



ZORGBEDRIJF  
RIVIERENLAND

**Interne afsprakennota van de  
dagverzorgingscentra  
Hof van Egmont en Hanswijk**

## **Inhoudstafel**

Waarom kiezen voor een dagverzorgingscentrum?	p. 3
1. De voorziening	p. 3
2. Wie komt in aanmerking voor opname in de dagverzorgingscentra?	p. 4
3. Hoe zit de opnameprocedure van de dagverzorgingscentra in elkaar?	p. 4
4. Het dagelijkse leven in de dagverzorgingscentra	p. 6
5. De verpleging en verzorging in de dagverzorgingscentra	p. 8
6. De dossiers die in de dagverzorgingscentra worden bijgehouden	p. 10
7. Communicatie tussen de dagverzorgingscentra en de gebruikers en hun familie	p. 10
8. Inspraak in de werking van de dagverzorgingscentra	p. 11
9. Wat te doen bij een klacht?	p. 11
10. Wat te doen als u een dag niet kunt komen?	p. 13
11. Wat bij ziekenhuisopname of langdurige afwezigheid?	p. 13
12. Het beheer van gelden of goederen van de gebruiker.	p. 14
13. Hoe kan de opname in de dagverzorgingscentra worden beëindigd?	p. 15
14. Wijzigingen aan deze interne afsprakennota.	p. 16
15. Het toezicht op de erkenning van de dagverzorgingscentra.	p. 16
Slotbeschouwingen.	p. 16

In een dagverzorgingscentrum leven verschillende mensen samen. Deze interne afsprakennota wil de aandacht vestigen op enkele afspraken om het gemeenschappelijk leven in de dagverzorgingscentra van Zorgbedrijf Rivierenland vlot en harmonieus te laten verlopen. Deze interne afsprakennota vormt daardoor een aanvullend, maar essentieel bestanddeel bij de individuele opnameovereenkomsten tussen de gebruikers of hun vertegenwoordigers en de dagverzorgingscentra.

## **Waarom kiezen voor een dagverzorgingscentrum?**

De dagverzorgingscentra van Zorgbedrijf Rivierenland zijn voorzieningen waar dagopvang, verzorging en verpleging, sociale contacten, een zinvolle dagbesteding en begeleiding gedurende de dag worden aangeboden aan thuiswonende zorgbehoevende ouderen.

Hierdoor willen zij ondersteuning bieden aan de thuis- en mantelzorg. Zij vertrekken bij dit alles vanuit de grootst mogelijke vrijheid van hun gebruikers.

## **De voorziening**

### **Artikel 1.1 De verantwoordelijke beheersinstantie**

De dagverzorgingscentra Hanswijk en Hof van Egmont worden beheerd door Zorgbedrijf Rivierenland, Wilsonstraat 28a, 2860 Sint-Katelijne-Waver.

### **Artikel 1.2 De verantwoordelijken en contactgegevens van de dagverzorgingscentra**

De verantwoordelijken en de contactgegevens van de dagverzorgingscentra zijn de volgende:

Dagverzorgingscentrum Hanswijk  
Mevrouw Nele Cleynhens  
Hanswijkstraat 66  
2800 Mechelen  
Tel 015 41 45 97  
dvc.hanswijk@zbrivierenland.be

Dagverzorgingscentrum Hof van Egmont  
Mevrouw Sandra Leener  
Hendrik Speecqvest 5  
2800 Mechelen  
Tel 015 44 85 97  
dvc.hofvanegmont@zbrivierenland.be

### **Artikel 1.3 De directeur van het woonzorgcentrum Hof van Egmont**

De dagverzorgingscentra Hanswijk en Hof van Egmont zijn verbonden aan het woonzorgcentrum Hof van Egmont, Hendrik Speecqvest 5, 2800 Mechelen, dat ook door Zorgbedrijf Rivierenland wordt beheerd.

De directeur van het woonzorgcentrum Hof van Egmont is mevrouw Ria Martens en zij is bereikbaar na afspraak op 015 41 29 44.

## **Wie komt in aanmerking voor opname in de dagverzorgingscentra?**

### **Artikel 2.1 De doelgroep van de dagverzorgingscentra**

De dagverzorgingscentra richten zich tot zorgbehoevende thuiswonende ouderen vanaf 65 jaar die niet storend zijn voor andere gebruikers en geen intensieve medische behandeling nodig hebben, maar wel behoefte aan (re)activering, verzorging, toezicht en/of begeleiding in de activiteiten van het dagelijkse leven.

