



# interne afsprakennota

Woonzorgcentrum de Maaspoorte maakt samen met dagverzorgingscentrum het Maashuisje en de dienst thuiszorg & ouderen deel uit van de woonzorgdiensten van het OCMW van Maaseik.

### Missie van de woonzorgdiensten

De woonzorgdiensten voorzien in kwaliteitsvolle zorg en begeleiding voor ouderen en zorgbehoevende personen.

Hiertoe werken we onderling actief samen zodat de juiste zorg wordt geboden en er een naadloze overgang bestaat tussen verschillende zorgvormen. We werken inclusief zodat ouderen en zorgbehoevende personen gebruik kunnen maken van een gevarieerd activiteitenaanbod dat niet enkel openstaat voor de strikte doelgroep van de woonzorgdiensten.

De woonzorgdiensten bieden de zorgbehoevende personen de nodige ambulante en semi-residentiële ondersteuning aan, zodat zorgbehoevende personen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen. Wanneer het niet langer mogelijk is om thuis te blijven wonen bieden de woonzorgdiensten residentiële zorg aan.

Deze opdracht realiseren we door de inzet van gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers.

Door de samenwerking met andere partners, participatie van zorgbehoevende personen, hun familie en mantelzorgers, een gezond financieel beleid en de uitbouw van een kwaliteitsbeleid garanderen wij een kwalitatief hoogstaand dienstenaanbod.

### Visie van de woonzorgdiensten

Om deze missie te realiseren willen we voor onze zorgvragers:

- Op een proactieve manier aan zorgdetectie doen, waardoor ouderen en zorgbehoevendenden goed geïnformeerd zijn en aanspraak maken op hun rechten. We verwijzen door naar de juiste diensten op basis van de individuele zorgvraag. We handelen met respect voor de privacy en de waardigheid van de zorgvrager.
- De mogelijkheid bieden zolang mogelijk thuis te blijven wonen. We bieden diensten aan huis aan waarbij we samenwerken met andere zorg- en hulpverleners en mantelzorgers.
- Zorg en activiteiten steeds aan op maat aanbieden, met de nodige aandacht voor zelfzorg en zelfredzaamheid.

- (Semi-)residentiële zorg en begeleiding in kleinschalige groepen aanbieden, binnen een huiselijke sfeer met veel aandacht voor veiligheid en geborgenheid, zinvolle vrijetijdsbesteding, begeleiding, (re)activatie en sociaal contact.
- Respect tonen voor ieders geloof, overtuiging en levensstijl.
- Speciale aandacht hebben voor de minst bemiddelde zorgbehoevenden en ouderen.

Om deze missie te realiseren willen voor onze medewerkers:

- Een intensieve samenwerking nastreven tussen zowel gekwalificeerd personeel als vrijwilligers als stagiaires.
- Zorgen voor gemotiveerde medewerkers, die zich gewaardeerd en betrokken voelen en kansen krijgen om zich te ontplooien.
- Op regelmatige basis functionerings- en evaluatiegesprekken organiseren, waarbij we een coachende leiderschapsstijl hanteren.

Om deze missie te realiseren willen we met andere partners:

- Via overleg en samenspraak een vlotte samenwerking tot stand brengen.

Om deze missie te realiseren willen we systematisch aan kwaliteit werken:

- Door kwaliteit als voortdurend aandachtspunt te beschouwen zowel in teambesprekingen als in functioneringsgesprekken met de medewerkers.
- Door kwaliteit hoog in het vaandel te dragen bij de begeleiding van onze gebruikers.
- Door te streven naar een zo gezond mogelijk financieel beleid waarbinnen er ruimte is voor kwalitatief werken.

### Erkenningsnummers

- Rustoord voor bejaarden/ROB: CE 305
- Rust- en Verzorgingstehuis/RVT: VZB 132
- RIZIV: 76030578
- Registratienummer: 329.102.2.2

## Wettelijk kader

Deze interne afsprakennota voor woonzorgcentrum de Maaspoorte is vastgesteld conform:

- het woonzorgdecreet van 13 maart 2009 en uitvoerende besluiten
- het koninklijk besluit van 21 september 2004 houdende de vaststelling van de normen voor de bijzondere erkenning als rust -en verzorgingstehuis of als centrum voor dagverzorging

## Erkende en toezichhoudende instantie

De erkende instantie is het agentschap zorg en gezondheid:

[www.zorgengezondheid.be](http://www.zorgengezondheid.be)

De toezichhoudende instantie is zorginspectie: [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)

Koning Albert II-laan 35, bus 31, 1030 Brussel

## Inhoud

<b>Hoofdstuk I: Inleidende bepalingen .....</b>	<b>7</b>
1.1. O.C.M.W. ....	7
1.2. Bevoegdheid voor ondertekening opnameovereenkomst .....	7
1.3. Pluralisme .....	7
1.4. Bevoegdheid van de OCMW raad .....	7
1.5. Vertegenwoordiger .....	7
<b>Hoofdstuk II: Opnamebeleid .....</b>	<b>8</b>
2.1. Indienen van de aanvraag .....	8
2.2. Leeftijd .....	8
2.3. Inschrijving op de wachtlijst .....	8
2.4. Voorrangsregels .....	8
2.5. Eigen inwoner .....	12
2.6. Weigering van opname .....	12
2.7. Onderzoek door de behandelende geneesheer .....	12
2.8. Opname .....	13
2.9. Mobiele residenten met dementie .....	13
2.10. Overlijden van een resident op een appartement voor echtparen .....	13
<b>Hoofdstuk III: Ontslagbeleid .....</b>	<b>14</b>
3.1. Proefperiode .....	14
3.2. Opzeg door de resident .....	14
3.3. Overlijden van de resident .....	14
3.4. Overplaatsing van de resident .....	15
3.5. Opzegging door het woonzorgcentrum .....	15
3.6. Verlaten van het woonzorgcentrum .....	16
<b>Hoofdstuk IV: Voeding en hygiëne .....</b>	<b>17</b>
4.1. Tijdstip van de maaltijden .....	17
4.2. Hoffelijkheid en wellevendheid .....	17
4.3. Niet deelnemen aan de maaltijden .....	17
4.4. Dieetmaaltijden .....	17
4.5. Hygiëne .....	18
4.6. Verluchten van de kamers .....	18
4.7. Roken .....	18
4.8. Animatie .....	18

