend gedrag ter sprake laten komen. Vooral het onbegrepen gedrag van bewoners en de impact van het gedrag op de betrokkenen komt aan bod. Er wordt gereflecteerd over de impact van het gedrag op de medewerker en gezocht naar manieren om hierop gepast te reageren. We willen steun en begeleiding bieden met als doel de draagkracht van de medewerkers te bevorderen.
- Geregeld worden er vormingen gegeven rond grensoverschrijdend gedrag bv. rond onbegrepen gedrag.
- Door een goede registratie en observatie op de werkvloer zijn we alert voor signalen en risicofactoren.

Detectie en aanpak

Elke situatie is uniek en vraagt dus een aanpak op maat. Ons doel is een open communicatiestructuur waar elke partij serieus wordt genomen. Grensoverschrijdend gedrag is een complex gegeven met meerdere betrokken partijen. Bij elke situatie wordt ingeschat welke stappen er nodig zijn en worden de cognitieve vermogens en wilsbekwaamheid van de betrokkenen in acht genomen.

Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een bewoner (door medewerker, bezoeker, medebewoner)

1. Melding

Acute situatie:

Een situatie die dringende actie vraagt, waarbij er kans is op extreme directe lichamelijke of mentale schade aan het slachtoffer.

Dadelijk te ondernemen acties:

- Verwijder slachtoffer en dader van elkaar om het slachtoffer te beschermen en (verdere) schade te voorkomen.

- Zorg dat mogelijk bewijsmateriaal of sporen intact blijven.
- Onmiddellijk verwittigen: hoofdverpleegkundigen of directie
- Bij acuut gevaar: politie verwittigen.

Niet acute situatie:

Wie, wat, waar wanneer + eventueel genomen acties worden mondeling gemeld aan de leidinggevende, en via de leidinggevende aan de directie. Aandacht voor discretie.

De snelheid waarmee stap 2 en 3 moeten verlopen hangt af van de ernst en de impact van de situatie.

2. Uitklaren van de situatie

Alle meldingen worden opgevolgd door de leidinggevend en indien nodig, de directie. Zij brengen het verhaal zo objectief mogelijk in kaart door gesprekken met betrokkenen en aanwezigen. Hierbij wordt eveneens gekeken of het een terechte of onterechte beschuldiging is

Melding van het grensoverschrijdend gedrag bij het departement zorg is de bevoegdheid van de directie.

3. Verdere aanpak

De verdere aanpak en opvolging gebeurt door de directie.

De keuze van opvang, begeleiding, aanpak hangt af van de situatie die zich heeft voorgedaan, en zo veel mogelijk in overleg met het slachtoffer, dader en het team.

- Opvang en nazorg van de slachtoffers
- Hulpverlening voor de dader
- Begeleiding van het team in het omgaan met gelijkaardige situaties in de toekomst. Eveneens het onderwerp bespreekbaar maken tijdens overlegmomenten.

Grensoverschrijdend gedrag gesteld door een bewoner

Wanneer we dieper ingaan op grensoverschrijdend gedrag gesteld door een bewoner is het belangrijk om de reden hierachter te zoeken. Grensoverschrijdend gedrag is een vorm van communicatie. Door de bewoner te leren kennen kunnen we achterhalen waar het gedrag vandaan komt en hoe we dit in de toekomst samen kunnen vermijden. We gebruiken verschillende documenten om gedrag te observeren en te registreren. Wanneer gedrag geregistreerd en gecommuniceerd wordt kunnen we kort op de bal spelen en nagaan hoe we dit gedrag kunnen voorkomen.

Op regelmatige tijdstippen wordt grensoverschrijdend gedrag ter sprake gebracht op een interdisciplinair overleg of briefing. Vaak gaan milde vormen van grensoverschrijdend gedrag gewenning geven en het gevoel dat het bij de job hoort. Terwijl dit niet de bedoeling kan zijn. Frequente onaangename gebeurtenissen staan het normale professionele functioneren van de medewerker niet acuut in de weg maar veroorzaken wel negatieve gevoelens zoals ergernis, irritatie, frustratie, ontgoocheling,... Deze gevoelens blijven hangen , stapelen zich op en kunnen op termijn wel tot een obstakel leiden voor het functioneren.

