

# Interne afsprakennota

Groepen van assistentiewoningen (GAW)

Serviceflats (SF)

Ouderenwoningen (OW)



**ZORGPUNT  
WAASLAND**  
goed voor elkaar

Volg ons op Facebook  
[www.zorgpuntwaasland.be](http://www.zorgpuntwaasland.be)

# Welkom bij Zorgpunt Waasland

Zorgpunt Waasland bundelt de thuiszorg en zorgvoorzieningen van de gemeenten Beveren-Kruibeke-Zwijndrecht, Sint-Niklaas en Sint-Gillis-Waas. Wij zijn en blijven een openbare organisatie met de gemeentebesturen als partners. Want samen zijn we sterker.

## Onze missie

Wij verstrekken nabije en betaalbare zorg voor iedereen die ze nodig heeft.

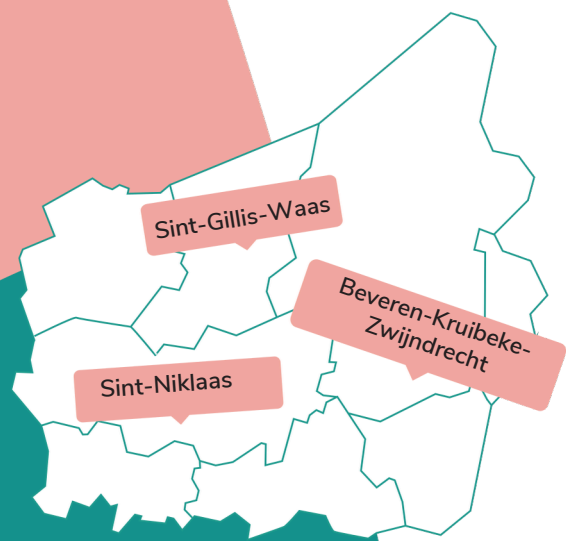
## Onze visie

Wij willen dé referentie zijn als het gaat om zorg voor mens en maatschappij.

## Onze waarden

- **KWALITEIT:** we denken na over onze keuzes.
- **INTEGRITEIT:** we doen wat we beloven.
- **ZORGZAAMHEID:** we dragen zorg voor elkaar, de klant en onze middelen.
- **KLANTGEDREVENHEID:** we leveren geen half werk.
- **INNOVATIE:** we doen het graag altijd iets beter.
- **SAMENWERKING:** we luisteren graag naar iedereen waarmee we samenwerken.

*Zorgen doen we samen,  
goed en voor elkaar.*



# Inhoud

Welkom bij Zorgpunt waasland .....	2
Hartelijk welkom! .....	5
Administratieve gegevens .....	6
Voorstelling .....	6
Statuut van de voorziening .....	6
Bijzondere verblijfsvoorwaarden .....	7
Dienstverlening .....	8
Crisis- en overbruggingszorg .....	8
Medische nood .....	8
Verzorging .....	8
Wat is vroegtijdige zorgplanning? .....	9
Wonen en dagelijks leven .....	10
Inrichting .....	10
Private levenssfeer .....	11
Leefmilieu en hygiëne .....	11
Huisdieren .....	12
Huisvuil .....	12
Je persoonlijke veiligheid .....	13
Voorkom vallen .....	13
Zorg voor een goed zicht .....	14
Draag je alarmmedaillon .....	14
Toegang tot het gebouw .....	14
Procedure (seksueel) grensoverschrijdend gedrag .....	14
Veiligheid .....	15
Procedure bij brand en ernstige gebeurtenissen .....	15
Roken .....	15
Diefstal voorkomen .....	15
Modaliteiten aangaande het beëindigen van de overeenkomst .....	16
Open huis .....	18
Foto's .....	18
Inspraak .....	18
Een melding, suggestie of een klacht? .....	19
Andere vragen en bekommernissen .....	19
Volg ons .....	19