Het dagverzorgingscentrum Hanswijk richt zich hierbij specifiek tot ouderen met een mentale problematiek, met uitzondering van ouderen die manifest weglooptgedrag vertonen. Het dagverzorgingscentrum Hof van Egmont richt zich tot ouderen met een fysieke beperking.

De dagverzorgingscentra richten zich bovendien enkel tot de inwoners van Mechelen<sup>1</sup> en de aangrenzende gemeenten van Mechelen<sup>2</sup>.

### **Artikel 2.2 Geen bijzondere opnamevoorwaarden**

De dagverzorgingscentra hanteren in hun opnamebeleid geen enkel criterium op het vlak van ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging en etnische afkomst van de gebruikers, noch op het vlak van het lidmaatschap van bepaalde organisaties of de financiële draagkracht van de gebruikers.

Deze criteria spelen evenmin een rol in het ontslagbeleid van de dagverzorgingscentra.

## **Hoe zit de opnameprocedure van de dagverzorgingscentra in elkaar?**

### **Artikel 3.1 Het informeren van de kandidaat-gebruiker**

De eerste stap in de opnameprocedure is het goed informeren van de kandidaat-gebruiker en zijn of haar mantelzorgers door de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra. Dit

---

<sup>1</sup> Mechelen omvat: Mechelen stad, Heffen, Hombeek, Leest, Muizen en Walem.

<sup>2</sup> De aangrenzende gemeenten van Mechelen zijn: Blaasveld, Bonheiden, Boortmeerbeek, Duffel, Elewijt, Epegem, Heindonk, Hever, Hofstade, Kapelle op den Bos, Nieuwenrode, Onze-Lieve-Vrouw Waver, Ramsdonk, Reet, Rijmenam, Rumst, Schiplaken, Sint-Katelijne-Waver, Terhagen, Tisselt, Weerde, Willebroek en Zemst.

gesprek kan zowel in de dagverzorgingscentra doorgaan als bij de kandidaat-gebruiker thuis of in het ziekenhuis indien de kandidaat-gebruiker daar is opgenomen.

Tijdens dit gesprek worden de kandidaat-gebruiker en zijn of haar mantelzorgers geïnformeerd over de mogelijkheden van de dagverzorgingscentra, hun dagelijkse werking en de financiële en praktische kant van een opname in de dagverzorgingscentra.

Een ander belangrijk element van dit gesprek bestaat uit het nagaan door de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra of een eventuele opname in een dagverzorgingscentrum wel de meest aangewezen hulp- en dienstverlening is voor de kandidaat-gebruiker. De verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra zullen daarom tijdens dit gesprek ook andere mogelijke vormen van hulp- en dienstverlening toelichten aan de kandidaat-gebruiker en de mantelzorgers. Indien blijkt dat een andere vorm van hulp- en dienstverlening beter aansluit bij de behoeften van de kandidaat-gebruiker, dan zullen de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra de kandidaat-gebruiker en de mantelzorgers hiernaar doorverwijzen.

### **Artikel 3.2 De beslissing tot opname in de dagverzorgingscentra**

Indien uit het hierboven beschreven gesprek zowel voor de kandidaat-gebruiker en zijn of haar mantelzorgers als voor de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra blijkt dat een opname in de dagverzorgingscentra de meest aangewezen hulp- en dienstverlening is, dan kunnen de kandidaat-gebruiker en zijn of haar mantelzorgers beslissen tot opname in de dagverzorgingscentra.

Op dit moment zal de frequentie van het bezoeken van de dagverzorgingscentra en het al dan niet gebruik maken van het vervoer van en naar de dagverzorgingscentra worden afgesproken. Deze kunnen later nog steeds worden uitgebreid of verminderd in onderling akkoord tussen de gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker en de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra.

Dit alles wordt ten slotte geformaliseerd door het ondertekenen door beide partijen van de opnameovereenkomst tussen de gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker en de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra.

## **Het dagelijkse leven in de dagverzorgingscentra**

### **Artikel 4.1 De dagindeling en de activiteiten in de dagverzorgingscentra**

De dagverzorgingscentra zijn gedurende het hele jaar van maandag tot en met vrijdag open, met uitzondering van de feest- en brugdagen. Dagverzorgingscentrum Hof van Egmont van is open van 8.30 tot 17 uur, dagverzorgingscentrum Hanswijk van 8.30 tot 16.30 uur. De gebruikers krijgen ieder jaar een overzicht met alle dagen waarop de dagverzorgingscentra gesloten zullen zijn. Als de dagverzorgingscentra uitzonderlijk gesloten zijn op een bepaalde dag, dan worden de gebruikers hiervan tijdig op de hoogte gebracht.

