



Kwaliteitshandboek

13 Assistentiewoningen: Buitenhof

Leopoldstraat 10, 2330 Merksplas
Erkenningsnummer: CE3748

Inhoud

1. Inleiding:	4
1.1 Algemene inlichtingen over de voorziening	4
1.2 Vermelding van de verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast.	5
2. kwaliteitsbeleid:	5
2.1 Opdracht verklaring	5
2.2 Zorg- en ondersteuningsaanbod	5
3. Kwaliteitsmanagementsysteem:	6
3.2. Functieomschrijvingen	6
3.3. Overleg- en communicatiekanalen	7
3.4. Vormingsbeleid	7
3.5. Middelen	7
4. Procedures	9
4.1. Primaire processen	9
4.1.1. Procedure voor onthaal en de opname	9
4.1.2. Procedure voor de doorverwijzing	15
4.1.3. Procedure voor het vrijwillig ontslag, verplicht ontslag en overlijden	19
4.1.4. Procedure om informatie over de gebruiker te verwerven en door te geven, rekening houdend met de vereiste van een behoorlijk gebruikers- en toegangsbeheer en een veilige uitwisseling van persoonsgegevens tussen de betrokken actoren.	25
4.1.5. Klachtenprocedure	29
4.1.6. Procedure om vanuit een klachtenanalyse te komen tot correctieve en preventieve maatregelen	34
4.1.7. Procedure bij grensoverschrijdend gedrag	37
4.1.8. Procedure voor collectieve inspraak van de gebruiker met betrekking tot de algemene werking	44
4.2. Secundaire processen	48
4.2.1. Procedure om de schoonmaak van de gemeenschappelijke delen te plannen en te organiseren	48
4.2.2. Procedure voor het aanduiden van een zorgcentrale (extern) voor het organiseren van permanentie en crisiszorg	52
4.2.3. Procedure voor facturatie ten aanzien van de gebruiker	55
4.3. Managementprocessen	60
4.3.1. Procedure om het functioneren van woonassistent te bespreken	60
4.3.2. Procedure om de documenten van het kwaliteitshandboek te beheren	65
4.3.3. Procedure om de inhoud van het kwaliteitshandboek te plannen, uit te voeren en bij te sturen	68

1. **Inleiding:**

1.1 Algemene inlichtingen over de voorziening

Assistentiewoningen Buitenhof is voorzien van 13 assistentiewoningen voor personen die minimum 65 jaar oud zijn en die extra ondersteuning wensen in hun zelfstandig leven. Bij koppels dient één van de twee minimum 65 jaar te zijn. Indien de kandidaat-bewoner een verdienvermogen heeft verminderd tot een derde of minder van wat een gezonde persoon door het uitoefenen van een beroep op de algemene arbeidsmarkt kan verdienen kan deze persoon reeds op 55 jarige leeftijd in aanmerking komen.

Wij werken met drie wachtlijsten. De eerste wachtlijst is voor inwoners van Merksplas die minstens 3 van de afgelopen 6 jaar in Merksplas zijn gedomicilieerd of minstens 15 jaar zijn gedomicilieerd in hun leven. De tweede wachtlijst is voor personen die gedurende hun leven 5 jaar gedomicilieerd zijn geweest of waarvan minstens één kind in Merksplas is gedomicilieerd. Op de derde wachtlijst kunnen ook personen die niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden zich kandidaat stellen.

De kandidaat-bewoners hebben vaak een eigen woning die te groot is of niet aangepast is aan hun nieuwe noden. Daarom kiezen bewoners voor een kleinere en aangepaste woning. Tevens kiezen ze er voor om samen te wonen in een gebouw met leeftijdsgenoten om vereenzaming tegen te gaan.

De bewoners van de assistentiewoningen wonen volledig zelfstandig, maar kunnen gebruik maken van allerlei vormen van dienstverlening, zoals warme maaltijden aan huis, gezinszorg, Mobitwin en vrijetijdsactiviteiten. De bewoners zijn vrij om de zorg en ondersteuning te kiezen die zij wensen, evenals de verstrekker van deze zorg en ondersteuning. Dit alles steeds met de bedoeling de zelfstandigheid, zelfredzaamheid en zelfzorg van de bewoners te versterken.

Het gebouw telt 13 assistentiewoningen in drie bouwlagen. Op het gelijkvloers bevinden zich de kantoren van EBEM en de inkomhal. Op de eerste verdieping bevinden zich 5 flats, een toilet, gemeenschappelijke zaal, gemeenschappelijk terras en het kantoor van de woonassistent. Op de tweede verdieping bevinden zich 5 flats, een gemeenschappelijk terras en een toilet. Op de derde verdieping bevinden zich drie flats.

De assistentiewoningen Buitenhof worden beheerd door OCMW Merksplas. Het OCMW van Merksplas is gelokaliseerd op de Markt 11, 2330 Merksplas. De assistentiewoningen zijn erkend onder het nummer CE3748.

Telefoonnummer: 014/63 94 80

Email: sociaalhuis@merksplas.be

Naam verantwoordelijke:

- Leen Kerremans: voorzitter BCSD/schepen van sociale zaken
- Lutgarde Schuermans: adjunct-algemeen directeur
- Diete Fockaert: woonassistent

Bereikbaarheid:

Merksplas is een landelijke gemeente, gelegen in de Kempen. GAW Buitenhof is gelegen te Merksplas, Leopoldstraat 10. Deze zijn gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer. Het mobipunt met bus, deelwagens en deelfietsen ligt recht voor de assistentiewoningen waardoor het gemakkelijk is om u te verplaatsen. Er is een

gemakkelijke verbinding naar: Turnhout, Beerse, Arendonk, Rijkevorsel, Brecht (station Noorderkempen), Hoogstraten.

- 1.2 Vermelding van de verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast.
 - Diete Fockaert is de woonassistent aangesteld door het OCMW van Merksplas als aanspreekpunt. Ze is te bereiken via het algemeen nummer van het OCMW van Merksplas en is tweemaal per week aanwezig in de assistentiewoningen. De exacte uren en dagen hangen steeds uit in de inkomhal en aan haar kantoor.
 - Jef Stoffels volgt de assistentiewoningen op indien Diete Fockaert vakantie heeft of ziek is. Jef Stoffels is maatschappelijk werker bij de sociale dienst van het OCMW van Merksplas.

2. kwaliteitsbeleid:

2.1 Opdracht verklaring

De assistentiewoningen Buitenhof is een initiatief van de gemeente en het OCMW Merksplas. Het GAW Buitenhof is erkend door het agentschap zorg en gezondheid onder het nummer CE3748, geopend op 1 juli 2022.

De missie van lokaal bestuur Merksplas luidt als volgt:

"De plattelandsgemeente Merksplas heeft als missie haar bevolking én haar bezoekers een uitgebalanceerd aanbod te serveren; een uitgebreide voorraad aan sportieve, culturele en toeristische mogelijkheden én een sterk vertegenwoordigd verenigingsleven staan daarvoor in. Merksplas draagt ook de zorg voor haar inwoners hoog in het vaandel. Zowel senioren als jonge kinderen-en iedereen daar tussenin -kunnen stoelen op een klantgerichte en betrouwbare organisatie met een vlotte dienstverlening op maat. De nodige infrastructuur vult hierbij hun meeste noden in. Kortom, Merksplas wil een oord zijn waar het aangenaam om leven, wonen, werken én vertoeven is, en waar er een klimaat heerst om niemand uit het oog te verliezen."

2.2 Zorg- en ondersteuningsaanbod

In voorgaande tekst hebben we reeds toegelicht wie in de assistentiewoningen kan komen wonen. Tevens kijken we er op toe dat alle bewoners nog voldoende zelfredzaam zijn. Bij hun inschrijving dienen de kandidaat-bewoners een KATZ-schaal te laten invullen door hun huisarts. Jaarlijks wordt er samen met de woonassistent een gesprek met de bewoner gehouden om te bekijken of de zelfredzaamheid nog steeds voldoende is.

De assistentiewoning is ook aangepast aan de toenemende noden van de 65-plussers zoals een inloopdouche met zitbankje, noodoproepsysteem, geen drempels, aangepaste lavabo in de badkamer voor een rolstoel of rollator en beugels aan het toilet.

De bewoners van de assistentiewoningen kunnen beroep doen op verschillende diensten om zo comfortabel mogelijk thuis te wonen. Hieronder een opsomming van de diensten die de bewoners kunnen gebruiken:

- Warme maaltijden aan huis geleverd
- Gebruik van Mobitwin: minder mobiele vervoer
- gebruik van Rolmobiel: minder mobiele vervoer
- ondersteuning in het zoeken naar poetshulp, gezinszorg, verpleegkundige

Er worden regelmatig activiteiten georganiseerd in de assistentiewoningen bijvoorbeeld kerstfeestje, smoutebollen eten tijdens de kermis, spelletjesnamiddag, paaslunch,... . De bewoners kunnen zelf kiezen of ze al dan niet deelnemen aan deze activiteiten. Er wordt steeds aangekondigd of de activiteiten betalend of gratis zijn.

3. Kwaliteitsmanagementsysteem:

3.1. Organogram

Zie bijlage

3.2. Functieomschrijvingen

Het lokaal bestuur van Merksplas voorziet voldoende middelen (personeel en budget) om een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te realiseren. Alle middelen worden ingezet zodanig dat de:

- Hulp- en dienstverlening beantwoordt aan de noden van de bewoners.
- De zelfredzaamheid van de bewoners zo lang mogelijk kan worden gegarandeerd.

Verschillende personen/organisaties zijn actief betrokken bij assistentiewoningen Buitenhof:

- De zorgcentrale (externe firma) zorgt voor de medische permanentie en indien nodig ook de interventies.
- De technische dienst van de gemeente Merksplas zorgt voor technische opvolging en ondersteuning.
- De woonassistent staat in voor de algemene coördinatie van de assistentiewoningen.
- De dienst boekhouding zorgt voor de facturen en financiële opvolging.
- Een maatschappelijk werker van de sociale dienst doet de ondersteuning indien de woonassistent afwezig is bijvoorbeeld door ziekte of vakantie.
- De adjunct-algemeen directeur volgt het gebouw op op vlak van keuringen, onderhoud, brandveiligheid.
- De voorzitter van het BCSD/schepen van sociale zaken wordt steeds op de hoogte gehouden van het reilen en zeilen van het gebouw.
- De schoonmaak ploeg staat in voor de netheid van de gemeenschappelijke delen van het gebouw. Dit is een externe firma.