## Overzicht van de GAW-SF-OW

GAW Bokkenhof PE 3612

GAW Parkzicht CE 3649

GAW De Beuken CE 2816

GAW Hof Ter Noten CE 2756

GAW Cruynaershof PE 3738

GAW Peerkenshof PE 3739

GAW Sabot CE 3763

GAW 't Glazen huis CE 2399

GAW Kamerwijk CE 2384

GAW Ruiterhof CE 2630

SF de Goudbloem CE 2602

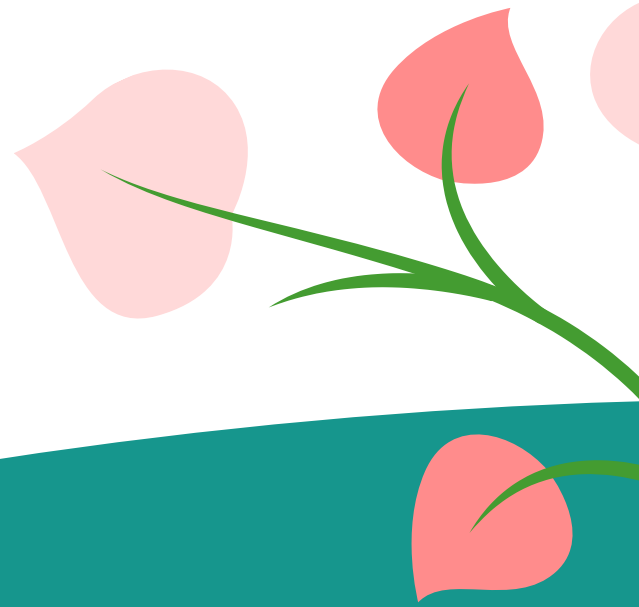
SF De Priesteragie CE 2826

SF 't Lam CE 2095

Ouderenwoningen Sinaai

Ouderenwoningen Belsele

# Hartelijk welkom!



We zijn blij je te mogen verwelkomen als nieuwe bewoner in één van onze woningen. De verhuis naar een assistentiewoning, serviceflat of ouderenwoning is een nieuwe stap in je leven. We willen je helpen om deze stap zo vlot mogelijk te laten verlopen en nodigen je uit om samen met ons te bouwen aan een warme en sfeervolle thuis.

Zonder twijfel heb je nog veel vragen over je nieuwe thuis. Deze brochure geeft je alvast een beeld over het reilen en zeilen in onze voorziening. Je kan hier allerlei praktische richtlijnen en de nodige basisafspraken vinden om je verblijf zo aangenaam mogelijk te laten verlopen.

We hopen dat jij je snel thuis voelt in jouw nieuwe woning.

**Heb je vragen? Aarzel niet om er mee naar je woonassistent te stappen.**

**Jouw woonassistent is:**

.....  
.....

**Contactgegevens:**

.....  
.....

**We staan klaar om je verder te helpen.**

# Administratieve gegevens

Deze onthaalbrochure bevat alle wettelijk verplichte informatie. De bewoner en Zorgpunt Waasland (ZPW) gaan de verbintenis aan de voorschriften van deze afsprakennota evenals de toepassingsmaatregelen na te leven.

De interne afsprakennota wordt vóór de opname aan de bewoner overhandigd. Elke wijziging van de afsprakennota wordt tegen ontvangstbewijs aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger betekend. Deze wijzigingen hebben uitwerking 30 dagen na de betekening ervan.

## Voorstelling

Alle sites opgenomen in deze interne afsprakennota worden beheerd door ZPW. Deze voorzieningen bestaan uit individuele woongelegenheden voor zelfstandig wonende senioren waar gemeenschappelijke voorzieningen voor dienstverlening kunnen georganiseerd worden, waarop de bewoners, naar eigen keuze, een beroep kunnen doen.

ZPW heeft een woonassistent aangesteld. Deze verzekert de goede en harmonieuze werking van de voorziening volgens de regels die door ZPW zijn vastgesteld en volgens de bevoegdheden die hem werden toegekend.

ZPW biedt huisvesting waarbij de filosofische, godsdienstige en politieke overtuiging van elke bewoner wordt geëerbiedigd.

## Statuut van de voorziening

De groepen assistentiewoningen (GAW) zijn onderhevig aan het woonzorgdecreet van 15 februari 2019. De erkenningsnormen aangaande groepen van assistentiewoningen zijn vastgelegd in het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers.

De serviceflats zijn onderhevig aan het besluit van de Vlaamse regering van 5 maart 1985, gecoördineerd op 18 december 1991, houdende regeling van de erkenning en subsidiëring van voorzieningen voor bejaarden.