4.9. Huisdieren .....	18
<b>Hoofdstuk V: Medische, paramedische, farmaceutische en andere zorgen.....</b>	<b>19</b>
5.1. Vrijheid van keuze .....	19
5.2. Zorgverstrekking.....	19
5.3. Samenwerking met behandelend geneesheer .....	19
5.4. Bestellen, bedelen en leveren van medicatie .....	19
5.5. Paramedische zorgen .....	20
5.6. Haarverzorging en pedicure .....	20
<b>Hoofdstuk VI: Inspraak en gebruikersraad. ....</b>	<b>21</b>
6.1. Gebruikersraad.....	21
6.2. Opdracht.....	21
6.3. Verslagen.....	21
6.4. Advies .....	21
6.5. Klachtenprocedure .....	21
<b>Hoofdstuk VII: Financiële afspraken.....</b>	<b>22</b>
7.1. Dagprijs.....	22
7.2. Betaling.....	23
7.3. Borgstelling door een bevoegd OCMW.....	23
7.4. Waarborgsom.....	23
7.5. Zakgeld .....	24
7.6. Korting op de dagprijs .....	24
<b>Hoofdstuk VIII : Algemene afspraken .....</b>	<b>25</b>
8.1. Dagindeling en bezoek .....	25
8.2. Maatregelen in verband met veiligheid .....	25
8.3. Respect en beleefdheid.....	26
8.4. Schade en verzekeringen .....	26
8.5. Sleutel en badge .....	26
8.6. Privacy .....	27
8.7. Camerabewaking.....	27
8.8. Woonzorglijn .....	27
<b>Hoofdstuk IX : Slotbepalingen.....</b>	<b>28</b>
Bijlage 1: klachtenformulier .....	29
Bijlage 2: klachtenprocedure .....	30

# Hoofdstuk I: Inleidende bepalingen

## 1.1. O.C.M.W.

Het woonzorgcentrum is eigendom van en wordt beheerd door het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW), Mgr. Koningsstraat 8 te 3680 Maaseik.

## 1.2. Bevoegdheid voor ondertekening opnameovereenkomst

De algemeen directeur en voorzitter van het OCMW hebben hun bevoegdheden inzake ondertekening van opnameovereenkomst gedelegeerd naar de directeur en de maatschappelijk werker van het woonzorgcentrum.

## 1.3. Pluralisme

De filosofische, godsdienstige en politieke vrijheid van elke resident is gewaarborgd. Deze overtuiging mag evenwel niet storend zijn voor het gemeenschapsleven van het woonzorgcentrum of haar bewoners.

## 1.4. Bevoegdheid van de OCMW raad

Alle aangelegenheden die niet door deze afsprakennota geregeld zijn, worden door de OCMW raad beslecht.

## 1.5. Vertegenwoordiger

Alle afspraken worden gemaakt met de resident zelf. De resident of zijn vertegenwoordiger ondertekent de opnameovereenkomst.

Als de resident onder voorlopige bewindvoering staat dienen afspraken met de voorlopige bewindvoerder gemaakt te worden. De voorlopige bewindvoerder tekent in dit geval de opnameovereenkomst.

## Hoofdstuk II: Opnamebeleid

### **2.1. Indienen van de aanvraag**

De kandidaat-resident of zijn vertegenwoordiger dienen de aanvraag in. Bij deze gelegenheid wordt eveneens een rondgang georganiseerd door de instelling.

### **2.2. Leeftijd**

De kandidaat-resident moet de volle leeftijd van vijftien jaar bereikt hebben.

Uitzonderingen op de leeftijdsvoorwaarde kunnen toegestaan worden. Het woonzorgcentrum dient in dit geval een verslag op te stellen waaruit blijkt dat in de woonomgeving van de kandidaat-resident geen andere voorzieningen beschikbaar zijn die de zorgvraag gepast kunnen beantwoorden.

### **2.3. Inschrijving op de wachtlijst**

Vooraleer opgenomen te kunnen worden in het woonzorgcentrum moet de kandidaat-resident (bewoner) zich laten inschrijven op de wachtlijst van het woonzorgcentrum.

De kandidaat-resident is ingeschreven op de wachtlijst zodra de volgende ingevulde formulieren ingediend zijn:

- aanvraag tot opname in het woonzorgcentrum
- ingevulde KATZ schaal

### **2.4. Voorrangsregels**

Kandidaat-residenten die zorgbehoevend zijn (zorgcategorie B, C en Cd) hebben steeds voorrang bij opname ten opzichte van kandidaat-residenten met een lagere zorgbehoevendheid.

De plaats op de wachtlijst wordt verder bepaald door de score op het evaluatie instrument wachtlijstbeheer.



## EVALUATIE INSTRUMENT WACHTLIJSTBEHEER WZC DE MAASPOORTE

### 1) GEZONDHEIDS-TOESTAND VAN DE KANDIDAAT BEWONER

OPNAME CRITERIA	SCORE	1	2	3	4
ZICH WASSEN		kan zichzelf helemaal wassen zonder enige hulp	heeft gedeeltelijke hulp nodig om zich te wassen boven of onder de gordel	heeft gedeeltelijk hulp nodig om zich te wassen zowel boven als onder de gordel	moet volledig worden geholpen om zich te wassen zowel boven als onder de gordel
ZICH KLEDEN		kan zich helemaal aan- en uitkleden zonder enige hulp	heeft gedeeltelijke hulp nodig om zich te kleden boven of onder de gordel (zonder rekening te houden met de veters)	heeft gedeeltelijke hulp nodig om zich te kleden zowel boven als onder de gordel	moet volledig worden geholpen om zich te kleden zowel boven als onder de gordel
TRANSFER en VERPLAATSINGEN		is zelfstandig voor de transfer en kan zich volledig zelfstandig verplaatsen zonder mechanisch(e) hulpmiddel(en) of hulp van derden	is zelfstandig voor de transfer en voor zijn verplaatsingen, mits het gebruik van mechanisch(e) hulpmiddel(en) (kruk(ken), rolstoel,...)	heeft volstrekte hulp van derden nodig voor minstens één van de transfers en/of zijn verplaatsingen	is bedlegerig of zit in een rolstoel en is volledig afhankelijk van anderen om zich te verplaatsen
TOILETBEZOEK		kan alleen naar het toilet gaan, zich kleden en zich reinigen	heeft hulp nodig voor één van de 3 items: zich verplaatsen of zich kleden of zich reinigen	heeft hulp nodig voor twee van de 3 items: zich verplaatsen en/of zich kleden en/of zich reinigen	heeft hulp nodig voor de 3 items: zich verplaatsen en zich kleden en zich reinigen
CONTINENTIE		is continent voor urine en faeces	is accidenteel incontinent voor urine of faeces (inclusief blaassonde of kunstsaars)	is incontinent voor urine (inclusief mictietraining) of voor faeces	is incontinent voor urine en faeces
ETEN		kan alleen eten en drinken	heeft vooraf hulp nodig om te eten of te drinken	heeft gedeeltelijk hulp nodig tijdens het eten of drinken	de patiënt is volledig afhankelijk om te eten of te drinken