De volgende personen zijn betrokken bij de assistentiewoningen. Hun functieomschrijvingen (met uitz. van de voorzitter van het BCSD/schepen van sociale zaken) zijn terug te vinden in de bijlagen:

- Woonassistent
- Maatschappelijk werker van de sociale dienst als back-up
- Medewerker technische dienst
- Medewerker boekhouding
- Adjunct-algemeen directeur

3.3. Overleg- en communicatiekanalen

Op verschillende tijdstippen is er overleg tussen verschillende betrokkenen.

Elk trimester wordt er een gebruikersvergadering gehouden. Op deze vergadering worden agendapunten besproken met de bewoners en eventuele mantelzorgers. Agendapunten kunnen zowel door de woonassistent als de bewoners aangehaald worden. De bewoners zijn vrij om deel te nemen aan het overleg maar alle bewoners krijgen na de gebruikersraad wel een verslag. Bij de volgende gebruikersraad zal het vorige verslag besproken worden en bekeken worden welke punten nog dienen opgevolgd te worden.

De woonassistent heeft ook op regelmatige tijdstippen overleg met de secondant. Op deze manier blijft hij op de hoogte van de werking. Indien de woonassistent vakantie heeft volgt er een overdracht.

De woonassistent heeft ook regelmatig overleg met de voorzitter van het BCSD/schepen van sociale zaken en de adjunct-algemeen directeur.

De bewoners van het Buitenhof worden steeds op de hoogte gebracht van activiteiten, werken of andere informatie via het infobord dat centraal in de inkomhal hangt.

De informatie voor de collega's van het OCMW staat in gedeelde mappen. Op deze manier kunnen alle collega's op elke moment aan alle informatie die noodzakelijk is voor de werking van het Buitenhof.

3.4. Vormingsbeleid

De woonassistent geniet de nodige vorming. De woonassistent zal vormingen volgen om de bewoners beter te kunnen ondersteunen en op de hoogte te blijven van de actuele wetswijzigingen. De adjunct-algemeen directeur keurt de vormingsaanvragen goed. De goedgekeurde vormingsaanvragen worden overhandigd aan de personeelsdienst.

3.5. Middelen

De voorziening voert binnen de beschikbare middelen een gezond financieel beleid, met oog op een verantwoorde hulp- en dienstverlening.

A. Personeel

Volgende personeelsleden zijn werkzaam bij de organisatie van de assistentiewoningen:

- Adjunct-algemeen directeur
- Medewerker boekhouding
- Woonassistent
- Technische dienst
- Secondant woonassistent: maatschappelijk werker sociale dienst

B. Budget

Het financieel beleid wordt bepaald door de OCMW-raad, en bewaakt door de financieel directeur.

C. Kwaliteitsmethodieken

Bij de assistentiewoningen Buitenhof wordt er gewerkt met een kwaliteitshandboek. De nodige procedures die van toepassing zijn voor de assistentiewoningen zijn hier in uitgeschreven. Ook volgende zaken worden gevolgd om de kwaliteit van de assistentiewoningen te verbeteren.

- De woonassistent maakt tijd om het kwaliteitsbeleid van de assistentiewoningen uit te werken en te implementeren.
- De woonassistent kan de door de VVSG georganiseerde Regionale Ondersteuningspunten voor groepen van assistentiewoningen bijwonen en volgt ook andere vormingen.
- De woonassistent stelt aan het begin van elk kalenderjaar een jaarverslag en een kwaliteitsplanning op. Hierin wordt enerzijds de kwaliteitswerking van het voorbije jaar beschreven en geëvalueerd. Anderzijds legt de woonassistent in dit document vast rond welke kwaliteitsthema's, verbeterprojecten zij de komende twaalf maanden zal werken.
- De samenwerking met andere voorzieningen/organisaties wordt beschouwd als een verrijking en komt de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening ten goede.
- De assistentiewoningen beschikken over documentatie welke regelmatig wordt aangevuld of nagekeken.

4. **Procedures**

4.1. Primaire processen

4.1.1. Procedure voor onthaal en de opname

Proceseigenaars: woonassistent
Procesbewaker: woonassistent
Versie 1.1 (juli 2026)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen:

Met deze procedure willen we bereiken dat iedere kandidaat-bewoner voldoende geïnformeerd is over het hulp-en dienstverleningsaanbod dat GAW Buitenhof aanbiedt. Tevens willen we bereiken dat we bij een opname van een nieuwe bewoner de administratieve formaliteiten correct afhandelen.

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op elke nieuwe bewoner en zijn/haar familie, personeel en bewoners van GAW Buitenhof. En is van toepassing op alle vragen rond een verhuis of de effectieve verhuis voor de assistentiewoningen.

B. Terminologie en definitie

Opname: verhuis naar de assistentiewoning

WachtlIJst: lijst met kandidaat-bewoners voor de assistentiewoning

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Inschrijven van de kandidaat-bewoner	Woonassistent of maatschappelijk werker van spreekuur	Zo snel mogelijk na het eerste telefonische gesprek	De kandidaat-bewoner kan een afspraak maken of langskomen tijdens het spreekuur. Een afspraak zal zo snel mogelijk gemaakt worden na het eerste telefonische contact. Tijdens het eerste gesprek zal er uitleg gegeven worden over de werking van GAW Buitenhof. De kandidaat-bewoner zal dan kunnen beslissen of hij zich inschrijft. Indien hij zich wilt inschrijven zal de woonassistent of een collega het inschrijvingsformulier met hem overlopen en invullen. Er zal ook een kopie van de identiteitskaart genomen worden. Er zal tijdens dit gesprek gekeken worden of de kandidaat-bewoner voldoet aan de voorwaarden en op welke wachtlijst hij/zij zal staan. De woonassistent bevraagt de kandidaat-bewoners naar zijn fysieke, cognitieve en sociale kenmerken. De kandidaat-bewoners kunnen steeds kiezen welke assistentiewoningen zij al dan niet opgeven. Het is belangrijk om hier rekening mee te houden bij het toewijzen van een assistentiewoning. Indien de kandidaat bv flat 303 niet aanduidt en de kandidaat staat op de eerste plaats en flat 303 komt vrij zal de kandidaat niet opgebeld worden en zal er naar de eerste kandidaat gegaan worden die deze flat wel aangeduid heeft. Dit wordt ook altijd heel duidelijk vermeld aan de kandidaat.

			De kandidaat-bewoners krijgen steeds een kopie van hun inschrijving. Enkel het document met de fysieke, cognitieve en sociale kenmerken wordt niet meegegeven.
Indienen documenten	Kandidaat-bewoner	Na de inschrijving	De kandidaat-bewoner dient na de inschrijving nog volgende documenten te bezorgen: - Ingevulde Katz-schaal - Bewijs van woonst
WachtlIJst aanvullen	Woonassistent	Na ontvangen van alle documenten	Indien de kandidaat-bewoner voldoet aan alle voorwaarden zal de woonassistent de kandidaat-bewoner op de juiste wachtlIJst zetten. De documenten van de inschrijving worden ook steeds ingeschreven in het postregister.
Opbellen kandidaat-bewoners	Woonassistent	Bij vrijkomen van een assistentiewoning	Indien er een assistentiewoning vrijkomt zal de eerste kandidaat van de wachtlIJst opgebeld worden. Er wordt steeds gekeken naar de opgegeven keuzes qua assistentiewoningen. Indien de kandidaat-bewoner de vrijgekomen assistentiewoningen niet aangeduid heeft zal er overgegaan worden naar de eerst volgende kandidaat die deze assistentiewoning wel aangeduid heeft.
Bezichtiging assistentiewoning	Woonassistent	Zo snel mogelijk na het opbellen van de kandidaat-bewoners	Indien de kandidaat-bewoner eerst graag de beschikbare assistentiewoning bezichtigt zal er een afspraak gemaakt worden. Dit gebeurt zo snel mogelijk en de kandidaat-bewoner heeft daarna 7 kalenderdagen om een beslissing te maken. Indien de kandidaat-bewoner beslist om te verhuizen zal de overeenkomst ongeveer een maand later ingaan. Bv de kandidaat beslist op 2 november om de assistentie te bewonen dan zal de overeenkomst rond 2 december ingaan. De

			kandidaat-bewoner kan zelf nog beslissen wanneer de effectieve verhuis zal plaatsvinden.
Verslag BCSD	Woonassistent	Het eerstvolgende BCSD	Indien de kandidaat-bewoner toezegt om te verhuizen zal er een verslag opgemaakt worden voor het BCSD.
Ondertekenen overeenkomst	Woonassistent	Na beslissing van kandidaat-bewoner	Indien de kandidaat-bewoner beslist om in de assistentiewoningen te gaan wonen zal er een nieuwe afspraak gemaakt worden. Tijdens deze afspraak zullen volgende documenten overlopen en ondertekend/ingevuld worden: - Huishoudelijk reglement - Overeenkomst ter beschikkingstelling - Klantenfiche zorgcentrale - Domiciliëring (indien gewenst) Als de documenten getekend zijn, moeten deze ook getekend worden door de schepen van sociale zaken en de adjunct-algemeen directeur. De klantenfiche van de zorgcentrale moet doorgestuurd worden voor de verhuis naar Z-plus.
Plaatsbeschrijving en overdracht sleutels	Woonassistent	De dag voor of de dag van ingang van de overeenkomst	Een dag of een paar dagen voor de persoon in de woning komt moet er een plaatsbeschrijving en een overdracht van de sleutels gebeuren. Tijdens de plaatsbeschrijving zal de assistentiewoning geïnspecteerd worden en zullen er foto's genomen worden van de huidige staat. De plaatsbeschrijving moet getekend worden door de bewoner, de voorzitter van het BCSD en de adjunct-algemeen directeur. Er zal op dat moment ook een sleuteloverdracht gebeuren. Er wordt genoteerd hoeveel sleutels de bewoner in ontvangst

			genomen heeft. De bewoner ontvangt standaard 3 sleutels, 1 badge (o.m. voor bediening lift en toegang deur traphal vanuit kelder) en 1 armbandje voor de noodoproepen. De bewoner kan nog 2 extra sleutels gratis meekrijgen maar dan moet dit steeds genoteerd worden. De bewoners kunnen ook een extra badge ontvangen. Ook dit moet in het dossier genoteerd worden. Er moet steeds een bewijs van huurwaarborg voorgelegd worden <u>voor</u> de sleuteloverdracht gebeurd. De huurwaarborg bedraagt 30x de dagprijs.
Informeren voor verhuis	Woonassistent	De dag voor of de dag van ingang van de overeenkomst	Er wordt volgende informatie meegegeven aan de bewoners: - Informatie over de apparaten - Werking van de technieken - Powerpoint rond brandveiligheid
Administratie voor verhuis	Woonassistent	Paar dagen voor verhuis of net na verhuis	Indien de bewoner gaat verhuizen of net verhuisd is moeten volgende zaken aangepast worden: - De wachtlijst moet aangepast worden. De kandidaat-bewoner moet hiervan verwijderd worden. - De lijst voor de facturatie wordt aangepast. Eventuele domiciliëring moet doorgegeven worden aan de boekhouding. - Het interventieplan van de brandweer moet aangepast worden. (deze zit in de rode kast in de inkomhal) - De naam aan de deur en brievenbus moet aangepast worden. - Lijst van de huidige huurder moet aangevuld worden.
Onthaal na verhuis	Woonassistent	Paar dagen na verhuis	Een paar dagen na de verhuis gaat de woonassistent langs om te bekijken hoe alles verloopt en of er nog vragen zijn.