De ouderenwoningen zijn niet onderhevig aan een specifiek decreet.

# Bijzondere verblijfsvoorwaarden

## Verblijfplaats van de kandidaat vóór de datum van toewijzing

- De kandidaat-bewoner woont in een gemeente waar de diensten van ZPW actief zijn (Sint-Niklaas, Beveren-Kruibeke-Zwijndrecht of Sint-Gillis-Waas).
- Gelijktelling aan deze regel is mogelijk onder volgende voorwaarden:
  - kandidaten die minder dan 5 jaar geleden verhuisd zijn naar een gemeente buiten ZPW omwille van zorgredenen;
  - kinderen van kandidaten wonen in een gemeente van Zorgpunt Waasland;
  - kandidaten die langer dan 5 jaar geleden verhuisd zijn naar een gemeente binnen ZPW omwille van zorgredenen, maar elders gedomicilieerd blijven.

## Leeftijdsvoorwaarden

De kandidaat – bewoner moet minstens de leeftijd van 65 jaar bereikt hebben. Bij verhuring aan koppels (\*) moet minstens één van de partners de leeftijd van 65 jaar bereikt hebben.

Afwijking is mogelijk mits een gemotiveerd verslag van de opnamecel van Zorgpunt Waasland.

De jongere partner behoudt ook het recht om in de woning te blijven wonen, zelfs al heeft deze de leeftijd van 65 jaar niet bereikt bij overlijden of bij opzegging van de verblijfsovereenkomst van de oudere partner.

## Medische en sociale factoren

De rangorde voor toewijzing wordt ook afhankelijk gesteld van medische of sociale factoren. Om in aanmerking te komen voor opname moet de kandidaat zijn toestemming geven voor een onderzoek naar de gezondheidstoestand, de leefomstandigheden en de sociale toestand van de kandidaat. Dat onderzoek kan gebeuren vóór de toewijzing.

In principe wordt een verblijfsovereenkomst afgesloten met valide personen of koppels (\*) die zelfstandig kunnen wonen. Het is mogelijk dat de gezondheidstoestand van één partner van het koppel toelaat dat het gezin zelfstandig kan wonen.

(\*) Koppel = een duurzame samenlevingsvorm. Dit kan zijn:

- Kandidaat en echtgenoot/echtgenote of levensgezel(lin)
- Kandidaat en bloedverwant tot en met de 1<sup>ste</sup> graad

Uitzonderingen kunnen door de opnamecel van Zorgpunt Waasland besproken worden als er dringend behoefte is aan een opname in een serviceflat, assistentiewoning of ouderenwoning.

# Dienstverlening

## Crisis- en overbruggingszorg

Voor het organiseren van crisis- en overbruggingszorg zijn er afspraken gemaakt met een interne of externe partner. Zie hiervoor de bijlage van het contract.

Crisiszorg is een onmiddellijke en aangepaste interventie in geval van een noodsituatie die niet vooraf kan worden ingeschat (bv. gevallen bewoner in de badkamer) en waarbij onmiddellijke zorg moet geboden worden. Er worden geen extra kosten aangerekend voor de organisatie van crisiszorg.

Overbruggingszorg is een aangepaste zorg die aansluit bij crisiszorg (bv. eerste toiletzorg door hulpverlener aan een bewoner met een polsbreuk na een val) en die gedurende een korte periode wordt verleend, in afwachting van de zorg die de bewoner zelf kiest. Voor het organiseren van overbruggingszorg worden geen extra kosten aangerekend met uitzondering van de reële kosten van die zorg.

## Medische nood

Zorgpunt Waasland werkt voor de noodoproepen samen met het nabijgelegen woonzorgcentrum of met een externe partner. Indien je in medische nood verkeert, kan je dag en nacht, 7 dagen op 7 gebruik maken van het noodoproepsysteem. Na een druk op de alarmknop ontstaat er een spreekluisterverbinding. De juiste instanties worden zo verwittigd. Je kan het noodoproepsysteem ook inschakelen door gebruik te maken van het draagbare en draadloze alarm-medaille. Zo kan je een noodoproep doen van eender waar in uw woning. Je oproep zal zo snel mogelijk beantwoord worden.