In de voormiddag worden rustige activiteiten aangeboden na het ontbijt en de nodige verzorging. 's Middags wordt samen een warme maaltijd gebruikt met na de maaltijd de mogelijkheid tot rusten. In de namiddag vindt er, na een kop koffie of thee, een actievere activiteit plaats, die ten laatste om 16 uur eindigt.

Het programma met de activiteiten voor de lopende maand hangt uit in de dagverzorgingscentra en verschijnt ook in het maandelijks tijdschrift van de dagverzorgingscentra.

Occasioneel vindt er ook een activiteit buitenshuis plaats. Deze zijn echter niet inbegrepen in de dagprijs.

#### **Artikel 4.2 De maaltijden**

De gebruikers krijgen iedere dag een ontbijt, een warm middagmaal en een avondmaal in de dagverzorgingscentra. Zij kunnen er ook voor kiezen om het ontbijt en/of het avondmaal mee naar huis te nemen in de vorm van een lunchpakket. Het weekmenu hangt uit in de dagverzorgingscentra.

Dieetvoeding om medische redenen is mogelijk in de dagverzorgingscentra. Dit moet dan wel worden gemeld aan de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum en hier is een medisch voorschrift voor nodig.

De dagverzorgingscentra bieden geen sondevoeding aan. Indien een gebruiker sondevoeding nodig heeft in plaats van gewone voeding, moet de gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker deze dus zelf meebrengen naar de dagverzorgingscentra en kan de gebruiker beroep doen op een vermindering van de dagprijs met de kost voor niet-gebruikte maaltijden.

Gebruikers die niet voldoende zelfredzaam zijn om hun maaltijd zonder hulp te gebruiken, kunnen steeds rekenen op de professionele en individuele ondersteuning van de personeelsleden van de dagverzorgingscentra.

Water, koffie en thee zijn gratis in de dagverzorgingscentra. De gebruikers van de dagverzorgingscentra en hun familie en vrienden zijn ook altijd welkom in het cafetaria van het woonzorgcentrum Hof van Egmont. Zij kunnen in dit cafetaria dranken aankopen met behulp van een drankkaart, maar zij moeten wel zelf instaan voor de aankoop van deze drankkaarten.

#### **Artikel 4.3 Bezoek is altijd welkom!**

Niet alleen de gebruikers, maar ook hun familieleden en vrienden zijn altijd welkom in de dagverzorgingscentra. Het enige wat de dagverzorgingscentra vragen, is dat de bezoekers van de gebruikers de rust in de dagverzorgingscentra niet verstoren.

Indien een bezoeker van een gebruiker frequent zware overlast veroorzaakt voor de gebruikers of het personeel van de dagverzorgingscentra en bemiddelingspogingen van de directie niet tot verzoening leiden, dan kan deze bezoeker de toegang tot de dagverzorgingscentra worden ontzegd.

#### **Artikel 4.4 Van en naar de dagverzorgingscentra**

De gebruikers van de dagverzorgingscentra kunnen, indien gewenst, 's morgens thuis worden opgehaald door de bussen van de dagverzorgingscentra en/of 's avonds ook terug naar huis worden gebracht. Dit is wel enkel mogelijk voor inwoners van Mechelen stad, Heffen, Hombeek, Leest, Muizen en Walem.

De kostprijs van dit vervoer van en naar de dagverzorgingscentra is niet inbegrepen in de dagprijs. Het aantal kilometers dat aan de gebruiker wordt aangerekend, betreft de kortste afstand tussen de woning van de gebruiker en de dagverzorgingscentra. Deze afstand wordt berekend via Mappy (<http://nl-be.mappy.com/>).

#### **Artikel 4.5 Huisdieren in de dagverzorgingscentra**

De dagverzorgingscentra zijn niet voorzien op de aanwezigheid van huisdieren. Omdat de dagverzorgingscentra het welzijn van huisdieren niet kunnen garanderen, is het niet mogelijk dat de gebruikers hun huisdieren meenemen naar de dagverzorgingscentra.

Het dagverzorgingscentrum Hanswijk houdt een kat als huisdier. Deze is vaak buitenshuis maar ze heeft ook een plek in het dagverzorgingscentrum. De kat wordt niet toegelaten in de keuken. Als een gebruiker problemen heeft met het huisdier (allergisch, angst, ...) dan wordt dit besproken met de verantwoordelijke. Deze zal de noodzakelijke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de gebruiker zich veilig voelt in het centrum. Indien nodig wordt de kat tijdens de aanwezigheid van de gebruiker niet toegelaten in het centrum.