D. Documenten

Document/databank	Locatie
- Inschrijvingsformulier GAW Buitenhof	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\AANVRAAGFORMULIER assistentiewoning.doc
- Infobrochure assistentiewoning	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\Infobrochure assistentiewoningen.docx
- Huishoudelijk reglement	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\versie 2 HUISHOUDELIJK REGLEMENT assistentiewoningen.doc
- Overeenkomst terbeschikkingstelling	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\versie 2025 OVEREENKOMST TERBESCHIKKINGSTELLING ASSISTENTIEWONING MERKSPLAS.docx
- Documenten voor domiciliëring	Opvragen bij boekhouding
- Documenten voor plaatsbeschrijving	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\plaatsbeschrijving bij aanvang huurovereenkomst GAW (1).doc
- Documenten persoonlijke dossier	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\Klantenfiche GAW 2024.pdf
- Documenten sleuteloverdracht	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\extra Sleutels assistentiewoningen Buitenhof.docx ..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\ontvangstbewijs sleutels.docx
- Informatie over de technieken	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\handleidingen technische apparaten
- Reglement wachtlijst	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\Wachtlijst reglement.docx
- Checklist verhuring	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\Checklist verhuring.docx
- Email adres zorgcentrale	admin@z-plus.be
- Lijst huidige huurders	..\Overzicht huidige huurders.xlsx
- brandveiligheid	..\8) brandveiligheid\2020 infovergadering brand.pptx
- brief weigering assistentiewoning	..\4) artikels en brieven\brief weigeren woning.doc

E. Aandachtspunten en risico's

- Het is belangrijk om alle administratieve zaken in orde te maken en te verzamelen. Deze moeten zowel digitaal als in het papieren dossier bewaard worden.
- De Katz-schaal moet goed bekeken worden of de kandidaat-bewoner nog wel voldoende zelfredzaam is om te verhuizen naar een assistentiewoning.

- Indien een kandidaat-bewoner weigert, moet er altijd een brief ter bevestiging gestuurd worden. Indien de kandidaat-bewoner terug op de lijst gezet willen worden dan moet er opnieuw een aanvraag gebeuren.

F. Zelfevaluatie

- De procedure wordt jaarlijks bekeken en indien nodig bijgestuurd
- Er zal een gesprek zijn met de nieuwe bewoner na een maand.

4.1.2. Procedure voor de doorverwijzing

Proceseigenaars: woonassistent
Procesbewaker: woonassistent
Versie 1.1 (januari 2026)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen:

In GAW Buitenhof verblijven bewoners waarvoor GAW Buitenhof de meest geschikte oplossing is naargelang de fysieke, geestelijke en sociale toestand van de bewoners. Er kunnen geen bewoners met een Katschaal score van B of C verblijven. Deze procedure heeft tot doel om kandidaat-bewoners en bewoners op een kwaliteitsvolle wijze door te verwijzen wanneer de aangewezen hulp- en dienstverlening niet (langer) in onze assistentiewoningen kan worden geboden.

Toepassingsgebied:

Deze procedure is van toepassing voor (kandidaat) bewoners van GAW Buitenhof die niet (langer) in de assistentiewoningen kunnen verblijven.

B. Terminologie en definitie

Doorverwijzing: het proces dat volgt nadat werd vastgesteld dat de assistentiewoningen niet voldoen aan de gevraagde dienstverlening van de bewoner. De bewoner en/of zijn familie worden geïnformeerd over de organisaties die wel tegemoet kunnen komen aan de verwachtingen of noden.

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Twijfel over bekwaamheid tijdens kandidaatstelling	woonassistent	Tijdens de kandidaatstelling	De woonassistent zal tijdens het intakegesprek het profiel en de zelfredzaamheid van de kandidaat-bewoner bespreken. De kandidaat dient een ingevulde Katzschaal voor te leggen voor de verhuis. Indien de woonassistent twijfelt of het profiel van de bewoner wel past binnen de assistentiewoning kan zij de huisarts van de kandidaat-bewoner raadplegen. De huisarts kan vervolgens oordelen dat een verhuis naar een assistentiewoning niet geschikt is. We vragen hiervoor toestemming aan de kandidaat-bewoners. Indien een andere organisatie een betere dienstverlening kan aanbieden zal dit besproken worden met de kandidaat-bewoner en/of de familie. De woonassistent zal indien nodig informatie aanreiken over een andere woonvorm.
Twijfel over bekwaamheid tijdens verblijf	Woonassistent	Tijdens verblijf in GAW Buitenhof	Wanneer blijkt dat de bewoner niet meer de gepaste dienstverlening kan krijgen omdat het profiel van de bewoner niet meer past binnen de mogelijkheden van de assistentiewoningen, zal de woonassistent dit bespreken met de bewoner en/of

			familie. Ook de persoonlijke arts zal betrokken worden. Iedere bewoner, of bij onbekwaamheid zijn mantelzorger, behoudt het recht om niet in te gaan op het aanbod om naar een andere zorgvoorziening te verhuizen. Er moet wel steeds rekening gehouden worden met wat er omschreven staat in het huishoudelijk reglement. De beslissing om een einde te maken aan de overeenkomst en de persoon te verhuizen naar een andere zorgvoorziening kan enkel beslist worden door het Bijzonder Comité Sociale Dienst. Voor dat deze beslissing wordt genomen wordt de bewoner of/en diens mantelzorger uitgenodigd om gehoord te worden. Indien de persoon geen gevolg geeft aan de uitnodiging zal dit beschouwd worden als een weigering om gehoord te worden en kan de beslissing tot beëindiging worden genomen. De bewoner zal in de assistentiewoning kunnen verblijven tot er een andere zorgvoorziening gevonden is. De woonassistent helpt met het zoeken naar een nieuwe woonvorm.
--	--	--	---

D. Documenten

Document/databank	Locatie
Huishoudelijk reglement	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\versie 2 HUISHOUELIJK REGLEMENT assistentiewoningen.doc
Overeenkomst terbeschikkingstelling	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\versie 2025 OVEREENKOMST TERBESCHIKKINGSTELLING ASSISTENTIEWONING MERKSPLAS.docx

E. Aandachtspunten en risico's

Belangrijk om in gesprek te blijven gaan met de bewoner en niet enkel met het netwerk.

F. Zelfevaluatie

Paar weken na verhuis bellen naar het netwerk om te bekijken hoe de verhuis naar een beter passende huisvesting verlopen is.

4.1.3. Procedure voor het vrijwillig ontslag, verplicht ontslag en overlijden

Proceseigenaars: woonassistent
Procesbewaker: woonassistent
Versie 1.1 (januari 2026)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen:

Met deze procedure willen we bereiken dat de bewoners en/of zijn familie goed geïnformeerd zijn over de ontslagmogelijkheden en dat de administratieve formaliteiten correct afgehandeld worden bij ontslag of overlijden. Dit geldt zowel voor verplicht als vrijwillig ontslag.

Toepassingsgebied:

Deze procedure is van toepassing voor elke opzeg van de verblijfsovereenkomst, omwille van welke reden dan ook.

B. Terminologie en definitie

Vrijwillige opzeg: de bewoner wenst zelf de assistentiewoningen te verlaten.

Verplichte opzeg: het OCMW beslist dat de bewoner de assistentiewoningen dient te verlaten omwille van bijvoorbeeld verminderde zelfredzaamheid of wangedrag.

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Vrijwillige opzeg door de bewoner	Bewoner	Bij opzeg van de overeenkomst	De bewoner heeft het recht de schriftelijke overeenkomst te beëindigen mits inachtneming van een opzegtermijn van minimaal zeven kalenderdagen en maximaal veertien kalenderdagen. Mits toestemming van het OCMW kan de opzegtermijn langer dan maximaal veertien kalenderdagen bedragen. De opzeg gebeurt aangetekend of tegen ontvangstbewijs. De opzeggingstermijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging. Indien de assistentiewoning bewoond is door twee personen dienen zij gezamenlijk de opzeggingsbrief te ondertekenen.
Afhandelen opzeg door bewoner	Woonassistent	Na het ontvangen van de opzeg	Na het ontvangen van de opzeg van de bewoners wordt er een verslag opgemaakt voor Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Het BCSD neemt kennis van deze opzeg.
Verplicht ontslag door OCMW	Woonassistent, BCSD, bewoner	Bij niet naleven van huishoudelijk reglement of onvoldoende bekwaam zijn om in een assistentiewoning te verblijven	Bewoners die een graad van zorgbehoefvendheid bereiken waardoor de thuisverzorging in de assistentiewoning niet meer volstaat, worden na overleg met de betrokkene of diegene die hem vertegenwoordigt, ingeschreven in een passende instelling. Indien de bewoner, of diegene die hem vertegenwoordigt, de noodzaak tot overplaatsing om gezondheidsredenen betwist, kan het Bijzonder Comité Sociale Dienst steeds een bijkomend onderzoek vragen aan een door haar aangeduide deskundige.

