



PARK VAN HILLARE  
SENIORENRESIDENTIE

# Interne afsprakennota

Seniorenresidentie Park van Hillare  
Hillarestraat 13  
9160 Lokeren  
info@parkvanhillere.com  
elsvanheck@parkvanhillare.com  
www.parkvanhillare.com

Beheersinstantie:  
Divitri BV - BE 0846.444.071  
Neremstraat 229  
3700 Tongeren  
Erkenningsnummer: PE3537

## **Inhoudsopgave**

### Hoofdstuk 1. Inleiding

### Hoofdstuk 2. Opnameverloop

- 2.1 Inleiding
- 2.2 Opnamevoorwaarden
- 2.3 Bewonersdossier
- 2.4 Duur en beëindigen van de overeenkomst
- 2.5 Wachtlijst

### Hoofdstuk 3. Verblijf in de assistentiewoning

- 3.1 Persoonlijke vrijheden en overtuigingen
- 3.2 Het betrekken van de assistentiewoning
- 3.3 Inrichting
- 3.4 Uitrusting
- 3.5 Onderhoud
- 3.6 Toegankelijkheid
- 3.7 (Brand) Veiligheid
- 3.8 Afwezigheid

### Hoofdstuk 4. Diensten en zorgverlening

- 4.1 Woonassistent
- 4.2 Zorgverlening

### Hoofdstuk 5. Verblijfkosten

- 5.1 Dagprijs
- 5.2 Bijkomende diensten

### Hoofdstuk 6. Communicatie en informatie

- 6.1 Communicatie
- 6.2 Gebruikersraad
- 6.3 Klachten en suggesties
- 6.4 Omgang met personeel
- 6.4 Grensoverschrijdend gedrag

### Hoofdstuk 7. Toezichthoudende overheidsdiensten

## Hoofdstuk 1: inleiding

---

Volgende uitgangspunten aangaande wonen en leven worden nagestreefd binnen de Groep Van Assistentiewoningen Park Van Hillare

De klemtoon ligt op zelfstandig wonen. De aangeboden dienstverlening streeft ernaar om de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van elke bewoner te ondersteunen. Men is echter vrij te kiezen of en wanneer men hierop beroep wenst te doen.

Via AVN-verpleging garanderen we in crisiszorg- en overbruggingszorg.

Het aanbieden van een veilige woonomgeving: zowel door het creëren van een fysiek veilige omgeving als permanente beschikbaarheid bij oproepen en noodsituaties.

Het respecteren van de persoonlijke vrijheid van elke bewoner.

Via de bewonersraad en woonassistent tracht de GAW haar bewoners constructief te betrekken bij het dagelijks leven binnen de groep van assistentiewoningen en hen dit zelf mee vorm te laten geven.

Zowel beheerder als bewoner verbinden er zich toe de bepalingen van dit reglement na te komen.

Eventuele wijzigingen aan het huishoudelijk reglement zullen door de beheerder schriftelijk ter kennis gebracht worden aan de bewoner.

De beheersinstantie Divitri bv staat onder het toezicht van het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid, Koning Albert II-laan 35 bus 33, te 1030 Brussel. Meer informatie over het Agentschap vindt u op de website [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be).

## Hoofdstuk 2. Opnameverloop

---

### 2.1 inleiding

Assistentiewoningen zijn bestemd voor bewoning door senioren vanaf 65 jaar. Zij wonen zelfstandig en kunnen gebruik maken van een waaier aan zorg- en dienstverlening. Elke flat is volledig aangepast aan de behoeften van de hedendaagse senioren.

Elke assistentiewoning is toegankelijk voor mindervaliden en rolstoelgebruikers, dankzij brede gangen en deuropeningen.

Elke bewoner kan genieten van aangepaste verzorging en verpleging, in principe tot aan het levenseinde, zolang dit in een open instelling mogelijk is en medisch verantwoord blijft.

### 2.2 opnamevoorwaarden:

De beheerder beslist of een kandidaat-bewoner in aanmerking komt om een assistentiewoning in park van Hillare te bewonen. De beheerder heeft het recht om uitzonderlijk kandidaten jonger dan 65 jaar toe te laten, indien hun medische of sociale toestand dit zou vereisen.