ORIENTATIE TIJD		geen probleem	nu en dan, zelden probleem	bijna elke dag probleem	volledig gedesoriëteerd of onmogelijk te evalueren
ORIENTATIE PLAATS		geen probleem	nu en dan, zelden probleem	bijna elke dag probleem	volledig gedesoriëteerd of onmogelijk te evalueren
KATZ-SCORE		O/A	B	C	CD
SCORE O/A OP LAATSTE ITEM → DE KANDIDAAT BEWONER WORDT DOORVERWEZEN NAAR HET DAGVERZORGINGSCENTRUM / KORTVERBLIJFCENTRUM					
	SCORE	1	2	3	4
<b><u>2) FAMILIALE TOESTAND VAN DE KANDIDAAT BEWONER</u></b>					
KANDIDAAT BEWONER		Zelfredzaam	Mantelzorg + Thuishulp (maaltijd, poets..)	Mantelzorg + Thuishulp + Thuisverpleging	Mantelzorg + Thuishulp + Thuisverpleging en/of DVC
PARTNER		partner is zelfredzaam in thuisituatie	Alleenstaande kandidaat bewoner	Partner: Mantelzorg + Thuishulp + Thuisverpleging en/of DVC	Partner is opgenomen in WZC
<b><u>3) WOONPLAATS KANDIDAAT BEWONER EN NAASTE FAMILIE</u></b>					
WOONPLAATS KANDIDAAT		Kandidaat niet woonachtig in Gemeente Maaseik			Kandidaat woonachtig in Gemeente Maaseik

WOONPLAATS FAMILIE		Naaste familielid niet woonachtig in Gemeente Maaseik			Naaste familielid woonachtig te Maaseik
<b>4) INSCHRIJVING WACHTLIJST</b>					
DATUM		< 3 maanden	3 - 12 maanden	1 – 3 jaar	> 3 jaar
TOTALE SCORE		OP 56 MAXIMAAL			

Voorwaarden :

- De Katz-schaal dient naar waarheid ingevuld te worden door huisarts, thuisverpleegkundige of maatschappelijk assistent ingevuld te worden, en mag ten alle tijden door de opnameverantwoordelijke gecontroleerd worden.
- Per item wordt enkel de hoogste score in aanmerking genomen. Meerdere scores per item zijn niet mogelijk.
- Het WZC behoudt zich het recht toe rekening te houden met uitzonderlijke omstandigheden die niet vervat zijn in dit instrument.

## **2.5. Eigen inwoner**

We beschouwen een kandidaat-resident als 'eigen inwoner' als hij sedert tenminste twee jaar ingeschreven is in de bevolkingsregisters van de stad Maaseik. De kandidaat-resident die minstens tien jaar ingeschreven is geweest in deze registers gedurende de laatste vijftien jaar wordt eveneens aanvaard als eigen inwoner.

Deze omschrijving 'eigen inwoner' geldt uitsluitend voor wat betreft de inschrijving op de wachtlijst en geenszins voor het bepalen van de dagprijs of het afleveren van eventuele borgstellingen.

## **2.6. Weigering van opname**

De kandidaat-resident heeft het recht een voorgestelde opname te weigeren.

Na een eerste weigering tot opname, behoudt de kandidaat-resident al zijn rechten als zou hij niet gecontacteerd geweest zijn.

Na een tweede weigering tot opname wordt de kandidaat-resident opnieuw ingeschreven op de wachtlijst. Omdat de nieuwe datum van inschrijving later is dan de datum van de eerste inschrijving scoort de kandidaat-resident door de tweede weigering lager op het evaluatie instrument, dat de plaats op de wachtlijst bepaalt. Tussen de eerste en de tweede weigering tot opname ligt een minimale periode van negentig dagen.

Na een derde weigering tot opname wordt de kandidaat-resident verwijderd van de wachtlijst. Hij/zij zal dan niet meer gecontacteerd worden bij het vrijkomen van een opnamemogelijkheid. Tussen de tweede en derde weigering ligt een minimale periode van zes maanden.

De bejaarde kan zich terug op de wachtlijst laten inschrijven als kandidaat-resident na een periode van minimaal zes maanden. Van deze termijn kan afgeweken worden als de zorgbehoefte van de kandidaat-resident gewijzigd is.

## **2.7. Onderzoek door de behandelende geneesheer**

De kandidaat-resident krijgt een aantal documenten mee die door zijn behandelend geneesheer ingevuld moeten worden:

- een KATZ schaal
- een persoonlijke vragenlijst
- een lijst met bijkomende criteria

## **2.8. Opname**

Elke opname vindt in principe plaats tussen 10.00 en 12.00.

De resident krijgt een bemeubelde kamer toegewezen. De standaardinventaris wordt vermeld in de opnameovereenkomst, afgesloten bij opname tussen het woonzorgcentrum en de resident.

## **2.9. Mobiele residenten met dementie**

Residenten die mobiel en dementerend zijn nemen we om veiligheidsredenen bij voorkeur op in een gesloten afdeling.

We beschouwen een resident als dementerend als hij op de KATZ schaal minstens 3 of meer beoordelingspunten behaald op het item 'tijd en plaats'.

We beschouwen een resident als mobiel als hij minder dan 3 beoordelingspunten scoort op het item 'verplaatsen'.

## **2.10. Overlijden van een resident op een appartement voor echtparen**

Indien een resident wonend op een 'appartement voor echtparen' (in het woonzorgcentrum de Maaspoorte zijn dit twee éénpersoonskamers naast mekaar met een bijhorend sas) overlijdt, dan blijft de overlevende partner dit 'appartement voor echtparen' slechts verder bewonen tot het vrijkomen van de eerstvolgende opnamemogelijkheid op een éénpersoonskamer.