			Indien de schriftelijke overeenkomst beëindigd wordt door het OCMW wordt er een opzegtermijn van 60 kalenderdagen gehanteerd. De opzegtermijn kan verlengd worden tot het ogenblik waarop een passende huisvesting- of opnamemogelijkheid voor de betrokken bewoner is gevonden binnen een redelijke termijn. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag nadat de opzeg werd gedaan. De schriftelijke overeenkomst wordt beëindigd op de dag van de overplaatsing indien de bewoner de assistentiewoning alleen betreft. De bewoners die de interne afsprakennota niet naleven of die door hun gedrag regelmatig of voortdurend de sereniteit in de groep van assistentiewoningen 'Buitenhof' verstoren, of die de assistentiewoning verwaarlozen, kunnen na twee schriftelijke verwittigingen en na een beslissing van het Bijzonder Comité Sociale Dienst beëindigd worden. Bij wanbetaling kan het BCSD een einde maken aan de schriftelijke overeenkomst. Als wanbetaling wordt beschouwd het niet nakomen van de in de schriftelijke overeenkomst vastgelegde betalingsverplichtingen na twee schriftelijke ingebrekestellingen. Vooraleer tot de beslissing tot opzegging over te gaan, wordt de bewoner de gelegenheid gegeven om gehoord te worden door het BCSD. De bewoner wordt daartoe schriftelijk uitgenodigd. Indien de bewoner geen gevolg geeft aan deze uitnodiging zal dit beschouwd worden als een weigering om gehoord te worden en kan de beslissing tot opzegging genomen worden.
--	--	--	---

Opzeg omwille van overlijden	Bewoner, woonassistent	Na overlijden van een bewoner	In geval van overlijden van de (langstlevende) bewoner neemt de schriftelijke overeenkomst de facto een einde op de dag van de volledige ontruiming van de assistentiewoning. Gedurende de opzegtermijn van minimaal vijf kalenderdagen krijgen de erfgenamen de mogelijkheid de assistentiewoning te ontruimen en de sleutels aan het bestuur te overhandigen. In onderling overleg kan deze termijn verlengd worden. De opzeg gaat automatisch in de dag na het overlijden.
Algemene sluiting	OCMW	Als het OCMW of de gemeente Merksplas beslist om GAW Buitenhof te sluiten of dit wordt opgelegd door de overheid	Indien een sluiting van de groep van assistentiewoningen 'Buitenhof' wordt opgelegd door de overheid, maakt dit onmiddellijk een einde aan de schriftelijke overeenkomst op de dag dat de bewoner de voorziening verlaat. Bij vrijwillige stopzetting van de groep van assistentiewoningen 'Buitenhof' bedraagt de opzegtermijn 6 maanden. Die termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijk betekening van de opzeg aan de bewoners.
Plaatsbeschrijving vertrek	Woonassistent en bewoner	Op de laatste dag van de opzeg	Op de laatste dag van de opzeg moet de woonassistent en de bewoner/familie een plaatsbeschrijving voor vertrek opmaken. Tijdens de plaatsbeschrijving worden er foto's gemaakt van de huidige staat van de assistentiewoning. De assistentiewoning dient in de oorspronkelijke staat achtergelaten te worden. Indien dit hetzelfde is als in de plaatsbeschrijving zullen er geen kosten aangerekend worden. De sleutels, badge en polsbandje worden dan ook terug bezorgd aan de woonassistent.

Administratie afhandelen van verhuis	Woonassistent	Een paar dagen na de verhuis	Volgende zaken dienen in orde gemaakt te worden om de verhuis volledig af te handelen: - Stopzetten dossier bij zorgcentrale - Vrijgave huurwaarborg - Huurder uit lijst boekhouding halen - Lijst huidige huurders aanpassen
Ontruiming na verhuizing	Woonassistent	Na verhuis	Indien de ontruiming niet binnen de onderling overlegde termijn gebeurt zal het OCMW de assistentiewoning ontruimen ten laste van de nalatenschap en de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner opslaan. De reële aantoonbare opslagkosten worden aan de nabestaanden aangerekend. De verplichting tot betalen van de dagprijs blijft bestaan tot en met de dag van de volledige ontruiming van de assistentiewoning. Hoelang de bezittingen bijgehouden worden zal onderling met het bestuur besproken worden.

D. Documenten

Document/databank	Locatie
Huishoudelijk reglement	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\versie 2 HUISHOUDELIJK REGLEMENT assistentiewoningen.doc
Overeenkomst terbeschikkingstelling	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\1) onthaal nieuwe bewoners\versie 2025 OVEREENKOMST TERBESCHIKKINGSTELLING ASSISTENTIEWONING MERKSPLAS.docx
plaatsbeschrijving	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\3) ontslag, overlijden\plaatsbeschrijving bij beëindiging huurovereenkomst GAW (2).doc
Checklist verhuis	..\1) Admin nieuwe bewoner en verhuis\3) ontslag, overlijden\Checklist verhuuring.docx

E. Aandachtspunten en risico's

Indien er een verplicht ontslag dreigt, is het belangrijk om alles goed te documenteren om voorbeelden te kunnen geven over de regels die gebroken zijn.

F. Zelfevaluatie

Bij een ontslag wordt deze procedure geëvalueerd en eventueel bijgesteld of duidelijk beschreven bij kandidaat-bewoners.

4.1.4. Procedure om informatie over de gebruiker te verwerven en door te geven, rekening houdend met de vereiste van een behoorlijk gebruikers- en toegangsbeheer en een veilige uitwisseling van persoonsgegevens tussen de betrokken actoren.

Proceseigenaars: woonassistent
Procesbewaker: woonassistent
Versie: 1.1 (juli 2026)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen:

Met deze procedure willen we vastleggen wie toegang krijgt tot welke informatie van GAW Buitenhof en zijn bewoners, hoe we met deze informatie omgaan en hoe we de informatie doorgeven.

Toepassingsgebied:

Deze procedure is van toepassing op alle informatie aangaande de bewoners en op alle medewerkers die deze informatie kunnen verwerven en doorgeven. Dit gaat ook over de bewoners die zich kandidaat hebben gesteld of vroegere bewoners.

B. Terminologie en definitie

GDPR: dit is een Europese verordening die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens door particuliere bedrijven en overheidsinstanties in heel Europa te standaardiseren.

Beroepsgeheim: 'Geneesheren, heilkundigen, officieren van gezondheid, apothekers, vroedvrouwen en alle andere personen die uit hoofde van hun staat of beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd, en deze bekendmaken buiten het geval dat zij geroepen worden om in rechte (of voor een parlementaire onderzoekscommissie) getuigenis af te leggen en buiten het geval dat de wet hen verplicht die geheimen bekend te maken.' (Art. 458 Strafwetboek)

Informatie verwerven: hieronder begrijpen we het verzamelen van alle relevante informatie en gegevens die nodig zijn voor een goede dienst- en hulpverlening.

Informatie doorgeven: hieronder begrijpen we het uitwisselen van verworven relevante informatie en gegevens tussen derde, personeelsleden en diensten.

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Opmaken administratief dossier	Woonassistent of secondant	Bij de verhuis naar de assistentiewoningen	Bij het intakegesprek worden de nodige documenten van het persoonlijke dossier ingevuld. Deze worden digitaal en analoog bewaard. Enkel werknemers van het OCMW kunnen aan deze gegevens. Tijdens de verhuis worden er nog extra documenten bij het dossier gevoegd. Bijvoorbeeld code van sleutelkluisje of extra foto's van defecten. Aan de hand van een sjabloon vullen we de nodige gegevens in voor de zorgcentrale en verpleegkundige.
Doorgeven van persoonlijke informatie	Woonassistent of secondant	Doorgeven van informatie aan zorgcentrale	Bij een nieuwe bewoner zal er een persoonlijk dossier opgemaakt worden door de woonassistent. Deze gegevens worden per mail gestuurd naar de zorgcentrale.

Aanvullen van persoonlijk dossier	Woonassistent of secondant	Tijdens het verblijf van de bewoner	Indien er tijdens het verblijf van de bewoner iets gebeurt of als er opmerkingen zijn van de woonassistent zal dit in het persoonlijke dossier van de bewoner gezet worden. Dit zal enkel digitaal bewaard worden.
-----------------------------------	----------------------------	-------------------------------------	--

D. Documenten

Document/databank	Locatie
Administratief dossier (online en op papier)	..\2) Bewoners
E-mail adres zorgcentrale	admin@z-plus.be

E. Aandachtspunten en risico's

- Belangrijk om steeds de juiste gegevens door te geven aan de zorgcentrale, dit is belangrijk indien er een noodsituatie voorvalt.
- Veel zaken van de bewoners worden niet perse genoteerd. Het is belangrijk om de grote zaken in grote lijnen te noteren in het dossier zodat dit voor de back-up altijd terug te vinden is.
- Het is belangrijk om regelmatig de bewoners te bezoeken om ze voldoende op te volgen en informatie te verzamelen.

F. Zelfevaluatie

Voor een vakantie of afwezigheid is het belangrijk om de informatie nogmaals goed door te spelen aan de secondant. Elke bewoner dient dan overlopen te worden.

4.1.5. Klachtenprocedure

Proceseigenaars: woonassistent en adjunct-algemeen directeur
Procesbewaker: woonassistent en adjunct-algemeen directeur
Versie: 1.1 (juli 2026)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen:

Het doel van de klachtenprocedure is om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen, de tevredenheid van de bewoners, familieleden en kennissen te verbeteren en hun inspraak te verhogen. Op deze manier komen we te weten wat de tekorten en structurele mankementen in de organisatie zijn.

En via de toepassing van deze procedure leggen we vast op welke wijze en door wie klachten:

- kunnen worden gemeld
- worden geregistreerd
- worden behandeld

Ook de termijnen waarbinnen dit alles gebeurt wordt vastgelegd in deze procedure.

Toepassingsgebied:

De klachtenprocedure is van toepassing op alle geuite klachten, zowel mondeling als schriftelijk en alle niet behandelde meldingen waarop niet gereageerd werd binnen een redelijke termijn. De klachten hebben betrekking tot de dienstverlening van GAW Buitenhof.

Behoren niet tot het toepassingsgebied: vragen om informatie, verzoeken tot inzage, suggesties, beroepen, bezwaren, beleidsvragen d.w.z. het al dan niet gevoerde beleid, beleidsvoornemens en beleidsverklaringen.

De klachtenprocedure is ook van toepassing voor het OCMW.

B. Terminologie en definitie

Klacht: het mondeling, schriftelijk of elektronisch uiten van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van het OCMW van Merksplas.

Melding: een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een dienst van het OCMW wordt gevraagd.

C. Werkwijze

Hieronder vindt u de klachtenprocedure van het OCMW Merksplas.

Artikel 1

Elke burger of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht. De personen betrokken bij de behandeling van klachten dienen een strikte neutraliteit in acht te nemen en de regels van het beroepsgeheim te respecteren.

Artikel 2

Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, richt het OCMW een centraal klachtmeldpunt in. Dit bevindt zich op het secretariaat. De burger kan een klacht indienen zowel op het centraal klachtenmeldpunt als op om het even welke dienst van het OCMW.

Het OCMW heeft een klachtencoördinator en plaatsvervanger voor periodes van langdurige afwezigheid voor de behandeling van klachten. Deze plaatsvervanger zal eveneens optreden als klachtencoördinator indien de klacht gericht is tegen de klachtencoördinator zelf. De naam van deze klachtencoördinator wordt aan alle medewerkers kenbaar gemaakt, zodat zij de klacht van de burger op een snelle en correcte wijze naar hem kunnen doorverwijzen.

De klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator zodat alle relevante gegevens worden opgenomen (datum ontvangst, identificatie klager, omschrijving klacht, ontvankelijkheid, beoordeling klacht, ondernomen maatregelen, ...)