De kosten voor het beheer, onderhoud en permanentie van het noodoproepsysteem zijn opgenomen in de dagprijs. Hiervoor worden geen extra kosten aangerekend tenzij er veelvuldig misbruik van het noodoproepsysteem wordt vastgesteld.

Graag maken wij je er attent op dat het noodoproepsysteem enkel mag gebruikt worden voor medische (nood)oproepen en niet bij technische problemen. Alle technische problemen en/of pannes kan je melden aan de woonassistent zodat hij/zij de technische dienst hiervoor kan inschakelen.

## Verzorging

Je bent vrij de geneesheer en de zorg en ondersteuning, alsook de verstrekker van die zorg en ondersteuning, van uw keuze te raadplegen. Bij wijziging van geneesheer breng je de woonassistent op de hoogte.

# Wat is vroegtijdige zorgplanning?

Dit is het proces van continu overleg tussen jou, je familie en de zorgverlener(s), gericht op het uitklaren van jouw waarden en wensen ten aanzien van je (toekomstige) palliatieve zorg en zorg aan het levenseinde.

Je levenseinde plannen is nu al nadenken, spreken en beslissen over de zorg die je later zou willen als je ernstig of ongeneeslijk ziek wordt. Zo ben je er zeker van dat alles volgens jouw wensen verloopt, ondanks je ziekte of als je jouw wensen niet meer kan uiten. Zo kan je bijvoorbeeld een vertegenwoordiger aanduiden of specifieke wensen rond euthanasie of je uitvaart laten opnemen in een wilsverklaring.

Graag bespreken we samen met jou, je mantelzorgers en je huisarts de mogelijkheden en de ondersteuning die wij kunnen bieden.

Voor vragen rond het levenseinde kan je terecht bij de woonassistent die jou kan doorverwijzen naar een palliatief deskundige van ZPW.



# Wonen en dagelijks leven

## Inrichting

De nieuwe bewoner krijgt een onbemeubelde woning toegewezen. Deze mag hij naar eigen smaak inrichten. Zorgpunt Waasland kan uit veiligheids- en of hygiënische overwegingen beperkingen opleggen aan de voorwerpen, elektrische toestellen en meubels die de bewoner zelf meebrengt.

De muren zijn schilderklar bij de start van de verblijfsovereenkomst. Je kan deze dus onmiddellijk overschilderen in een kleur naar keuze.

Verlichtingsarmaturen, lichtsakelaars, stopcontacten en dergelijke mogen niet overschilderd worden. De binnendeuren mogen enkel overschilderd worden in wit of lichtgrijs. De voordeur van de flat mag niet geschilderd worden.

Wil je behangen dan volg je volgende voorschriften op:

- Als behang mogen enkel papiersoorten gebruikt worden.
- Het behangpapier moet op normale wijze kunnen verwijderd worden zonder de bepleistering te beschadigen.
- Er mag slechts één laag papier aangebracht worden.
- Plafonds mogen in ieder geval niet behangen worden.
- Het behangpapier moet opnieuw verwijderd worden aan het einde van uw verblijf in de woning.

De bewoner zal zelf instaan voor het schilderen, behangen of bemeubelen van de woning en de plaatsing van gordijnen (In GAW Parkzicht zijn reeds gordijnen aanwezig). Dit dient evenwel te beantwoorden aan de eisen van veiligheid en hygiëne en gebeurt in samenwerking en overleg met Zorgpunt Waasland. Structurele veranderingen aan de woning zijn niet toegelaten.

Bij opname en ontslag zal een omstandige plaatsbeschrijving opgemaakt worden. Indien er vastgesteld wordt dat er schade is, zal de herstellingskost aan de (vorige) bewoner (of zijn vertegenwoordiger) aangerekend worden.

## Private levenssfeer

Je beschikt over een sleutel en/of badge van je eigen woning. Alleenstaanden krijgen 2 stuks ter beschikking, koppels 3. Zorgpunt Waasland beschikt, in geval van nood, over een passe-partout (loper). De medewerkers zullen je privacy ten volle respecteren. Indien nodig kan je een extra sleutel en/of badge aanvragen bovenop de bij opname ontvangen badges/sleutels. Bij verlies of niet teruggave hiervan wordt een forfaitaire kost aangerekend.