## Hoofdstuk III: Ontslagbeleid

De schriftelijke woonovereenkomst wordt in principe aangegaan voor onbepaalde duur.

Het staat de resident vrij om woonzorgcentrum de Maaspoorte definitief te verlaten. Bij ontslag op eigen initiatief wordt de resident of zijn vertegenwoordiger verzocht de opzeg per aangetekend schrijven te melden aan de directie van het woonzorgcentrum.

### **3.1. Proefperiode**

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur, met een proefperiode van één maand. Tijdens de proefperiode kan de overeenkomst door beide partijen beëindigd worden mits het geven van een schriftelijke vooropzegging van 7 dagen via een aangetekend schrijven gericht aan de directie van het woonzorgcentrum.

### **3.2. Opzeg door de resident**

De resident kan de overeenkomst beëindigen mits inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

De opzegging heeft uitwerking de eerste dag na de betekening. Indien de resident de overeenkomst beëindigt zonder inachtneming van de opzegtermijn is hij aan de instelling een vergoeding verschuldigd die gelijk is aan de dagprijs voor de duur van de opzegtermijn die hij in acht had moeten nemen.

Indien de kamer opnieuw bewoond wordt tijdens de periode gedekt door de opzegvergoeding is deze vergoeding slechts verschuldigd tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

### **3.3. Overlijden van de resident**

Bij overlijden van een resident wordt de kamer onmiddellijk afgesloten door het personeel.

Ingeval de overeenkomst beëindigd wordt door het overlijden van de resident zal de dagprijs nog worden doorgerekend gedurende 5 dagen na datum van het overlijden. Deze termijn kan verlengd worden in onderling akkoord met de nabestaanden.

Gedurende die termijn kan enkel de dagprijs aangerekend worden, verminderd met de prijs van de niet gebruikte maaltijden. Als de kamer binnen die termijn opnieuw bewoond wordt kan de dagprijs alleen aangerekend worden tot de dag die

voorafgaat aan de nieuwe bewoning. Het is dus aangewezen het onthaal te verwittigen wanneer de kamer leeg is, zodat een nieuwe opname gerealiseerd kan worden.

Als de kamer niet binnen de 5 dagen ontruimd wordt, kan het OCMW de kamer zelf ontruimen en de persoonlijke bezittingen opslaan. Hiervoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten, personeelskosten en afvalkosten aangerekend worden.

Indien de goederen na 1 maand nog niet zijn weggehaald, worden deze afgevoerd. De kosten hiervan worden verhaald op de rechthebbenden.

In principe wordt de begrafenisplechtigheid door de familie geregeld en zijn de kosten ten laste van de familie. De resident of de familie bepaalt welke begrafenisondernemer gecontacteerd moet worden. Wanneer de resident financieel ten laste is van het OCMW, bepaalt het OCMW welke begrafenisondernemer gecontacteerd wordt.

### **3.4. Overplaatsing van de resident**

Indien de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de resident volgens het oordeel van de huisarts of de coördinerend en raadgevend arts zodanig is dat definitieve overplaatsing naar een beter passende instelling gewenst is, verbindt het woonzorgcentrum zich ertoe, in overleg met de resident of zijn vertegenwoordiger, te zorgen voor een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen.

Als de resident na langdurige opname hersteld is en ontslagen wordt uit de instelling zoals hierboven bedoeld wordt hij bij voorrang terug opgenomen in het woonzorgcentrum.

De verhuizing van de overlevende partner op een appartement voor echtparen zoals beschreven in punt 2.10. krijgt echter voorrang op de heropname van de resident die langdurig opgenomen werd.

### **3.5. Opzegging door het woonzorgcentrum**

De instelling heeft in volgende gevallen het recht om de overeenkomst te beëindigen, mits een schriftelijke opzegging van 60 dagen:

- om reden van overmacht
- bij ernstige inbreuken op de orde en de rust of op de goede moraliteit van het woonzorgcentrum. Hieronder verstaan we vb. regelmatige dronkenschap, diefstal, vandalisme, pyromanie, brutaliteiten, herhaaldelijke ongewenste intimiteiten, zware inbreuken op de interne afsprakennota, ...

- het verstrekken bij de opname van valse inlichtingen, zowel geneeskundige als persoonlijke en financiële, die zo essentieel zijn dat de instelling deze overeenkomst niet zou hebben aangegaan als zij met de volledige en juiste gegevens bekend zou zijn geweest
- bij wanbetaling van de maandelijkse facturen en dit na 2 schriftelijke verwittigingen

### **3.6. Verlaten van het woonzorgcentrum**

De resident dient bij het verlaten van de instelling de kamer en inboedel in goede staat af te leveren.



## Hoofdstuk IV: Voeding en hygiëne

### **4.1. Tijdstip van de maaltijden**

Teneinde verzorgde maaltijden te verzekeren wordt men verzocht stipt aanwezig te zijn in de eetgelegenheden voor:

- het ontbijt tussen 8.00 – 9.00
- het middagmaal tussen 12.00 – 12.30
- het avondmaal tussen 17.15 – 18.00

Om 13.30 is er gelegenheid om een kop koffie en versnapering te gebruiken in de leefgroep.

### **4.2. Hoffelijkheid en wellevendheid**

Tijdens het eten dient men de regels van hoffelijkheid en wellevendheid in acht te nemen. Deze regels hangen op in elke leefgroep.

### **4.3. Niet deelnemen aan de maaltijden**

Zoals bepaald in het woonzorgdecreet (art. 34 van bijlage XII) wordt bij een afwezigheid van minstens 24 uur de kostprijs van de maaltijden niet aangerekend. Deze terugbetaling gaat in vanaf de eerste volle dag dat een bewoner afwezig is.

Indien de bewoner zijn afwezigheid van minstens 24 uur ook minstens 24 uur voor zijn vertrek aan het woonzorgcentrum gemeld heeft, dan ontvangt hij een terugbetaling van de kostprijs van de maaltijden vanaf het begin van zijn vertrek.

### **4.4. Dieetmaaltijden**

Dieetmaaltijden worden alleen op doktersvoorschrift bereid. Voorgeschreven diëten worden strikt toegepast. Aangepaste maaltijden en dieetmaaltijden dienen te worden doorgegeven aan de coördinerende verpleegkundigen.