Door het onderwerp bespreekbaar te maken willen we samen werken naar een oplossing voor al de betrokken partijen. Grensoverschrijdend gedrag dat genegeerd wordt zal eerder escaleren dan uitdoven. De draagkracht van de medewerkers neemt toe bij het systematisch en structureel inbouwen van de aandacht binnen het team. In dit overleg kan er bekeken worden welke incidenten zich voordeden , en hoe ook de milde incidenten in de toekomst kunnen voorkomen worden.

Een belangrijke rol in dit hele proces is de houding van de leidinggevenden. Medewerkers verlangen van de leidinggevenden vooral dat ze duidelijk aangeven dat ze achter hun staan. Op die manier geeft de leidinggevende de boodschap dat ook de dagelijkse kleine agressieve gedragingen niet tot het normaal horen en dus voor spanning kunnen zorgen voor een medewerker en het team. Luisteren zonder oordeel in de acute fase na een incident is essentieel.

1. Melding

Acute situatie:

Een situatie die dringende actie vraagt, waarbij er kans is op extreme directe lichamelijke of mentale schade aan het slachtoffer.

Dadelijk te ondernemen acties:

- Verwijder slachtoffer en dader van elkaar om het slachtoffer te beschermen en (verdere) schade te voorkomen.
- Zorg dat mogelijk bewijsmateriaal of sporen intact blijven.
- Onmiddellijk verwittigen: clustercoördinator
- Bij acuut gevaar: politie verwittigen.

Niet acute situatie:

Wie, wat, waar wanneer + eventueel genomen acties melden bij de clustercoördinator.

De snelheid waarmee stap 2 en 3 moeten verlopen hangt af van de ernst en de impact van de situatie.

2. Uitklaren van de situatie

Alle meldingen worden opgevolgd door de leidinggevenden en indien nodig, de directie. Zij brengen het verhaal zo objectief mogelijk in kaart door gesprekken met betrokkenen en aanwezigen. Hierbij wordt eveneens gekeken of het een terechte of onterechte beschuldiging is

Melding van het grensoverschrijdend gedrag bij het departement zorg is de bevoegdheid van de directie.

3. Verdere aanpak

De verdere aanpak en opvolging gebeurt door de directie.

De keuze van opvang, begeleiding, aanpak hangt af van de situatie die zich heeft voorgedaan, en zo veel mogelijk in overleg met het slachtoffer, dader en het team.

- Opvang en nazorg van de slachtoffers
- Hulpverlening voor de dader
- Begeleiding van het team in het omgaan met gelijkaardige situaties in de toekomst. Eveneens het onderwerp bespreekbaar maken tijdens overlegmomenten.

Herstel

Onder 4.17 *werkvoorschrift herstel na grensoverschrijdend gedrag* vind je een leidraad hoe het herstel na een incident van grensoverschrijdend gedrag aan te pakken.

Aanspreekpunten

Naast een manier van registreren en communicatie in het team is het van belang om aanspreekpunten te hebben. Er moeten plaatsen zijn waar je in alle vertrouwen je verhaal kan doen. Binnen het woonzorgcentrum kan dit steeds bij de leidinggevenden (directeur, hoofdverpleegkundigen),

vertrouwenspersonen, psycholoog en referentiepersoon dementie. Er kan eveneens contact opgenomen met de externe preventie adviseur (premed).

Wanneer het gaat over ernstig grensoverschrijdend gedrag is het steeds aangewezen om een formele klacht in te dienen bij het lokaal bestuur. Op die manier kan er een serieus en objectief onderzoek gevoerd worden. (*zie klachtenprocedure*)

Medewerkers kunnen niet alleen grensoverschrijdend gedrag ervaren van bewoners, maar evenzeer van familieleden en andere medewerkers. Ook dit wordt steeds serieus genomen.

Psychosociale risico's op het werk

Elk personeelslid en de daarmee gelijkgestelde personen heeft het recht met waardigheid en respect behandeld te worden en in een positieve omgeving te werken.