Indien een klacht door de burger mondeling wordt geformuleerd, wordt aan de bewoner gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren. Verklaart hij dit niet te kunnen, dan dient de bewoner die de klacht aanneemt het klachtenformulier in te vullen en, indien mogelijk, door de bewoner te laten ondertekenen. Elke medewerker van het OCMW die een klacht heeft ontvangen, bezorgt deze onverwijld aan de klachtencoördinator.

Mandatarissen die klachten ontvangen, geven die door aan de klachtencoördinator (met vermelding van inhoud van de klacht, naam van de klager en een adres/telefoonnummer). De verdere behandeling van de klachten gebeurt ambtelijk.

Artikel 3

De klachtencoördinator stuurt de indiener van de klacht binnen de acht dagen een ontvangstmelding.

Artikel 4

Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of een door de klachtencoördinator aan te duiden medewerker of deze ontvankelijk is. Worden beschouwd als niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- anonieme klachten
- klachten over materies die buiten de bevoegdheid van het OCMW of haar diensten vallen
- vage klachten
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich meer dan 6 maanden geleden voordeden

- klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes, -voornemens en - verklaringen
- klachten die betrekking hebben op regelgeving zelf
- klachten over aangelegenheden, waarvoor een medegedeeld georganiseerd administratief toezicht niet is uitgeput of werd aangewend, alsook indien in beroep kan gegaan worden bij de respectieve rechtbanken. Voor deze klachten kan wel onderzoek gebeuren naar de wijze waarop de beslissing of de mogelijkheid van het administratief beroep werd meegedeeld.
- klachten over aangelegenheden waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft.
- Klachten van personeel over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling
- Klachten over feiten waarover eerder een klacht werd ingediend en die ook werd behandeld
- Klachten die kennelijk ongegrond zijn (dwz. een klacht waarvan meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst)

De klachtencoördinator stuurt in dit geval een antwoord met vermelding van redenen van niet verdere afhandeling aan de indiener van de klacht.

Artikel 5

Acht de klachtencoördinator de klacht ontvankelijk, dan wijst hij de behandeling van de klacht toe aan een klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is de hiërarchisch overste van het personeelslid tegen wiens gedraging de klacht gericht is en die zelf niet betrokken was bij de gedraging waarover geklaagd wordt.

Heeft de klacht betrekking op de (adjunct)-algemeen directeur of de financieel directeur van het OCMW, dan wordt de klacht ingediend bij de voorzitter van het Vast Bureau en wordt deze in de eerstvolgende vergadering van het Vast Bureau behandeld. Het Vast Bureau zal zijn onderzoek afronden binnen de dertig kalenderdagen na de eerste zitting waarin de klacht werd behandeld. De Raad voor Maatschappelijk Welzijn wordt hiervan in kennis gesteld tijdens de eerstvolgende zitting na de zitting waarin het Vast Bureau zijn onderzoek heeft afgerond.

Artikel 6

Als de klacht ontvankelijk is, stelt de klachtenbehandelaar een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en bezorgt, binnen de dertig kalenderdagen na de ontvangst van de klacht een rapport en een voorstel van antwoord aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator kan een aanvullend onderzoek laten instellen. Het Vast Bureau wordt op de eerstvolgende zitting na behandeling door de klachtenbehandelaar schriftelijk op de hoogte gesteld van de bevindingen.

De indiener van de klacht ontvangt binnen de 8 dagen na kennisneming door het Vast Bureau een brief met mededeling van het gevolg dat aan de klacht is gegeven. Bij gegronde of deels gegronde klachten moet in de brief een oplossing of compromis geformuleerd worden.

Artikel 7

Om een klacht af te sluiten, kan ze in het register op volgende manieren worden gecatalogeerd:

- gegrond: de gedraging van het OCMW is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur – de klager heeft gelijk.
- gegrond en gecorrigeerd: de bewoner heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het OCMW gecorrigeerd.
- deels gegrond, deels ongegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet
- terechte opmerking: klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht/opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren
- ongegrond: het OCMW heeft correct en zorgvuldig gehandeld
- geen oordeel: de klacht was niet ontvankelijk (klachten waarbij enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter gehandeld had kunnen worden, de fout te klein is om in aanmerking te nemen, ...)

Artikel 8

Indien de burger niet akkoord gaat met de inhoud van de antwoordbrief of met de voorgestelde oplossing, wordt de klacht niet afgesloten en wordt op uitdrukkelijke vraag van de burger de procedure heropend, eventueel onder vorm van de registratie van een nieuwe klacht en het hernemen van de klachtenprocedure. In het klachtenregister dient de registratie van dergelijke klachten steeds te verwijzen naar de initiële klacht, zodat de dossiers aan elkaar kunnen worden gekoppeld.

Artikel 9

Jaarlijks wordt een rapport met betrekking tot de behandelde klachten aan de OCMW-raad voorgelegd. Dit rapport omvat een overzicht van de klachten, de uitspraken en motivering van onontvankelijkheid. Er worden geen persoonsgegevens opgenomen.

Artikel 10

Dit reglement treedt in werking na goedkeuring ervan op de OCMW-raad.

Artikel 11

Het Vast Bureau wordt gelast met de bekendmaking van de uitvoering van dit besluit. Het bestaan van het meldpunt en de klachtenprocedure wordt permanent en herhaaldelijk bekend gemaakt via de verschillende beschikbare kanalen.

D. Documenten

Document/databank	Locatie
Klachtenprocedure OCMW Merksplas	\\\\merksplasfp1\office\ocmw\F-Personeel\agressieprotocol

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

De klachten mogen gericht worden aan de klachtencoördinator, zijnde de deskundige personeel, administratie en financiën.

E. Aandachtspunten en risico's

Het is belangrijk dat alle klachten volgens de standaard procedure opgevolgd worden. En dat er een opvolging en evaluatie is na het doorlopen van de procedure.

F. Zelfevaluatie

Elk jaar nakijken of de klachtenprocedure nog duidelijk is voor de bewoners en of er klachten zijn binnengekomen.

4.1.6. Procedure om vanuit een klachtenanalyse te komen tot correctieve en preventieve maatregelen

Proceseigenaars: woonassistent en adjunct-algemeen directeur
Procesbewaker: woonassistent en adjunct-algemeen directeur
Versie: 1.1 (juli 2026)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen:

Deze procedure heeft het doel om vanuit de analyse van een klacht te komen tot maatregelen die de werking van GAW Buitenhof verbeteren en/of maatregelen om die klachten in de toekomst te vermijden.

Toepassingsgebied:

Deze procedure is van toepassing op alle klachten die we ontvangen en behandelen volgens de in het kwaliteitshandboek vastgelegde werkwijze (zie 4.1.5 klachtenprocedure).

B. Terminologie en definitie

Klacht: het mondeling, schriftelijk of elektronisch uiten van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van het OCMW van Merksplas.

Melding: een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een dienst van het OCMW wordt gevraagd.

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Jaarlijkse analyse van de klachten	Vast bureau		Jaarlijks maakt de woonassistent een overzicht van de klachten die zij het afgelopen jaar behandeld heeft. Indien er geen klachten werden geuit zal er dus ook geen rapport opgemaakt worden.
Overleg na een klacht	Woonassistent, adjunct-algemeen directeur en voorzitter BCSD/schepen sociale zaken		Op basis van de registratie van de opmerkingen en klachten in het 'register klachten' maakt de woonassistent en adjunct-algemeen directeur indien nodig een analyse van de geuite opmerkingen en klachten, de frequentie en de types, de oorzaken ervan en de opvolging die eraan gegeven is. Er zal op redelijke termijn feedback gegeven worden aan de bewoner over de klacht. Indien nodig wordt, conform de procedure, het kwaliteitshandboek aangepast of wordt een procedure gewijzigd. Indien gewenst kan de bewoner zijn of haar klacht ook bezorgen aan de woonzorglijn.

D. Documenten

Document/databank	Locatie
Klachtenprocedure OCMW	\\merksplasfp1\office\ocmw\F-Personeel\agressieprotocol
jaarverslag	..\14) administratie
kwaliteitsplanning	..\14) administratie

E. Aandachtspunten en risico's

Het is belangrijk dat alle behandelde klachten een gepaste opvolging krijgen en dat deze opvolging ergens bijgehouden wordt.

We moeten er ook op letten dat we deze opvolgingen vertalen in het aanpassen van procedures.

F. Zelfevaluatie

Elk jaar nakijken of er procedures aangepast moeten worden in navolging van een klacht.

4.1.7. Procedure bij grensoverschrijdend gedrag

Proceseigenaars: woonassistent en adjunct-algemeen directeur
Procesbewaker: woonassistent en adjunct-algemeen directeur
Versie: 1.1 (juli 2026)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen van het proces.

- Het waarborgen van gezondheid, integriteit, waardigheid en veiligheid van de bewoner in het GAW
- Vroegtijdig detecteren van grensoverschrijdend gedrag
- Maatregelen nemen om grensoverschrijdend gedrag tegen te gaan
- Gepaste reactie geven

Toepassingsgebied:

Deze procedure is van toepassing voor alle bewoners, medewerkers, familieleden of derde in assistentiewoningen Buitenhof.

B. Terminologie en definitie

GOG: grensoverschrijdend gedrag: is gedrag, verbaal of niet-verbaal, bewust of onbewust, komende van eigen of andere medewerkers, van medebewoners of -gebruikers, van familieleden of derden, dat ervaren wordt door de bewoner of gebruiker als negatief of ongewenst. Grensoverschrijdend gedrag is het niet respecteren van iemands persoonlijke grens. Het gaat over elk ongewenst gedrag of alle ongepaste omgangsvormen, passief of actief, die de kwaliteit van leven in een voorziening in gevaar kunnen brengen. Belangrijk hierbij is dat het gaat om een persoonlijke grens en dus een subjectieve beleving. Geweldplegingen, pesten en ongewenst seksueel gedrag zijn vormen van grensoverschrijdend gedrag waarvoor in onze organisatie een algehele nultolerantie geldt

Pesten: Onder pesten verstaan we gedrag met als doel of gevolg de persoonlijkheid, waardigheid of integriteit van een persoon aan te tasten of een vijandige of kwetsende omgeving te creëren. Pestgedrag kan zich uiten in woorden, gebaren of handelingen, die gedurende een bepaalde tijd plaats hebben. Het kan gaan om systematisch roddelen, verspreiden van beledigende inhoud via sociale media of sociaal isoleren van iemand, maar het mag niet verward worden met een wederzijds conflict of vriendschappelijke plagerijen

Discriminatie: Er is sprake van discriminatie wanneer een persoon in een vergelijkbare situatie ongelijk behandeld, achtergesteld of uitgesloten wordt op basis van persoonlijke kenmerken. Er kan bijvoorbeeld onderscheid worden gemaakt op afkomst, sekse, huidskleur, seksuele voorkeur, leeftijd, religie, handicap of chronische ziekte.