De resident nuttigt zijn maaltijd in de leefgroep. Om medische redenen kan hierop een uitzondering gemaakt worden.

## **4.5. Hygiëne**

Teneinde de lichamelijke hygiëne te verzekeren wordt :

- het ondergoed telkens wanneer nodig ververst
- het beddengoed tenminste wekelijks ververst
- naast het dagelijks toilet een wekelijkse douche ingepland

## **4.6. Verluchten van de kamers**

Om de netheid en de hygiëne van de kamers te bevorderen worden de kamers dagelijks verlucht.

## **4.7. Roken**

In de kamers van het woonzorgcentrum mag niet gerookt worden. Er is een rokersruimte voorzien op het gelijkvloers, rechts naast de hoofdingang. Ook op het terras aan het cafetaria mag gerookt worden.

## **4.8. Animatie**

Het animatieteam tracht het verblijf van de resident zo aangenaam mogelijk te maken. De animatoren gaan de interesses van de residenten na. Op basis van deze interesses organiseren zij activiteiten.

Iedere afdeling heeft een eigen animator. De activiteiten worden dan ook georganiseerd per afdeling. De residenten kunnen echter steeds deelnemen aan activiteiten van een andere afdeling.

Daarnaast keren enkele grote activiteiten jaarlijks terug die voor het hele woonzorgcentrum georganiseerd worden.

## **4.9. Huisdieren**

Residenten mogen geen huisdieren houden in het woonzorgcentrum. Bezoekers mogen wel huisdieren meebrengen. In het kader van de animatiewerking of ergotherapie kunnen huisdieren wel aanwezig zijn.

## **Hoofdstuk V: Medische, paramedische, farmaceutische en andere zorgen**

### **5.1. Vrijheid van keuze**

Elke resident is volledig vrij in de keuze van zijn (huis)arts, geestelijke verzorger, paramedici en apotheker.

### **5.2. Zorgverstrekking**

Aan de resident wordt alle zorgen verstrekt die zijn/haar gezondheid vereist en wordt alle nodige hulp geboden bij de handelingen van het dagelijks leven.

### **5.3. Samenwerking met behandelend geneesheer**

De coördinerende verpleegkundigen of hun afgevaardigde nemen indien nodig contact met de huisarts.

Nemen de resident of familieleden zelf contact op met de behandelende geneesheer, dan vragen we om de attesten en medische richtlijnen te overhandigen aan de coördinerende verpleegkundigen.

### **5.4. Bestellen, bedelen en leveren van medicatie**

Voor het bestellen, leveren en bedelen van medicatie heeft de resident de keuze uit drie mogelijkheden:

1. De bewoner mag zelf zijn medicatie afhalen bij een apotheker naar keuze. Hij is zelf verantwoordelijk voor het juiste gebruik en inname van de medicatie. De bewoner kan het OCMW niet verantwoordelijk stellen voor eventuele tekorten of foutief gebruik van medicatie. De bewoner staat zelf in voor de betaling van de medicatie.
2. De bewoner kan gebruik maken van de diensten van de apotheker waarmee de instelling een overeenkomst heeft. De instelling zorgt voor de volledige opvolging van de medicatieverstrekking. De bewoner bekommt een korting op de geneesmiddelen waarop geen tussenkomst van het RIZIV te verkrijgen is.

De factuur van de medicatie zal maandelijks bij de algemene factuur gevoegd worden. De medicatie wordt verstrekt door of onder toezicht van het verplegend personeel van het woonzorgcentrum.

3. De bewoner kan zelf een apotheker kiezen voor het leveren van medicatie. Echter dient deze apotheker dezelfde werkwijze te gebruiken als de apotheker waarmee de instelling een overeenkomst heeft. De instelling zorgt voor de volledige opvolging van het medicatiegebeuren. De bewoner staat zelf in voor de betaling van de medicatie. De medicatie wordt verstrekt door of onder toezicht van het verplegend personeel van het woonzorgcentrum.

### **5.5. Paramedische zorgen**

Bij opname in een RVT bed ontvangt de resident kinesithérapie en ergotherapie door geschoold personeel van het woonzorgcentrum. De behandelend geneesheer dient paramedische behandelingen voor te schrijven. De kosten van deze behandelingen zijn inbegrepen in de dagprijs.

Bij opname in een ROB bed kan de resident zelf een paramedicus kiezen. De kosten van deze behandelingen zijn ten laste van de resident.

### **5.6. Haarverzorging en pedicure**

We werken voor haarverzorging samen met een externe dienstverlener. Indien een familielid kapper is mag de resident op hem of haar beroep doen. De medewerkers van de externe dienstverlener gebruiken het kapsalon van het woonzorgcentrum.

De resident kan gebruik maken van de diensten van een pedicure die verbonden is aan het woonzorgcentrum. Indien een familielid pedicure is mag de resident op hem of haar beroep doen.

De kosten voor haarverzorging en pedicure worden aangerekend op de maandelijkse factuur.

## Hoofdstuk VI: Inspraak en gebruikersraad.

### **6.1. Gebruikersraad**

De gebruikersraad vergadert tenminste één maal per trimester. De raad is samengesteld uit bewoners en familieleden of mantelzorgers. De samenstelling kan veranderen maar het woonzorgcentrum waarborgt dat de bewoners steeds minstens de helft van de aanwezigen uitmaken.

### **6.2. Opdracht**

De gebruikersraad kan advies uitbrengen hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van het woonzorgcentrum, over alle aangelegenheden die de algemene werking van het woonzorgcentrum betreffen. Van de vergaderingen van de raad wordt een verslag gemaakt dat uitgehangen wordt in de leefgroepen. De verantwoordelijken en het personeel kunnen uitgenodigd worden om de vergaderingen van de raad bij te wonen.

### **6.3. Verslagen**

Van de vergaderingen van de gebruikersraad worden verslagen opgemaakt. Deze verslagen worden aan elke resident bezorgd.

### **6.4. Advies**

De gebruikersraad kan hetzij op eigen initiatief hetzij op vraag van de directeur van het woonzorgcentrum advies uitbrengen over alle aangelegenheden die de algemene werking van het woonzorgcentrum aanbelangen.

### **6.5. Klachtenprocedure**

We zien meldingen en klachten als kansen om onze werking te verbeteren.

Residenten, familie en mantelzorgers kunnen met hun melding terecht bij één van de medewerkers.