Familie en vrienden van de gebruikers die op bezoek komen in de dagverzorgingscentra mogen tijdens hun bezoek wel een huisdier meenemen, zolang deze geen hinder veroorzaken.

#### **Artikel 4.6 Roken**

Roken is enkel toegelaten op de terrassen van de dagverzorgingscentra en in de gemeenschappelijke rookruimte van het woonzorgcentrum Hof van Egmont.

#### **Artikel 4.7 Het gebruik van de Nederlandse taal in de dagverzorgingscentra**

De hulp- en dienstverlening van de dagverzorgingscentra gebeurt enkel in het Nederlands.

## **De verpleging en verzorging in de dagverzorgingscentra**

#### **Artikel 5.1 De mogelijkheden op het vlak van verpleging en verzorging**

De dagverzorgingscentra hebben gekwalificeerde verpleegkundigen en verzorgende in dienst. De gebruiker kan dan ook beroep op hen doen voor alle gewenste verpleegkundige en verzorgende taken. Het uitvoeren van verpleegkundige taken, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van inspuitingen, vereist echter wel een geneeskundig attest.

Iedere gebruiker heeft de mogelijkheid om éénmaal per week met assistentie van het personeel van de dagverzorgingscentra een bad te nemen in de dagverzorgingscentra. De keuze van de dag waarop de gebruiker een bad kan nemen, wordt genomen in overleg tussen de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra en de gebruiker of zijn vertegenwoordiger. Het is namelijk niet altijd mogelijk voor het personeel van de dagverzorgingscentra om iedere gebruiker op de dag van zijn of haar keuze een bad te geven.

De dagverzorgingscentra staan in voor het uitvoeren van de verpleegkundige en verzorgende handelingen en het assisteren bij het wekelijkse bad. De gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker staan echter zelf in voor het materiaal dat hiervoor nodig is. De gebruiker

of de vertegenwoordiger moeten dus zelf zorgen voor de noodzakelijke geneesmiddelen en de noodzakelijke verzorging- en badproducten.

De gebruiker kan ten slotte beroep doen op de pedicure en kapper die verbonden zijn aan het woonzorgcentrum Hof van Egmont. De gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker kan hiervoor een afspraak maken via de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra of via het heen-en-weer boekje. De kostprijs hiervan is echter niet inbegrepen in de dagprijs van de dagverzorgingscentra.

### **Artikel 5.2 Medicatie**

Als de gebruiker in de loop van de dag medicatie moet innemen, dan kan de toediening van deze medicatie door het personeel van de dagverzorgingscentra gebeuren. Wij raden dit ook aan. Op deze manier bent u als gebruiker of als vertegenwoordiger namelijk zeker dat de juiste medicatie op het juiste moment en in de voorgeschreven dosering wordt ingenomen en u moet zich hier dan verder geen zorgen over maken.

De gebruiker of vertegenwoordiger staat wel zelf in voor de aankoop van de medicatie en moet de medicatie ook zelf meenemen naar het dagverzorgingscentrum. 's Morgens kan de gebruiker zijn of haar medicatie dan afgeven aan het personeel van het dagverzorgingscentrum en 's avonds krijgt de gebruiker die dan terug mee naar huis.

Om de toediening van de medicatie goed te laten verlopen, is het belangrijk dat de dagverzorgingscentra op ieder moment beschikken over een actueel medicatieschema voor de gebruiker. Daarom ontvangt iedere gebruiker of vertegenwoordiger bij de opname een medicatiedocument met een medicatieschema dat hij of zij moet invullen en aan de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra moet bezorgen. De verantwoordelijken zorgen er dan voor dat deze informatie wordt overgezet in het verzorgingsdossier van de gebruiker. Het medicatieschema wordt vervolgens terug aan de gebruiker of vertegenwoordiger bezorgd.

Telkens wanneer nieuwe medicatie wordt opgestart of het gebruik van een bepaalde medicatie wordt beëindigd, moet de gebruiker of vertegenwoordiger dit aanvullen op het medicatieschema en dit geactualiseerde medicatieschema aan de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra bezorgen.

Het medicatieschema kan ook aan het heen-en-weer boekje worden toegevoegd.

### **Artikel 5.3 Vrijheid van arts**

De gebruiker kan zijn of haar eigen huisarts ontvangen in de dagverzorgingscentra. Als de gebruiker zijn of haar eigen huisarts naar het dagverzorgingscentrum laat komen, dan wordt wel gevraagd dat de gebruiker of vertegenwoordiger de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum hiervan op voorhand op de hoogte brengt.