Het is ten strengste verboden om op eigen initiatief de cilinders van de sloten te vervangen.

Je bent zelf verantwoordelijk voor uw persoonlijke bezittingen.

Iedere bewoner woont zelfstandig in zijn woning en kan vrij bezoek ontvangen wanneer hij/zij dit wenst.

Het is aangeraden om steeds de deur van de woning te sluiten, ook als de bewoner het gebouw zelf niet verlaat.

Bij verlies of diefstal van persoonlijke spullen draagt Zorgpunt Waasland geen enkele verantwoordelijkheid.

Enkel de bewoner zelf kan de flat bewonen. Het is niet toegelaten om andere personen op te nemen in de woning, zonder voorafgaand overleg met de woonassistent.

Je naam zal op het aanbelbord, je persoonlijke brievenbus en aan de voordeur van je woning worden aangebracht.

## Leefmilieu en hygiëne

Aan de bewoners, bezoekers en personeel wordt gevraagd de rust niet te verstoren. Bij het gebruik van muziekinstrumenten, radio's en televisietoestellen mogen de medebewoners hiervan geen hinder ondervinden.

Om de netheid en de hygiëne te bevorderen:

- is het aan te raden iedere dag de woning te verluchten.
- moet afval en vuilnis in de vuilniszakken of containers van de stad gestopt worden.
- moet men waken over de orde en netheid van de eigen woning in bijzonderheid van het toilet en badkamer.
- is het ondermeer verboden:
  - allerlei afval buiten te gooien;
  - storende muziek uit te zenden en lawaai te veroorzaken;
  - vaste constructies te wijzigen;
  - gaten in muren te maken;
  - etensresten, vet, olie of frituurvet in gootstenen of afvoerleidingen te deponeren;
  - schotelantennes te plaatsen;
  - extra verwarmings- of kooktoestellen op gas of elektriciteit te gebruiken;
  - een droogkast zonder condensatie en/of een klassieke oven te installeren;
  - buitenantennes, publiciteitsmateriaal en publiciteitsborden te plaatsen;
  - voorwerpen te plaatsen in de gangen of op (brand)trappen.

## Huisdieren

Kleine huisdieren zoals vogels, vissen, cavia's zijn toegelaten onder volgende voorwaarden:

- Het dier mag geen overlast bezorgen aan de medebewoners en de medewerkers.
- De bewoner(s) moet(en) het dier zelf kunnen verzorgen.
- Het huisdier mag niet vrij rondlopen in het gebouw.

De bewoner vraagt vooraf uitdrukkelijk toestemming aan de woonassistent om het huisdier te mogen meebrengen.

Bezoekers mogen bij hun bezoek aan een bewoner hun huisdier meebrengen, op voorwaarde dat het huisdier aan de leiband gehouden wordt en niet vrij kan rondlopen in het gebouw. Meegebrachte huisdieren mogen geen overlast of gevaar berokkenen voor andere bewoners of medewerkers.

## Huisvuil

De verwerking en ophaling van het huisvuil kan verschillen per site. De voor jou geldende regeling wordt hieronder aangeduid:

- Het huisvuil moet vooraf gesorteerd worden en in de daartoe bestemde afvalcontainers worden gedeponeerd.
- Het afval moet vooraf gesorteerd worden en in de huisvuilzakken / individuele containers van de stad buiten gezet worden door de bewoner.
- Het afval moet vooraf gesorteerd worden en gedeponeerd worden in de ondergrondse afvalcontainers van MIWA.



# Je persoonlijke veiligheid



## Voorkom vallen

Vallen is een ernstig probleem bij ouderen, dus ook bewoners in een GAW-SF-OW lopen risico. De belangrijkste oorzaken van vallen zijn:

- verlies van evenwicht
- verminderde mobiliteit
- minder spierkracht
- slechte schoenen
- slecht zicht
- bloeddrukschommelingen
- medicatiegebruik

Zorg alvast voor goede schoenen.

Hier een overzicht van de kenmerken van een goede schoen:

- De zool omsluit de voet zo veel mogelijk.
- De zool is stevig en heeft reliëf.
- De schoen kan een kleine hak hebben tot 2,5 cm.

Open schoenen zoals sandalen kunnen als er twee verstelbare riempjes zijn. Eén aan de achterzijde en één aan de wreef. Lopen op blote voeten verhoogt het valrisico.