We adviseren om een klacht in te dienen als men denkt dat dit aangewezen is. Als men de klacht op papier wenst te zetten, dan kan men een klachtenformulier invullen. Het klachtenformulier en de klachtenprocedure zijn terug te vinden als bijlage aan deze interne afsprakennota.

## Hoofdstuk VII: Financiële afspraken

### 7.1. Dagprijs

De resident betaalt voor iedere dag dat het woonzorgcentrum een kamer reserveert een vastgestelde dagprijs. De dagprijs is dus bijvoorbeeld ook verschuldigd ingeval van een tijdelijke opname in het ziekenhuis of een vakantie.

De resident ontvangt een maandelijkse factuur met de dagprijs en eventueel aangerekende kosten. Deze extra aangerekende kosten kunnen bestaan uit extra vergoedingen of voorschotten ten gunste van derden:

- Extra vergoeding: de vergoeding die kan worden aangerekend voor de persoonlijke en individuele diensten en leveringen die in de opnameovereenkomst uitdrukkelijk vermeld worden en die niet behoren tot de minimale kostprijselementen van de dagprijs. Het woonzorgcentrum moet op eenvoudige verzoek de bewijsstukken kunnen voorleggen die deze uitgaven rechtvaardigen. Die extra vergoeding mag enkel tegen marktconforme prijzen aangerekend worden. Voorbeelden van kosten die tot de categorie extra vergoedingen behoren zijn: kosten voor deelname aan bepaalde animatieactiviteiten en de dranken buiten de maaltijden die in de resident in het cafetaria consumeert.
- Voorschotten ten gunste van derden: elke uitgave die door het woonzorgcentrum betaald wordt op naam van de bewoner en die voor hetzelfde bedrag terugbetaald wordt door de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger. Die uitgave moet gerechtvaardigd kunnen worden door een bewijsstuk. Het gaat bijvoorbeeld om de kostprijs van de was van persoonlijk linnen aangezien het woonzorgcentrum deze dienst uitbesteed aan een extern bedrijf. Andere voorbeelden zijn doktershonoraria, geneesmiddelen en hulpmiddelen zoals een bril of hoorapparaat.

Concreet is in de dagprijs alles inbegrepen behalve:

- aankoop, reiniging en herstel van kledij en persoonlijk linnen
- kosten voor kapper, pedicure en manicure
- medisch laboratorium en ziekenvervoer
- verzorgingsmaterialen die niet gedekt zijn door het RIZIV-forfait
- sondevoeding: surplus op de gebruikelijke voedingskost, na aftrek van de door het RIZIV terugbetaalde tegemoetkoming
- mutualiteitsbijdragen en bijdragen voor verzekeringen
- raadpleging arts, tandarts, specialist
- geneesmiddelen
- voor ROB-residenten: kinesithérapie

- consumpties bij uitstappen en bepaalde activiteiten
- niet in de maaltijd begrepen voeding en drank
- gesprekskosten voor het gebruik van de telefoon
- begeleiding bij externe consultaties

De dagprijs wordt in principe ieder jaar geïndexeerd, het bedrag wordt vermeld in de opnameovereenkomst. Prijswijzigingen worden slechts doorgevoerd na een goedkeuring van de hogere overheid en worden steeds vooraf schriftelijk meegedeeld.

## **7.2. Betaling**

De resident verbindt er zich toe alle kosten te betalen. Zijn de financiële middelen ontoereikend dan dient hij/zij hieromtrent een afspraak te maken met het OCMW van zijn gemeente van herkomst.

Residenten die na 1 mei 2017 opgenomen werden betalen de dagprijs met een voorschot, de eventueel aangerekende kosten betalen zij na het verstrijken van de betreffende maand. Het voorschot en de aangerekende kosten worden op eenzelfde factuur vermeld.

## **7.3. Borgstelling door een bevoegd OCMW**

Is de toekomstige bewoner gedomicilieerd in Maaseik dan is het OCMW van Maaseik bevoegd om zich borg te stellen voor de opname. Er zullen dan concrete afspraken gemaakt worden met het OCMW van Maaseik. Is de toekomstige bewoner niet gedomicilieerd in Maaseik dan zal een borgstelling voor de opname gevraagd worden aan het OCMW van domicilie.

## **7.4. Waarborgsom**

Zoals bepaald in het woonzorgdecreet (art. 13, °7 van bijlage XII) kan op een afzonderlijke rekening, geopend door de financieel directeur, een borgsom gestort worden die niet hoger mag zijn dan dertig maal de gevraagde dagprijs. Deze gelden, verhoogd met de toegekende intresten, blijven eigendom van de resident. Bij overlijden of definitief vertrek uit onze instelling geschiedt een eindafrekening. Eens alle openstaande schulden voldaan zijn, geeft de financieel directeur deze gelden vrij voor gebruik of nalatenschap.

Door het OCMW werd beslist geen gebruik te maken van deze mogelijkheid. In de opnameovereenkomst wordt deze waarborgsom vastgesteld op € 0,00.

## **7.5. Zakgeld**

De resident dient zelf voor zakgeld te zorgen. Indien de resident niet in staat is om zelf voor zakgeld te zorgen is dit de verantwoordelijkheid van zijn vertegenwoordiger of in voorkomend geval zijn voorlopig bewindvoerder.

## **7.6. Korting op de dagprijs**

Wordt de resident opgenomen onder een ander RIZIV-regime ( ziekenhuis, psychiatrie...) dan wordt een korting op de dagprijs toegepast met ingang van de eerste kalenderdag volgend op de ziekenhuisopname.

De korting is gelijk aan de voedingskost. Is de resident minimaal 24 uur afwezig om andere redenen dan ziekenhuisopname en heeft hij deze afwezigheid minimaal 24 uur vooraf meegedeeld aan de directie, dan wordt de voedingskost in mindering gebracht op de maandelijkse factuur en dit met ingang van de eerste dag afwezigheid.

Het bedrag van deze korting wordt vermeld in de opnameovereenkomst.



## Hoofdstuk VIII : Algemene afspraken

### 8.1. Dagindeling en bezoek

Onze residenten zijn blij met een bezoekje van familie, vrienden en kennissen. Het bezoek is dan ook steeds welkom. Om de veiligheid van onze residenten te waarborgen is het gebouw toegankelijk van 7.00 tot 22.00. Indien het bezoek buiten deze openingsuren toegang wil tot het woonzorgcentrum kan men zich aanmelden via de parlofoon bij de hoofdingang.