### **Artikel 5.4 Restrictiebeleid ten aanzien van gebruikers met een bijzonder zorgprofiel**

De dagverzorgingscentra hanteren een restrictie-arm beleid. Er wordt enkel overgegaan tot fixatie van de gebruiker indien dit absoluut noodzakelijk is voor het waarborgen van zijn of haar eigen veiligheid of voor het waarborgen van de veiligheid van andere gebruikers.



De vertegenwoordiger van de gebruiker wordt hiervan ook altijd op de hoogte gebracht en betrokken in het beslissingsproces met betrekking tot het opstarten, het voortzetten en het beëindigen van fixatiemaatregelen.

Fixatie door middel van medicatie kan bovendien enkel met toestemming van een arts.

### **Artikel 5.5 Toezicht op de gebruikers**

De dagverzorgingscentra zijn open afdelingen. Dit houdt in dat de gebruikers zich vrij kunnen bewegen in hun lokalen. De dagverzorgingscentra garanderen wel de aanwezigheid van één of meerdere personeelsleden in hun lokalen op ieder moment. Gebruikers die dwaalgedrag vertonen, kunnen dan ook zonder problemen verblijven in de dagverzorgingscentra.

De dagverzorgingscentra zijn echter niet voorzien op gebruikers die manifest wegloopgedrag vertonen. Wanneer een gebruiker manifest wegloopgedrag begint te vertonen, zal de verantwoordelijke van het betrokken dagverzorgingscentrum dit daarom bespreken met de vertegenwoordiger van deze gebruiker en hem of haar helpen zoeken naar een beter aangepaste hulp- en dienstverlening voor de gebruiker.

### **Artikel 5.6 Mogelijkheden en beperkingen in verband met het levenseinde**

Indien een gebruiker behoefte heeft aan palliatieve zorgen, dan staan de dagverzorgingscentra hier zeker voor open en zullen zij in de mate van het mogelijke ondersteuning bieden aan de gebruiker en zijn of haar mantelzorgers.

De dagverzorgingscentra zijn echter niet voorzien op gebruikers die intensieve medische behandelingen nodig hebben. Wanneer een gebruiker behoefte krijgt aan palliatieve zorgen, dan zal de verantwoordelijke van het betrokken dagverzorgingscentrum daarom met de gebruiker en zijn of haar familie bespreken waar het dagverzorgingscentrum op het vlak van palliatieve zorgen hen wel en niet mee kan ondersteunen.

Euthanasie is niet mogelijk in de dagverzorgingscentra. De verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra staan echter steeds open voor een gesprek in verband met de zorgplanning met betrekking tot het levenseinde.

## **De dossiers die in de dagverzorgingscentra worden bijgehouden**

### **Artikel 6.1 Welke dossiers worden bijgehouden door de dagverzorgingscentra?**

De dagverzorgingscentra houden twee dossiers bij van iedere gebruiker: een administratief dossier en een verzorgingsdossier. Beiden worden bewaard met respect voor de privacy van de gebruiker.

De dagverzorgingscentra houden geen medische dossiers bij van de gebruikers. Deze worden door de huisartsen van de gebruikers bewaard.

### **Artikel 6.2 Inzagerecht**

De gebruiker kan zijn of haar administratief dossier en verzorgingsdossier persoonlijk in kijken, indien gewenst. De persoonlijke dossiers van de gebruiker kunnen ook worden ingekeken door de vertegenwoordiger van de gebruiker of door een vertrouwenspersoon die de gebruiker heeft aangeduid.

## **Communicatie tussen de dagverzorgingscentra en de gebruikers en hun familie**

### **Artikel 7.1 Het heen-en-weer boekje**

Indien de gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker dit wenst, dan kan er een individueel heen-en-weer boekje voor de gebruiker worden aangemaakt door de dagverzorgingscentra.

Een heen-en-weer boekje is een boekje waarin zowel de familie van de gebruiker als het personeel van het dagverzorgingscentrum aantekeningen kunnen maken met betrekking tot de gebruiker, die relevant zijn voor de andere partij. Het dagverzorgingscentrum geeft het heen-en-weer boekje iedere avond mee met de gebruiker en de familie van de gebruiker geeft het heen-en-weer boekje iedere ochtend mee met de gebruiker. Op deze manier kunnen het dagverzorgingscentrum en de familie elkaar op de hoogte houden van mogelijke evoluties in de toestand van de gebruiker. Dit is vooral aangewezen bij gebruikers die thuis niet veel vertellen of die niet meer in staat zijn om veel te vertellen.

De aanwezigheid van een heen-en-weer boekje verhindert natuurlijk niet dat de familie van de gebruiker ook steeds telefonisch of persoonlijk contact kan opnemen met de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra.