**Blijf in beweging!**  
Onze lokale dienstencentra  
zetten in op beweging met  
stoelyoga, dansen,  
wandelen ...

## Zorg voor een goed zicht

Een bezoek aan de oogarts en een aangepaste bril zijn op elke leeftijd belangrijk. Onvoldoende scherp zicht, verminderd dieptezicht, contrastgevoeligheid en een onvoldoende afgestelde bril verhogen het risico op vallen.

## Draag je alarmmedaillon

Het noodoproepsysteem is er voor de veiligheid van de bewoner. Daarom raden wij de bewoner sterk aan om het alarmmedaillon steeds te dragen zodat hij/zij te allen tijde binnenshuis een noodoproep kan doen.

## Toegang tot het gebouw

De centrale toegangsdeur is steeds gesloten zodat bezoekers het gebouw enkel kunnen betreden met toestemming van één van de bewoners.

## Procedure (seksueel) grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag is het niet respecteren van iemands persoonlijke grens. Het gaat over alle ongewenst gedrag of alle ongepaste omgangsvormen (geweld, ongewenst seksueel gedrag, pesten), die de kwaliteit van (samen)leven in het gebouw in gevaar kunnen brengen. Zorgpunt Waasland neemt de nodige maatregelen tegen grensoverschrijdend gedrag en dit zowel preventief als reactief.

Iedere gebruiker, mantelzorger, medewerker, stagiair, vrijwilliger ... kan een melding maken van (vermoeden van) grensoverschrijdend gedrag. Na onderzoek van de melding en het eventueel invoeren van bijkomende expertise wordt overgegaan tot een beslissing over de ontvankelijkheid en de verdere opvolging van de melding. Eventuele gevallen van ernstig grensoverschrijdend gedrag worden steeds gemeld aan het Departement zorg, afdeling woonzorg.

Verdere informatie over preventieve en correctieve maatregelen bij grensoverschrijdend gedrag is terug te vinden op de website en in het integriteitsbeleid van Zorgpunt Waasland.

# Veiligheid

## Procedure brand en ernstige gebeurtenissen

Om brandgevaar te vermijden, vragen we je volgende veiligheidsvoorschriften na te leven:

- Het branden van kaarsen dient op een veilige manier te gebeuren. Laat brandende kaarsen nooit onbeheerd achter. Bij het verlaten van de woning moeten alle kaarsen gedoofd worden.
- Roken en asbakken ledigen dient op een veilige manier te gebeuren. Het is bijvoorbeeld gevaarlijk om te roken in bed of de asbak te ledigen in een prullenbak.
- Om de evacuatiewegen vrij te houden, mogen er geen persoonlijke bezittingen in de gangen van het gebouw geplaatst worden. De uitgangen mogen niet belemmerd worden.
- Elektrische toestellen zoals radio, TV, verlichting ... inclusief de snoeren, mogen enkel gebruikt worden indien zij volledig in orde zijn en beschikken over een CE-keuring. Defecte of beschadigde toestellen moeten onmiddellijk verwijderd worden.
- Bij defecten aan stopcontacten of aan snoeren van Zorgpunt Waasland breng je onmiddellijk de woonassistent op de hoogte zodat een techniker kan ingeschakeld worden voor de herstelling.
- De bewoners worden vertrouwd gemaakt met de nooduitgangen en vluchtwegen waarlangs zij in geval van nood uit het gebouw kunnen ontkomen.
- De richtlijnen die men dient te volgen in geval van brand, worden duidelijk aangebracht op verschillende plaatsen in het gebouw.

Bij ernstige gebeurtenissen kan je contact opnemen met de woonassistent. Deze zal intern bespreken wat de beste aanpak is en verder communiceren ten aanzien van de andere bewoners.

Deze werkwijze wordt opgevolgd in samenwerking met onze preventieadviseur.

## Roken

In de gemeenschappelijke gangen en ruimten geldt een strikt rookverbod. In de eigen woning staat het de bewoner vrij te roken.

## Diefstal

We raden je aan zo weinig mogelijk geld en waardevolle voorwerpen in je woning te bewaren. Laat geen gelden en waardevolle zaken zichtbaar en onbewaakt achter. Juwelen zijn mooi en zijn voor jou dierbare dingen. Berg ze daarom na gebruik veilig op. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de schade ten gevolge van verlies of diefstal.