Het bezoek dient wel rekening te houden met de dagindeling, hieronder in grote lijnen weergegeven. Indien de omstandigheden het vereisen kan de dagindeling wijzigen.

- 06.30 – 10.00 : opstaan, ochtendtoilet en aankleden.
- 08.00 – 09.00 : ontbijt
- 10.00 – 12.00 : start activiteiten
- 12.00 – 12.30 : middagmaal
- 12.30 – 13.30 : rustpauze
- 13.30 – 14.00 : koffiemoment
- 14.00 – 16.30 : activiteiten
- 17.15 – 18.00 : avondmaal
- vanaf 18.00: avondmoment op de kamers of in de leefgroep

### 8.2. Maatregelen in verband met veiligheid

Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen, dienen de residenten rekening te houden met volgende dwingende maatregelen:

- geen spijkers in de muren te slaan, een speciaal ophangstelsel voor persoonlijke schilderijen wordt voorzien
- het gebruik van petroleum-, spiritus- en andere gastoestellen op de kamers is niet toegelaten
- bijkomende elektrische toestellen op de kamer moeten Europees veilig en gekeurd zijn. Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten enz. zal de resident of de familie onmiddellijk het personeel verwittigen. Herstellingen vallen ten laste van de resident. In het woonzorgcentrum 'de Maaspoorte' zijn tv, frigo en telefoon voorzien op de kamer.
- het gebruik van kaarsen is niet toegelaten

### **8.3. Respect en beleefdheid**

Met het oog op een goede verstandhouding mag de resident van het personeel verwachten met respect en beleefdheid benaderd te worden.

Van de resident wordt eveneens een beleefde en welwillende houding verwacht. De resident wordt verzocht geen bevelen of opdrachten te geven aan het personeel. Opmerkingen kunnen steeds gericht worden aan de coördinerende verpleegkundigen of aan de directie.

Het geven van fooien en/of geschenken is niet toegelaten.

### **8.4. Schade en verzekeringen**

De resident is verantwoordelijk voor de door hem toegebrachte schade.

Residenten die gedomicilieerd zijn op het adres van het woonzorgcentrum genieten van de familiale verzekering afgesloten door het woonzorgcentrum. Residenten die zich zelfstandig buiten het woonzorgcentrum begeven sluiten best een eigen familiale verzekering af.

Het gebouw, de inboedel van het woonzorgcentrum en de inboedel van de residenten zijn verzekerd door het woonzorgcentrum. We vragen om niet te veel waardevolle spullen op de kamer te laten liggen of gebruik te maken van de kluis.

Voor het gebruik van elektrische rolstoelen moeten residenten steeds een voertuigverzekering afsluiten. Residenten ontvangen in dit geval een groene kaart van hun verzekeraar.

De residenten kunnen ook een familiale verzekering afsluiten. Hierbij is wel altijd een vrijstelling ten laste van de resident voorzien. Het woonzorgcentrum kan deze polissen niet afsluiten. Elke resident moet dit individueel doen.

### **8.5. Sleutel en badge**

Residenten kunnen over een sleutel van hun kamer beschikken. Met deze sleutel kunnen ook de kastjes op de kamer afgesloten worden. De sleutel kan bekomen worden aan het onthaal.

Bij opname ontvangen de residenten een badge die toegang geeft tot de parking voor bezoekers.

Voor zowel de sleutel als de badge dient een waarborg van € 25,00 betaald te worden.

## **8.6. Privacy**

Vermits de residenten gevraagd wordt informatie ter beschikking te stellen wijzen we erop dat het woonzorgcentrum gebonden is aan de strikte toepassing van de wet op de privacy.

Dit houdt onder meer in dat persoonlijke gegevens steeds met de nodige discretie behandeld worden en aan niemand meegedeeld worden behalve aan professionelen die de gegevens moeten kennen in functie van een kwalitatieve zorg- en hulpverlening.

Onze medewerkers zijn verder gebonden door het beroepsgeheim, ook tegenover medebewoners. Het staat de resident en zijn vertegenwoordiger vrij om inzage te verkrijgen in de verstrekte gegevens. De resident en zijn vertegenwoordiger kunnen deze gegevens zo nodig laten aanpassen.

## **8.7. Camerabewaking**

Aan de ingang van het woonzorgcentrum hangen twee bewakingscamera's. Deze bewakingscamera's maken opnamen die omwille van veiligheidsredenen tijdelijk bewaard worden.

Binnenshuis hangen verschillende camera's die opnamen maken waarvan de beelden door de residenten te zien op de tv's in de kamers. Deze opnamen worden niet bewaard.

## **8.8. Woonzorglijn**

De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen. Residenten, hun familie en vertegenwoordigers en ook het personeel kunnen bij de Woonzorglijn terecht met allerlei vragen en klachten.

De Woonzorglijn is op weekdays te bereiken op het telefoonnummer 078 15 25 25 tussen 9.00 en 12.00 uur.

## Hoofdstuk IX : Slotbepalingen

Deze interne afsprakennota werd vastgelegd en kan gewijzigd worden door de OCMW raad van Maaseik. Elke goedgekeurde wijziging zal met ontvangstbewijs aan de bewoner worden betekend en kan ten vroegste 30 dagen na de kennisgeving ervan worden toegepast.

Dit reglement werd goedgekeurd door de OCMW raad van Maaseik dd. 24/11/1998, op 01/09/2009 op 28/09/2010, op 25/05/2013, op 25/11/2014 en op 27/03/2018.

## **Bijlage 1: klachtenformulier**

<b>KLACHTENFORMULIER WZC DE MAASPOORTE</b>	
Datum klacht	
Naam indiener klacht	
Adres	
Telefoon	
Bent u een bewoner	Ja/Neen Afdeling: Kamer: - Agnetenhof - Fratershof - Bleumerhof - St Jorishof
Indien niet, in het belang van welke bewoner dient u een klacht in?	
Wat is uw relatie tot de bewoner?	
Omschrijving klacht	
Vak bestemd voor de medewerkers van de Maaspoorte: Indien de indiener van de klacht de medewerker om hulp verzoekt om het formulier in te vullen.	
Wijze van melding	
Naam medewerker	
Afdeling	

Datum & handtekening  
medewerker, indiener klacht

en/of

Handtekening

## **Bijlage 2: klachtenprocedure**

### 1. Doel

De resident, de familieleden/verwanten van residenten, externe organisaties of personeelsleden de mogelijkheid geven om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening.