### **Artikel 7.2 Het tijdschrift van de dagverzorgingscentra**

In de dagverzorgingscentra Hof van Egmont en Hanswijk is er een maandelijks tijdschrift namelijk 't Facteurke. Hierin staan onder andere de geplande activiteiten voor de komende weken.

### **Artikel 7.3 Belangrijke beslissingen met betrekking tot de dagverzorgingscentra**

De dagverzorgingscentra houden de gebruikers, hun familie en hun mantelzorgers op de hoogte van belangrijke beslissingen van het beleid van Zorgbedrijf Rivierenland met betrekking tot de dagverzorgingscentra, zeker wanneer deze een impact hebben op de dagelijkse werking van de dagverzorgingscentra, op de kosten van het verblijf en op de aard van de hulp- en dienstverlening in de dagverzorgingscentra.

Deze communicatie kan via verschillende kanalen gebeuren, bijvoorbeeld via brieven, via de maandelijks factuur, via de gebruikersraden of via 't Facteurke.

## **Inspraak in de werking van de dagverzorgingscentra**

### **Artikel 8.1 De gebruikersraden**

Ieder dagverzorgingscentrum heeft een gebruikersraad (verwantenvergadering) die ten minste éénmaal per semester vergadert. Deze raad is samengesteld uit gebruikers, vertegenwoordigers, familieleden en/of mantelzorgers. Alle gebruikers, vertegenwoordigers, familieleden en/of mantelzorgers worden hiervoor uitgenodigd en zijn hier van harte op welkom.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van het dagverzorgingscentrum, over alle aangelegenheden die de algemene werking van het dagverzorgingscentrum betreffen. Van de vergaderingen van de gebruikersraad wordt een verslag opgemaakt, dat wordt meegestuurd met de maandelijkse factuur of in het maandbladje verschijnt.

## **Wat te doen bij een klacht?**

### **Artikel 9.1 De verantwoordelijke staat hier altijd voor open**

De dagverzorgingscentra zijn voortdurend op zoek naar manieren om hun werking te verbeteren. Als de gebruiker of de familie van de gebruiker opmerkingen, suggesties of ideeën heeft om de werking van de dagverzorgingscentra te helpen verbeteren, dan zijn deze steeds welkom bij de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra. Hiervoor kan ook het heen-en-weer boekje worden gebruikt.

De verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra staan ook steeds open voor klachten met betrekking tot de dagverzorgingscentra, zowel schriftelijk als mondeling. De verantwoordelijken zullen dan samen met de gebruiker of familie zoeken naar een oplossing. Indien het niet mogelijk is om de gebruiker of familie onmiddellijk een antwoord te geven op de klacht, dan zal de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum altijd binnen de week na het indienen van de klacht aan de gebruiker of de familie laten weten tegen wanneer hij of zij een antwoord mag verwachten.

### **Artikel 9.2 De klachtenbehandelaar van Zorgbedrijf Rivierenland – departement ouderenzorg**

Bent u niet tevreden met het antwoord op uw klacht of weet u niet goed bij wie u terecht kan, dan kan u de klachtenbehandelaar van Zorgbedrijf Rivierenland – departement ouderenzorg contacteren (de kwaliteitscoördinator). De klachtenbehandelaar zal uw klacht dan onderzoeken.

U krijgt binnen de 5 dagen bericht dat uw klacht goed is ontvangen en door de klachtenbehandelaar wordt onderzocht. Na het onderzoek bezorgt de klachtenbehandelaar u een schriftelijk antwoord.

U kan de klachtenbehandelaar van Zorgbedrijf Rivierenland contacteren via brief op het adres:

Zorgbedrijf Rivierenland  
Klachtenbehandelaar  
Wilsonstraat 28a  
2860 Sint-Katelijne-Waver

Of via e-mail: [ann.desmet@zbrivierenland.be](mailto:ann.desmet@zbrivierenland.be)

Wenst u de klachtenbehandelaar persoonlijk te spreken, dan maakt u best eerst een afspraak op het nummer 015 44 51 04.

### **9.3. De Vlaamse Woonzorglijn**

De Woonzorglijn (vroeger de Rusthuis-Infofoon) geeft informatie en advies over ouderenzorgvoorzieningen. De bewoners en zijn familie kunnen er terecht met allerlei vragen over een woonzorgcentrum, een serviceflat, een assistentiewoning, een centrum voor kortverblijf of een dagverzorgingscentrum. De contactgegevens zijn de volgende:

Vlaamse Woonzorglijn  
T 078 15 25 25 (elke werkdag van 9 u tot 12u)  
E-mail [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be)

#### **Artikel 9.4 En wat als u net geen klacht hebt en juist heel tevreden bent?**

De personeelsleden van de dagverzorgingscentra staan graag tot uw dienst. Uw dankbaarheid voor hen dient u nooit uit te drukken in het geven van geld of geschenken. Uw vriendelijkheid en erkentelijkheid zal hen echter steeds plezier doen.