Ongewenst seksueel gedrag: Elke vorm van verbaal, niet-verbaal of lichamelijk gedrag met een seksuele connotatie dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een

persoon wordt aangetast of waardoor een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Geweld: Onder "geweld" verstaan we het psychisch of fysisch lastigvallen, aanvallen, bedreigen of stalken. Het kan gaan over verbale agressie (vloeken, schelden), bedreigingen of fysiek geweld, aanwezigheid en tonen van wapens, agressie ten gevolge van drugs, medicatie en alcohol, agressie gericht op de cliënt zelf bv zelfverminking of poging tot zelfdoding en stalken.

Zaakgerichte agressie: agressie gericht op objecten: onbeheerste en roekeloze vernieling van OCMW-materiaal of eigendommen van zichzelf of anderen (bijv. beschadiging van auto's op de parking, ramen inslaan, brandstichting, graffiti, met stoelen gooien in de wachtzaal ...)

Seksueel misbruik is seksueel grensoverschrijdend gedrag waarbij van een misdrijf sprake is. Het kan gaan om aanranding of verkrachting, maar ook stalking en seksuele intimidatie kunnen strafbaar zijn. De feiten zullen zwaarder of lichter bestraft worden naargelang de ernst, de duur, de leeftijd en de fysieke of mentale toestand van het slachtoffer.

- **Aanranding van de eerbaarheid**: het slachtoffer wordt op een fysieke of andere manier (bedreiging, chantage) gedwongen ongewenste seksuele handelingen te ondergaan of uit te voeren.
- **Verkrachting**: slachtoffer wordt op een fysieke of andere manier (bedreiging, chantage) gedwongen tot ongewenste seksuele handelingen met penetratie (van welke aard ook).

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Preventieve maatregelen	Bewoners en medewerkers		- De woonassistent stelt zich toegankelijk op en creëert een sfeer waarin alle mogelijke onderwerpen bespreekbaar zijn. - OCMW Merksplas maakt haar medewerkers alert in het herkennen van signalen en risicofactoren in de ruime omgeving van de bewoners. Dit gebeurt door middel van vorming, werkoverleg en dergelijke. - Inspraak van de bewoners wordt gestimuleerd zodoende drempels tot het melden van onregelmatigheden te verlagen. - De woonassistent geeft jaarlijks op de gebruikersraad informatie over grensoverschrijdend gedrag en hoe dit gemeld kan worden - In de inkomhal hangt de poster van de woonzorglijn.
Detectie en onderzoek melding	Bewoners, medewerkers, bezoekers	Altijd	Bewoners, gebruikers, werknemers, familieleden of anderen kunnen signalen opvangen van grensoverschrijdend gedrag of getuige zijn van dergelijk gedrag. Zij melden dit door een mondelinge of schriftelijke mededeling aan de woonassistent of iemand anders van het OCMW te doen. Indien er een melding binnenkomt over een situatie waarbij er mogelijks grensoverschrijdend gedrag gesteld werd naar een bewoners, personeelslid of derde wordt deze melding eerst onderzocht. De woonassistent luistert naar het verhaal en neemt de melding ernstig. De melding wordt steeds intern geregistreerd. De woonassistent stelt de adjunct-algemeen directeur en de voorzitter van het BCSD/schepenen van sociale zaken op de hoogte van de melding.

			We gaan de melding onderzoeken door gesprekken te voeren met de betrokken bewoners, diens vertegenwoordigers, medewerkers en andere betrokkenen. En indien nodig worden er experts ingeroepen. Wanneer een personeelslid, een gebruiker, familielid of andere een melding omtrent mogelijk (seksueel) grensoverschrijdend gedrag liever niet doet bij de woonassistent dan kan deze melding ook gebeuren bij de klachtenbehandelaar van het OCMW.
procedure en aanpak			Op basis van het intern onderzoek van de melding zijn er meerdere conclusies mogelijk: - Ongegronde melding - Grensoverschrijdend gedrag dat niet als misdrijf omschreven kan worden - Misdrijf Deze beoordeling bepaalt welke veiligheidsmaatregelen genomen moeten worden.
Procedure en aanpak: ongegronde melding			Indien na onderzoek blijkt dat het niet om grensoverschrijdend gedrag gaat, maar om een (andere) subjectieve gewaarwording van de bewoner of personeelslid, volgt een gesprek met alle betrokkenen - apart en/of samen - en wordt de verdere zorg bekeken. Er worden met beide partijen afspraken gemaakt. Deze afspraken worden ook schriftelijk genoteerd en bezorgd aan beide partijen. De afspraken kunnen gemaakt worden met alle betrokkenen (familie, slachtoffer, pleger, werknemers, andere bewoners,...) De situatie wordt de komende maanden nog opgevolgd. De woonassistent stelt de adjunct-algemeen directeur en voorzitter van het BCSD/schep van sociale zaken in kennis van deze melding.

			Bij minste twijfel wordt advies ingewonnen en overgegaan naar de procedure van 'Grensoverschrijdend gedrag dat niet als misdrijf omschreven kan worden of misdrijf'.
Procedure en aanpak: Grensoverschrijdend gedrag dat niet als misdrijf omschreven kan worden			Deze procedure wordt gevolgd als er uit het onderzoek ernstige aanwijzingen zijn dat de grenzen van een bewoner of werknemers werden overschreden. Maar er zijn geen wettelijke overtredingen begaan. De woonassistent stelt de adjunct-algemeen directeur en de voorzitter van het BCSD/schepen van sociale zaken in kennis van deze melding. Er worden afspraken gemaakt met alle betrokkenen (familie, slachtoffer, pleger, werknemers, andere bewoners, media...) Er wordt met beide partijen afspraken gemaakt. Deze afspraken worden ook schriftelijk genoteerd en bezorgd aan beide partijen. Tevens worden er sancties bepaald ten aanzien van de pleger bepaald bijvoorbeeld verhuis, toewijzing naar andere assistentiewoning, ... Indien een medewerker de pleger is kan er gekeken worden naar sancties zoals voorzien in het arbeidsreglement. De situatie wordt de komende maanden nog opgevolgd.
Procedure en aanpak: grensoverschrijdend gedrag als misdrijf omschreven.			Indien er aanwijzingen zijn dat er een misdrijf gepleegd is worden de nodige instanties zoals politie verwittigd. De woonassistent stelt de adjunct-algemeen directeur en de voorzitter van het BCSD/schepen van sociale zaken in kennis van deze melding. Er worden afspraken gemaakt met alle betrokkenen (familie, slachtoffer, pleger, werknemers, andere bewoners, media...) Het slachtoffer krijgt de gepaste begeleiding en zorg. Wat deze zorg is wordt met het slachtoffer en gespecialiseerde hulpverleners besproken.

			Tevens worden er sancties bepaald ten aanzien van de pleger bijvoorbeeld verhuis, toewijzing van andere assistentiewoning, ... Indien een medewerker de pleger is kan er gekeken worden naar sancties zoals voorzien in het arbeidsreglement. Er wordt met beide partijen afspraken gemaakt. Deze afspraken worden ook schriftelijk genoteerd en bezorgd aan beide partijen. De situatie wordt de komende maanden nog opgevolgd.
Registratie van de meldingen			Elke situatie wordt gemeld aan de adjunct-algemeen directeur en de voorzitter van het BCSD/schepen van sociale zaken. Deze worden ook intern genoteerd. Indien er verdere stappen in de meldingen worden gezet wordt dit ook geregistreerd in het klachtenregister. De woonassistent heeft de plicht om alle klachten/meldingen m.b.t. grensoverschrijdend gedrag aan het agentschap Zorg en Gezondheid te bezorgen. Het door het agentschap ter beschikking gesteld formulier moet worden gemaïld naar ouderenzorg@vlaanderen.be
Opvolging van meldingen			Na het doorlopen van de procedures van een melding is het belangrijk om dit te evalueren. We gaan met de betrokken partijen samen zitten en de aanpak en verloop van de melding evalueren. Eventuele aandachtspunten kunnen gebruikt worden om de procedures bij te sturen. Het is ook aangewezen om een debriefing in het team te doen om deze situatie te bespreken.

D. Documenten

Document/databank	Locatie
Formulier ernstige gebeurtenissen en grensoverschrijdend gedrag aan het agentschap Zorg en Gezondheid.	https://www.departementzorg.be/nl/grensoverschrijdend-gedrag-een-ernstige-gebeurtenis-melden-woonzorgvoorzieningen
Klachtenformulier	https://eloket.icordis.be/nl/merksplasweb/eloket/112/47/0?at=1&sc=AZBIjKIAoTIENphPZuJxjoIPalbRFonrJmFklXbVOs3d
klachtenregister	Op papier bij de personeelsdienst

E. Aandachtspunten en risico's

Belangrijk om elke kleine melding of verhaal op te pikken en verder te exploreren. Het is belangrijk om hier steeds aandachtig voor te zijn.

F. Zelfevaluatie

Jaarlijks de procedure uitleggen op de bewonersvergadering en te bekijken of de bewoners deze goed begrijpen.

4.1.8. Procedure voor collectieve inspraak van de gebruiker met betrekking tot de algemene werking

Proceseigenaars: woonassistent
Procesbewaker: woonassistent
Versie: 1.1 (juli 2026)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen:

Deze procedure is bedoeld om op regelmatige tijdstippen te peilen naar de opinie van de bewoners inzake tevredenheid over de geleverde dienstverlening. Maar ook om hun mening te vragen in de dagelijkse werking. Dit met als doel om de werking te verbeteren.

Toepassingsgebied:

De woonassistent is verantwoordelijk voor het afnemen van deze bevraging en analyseert de resultaten

Voor de uitvoering van de bevraging doet de woonassistent beroep op de bewoners van de assistentiewoningen Buitenhof.

De woonassistent is verantwoordelijk voor het organiseren en voorzitten van de gebruikersraad.

Deze procedure is van toepassing op alle bewoners van de assistentiewoningen.

B. Terminologie en definitie

Bewonersbevraging: vragen die gesteld worden aan de bewoners op basis van een gestructureerde vragenlijst.

Gebruikersraad: een vergadering die 1x per trimester zal plaatsvinden. De gebruikersraad is steeds samengesteld uit bewoners van de groep van assistentiewoningen en familieleden of mantelzorgers. De samenstelling kan veranderen maar het OCMW waarborgt dat de bewoners altijd minstens de helft van de aanwezigen uitmaken.