Het lokaal bestuur Kampenhout engageert zich om een preventiebeleid rond psychosociale aspecten op het werk uit te bouwen waarbij we maatregelen zullen treffen om de psychosociale risico's op het werk te voorkomen, om de schade ten gevolge van deze risico's te voorkomen of om deze schade te beperken. Meer informatie hierover is terug te vinden in het arbeidsreglement voor personeelsleden van het lokaal bestuur Kampenhout.

2. Doel

Als groep van assistentiewoningen willen we een veilige omgeving creëren voor iedereen. We streven naar een open cultuur waar iedereen zich thuis en gewaardeerd voelt, zowel medewerkers als bewoners en hun familie. Een open communicatiecultuur is waar we naartoe werken. Daarom vinden we het dan ook noodzakelijk om enkele stappen te nemen zowel ter preventie, op het moment van het incident en het herstel.

De procedure heeft als doel te omschrijven hoe het grensoverschrijdend gedrag kan voorkomen worden, gedetecteerd kan worden en aangepakt om zo de integriteit, geborgenheid en waardigheid van iedereen zo goed mogelijk kunnen waarborgen.

Op de kwaliteitsplanning staat een verdere uitwerking van deze procedure in de praktijk en met inbreng van de medewerkers. Alleen zo kunnen we een gedragen procedure opbouwen. Hoe duidelijker de procedure leeft en hoe explicieter ze is, hoe minder de medewerkers zelf moeten uitzoeken waar ze de grens mogen/kunnen leggen bij confrontatie met grensoverschrijdend gedrag.

3. Toepassingsgebied

Alle medewerkers, externen en bewoners die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij de zorg voor een bewoner vallen onder het toepassingsgebied.

In de groep van assistentiewoningen kunnen zich situaties voordoen van mogelijk grensoverschrijdend gedrag tussen bewoners. Het is de taak van de leidinggevenden om een inschatting te maken welke stappen er genomen moeten worden als reactie op de situatie. Het *werkvoorschrift 6 criteria* van grenswijs kan hierbij een hulpmiddel zijn. Bij grensoverschrijdend gedrag tussen/van bewoners is een gedragsanalyse aangewezen. Zo kan het zorgteam meer inzicht krijgen op de onderliggende behoeften van de betrokkenen en de context waarin het gedrag zich voordoet. De psycholoog verbonden aan het woonzorgcentrum en de referentiepersoon dementie kunnen het zorgteam hierin ondersteunen.

Bij grensoverschrijdend gedrag tussen collega's spelen de vertrouwenspersonen een belangrijke rol. Naast de leidinggevenden zijn zij een aanspreekpunt om steun te vinden en samen te zoeken naar de nodige stappen die genomen moeten worden.

4. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Elke medewerker van de cluster zorg draagt verantwoordelijkheid in het voorkomen van en het correct reageren op grensoverschrijdend gedrag.

De leidinggevenden (directeur en woonassistenten) hebben de bevoegdheid om ervoor te zorgen dat de procedure correct wordt toegepast.

Bij wijzigingen in de procedure worden de medewerkers op de hoogte gebracht.

5. Definities en termen

Grensoverschrijdend gedrag is gedrag -bewust of onbewust gesteld- dat schade of nadeel toebrengt, fysiek en/of emotioneel, aan personen, aan zichzelf of aan materiele omgeving. Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan wij agressie, pesten, geweld, seksueel grensoverschrijdend gedrag, discriminatie,.... Dit gedrag kan gesteld worden door zowel bewoners, familie als medewerkers.

6. Regelgeving en kader

Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers. (B.S.21/11/2019)

§ 1. De woonzorgvoorziening of de vereniging hanteert een geschreven referentiekader voor elke vorm van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers. De minister kan hiervoor nadere regels bepalen.

De woonzorgvoorziening of de vereniging hanteert een procedure voor de preventie van, de detectie van en gepaste reacties op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers. In die procedure is een registratiesysteem opgenomen dat geanonimiseerde gegevens bijhoudt over de gevallen van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers.

De woonzorgvoorziening of de vereniging meldt, op een geanonimiseerde wijze, elke vorm van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers aan het agentschap. Het agentschap stelt daarvoor een formulier ter beschikking.

Arbeidsreglement voor personeelsleden van het lokaal bestuur Kampenhout