### 2.3 Bewoner dossier

De beheerder maakt een dossier aan per bewoner samen met de verpleegkundigen (medisch luik) en houden deze ter beschikking van belanghebbenden zoals zorgkundigen, verpleegkundigen, paramedici en geneesheren. Deze personen zijn strikt gebonden aan het beroepsgeheim. Deze informatie kan in geval van nood de hulpverlening efficiënter laten verlopen. De bewoner of zijn vertegenwoordiger heeft altijd recht op inzage in en eventuele correctie van deze gegevens.

Het bewoners dossier van de beheerinstantie bevat onder andere:

- de identiteitsgegevens van de bewoner
- kopie van de identiteitskaart
- contactgegevens van één of meerdere personen die in geval van nood dienen verwittigd te worden

Het verpleegkundig dossier bevat onder andere:

- gegevens ivm. het ziekenfonds
- naam, adres en telefoonnummer van de huisarts
- contactgegevens van één of meerdere personen die in geval van nood dienen verwittigd te worden
- medisch relevante gegevens
- de medicatiefiche

### 2.4 Duur en beëindigen van de overeenkomst:

De verblijfsovereenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde duur

De eerste 30 dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode zowel voor de bewoner als voor de beheerder beperkt tot 7 dagen.

Het beëindigen van de overeenkomst kan:

#### 2.4.1. Door de beheerder:

De overeenkomst kan beëindigd worden door de beheerder, met inachtneming van een opzegtermijn van 60 dagen. Die termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de bewoner. Dit kan gebeuren in volgende omstandigheden:

- Indien naar het oordeel van de behandelende geneesheer, na overleg met de andere betrokken zorgverleners, de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner bewoning in de assistentiewoning

onmogelijk maakt. De beheerder verbindt er zich toe om in dit geval, in overleg met de bewoner en zijn familie of mantelzorgers, te zorgen voor een passend ander verblijf en de opzegtermijn tot zolang te verlengen.

- Indien de gedragingen van de bewoner zwaar storend zijn voor de medebewoners en/of voor de residentie of indien de bewoner een gevaar betekent voor zichzelf en/of voor de medebewoners. De beheerder verbindt zich ook hier het verblijf en de opzegtermijn zolang te verlengen tot een ander passend verblijf is gevonden. Ook hier wordt het oordeel ingewonnen van de behandelende arts en zorgaanbieders betrokken bij de zorg en ondersteuning van de bewoner.
- Ook bij overmacht bv. Grote brand of om redenen envolgens procedure vermeld in de schriftelijke opnameovereenkomst.

#### 2.4.2. Door de bewoner:

De overeenkomst kan beëindigd worden door de bewoner. Deze opzeg kan eenvoudig gebeuren met een schrijven gericht aan de directeur van Park van Hillare, die bij persoonlijke afgifte ondertekent voor ontvangst. De opzeg gebeurt mits inachtnaam van een opzegperiode van 30 dagen. Die termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de voor ontvangst ondertekende opzegging aan de directeur.

De dagprijs blijft verschuldigd tot het einde van de overeenkomst én mits akkoord over de uitgaande plaatsbeschrijving. Er wordt geen extra opzegvergoeding aangerekend.

Als een assistentiewoning ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzegtermijn, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

#### 2.4.3. Bij overlijden:

Bij overlijden van de bewoner zal de termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen minstens vijf dagen bedragen; deze termijn kan in aantoonbaar onderling overleg verlengd worden. Gedurende deze termijn zullen geen extra vergoedingen bovenop de dagprijs aangerekend worden. Gedurende deze termijn wordt de dagprijs alleen aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning. Als de assistentiewoning niet binnen de bepaalde termijn ontruimd is, kan de beheersinstantie de woning zelf ontruimen en de bezittingen opslaan. Hiervoor zullen enkel de reële aantoonbare opslagkosten aan de nabestaanden aangerekend worden.

Wanneer een partner komt te overlijden, kan de andere partner in de AW blijven wonen.

#### 2.5. Wachtlijst

Kandidaat-bewoners kunnen inschrijven op de wachtlijst. Wanneer er een assistentiewoning vrijkomt, worden de kandidaat-bewoners volgens datum van inschrijving opgeroepen. Indien een kandidaat-bewoner bij oproep nog wenst te

wachten, dan wordt deze persoon terug onderaan de wachtlijst ingeschreven met een nieuwe inschrijvingsdatum.