### **Wat te doen als u een dag niet kunt komen?**

#### **Artikel 10.1 De dagverzorgingscentra rekenen op uw aanwezigheid**

De dagverzorgingscentra beschikken slechts over een beperkt aantal plaatsen. Om zoveel mogelijk mensen gebruik te kunnen laten maken van de beschikbare plaatsen, is het belangrijk dat de gebruiker ook naar het dagverzorgingscentrum komt op de dagen waarvoor hij of zij is ingeschreven.

Een gebruiker die niet naar het dagverzorgingscentrum komt op een dag waarvoor hij of zij is ingeschreven en die dit niet tijdig laat weten aan het dagverzorgingscentrum, ontnemt immers andere mensen de mogelijkheid om gebruik te maken van het dagverzorgingscentrum. Een gebruiker die bovendien gebruik maakt van het vervoer van het dagverzorgingscentrum en niet tijdig afbelt in geval van afwezigheid, zorgt er bovendien voor dat de andere gebruikers onnodig lang in het busje van de dagverzorgingscentra moeten zitten en dat is voor niemand aangenaam.

#### **Artikel 10.2 Wat u moet doen als u toch niet kunt komen**

Als u toch niet kunt komen, breng het dagverzorgingscentrum dan minstens een dag op voorhand hiervan op de hoogte. Een gewoon telefoontje is voldoende. Als u minstens een dag op voorhand het dagverzorgingscentrum heeft verwittigd, dan zullen de afgezegde dagen niet worden aangerekend.

Als de gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker het dagverzorgingscentrum pas verwittigt op de dag zelf of zelfs helemaal niet, dan zullen de niet tijdig afgezegde dagen wel worden aangerekend.

Indien de gebruiker niet kan komen wegens medische redenen en de gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker hierdoor niet tijdig kan afzeggen, bijvoorbeeld in het geval van een plotse ziekte of een onvoorziene ziekenhuisopname, dan wordt de niet tijdig afgezegde dag echter niet aangerekend. Hiervoor is wel een doktersattest nodig.

### **Wat bij ziekenhuisopname of langdurige afwezigheid?**

#### **Artikel 11.1 Het behouden van uw plaats in de dagverzorgingscentra**

Het is altijd mogelijk dat een gebruiker een tijdje niet naar de dagverzorgingscentra kan komen, bijvoorbeeld in geval van een ziekenhuisopname of een langdurige afwezigheid omwille van andere redenen.

Wanneer een gebruiker een tijdje niet naar de dagverzorgingscentra kan komen, dan raakt de gebruiker daarom nog niet zijn of haar plaats in de dagverzorgingscentra kwijt. De gebruiker behoudt dus zijn of haar plaats in de dagverzorgingscentra, zodat hij of zij onmiddellijk terug kan komen naar de dagverzorgingscentra na de afwezigheidsperiode, op voorwaarde dat deze niet langer dan drie weken heeft geduurd.

De gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker moet wel de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra op de hoogte houden van de duur van de afwezigheid.

### **Artikel 11.2 Bij een afwezigheid van langer dan drie weken**

Indien de afwezigheid van de gebruiker langer duurt dan drie weken, ongeacht of de duur van deze periode bij het begin van de afwezigheid kon worden voorzien, wordt de plaats van de gebruiker in de dagverzorgingscentra echter wel terug open verklaard.

Indien de gebruiker na zijn afwezigheid terug naar de dagverzorgingscentra wil komen, dan moet de gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker dit gewoon laten weten aan de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra en dan komt de gebruiker bovenaan de wachtlijst van de dagverzorgingscentra te staan. De gebruiker of de vertegenwoordiger van de gebruiker kan dit zowel tijdens als na de afwezigheidsperiode van de gebruiker laten weten aan de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra.

## **Het beheer van gelden of goederen van de gebruiker**

### **Artikel 12.1 Het toevertrouwen van het beheer van gelden of goederen**

Het beheer van gelden of goederen van de gebruiker of het bewaren hiervan kan in geen geval worden toevertrouwd aan het dagverzorgingscentrum.

## **Hoe kan de opname in de dagverzorgingscentra worden beëindigd?**

### **Artikel 13.1 Beëindiging door de gebruiker of vertegenwoordiger**

De gebruiker of vertegenwoordiger kan de opnameovereenkomst op elk moment met onmiddellijke ingang beëindigen.