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Bewonersbevraging	Woonassistent en bewoners	1x per jaar. Steeds in juni	Elk jaar rond juni zal er een bewonersbevraging plaatsvinden. Tijdens de bevraging zal er gepeild worden naar de tevredenheid van de hulp- en dienstverlening van de assistentiewoningen. Elke bewoner zal een reeks van vragen krijgen die zij individueel en eventueel anoniem moeten beantwoorden. Elk jaar proberen we de manier van bevragen te veranderen. De woonassistent zal de antwoorden verwerken en in een verslag of overzicht verwerken. Dit verslag zal ook vergeleken worden met de verslagen van de vorige jaren. Op deze manier kunnen we bekijken welke zaken terug komen, verbeterd zijn of nog moeten verbeteren. Het verslag zal dan toegelicht worden op de volgende gebruikersraad.
Gebruikersraad	Bewoners, netwerk, woonassistent, adjunct-algemeen directeur en de voorzitter van het BCSD/schepen van sociale zaken.	Gemeenschappelijke zaal van de assistentiewoningen. Gaat door elk trimester.	Elke bewoner en hun netwerk van de assistentiewoningen worden uitgenodigd op de gebruikersvergadering. Zij mogen zelf twee weken voor de gebruikersraad agendapunten voorstellen. Tijdens de gebruikersraad zullen we deze punten behandelen en bekijken hoe we dit kunnen aanpakken.

			De taken van de woonassistent in de gebruikersraad zijn de volgende: - opstellen agenda - uithangen van de uitnodiging in de gang - voorzitten van de vergadering - opmaken van het verslag van de vergaderingen en bezorgen van een exemplaar aan alle bewoners
Spreekuur woonassistent	Woonassistent of secondant	Elk moment van het spreekuur van de woonassistent	De woonassistent fungeert als aanspreekpunt voor opmerkingen en suggesties. Tijdens het spreekuur dat tweemaal per week doorgaat in de assistentiewoningen is de woonassistent direct aanspreekbaar. Op andere momenten is de woonassistent telefonisch bereikbaar.
Vragenlijst voor nieuwe bewoners	Woonassistent en nieuwe bewoners	3 maanden na de verhuis	3 maanden na de verhuis krijgt de bewoner een vragenlijst met vragen over de wachtlijst, informatie die voor de verhuis werd gegeven, permanentie, toegankelijkheid, contacten met de medebewoners, activiteiten die georganiseerd worden,...
Collectieve inspraak via klachten	Adjunct-algemeen directeur	Hele jaar door	Zie hiervoor punt 4.1.5
Collectieve inspraak via ideeën brievenbus	Woonassistent	Hele jaar door	In de ideeënbus (brievenbus woonassistent) kunnen de bewoners suggesties of opmerkingen deponeren. Elke week wordt deze brievenbus leeggemaakt.

D. Documenten

Document/databank	Locatie
Bewonersbevraging	
Agenda en verslag gebruikersraad	..\5) bewonersvergadering
Vragenlijst nieuwe bewoners	

E. Aandachtspunten en risico's

- Het is belangrijk om in het begin van het jaar de gebruikersraad al in te plannen zodat dit niet vergeten wordt.
- Het is aangewezen om de uitnodiging van de vergadering 2-3 weken vooraf te versturen zodat de bewoners 2 weken de tijd hebben om agendapunten aan te leveren en zodat wij deze nog kunnen verwerken of reeds bekijken.
- In agenda zetten dat de vragenlijst aan de nieuwe bewoner moet gegeven worden
- In agenda zetten om de bevraging te doen.

F. Zelfevaluatie

- Bij de bewoners bevragen of zij nog andere opmerkingen of aanbevelingen hebben?
- De vragen van de bewoners beantwoorden en indien nodig aanpakken. Achteraf de bewoners bevragen of zij tevreden zijn over de aanpak van de vraagbehandeling.
- Op een gebruikersraad jaarlijks de verschillende wijzen waarop inspraak gedaan kan worden nog eens opsommen.

4.2. Secundaire processen

4.2.1. Procedure om de schoonmaak van de gemeenschappelijke delen te plannen en te organiseren

Proceseigenaars: woonassistent
Procesbewaker: woonassistent
Versie: 1.1 (juli 2026)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen: in deze procedure wordt vastgelegd hoe de schoonmaak van de gemeenschappelijke delen wordt gepland en georganiseerd.

Toepassingsgebied: deze procedure is van toepassing op alle schoonmaakwerkzaamheden in de assistentiewoningen Buitenhof.

B. Terminologie en definitie

Schoonmaken: kuisen van de gemeenschappelijke delen bv trappen, gangen, ramen, toiletten,...

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Prijsvraag uitschrijven	Adjunct-algemeen directeur of woonassistent	Een 3tal maanden voor de eindtermijn van de vorige opdracht. Dit gebeurt via 3P.	De prijsvraag van de vorige keer wordt bekeken om eventueel zaken in te wijzigen. Deze kunnen we dan geheel en gedeeltelijk overnemen voor de nieuwe prijsvraag.

			Na het uitschrijven van de prijsvraag kunnen we op basis van de criteria een geschikte kandidaat kiezen. Hierin is het belangrijk om de technische vereisten van de schoonmaak goed te communiceren.
Bespreking met poetsfirma	Woonassistent	Bij nieuwe prijsvraag	Met de contactpersoon van de poetsfirma worden de nodige afspraken gemaakt en planning voor de komende maanden opgesteld.
Opvolging van de poetsfirma	Woonassistent	Bij een lopende opdracht	Elke twee weken wordt de poetsfirma verwacht om de gemeenschappelijke delen van de assistentiewoningen te poetsen. Alle ramen worden om de 2 maanden langs de buitenkant gepoetst en om de 6 maanden worden de ramen van de gemeenschappelijke delen aan de binnenkant gepoetst. De firma maakt een afspraak zodat de bewoners weten dat de ramen gepoetst gaat worden. Tijdens de lopende opdracht is het belangrijk om dit goed op te volgen. Elk nieuwe jaar moet er bijvoorbeeld een planning voor het nieuwe jaar opgesteld worden. Er moet ook gekeken worden dat de uitgevoerde

			werken correct verlopen en eventueel bijsturen waar nodig.
--	--	--	--

D. Documenten

Document/databank	Locatie
Opgestelde overeenkomst met de poetsfirma	..\..\..\H-Secretariaat\gunningen digitaal

E. Aandachtspunten en risico's

- Het is belangrijk om regelmatig te bekijken of de poets naar behoren uitgevoerd wordt.
- Vraag steeds bevestiging voor het poetsen van de ramen want de bewoners moeten dan thuis zijn of toestemming geven.

-

F. Zelfevaluatie

- Het is aangewezen om tijdens de gebruikersraad soms te bevragen wat de bewoners vinden van het poetsbedrijf.

4.2.2. Procedure voor het aanduiden van een zorgcentrale (extern) voor het organiseren van permanentie en crisiszorg

Proceseigenaars: woonassistent
Procesbewaker: woonassistent
Versie: 1.1 (juli 2026)
Aanpassingsmotief:

G. Afbakening van het proces:

Doelstellingen: in deze procedure wordt vastgelegd hoe de permanentie en crisiszorg in de assistentiewoningen Buitenhof wordt georganiseerd.

Toepassingsgebied: deze procedure is van toepassing op de permanentie en crisiszorg in alle assistentiewoningen inclusief gemeenschappelijke delen.

H. Terminologie en definitie

Zorgcentrale: permanentie en crisiszorg in assistentiewoningen Buitenhof.

I. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Prijsvraag uitschrijven	Adjunct-algemeen directeur of woonassistent	Een 3tal maanden voor de eindtermijn van de vorige opdracht. Dit gebeurt via 3P.	De prijsvraag van de vorige keer wordt bekeken om eventueel zaken in te wijzigen. Deze kunnen we dan geheel en gedeeltelijk overnemen voor de nieuwe prijsvraag. Na het uitschrijven van de prijsvraag kunnen we op basis van de criteria een geschikte kandidaat kiezen..
Bespreking met de zorgcentrale	Woonassistent	Bij nieuwe prijsvraag	Met de contactpersoon van de zorgcentrale worden de nodige afspraken gemaakt.
Opvolging van de zorgcentrale	Woonassistent	Bij een lopende opdracht	Elke maand vindt een test plaats om te zien of het systeem nog goed werkt.

J. Documenten

Document/databank	Locatie
Opgestelde overeenkomst met de zorgcentrale	..\..\..\H-Secretariaat\gunningen digitaal

K. Aandachtspunten en risico's

- Het is belangrijk om regelmatig te bekijken of de opvolging door de zorgcentrale loopt conform de afspraken en verwachtingen.

L. Zelfevaluatie

- Het is aangewezen om tijdens de gebruikersraad soms te bevragen wat de bewoners vinden van de zorgcentrale die de permanentie en crisiszorg binnen de assistentiewoningen waarborgt.

4.2.3. Procedure voor facturatie ten aanzien van de gebruiker

Proceseigenaars: woonassistent en dienst boekhouding
Procesbewaker: woonassistent en dienst boekhouding
Versie: 1.1 (juli 2026)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen

Met deze procedure beogen we te komen tot heldere afspraken met de bewoner betreffende de samenstelling van de kosten en de wijze van factureren. We leggen ook de procedure uit hoe de facturatie van het OCMW van Merksplas gebeurt.

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op iedere facturatie aan een gebruiker van de assistentiewoningen Buitenhof.

B. Terminologie en definitie

Facturatie: maandelijkse of tussentijdse aanrekening van verblijfsprijs en supplementen aan bewoner en/of instanties die mee voor de betaling van de factuur instaan.

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Nieuwe bewoner toevoegen bij boekhouding	Woonassistent	Bij verhuis van een nieuwe bewoner	Indien een nieuwe bewoner in de assistentiewoningen komt wonen wordt dit doorgegeven aan de boekhouding. Indien er een domiciliëring is dan wordt deze ingevuld en doorgegeven. De nieuwe bewoners worden ook in de Excel van de boekhouding gezet. Hier is het belangrijk om goed na te kijken welk bedrag er per dag betaald moet worden en vanaf welke datum de persoon verhuist.
Opmaken van de facturen	Boekhouding	In het begin van een nieuwe maand	De boekhouding maakt de facturen op voor de afgelopen maand. Deze worden afgedrukt en in enveloppen gestoken. De woonassistent steekt deze in de brievenbus van de bewoners. De bewoners krijgen 30 dagen om de factuur te betalen. Indien de bewoner een domiciliëring heeft gebeurt de

			uitvoering van de betaling ook 30 dagen na factuurdatum. Voor ieder supplement dient een duidelijke registratie te zijn van de geleverde diensten of goederen met een voldoende ruime omschrijving. Deze registratie dient per bewoner en per maand uitgewerkt te worden. Op de factuur wordt de dagprijs opgedeeld in een wooncomponent en een zorgcomponent. De zorgcomponent is voor iedereen hetzelfde bedrag en de wooncomponent is afhankelijk van de flat dat ze huren. Er worden geen kortingen toegekend bijvoorbeeld als de bewoners op vakantie is.
Herberekening van de dagprijs	Woonassistent of secondant	Als de spilindex wordt overschreden	Indien de spilindex wordt overschreden zal de nieuwe dagprijs ingaan de derde maand volgend op de overschrijding. Via de website van https://www.zorg-en-gezondheid.be/e-loket-voor-zorgvoorzieningen wordt de nieuwe dagprijs berekend. Dit wordt automatisch berekend. Deze nieuwe dagprijzen worden ter kennis gebracht aan het vast bureau.