# Modaliteiten aangaande het beëindigen van de overeenkomst

De overeenkomst is van onbepaalde duur en begint vanaf de schriftelijk overeengekomen opnamedatum. ZPW verbindt er zich toe een bewoner niet te ontslaan tenzij wegens overmacht of in bepaalde situaties en volgens de procedure zoals vastgelegd in deze overeenkomst.

De opnameovereenkomst kan beëindigd worden:

## Door de bewoner

1. Het staat iedere bewoner vrij de woning definitief te verlaten, mits ZPW daarvan schriftelijk te verwittigen. De opzegtermijn- en vergoeding bedraagt 30 dagen en gaat in de eerste dag volgend op de ontvankelijke betekening van de opzeg. Indien de woning binnen de opzegtermijn opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag voorafgaand aan de nieuwe bewoning.
2. Als de kandidaat-bewoner of zijn vertegenwoordiger de schriftelijke opnameovereenkomst voorafgaand aan de voorziene opnamedatum wil verbreken, wordt die verbreking door de kandidaat bewoner of zijn vertegenwoordiger aan Zorgpunt Waasland betekend. De verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal veertien keer de verschuldigde dagprijs. De opzegtermijn gaat in op de dag die volgt op de ontvankelijke betekening.
3. De eerste 30 dagen van het verblijf in een GAW/SF/OW worden beschouwd als een proefperiode. De opzegtermijn wordt in die periode zowel voor de bewoner als voor Zorgpunt Waasland beperkt tot 7 dagen. De opzegtermijn gaat in op de dag die volgt op de ontvankelijke betekening.

## Door overlijden

Het overlijden van de bewoner of, als er meer dan één bewoner is, van de langstlevende bewoner, maakt een einde aan de schriftelijke opnameovereenkomst. De termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen, bedraagt vijf dagen en kan in aantoonbaar onderling overleg aangepast worden. Voor de serviceflats en ouderenwoningen bedraagt deze termijn 21 dagen. Indien de woning binnen de opzegtermijn opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag voorafgaand aan de nieuwe bewoning.

Wanneer de assistentiewoning niet binnen de termijn ontruimd is, ontruimt de beheersinstantie de assistentiewoning zelf en het slaat de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner op. Daarvoor wordt een forfaitaire kost van 200 euro aangerekend. Als na drie maanden na het overlijden van de bewoner de goederen niet zijn opgehaald door nabestaanden, kunnen die goederen worden verwijderd op kosten van de nabestaanden.

## Door Zorgpunt Waasland

De bewoner kan ontslagen worden door ZPW in volgende situaties:

- wegens gedragingen die zwaar storend zouden zijn voor de medebewoners of voor de voorziening.
- indien omwille van de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner een overplaatsing naar een andere, meer passende voorziening, noodzakelijk is.
- indien de interne afsprakennota niet wordt nageleefd.
- indien de verblijfsfactuur gedurende drie maanden niet betaald wordt.
- om redenen van overmacht.
- of bij niet naleving van volgende bepaling: de bewoner garandeert ten aanzien van de medewerkers van ZPW geen onderscheid te maken op grond van geslacht, etnische afkomst, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd. De bewoner behandelt de medewerkers van ZPW respectvol en onthoudt zich van elke vorm van ongewenst gedrag.

Als ZPW een bewoner ontslaat omdat zijn gedragingen ernstig storend zijn voor de medebewoners of voor de werking van de GAW of omdat zijn gezondheidstoestand van die aard is dat overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, wordt altijd het oordeel ingewonnen van de behandelende arts en, indien relevant, van de zorgaanbieders die betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning aan de bewoner.

De opzegtermijn bedraagt dan 60 dagen en gaat in de eerste dag na betekening ervan aan de bewoner. ZPW zoekt naar een passend verblijf voor de bewoner en verlengt zolang de opzeggingstermijn.