Deze beëindiging kan zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk gebeuren, maar moet wel gericht zijn aan de verantwoordelijke van het betrokken dagverzorgingscentrum.

Het overlijden van de gebruiker stelt van rechtswege een einde aan de opnameovereenkomst.

### **Artikel 13.2 Beëindiging door Zorgbedrijf Rivierenland**

Zorgbedrijf Rivierenland kan enkel overgaan tot beëindiging van de opname van de gebruiker in de volgende gevallen:

- Indien de gebruiker zware overlast veroorzaakt voor de andere gebruikers of voor het dagverzorgingscentrum zelf.
- Indien de gebruiker zich herhaaldelijk aan de bepalingen van de interne afsprakennota en de schriftelijke overeenkomst weigert te houden, zelfs na bemiddeling door de verantwoordelijke van het dagverzorgingscentrum en de directeur van het woonzorgcentrum Hof van Egmont.
- Indien de gebruiker gedragingen stelt ten gevolge van zijn zorgbehoefendheid, die zwaar storend zijn voor de andere gebruikers of voor het dagverzorgingscentrum zelf. In dit geval wordt steeds het oordeel van de behandelende arts, in voorkomend geval ook de coördinerende arts van het woonzorgcentrum Hof van Egmont, en van het multidisciplinair personeelsteam dat deze gebruiker verzorgt, ingewonnen.

Indien Zorgbedrijf Rivierenland éézijdig de opnameovereenkomst wil beëindigen, dan laat Zorgbedrijf Rivierenland dit weten met een aangetekend schrijven aan de gebruiker of de vertegenwoordiger.

De opzeggingstermijn bedraagt veertien kalenderdagen en deze opzeggingstermijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van dit aangetekend schrijven aan de gebruiker of vertegenwoordiger.

De eerste maand die volgt op het eerste verblijf van de gebruiker in het dagverzorgingscentrum, wordt echter beschouwd als proefperiode, ongeacht het aantal verblijven tijdens deze maand. De opzeggingstermijn wordt in deze proefperiode beperkt tot zeven kalenderdagen.

Gedurende de opzeggingstermijn wordt er boven op de verschuldigde dagprijs geen extra opzegvergoeding aangerekend.

## **Wijzigingen aan deze interne afsprakennota**

### **Artikel 14.1 Wanneer kan deze interne afsprakennota gewijzigd worden?**

De dagverzorgingscentra zijn onderworpen aan de wetgeving van de federale en Vlaamse overheid. Indien deze wetgeving verandert, dan zal ook deze interne afsprakennota gewijzigd worden.

Wijzigingen in deze interne afsprakennota kunnen ook plaatsvinden indien de organisatie van de dagverzorgingscentra zodanig verandert, dat dit gewenst is.

#### **Artikel 14.2 Wanneer treden de wijzigingen in werking?**

Als de interne afsprakennota gewijzigd wordt, dan worden deze wijzigingen eerst meegedeeld aan alle gebruikers en hun vertegenwoordigers. De wijzigingen treden vervolgens in werking vanaf de dertigste dag na de kennisgeving hiervan aan de gebruikers en hun vertegenwoordigers.

## **Het toezicht op de erkenning van de dagverzorgingscentra**

#### **Artikel 15.1 De erkenning van de dagverzorgingscentra**

De dagverzorgingscentra van Zorgbedrijf Rivierenland zijn erkend door de Vlaamse en federale overheid.

De erkenningsvoorwaarden die de dagverzorgingscentra moeten naleven om hun erkenning te behouden, zijn beschreven in:

- het woonzorgdecreet van 13 maart 2009
- het besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de programmering, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers
- het koninklijk besluit van 21 september 2004 tot vaststelling van de normen voor de bijzondere erkenning als rust- en verzorgingstehuis, als centrum voor dagverzorging of als centrum voor niet-aangeboren hersenletsels.

#### **Artikel 15.2 Het toezicht op deze erkenning**

De dagverzorgingscentra moeten de erkenningsvoorwaarden niet alleen naleven, zij worden hier ook op gecontroleerd. Dit toezicht wordt georganiseerd door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

## **Slotbeschouwingen**

Wij hopen u met deze interne afsprakennota voldoende geïnformeerd te hebben over het dagelijkse leven en de afspraken in de dagverzorgingscentra en wij hopen van harte dat u zich vlug goed zal voelen in de dagverzorgingscentra van Zorgbedrijf Rivierenland. Indien u nog vragen heeft, dan bent u vanzelfsprekend altijd welkom bij de verantwoordelijken van de dagverzorgingscentra.