### Hoofdstuk 3: Verblijf in de AW

---

#### 3.1 Persoonlijke vrijheden en overtuiging

De persoonlijke vrijheden van iedere bewoner worden gewaarborgd. Deze vrijheden mogen niet storend zijn voor andere bewoners of voor het gemeenschapsleven waaraan de bewoner deelneemt. De beheerder en de bewoners eerbiedigen de ideologische, politieke, filosofische en godsdienstige overtuiging van de medebewoners.

- Briefwisseling:  
Men heeft recht op geheimhouding van persoonlijke briefwisseling. De post wordt bedeed via de persoonlijke brievenbus in de centrale inkomhal.
- Huisdieren  
Kleine huisdieren worden in het gebouw uitzonderlijk toegelaten voor nieuwe bewoners, voor zover hierdoor geen hinder wordt veroorzaakt voor de medebewoners.  
Bij aanhoudende overlast zal het dier verwijderd worden. De beheersinstantie zal hierover beslissen.
- Overleden huisdieren mogen niet vervangen worden.  
Huisdieren zijn niet toegelaten in alle algemene delen.  
Hondenpoep in de tuin dient onmiddellijk door de bewoner geruimd en meegenomen te worden.
- Hinderlijk lawaai  
Er wordt verwacht dat de bewoners en hun bezoekers de rust in de residentie niet verstoren. Tussen 20 uur en 8 uur wordt geen lawaai toegestaan.  
Het gebruik van muziekinstrumenten, telefoon, radio- en TV-toestellen mag niet hinderlijk zijn voor de andere bewoners.  
We verzoeken de bewoners om kinderen die op bezoek komen niet te laten spelen in de gangen, hallen of andere gemeenschappelijke delen, tenzij in de tuin.

#### 3.2. het betrekken van de assistentiewoning:

(niet van toepassing voor eigenaar bewoner)

Bij aanvang van de bewoning wordt er een plaatsbeschrijving opgemaakt. De bewoner of zijn vertegenwoordiger erkent hiermee dat de assistentiewoning zich in goede staat bevindt, met uitzondering van eventuele schriftelijke aangebrachte opmerkingen vermeld in de plaatsbeschrijving.

Bij het ontruimen van de woning wordt eveneens een plaatsbeschrijving opgemaakt. DE AW moet volledig geschilderd en proper achtergelaten worden.. De bewoner of zijn vertegenwoordiger is hoofdelijk aansprakelijk voor schade die is aangebracht aan de woning of inrichting van de assistentiewoning. Het betreft schade die niet louter het gevolg is van normale slijtage of overmacht.

De bewoner of zijn vertegenwoordiger verbindt zich ertoe eventuele schade te vergoeden. Desgevallend zullen herstellingskosten verrekend worden via de bewonersfactuur. Wanneer beide akkoord zijn kan de waarborg worden terug gestort.

### 3.3 Inrichting

Men kan de assistentiewoning volledig inrichten naar eigen inzicht, maar rekening houdend met de voorschriften inzake veiligheid, toegankelijkheid, hygiëne en zorg. Omwille van de brandveiligheid en om uniformiteit te garanderen in de uitstraling van de architectuur, zullen de glasgordijnen verplicht dienen aangekocht te worden bij modecoupon.

Indien men als eigenaar-bewoner een vliegenraam wil plaatsen aan de ramen kan men de gegevens opvragen bij de WA.

### 3.4 Uitrusting

De assistentiewoning is uitgerust met volgend basiscomfort:

- leefruimte met ingerichte keuken; voorzien van een koelkast met diepvriesvak, inductiekookplaat, afwasbak en dampkap met koolstoffilter
- een primaire en een secundaire (optioneel) slaapkamer
- ingerichte badkamer met wastafel, inloopdouche en toilet
- berging met aansluiting van wasmachine en droogkast
- aansluiting voor telefoon, televisie en/of internet. Een buitenantenne voor televisie en/of radio is niet toegestaan.
- Noodoproepsysteem in rechtstreeks contact met de verpleegdienst AVN
- intercom
- terras of balkon
- individuele brievenbus in de centrale inkomhal
- persoonlijke toegangsleutels en brievenbussleutels

Residentie Park Van Hillare beschikt over een gemeenschappelijke, centraal gelegen ontmoetingsruimte

Een kapsalon, schoonheidsspecialitise, kinesist, een brasserie, een ontspannings- en fitnes ruimte. Een wellness, met jacuzzi en 2 sauna's en een prachtig park om in te wandelen, zitten of petanquen.