Op professionele wijze klachten behandelen. Deze procedure legt de afspraken vast voor de afhandeling van klachten. Preventieve maatregelen worden getroffen om te voorkomen dat de vastgelegde tekortkomingen zich zouden herhalen.

De ingesteldheid van de organisatie ten opzichte van klachten:

- Klachten worden op een constructieve manier benaderd. Medewerkers worden gestimuleerd en ondersteund om op een constructieve manier met klachten om te gaan.
- Aan alle klachten wordt onder alle omstandigheden, op een vriendelijke en constructieve manier gevolg gegeven.
- Meldingen en klachten worden gezien als kansen om te verbeteren.

### 2. Toepassingsgebied

Klachten kunnen afkomstig zijn van residenten, familieleden/verwanten van residenten, externe organisaties of personeelsleden.

### 3. Verantwoordelijken

- Directeur:
  - Verantwoordelijk voor de registratie van de klacht
  - Verantwoordelijk voor de analyse van de klacht of het onderzoek naar de oorzaak van de klacht
  - Verantwoordelijk voor het geven van feedback op de geformuleerde klacht
  - Verantwoordelijk voor de realisatie van corrigerende en preventieve maatregelen die voortvloeien uit de behandeling van de klacht
  - Geeft jaarlijks (maand januari over het afgelopen jaar) verslag aan het Bijzonder Comité Bejaarden Zorg (BCBZ) omtrent de geregistreerde en afgehandelde klachten
- Kwaliteitscoördinator: Controle op naleven van de procedure
- Leidinggevenden: Verantwoordelijk voor de melding van klachten aan de directeur
- Personeelsleden: Bevoegd om mee te werken aan het onderzoek onder vorm van het formuleren van mogelijke oorzaken en het indienen van mogelijke corrigerende maatregelen

#### 4. Definities

- Klacht: Een uiting van ongenoegen over het hulp- en dienstverleningsaanbod.
- Formele klachten: Deze klachten worden geuit door middel van het invullen van een klachtenformulier (bijlage 1). Dit formulier wordt ingevuld door de persoon zelf of door een medewerker, maar steeds ondertekend door de indiener van de klacht. Klachtenformulieren kan men bekomen bij het onthaal.  
 Alle formele klachten worden schriftelijk beantwoord. Dit houdt in dat bij eenvoudig op te lossen klachten de indiener binnen de 10 werkdagen schriftelijk op de hoogte gebracht wordt van de voorgestelde oplossing. Bij formele klachten wordt er een probleemanalyse gemaakt, met een conclusie. Er worden correctieve en preventieve maatregelen getroffen, er wordt een dossier bijgehouden waarin een aantal gegevens worden geregistreerd en de status van het probleem wordt opgevolgd.
- Meldingen: dit zijn eenvoudige klachten die onmiddellijk oplosbaar zijn en die geen structurele problemen inhouden. Zij kennen een snelle opvolging en oplossing door de direct betrokken medewerkers en dienst. Een melding kan vaak ad hoc opgelost worden door de persoon die deze melding ontvangt. Meldingen die vanuit het informele circuit herhaaldelijk worden gedaan krijgen hierdoor een structureel karakter en worden behandeld als formele klachten. Meldingen met een ernstig karakter worden eveneens behandeld als formele klachten.

#### 5. Werkwijze

MELDING	WIE?
1. Uiting van een melding	Zie "toepassingsgebied procedure"
2. Oplossen of doorverwijzen <b>Niveau medewerker</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eenvoudig oplosbaar door medewerker die binnen de eigen functiebeschrijving bevoegd is om de klacht op te lossen</li> <li>- Doorverwijzen naar een leidinggevende indien niet zelf oplosbaar</li> </ul> <b>Leidinggevende</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oplosbaar door leidinggevende</li> <li>- Doorverwijzen naar directeur indien niet zelf oplosbaar</li> </ul> <b>Directeur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien formeel (zie procedure formele klachten)</li> <li>- Indien informeel-zelf voorstel tot oplossing formuleren</li> </ul>	Medewerker die de klacht heeft ontvangen  Leidinggevende  Directeur
3. Feedback geven aan indiener van de klacht, indien zinvol	Klachtenbehandelaar
4. Oplossing uitvoeren	Klachtenbehandelaar en betrokken dienst

5. Indien indiener van de klacht niet tevreden is, naar hoger niveau stappen (zie procedure schriftelijke klacht)	
---	--

<b>FORMELE, SCHRIFTELIJKE KLACHT</b>	<b>WIE?</b>
1. Uiting van een schriftelijke klacht	Zie "toepassingsgebied procedure"
2. Beslissen of klacht formeel of informeel behandeld wordt en document dateren	Directeur
3. Klachtenbehandelaar toewijzen	Directeur
4. Onderzoek voeren. Klachtendossier in Care Solutions aanmaken en dossier klachtenopvolging in Care Solutions aanvullen	Directeur, klachtenbehandelaar, bevoegde dienst
5. Schriftelijke communicatie (binnen de 10 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien opgelost binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht: eenmalige communicatie voorstel oplossing door directeur</li> <li>- Indien niet opgelost binnen de 10 werkdagen na ontvangst schriftelijke klacht: melding verwachte termijn van oplossing door directeur</li> <li>- Melding voorgestelde oplossing door directeur</li> </ul>	Directeur
6. Uitkomst <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien niet tevreden met de oplossing, kan men zich richten tot het centraal klachtenmeldpunt of tot de Woonzorglijn (zie bijlage 2)</li> <li>- Indien wel tevreden worden correctieve en preventieve maatregelen uitgevoerd</li> <li>- Er volgt een evaluatie met de indiener van de klacht 1 maand en 3 maanden na het invoeren van de maatregelen</li> </ul>	Voorzitter OCMW Woonzorglijn  Directeur, klachtenbehandelaar en bevoegde dienst Directeur en klachtenbehandelaar
8. Dossier klachtenopvolging in Care Solutions vervolledigen voor de jaarlijkse klachtenanalyse naar het BCBZ toe	Directeur
9. Invoeren in Care Solutions in het dossier Jaarlijkse klachtenanalyse	Directeur
10. Formele, schriftelijke klachten worden ook steeds op de OCMW raad gebracht	Directeur