# Open huis

## Foto's

ZPW kan foto's of beelden maken van de bewoners in onze assistentiewoningen, serviceflats en ouderenwoningen, en deze gebruiken in publicaties (bv. huiskrantjes, folders, brochures, website ...). Tenzij je uitdrukkelijk aangeeft dat je dit niet wenst, gaat het ZPW er van uit dat je hiermee akkoord gaat. Als je meldt dat je dit niet wenst, wordt dit in je dossier genoteerd.

## Inspraak

Binnen de voorziening functioneert een gebruikersraad die minimaal één maal per trimester vergadert. Alle bewoners of hun vertegenwoordigers worden op deze gebruikersraad uitgenodigd.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van Zorgpunt Waasland over alle aangelegenheden die de algemene werking van de voorziening betreffen. Van de vergadering wordt een verslag opgemaakt, waarvan de bewoners of hun vertegenwoordigers een exemplaar ontvangen.

Op verzoek kan de algemeen directeur van Zorgpunt Waasland of derden worden uitgenodigd om de vergadering bij te wonen.



## Volg ons op Facebook

Volg je graag onze dienstverlening en het nieuws van Zorgpunt Waasland? Onze vacatures? Andere weetjes? Dan kan je ons volgen op [facebook.com/zorgpuntwaasland](https://facebook.com/zorgpuntwaasland). Iedereen die dat wil, kan ons volgen en onze posts liken en delen.

## Een melding, suggestie of een klacht?

Opmerkingen of klachten kunnen steeds mondeling of schriftelijk worden meegedeeld.

Met vragen, opmerkingen of bezorgdheden kan je in de eerste plaats terecht bij de woonassistent.

Voel je dat je nog niet geholpen bent of heb je het gevoel dat men onvoldoende luistert? Gebruik dan het meldingsformulier om je ontevredenheid of suggesties te verwoorden. Je kan een melding, klacht of suggestie ook online doen op [www.zorgpuntwaasland.be/contact](http://www.zorgpuntwaasland.be/contact). Of je kan een meldingsformulier bekomen bij de woonassistent. Binnen de 10 dagen ontvang je een schriftelijke bevestiging met informatie over het verdere verloop van de melding.

De verantwoordelijke of integriteitscoördinator bekijkt wie best geplaatst is om de melding te onderzoeken en behandelen. We laten je zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen de 30 dagen, schriftelijk de eventuele maatregelen of acties weten.

Ben je nog steeds niet geholpen of wil je jouw melding liever niet rechtstreeks aan ZPW doorgeven? Dan kan je terecht bij een externe klachtenbehandelaar op <https://www.departementzorg.be/nl/de-woonzorglijn>.

Opgelet: Bij anonieme meldingen kunnen we niet antwoorden, dus noteer op het meldingsformulier zeker je naam en contactgegevens (telefoon, e-mail).



## Andere vragen en bekommernissen

Heb je nog andere vragen of wil je graag iemand persoonlijk spreken? Wij bieden jou een luisterend oor en nemen je vragen ter harte. Al onze medewerkers, alsook de woonassistent, staan voor je klaar. Wij verzekeren je dat onze medewerkers gehouden zijn aan hun beroepsgeheim en dat zij in alle omstandigheden de privacy van elke bewoner respecteren.

# Info, advies, een aanvraag



**Of kom langs in een dienstencentrum  
of het woonzorgcentrum in je buurt:**

## **Beveren-Kruibeke-Zwijndrecht**

Dienstencentrum De Vuurkorf, Oude Zandstraat 103, Beveren  
Dienstencentrum De Rui, Pastoor Verwilghenplein 25, Haasdonk  
Dienstencentrum Den Birkenblok, Oude Dorpsstraat 15, Vrasene  
Dienstencentrum Den Haesaert, Hazaarddam 10, Melsele  
Dienstencentrum Houtmere, Houtmere 27, Zwijndrecht  
WZC Wissekerke, Kruibekestraat 58 A, Bazel

## **Sint-Gillis-Waas**

WZC De Kroon, Zwanenhoekstraat 3

## **Sint-Niklaas**

Dienstencentrum 't Lammeken, Lamstraat 23  
Dienstencentrum Den Aftrap, Gerdapark 14  
Dienstencentrum Den Dissel, Turkeyn 4/0003, Nieuwkerken  
Dienstencentrum De Schutterij, Vleeshouwersstraat 8 b, Sinaai  
WZC Het Lindehof, Kerkstraat 11, Belsele