			Per flat worden op de website van het e-loket de nieuwe dagprijzen ingegeven. De bewoners worden voor de ingang van de nieuwe dagprijs schriftelijk verwittigd van de indexering.
--	--	--	---

D. Documenten

Document/databank	Locatie
Facturatie excel voor de boekhouding	..\..\D-Boekhouding\Huur overzicht Kern Lindendijk-Driesplein - buitenhof 2023.xlsx
Website e-loket	https://www.zorg-en-gezondheid.be/e-loket-voor-zorgvoorzieningen

E. Aandachtspunten en risico's

- We moeten de mails van het agentschap goed in de gaten houden om te weten wanneer we mogen indexeren. Er moet rekening gehouden worden met de wettelijke termijnen.

F. Zelfevaluatie

- Maandelijks bekijken de woonassistent en de boekhouder of alle facturen betaald zijn. Indien niet zal er een herinnering gestuurd worden en zal de woonassistent die bespreken met de bewoner.
- Een nieuwe bewoner krijgt uitleg over de factuur en de opmaak hiervan.

4.3. Managementprocessen

4.3.1. Procedure om het functioneren van woonassistent te bespreken

Proceseigenaars: woonassistent
Procesbewaker: woonassistent
Versie: 1.1 (juli 2026)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen: met deze procedure willen we vastleggen op welke wijze het functioneren van de woonassistent wordt besproken.

Toepassingsgebied: dit item is enkel van toepassing voor de woonassistent

B. Terminologie en definitie

Functioneringsgesprek: een gesprek met als doel om het functioneren van medewerkers te verbeteren. Het is een gesprek tussen leidinggevende en medewerker, waarbij je zowel positieve aspecten aanhaalt als kijkt naar knelpunten. Het gesprek is tweerichtingsverkeer tussen de beide partijen.

Evaluatiegesprek: tijdens het gesprek worden de prestaties van de medewerker besproken door de leidinggevende met de medewerker in kwestie. De bedoeling is om de medewerker heldere feedback te geven over de competenties van de job.

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Functioneringsgesprek	Door de adjunct-algemeen directeur	Om de twee jaar	De adjunct-algemeen directeur stuurt een uitnodiging naar de woonassistent voor een functioneringsgesprek. Vooraf wordt er ook een vragenlijst aan de woonassistent bezorgd zodat beide partijen het gesprek kunnen voorbereiden. Tijdens het functioneringsgesprek overloopt de adjunct-algemeen directeur de vragen van de vragenlijst samen met de woonassistent. Eventuele aanvullingen kunnen steeds gegeven worden. Het functioneringsgesprek is een gesprek in twee richtingen. Zowel de adjunct-algemeen directeur en de woonassistent kunnen aangeven wat ze willen bespreken. Tijdens het functioneringsgesprek worden er afspraken voor de komende periode gemaakt.

Evaluatiegesprek	Door de adjunct algemeen-directeur	Om de twee jaar	In het evaluatiegesprek gaat de adjunct-algemeen directeur in gesprek met de woonassistent over haar functioneren. Er is voor elke functie een functiebeschrijving. Bij het OCMW van Merksplas zit de functie woonassistent vervat bij de functie van welzijnsmedewerker. De functieomschrijving wordt tijdens het gesprek besproken. Per competentie wordt er bekeken of de woonassistent hieraan voldoet. Indien er bepaalde zaken niet goed lopen worden deze besproken en wordt er bekeken welke actie hiervoor ondernomen kan worden.
Informele bespreking	Met de adjunct-algemeen directeur	Elke week	Elke week is er een overleg met de woonassistent en de adjunct-algemeen directeur. Tijdens dit overleg worden de veranderingen in de assistentiewoningen besproken. Indien er opmerkingen zijn over de werkwijze van de woonassistent zal dit ook tijdens deze bespreking gegeven worden.

Bespreking van het functioneren van de woonassistent door de bewoners	Door de bewoners van de assistentiewoningen		De bewoners kunnen hun mening over de woonassistent steeds uiten op een bewonersvergadering of tegen de adjunct-algemeen directeur.
---	---	--	---

D. Documenten

Document/databank	Locatie
Vorbereiding functioneringsgesprek	Elke keer wordt dit per mail gestuurd
Vorbereiding evaluatiegesprek	Elke keer wordt dit per mail gestuurd

E. Aandachtspunten en risico's

Eventuele verbeterpunten en opmerkingen moeten ook doorheen het jaar durven gegeven worden en hiervoor moet niet gewacht worden op de officiële gesprekken.

F. Zelfevaluatie

Belangrijk om regelmatig stil te staan bij je eigen functioneren als woonassistent.

4.3.2. Procedure om de documenten van het kwaliteitshandboek te beheren

Proceseigenaars: woonassistent
Procesbewaker: woonassistent
Versie: 1.1 (januari 2025)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen

In deze procedure wordt vastgelegd op welke wijze wij duidelijk alle hoofdstukken weergeven en alle nodige documenten voorzien. Op deze manier is het voor alle medewerkers duidelijk welke documenten en informatie zij moeten raadplegen.

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op de gehele inhoud van het kwaliteitshandboek.

B. Terminologie en definitie /

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
De lay-out van het kwaliteitshandboek			Elk hoofdstuk of titel is op dezelfde wijze opgebouwd. • Afbakening van het proces • Terminologie en definitie • Werkwijze • Documenten • Aandachtspunten en risico's • Zelf evaluatie
Bewaren van het kwaliteitshandboek			Het kwaliteitshandboek wordt onze server opgeslagen zodat iedereen steeds de juiste versie en juiste documenten kan raadplegen.
Opmaak van het kwaliteitshandboek			De woonassistent maakt het kwaliteitshandboek en indien nodig wordt dit ook aangepast door de woonassistent. De woonassistent stelt de opmaak van het document op en zal in de toekomst eventuele wijzigingen bespreken en aanpassen. Het kwaliteitshandboek zal bekeken worden door de adjunct-algemeen directeur en de voorzitter van het BCSD/schepenen van sociale zaken. De wijzigingen en aanpassingen worden door de woonassistent aangebracht en nadien ter goedkeuring worden voorgelegd aan het Vast Bureau.

D. Documenten

Document/databank	Locatie
Kwaliteitshandboek	Kwaliteitshandboek Assistentiewoningen.docx

E. Aandachtpunten en risico's

Het is belangrijk om de reflex te maken om het kwaliteitshandboek aan te passen als een bepaalde procedure veranderd. En om de juiste linken naar de documenten te voorzien.

F. Zelfevaluatie

Het kwaliteitshandboek jaarlijks nakijken om te bekijken of alle procedures en documenten nog hetzelfde zijn.

4.3.3. Procedure om de inhoud van het kwaliteitshandboek te plannen, uit te voeren en bij te sturen

Proceseigenaars: woonassistent
Procesbewaker: woonassistent
Versie: 1.1 (januari 2023)
Aanpassingsmotief:

A. Afbakening van het proces:

Doelstellingen

In deze procedure wordt vastgelegd op welke wijze het kwaliteitsbeleid van de assistentiewoningen wordt gepland, uitgevoerd, geëvalueerd en bijgestuurd. Het kwaliteitsbeleid vindt zijn schriftelijke neerslag in het kwaliteitshandboek.

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op de gehele inhoud van het kwaliteitshandboek.

B. Terminologie en definitie /

C. Werkwijze

Wat gebeurt er?	Door wie?	Wanneer / waar?	Hoe verloopt dit?
Actualiseren van de inhoud van het kwaliteitshandboek	Woonassistent	Jaarlijks	Aan het begin van het jaar bekijken we het kwaliteitshandboek en bekijken we welke procedures aangepast moeten worden.
Kwaliteitsplanning en jaarverslag	Woonassistent	Voor 15 april	Jaarlijks moet er een jaarverslag en kwaliteitsplanning opgemaakt worden. Hierbij wordt er teruggeblikt naar het afgelopen jaar maar ook vooruitgeblikt naar de plannen voor het komende jaar.
Zelfevaluatie	Woonassistent	Om de twee jaar	Assistentiewoningen moeten een zelfevaluatie uitvoeren. Daarbij moeten zij minimaal de volgende elementen periodiek evalueren: - de werking. - de doelstellingen van de assistentiewoningen. Een zelfevaluatie is een systematische evaluatie van de processen, structuren en resultaten van de assistentiewoningen. De voorziening moet die evaluatie zelf uitvoeren. De voorziening toont aan de hand van de zelfevaluatie aan hoe het haar processen, structuren en resultaten bewaakt, beheerst en voortdurend verbetert.
Inspectiebezoeken	Woonassistent		Het kwaliteitshandboek wordt aangepast wanneer tijdens een inspectiebezoek zou blijken dat er bepaalde tekortkomingen of onduidelijkheden zouden zijn.

Regelgeving	Woonassistent		Het spreekt voor zich dat het kwaliteitshandboek wordt aangepast indien er zich wijzigingen in de regelgeving voordoen.
Gebruikersraad	Woonassistent		De gebruikersraad is een adviserend overlegorgaan, onder de vorm van een open vergadering, dat tot doel heeft de bewoners inspraak te geven in bepaalde aspecten van de algemene werking van de voorziening. De gebruikersraad wordt minimaal viermaal per jaar bijeengeroepen. De opmerkingen van de bewoners tijdens de gebruikersraad kunnen het kwaliteitsbeleid van de assistentiewoningen beïnvloeden.
Dagelijkse werking assistentiewoningen	woonassistent		Indien er iets wijzigt in de dagdagelijkse werking van de assistentiewoningen, vindt deze wijziging een schriftelijke neerslag in het kwaliteitshandboek. Ook als gesprekken met bewoners aanleiding geven tot een aanpassing van het kwaliteitshandboek zal dit meegenomen worden.

D. Documenten

Document/databank	Locatie
kwaliteitshandboek	Kwaliteitshandboek Assistentiewoningen .docx

E. Aandachtspunten en risico's

Aandachtig zijn om het hele kwaliteitshandboek terug te lezen en kritische te bekijken en niet enkel de delen die zeker aangepast moeten worden.

F. Zelfevaluatie

/

BIJLAGEN:

ORGANOGRAM

FUNCTIE-OMSCHRIJVINGEN