### 3.5 Onderhoud

Men zal de assistentiewoning gebruiken overeenkomstig haar bestemming en hieraan geen wijzigingen aanbrengen, uitgezonderd voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van de GAW.

Men zal de woning als een goede huisvader of zorgzame huisvrouw bewonen en onderhouden.

Kleine herstellingen, die desgevallend in de individuele woongelegenheden dienen uitgevoerd te worden, moeten aan de woonassistent worden meegedeeld.

### 3.6 Toegankelijkheid

De centrale inkom en ontmoetingsruimte wordt afgesloten tussen 20.00u en 08.00u. tussen deze uren wordt de rust voor de beoner gerespecteerd.

Indien een bezoeker herhaaldelijk overlast veroorzaakt voor bewoners of personeel, en bemiddelingspogingen tot geen oplossing leiden, kan een bezoeker de toegang tot de groep van assistentiewoningen ontzegd worden.

De openingstijden van brasserie Villa Peter Pan en het activiteiten - en animatieprogramma worden aangekondigd via het informatiebord in de lobby, liften, toiletten.

Aan de wellness ruimte hangt een bord met tijden die gereserveerd zijn voor groeps- of privelessen van de kinesist en wanneer het dicht is voor het twee maal wekelijks onderhoud.

Elke bewoner is vrij om bezoek te ontvangen in zijn/haar assistentiewoning, in de ontmoetingsruimte of in de brasserie.

Naaste verwanten van een bewoner kunnen overnachten in de assistentiewoning. Om redenen van brandveiligheid dient de woonassistent hiervan op de hoogte gebracht te worden.

Als bewoner bepaalt men zelf wie toegang krijgt tot zijn/haar woning. Enkel bij verzorging, om hygiënische redenen, voor technisch onderhoud, uit veiligheidsoverwegingen of in noodsituaties kan hierop een uitzondering worden gemaakt.

### 3.6. brandveiligheid

Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen, vragen we de bewoners om bijzondere aandacht te besteden aan brandveiligheid en alles wat brandgevaar kan opleveren te vermijden.

Elektrische apparaten mogen enkel gebruikt worden wanneer ze technisch volledig in orde zijn. De bewoner wordt verzocht zijn medewerking te verlenen aan de verplichte jaarlijkse controle van de elektrische toestellen. Elk defect aan een elektrisch apparaat dient onmiddellijk gemeld te worden aan de woonassistent.

Gebruik van bijkomende verwarmingstoestellen, gasfornuizen, petroleumkachels, spiritusbranders en dergelijke is niet toegelaten.

Omwille van de brandveiligheid is er een algemeen rookverbod van toepassing met uitzondering van de aangeduide overdekte rookzone aan de inkom en de eigen assistentiewoning. Roken in de eigen assistentiewoning wordt afgeraden.

Overgordijnen dienen brandvrij te zijn.



Het is niet toegestaan televisietoestellen met een beeldbuis te gebruiken wegens het implosiegevaar. Enkel toestellen met een flatscreen (LCD, plasma, projectieTV) worden toegestaan.

Bewoners en bezoekers worden geacht de veiligheidsvoorschriften inzake brandveiligheid te respecteren.

De richtlijnen die moeten worden gevolgd in geval van brand, zijn duidelijke zichtbaar aangebracht in de gemeenschappelijke gangen. Bij brandoefeningen zullen de bewoners geholpen en begeleid worden bij de evacuatieoefening zodat zij vertrouwd zijn met de wegen waarlangs zij in geval van nood hun assistentiewoning, een verdieping of de gemeenschappelijke ruimten kunnen verlaten. De bewoners worden verzocht om hier hun volle medewerking aan te verlenen.

Pictogram aanduiding voor gewone uitgang:



Pictogram richtingen nooduitgang.



Procedure bij brand en of ernstige gebeurtenissen:

1. De brandmelding gaat rechtstreeks via telefoon naar de directie, verpleging en de syndicus.
2. Bij brandalarm komen de verantwoordelijken in actie. Zij evacueren de bewoners en bellen de nooddiensten. Een uitgebreide evacuatieoefening vindt je terug in de onthaalbrochure en wordt 3x per jaar ingeoefend.
3. Er zijn 3 gangverantwoordlijken aangesteld die tijdens nood de woonassistent – verpleging en of directie kan bijstaan.

### 3.8 Afwezigheid

Iedere bewoner kan vrij in en uit de seniorenresidentie. In het kader van mogelijke evacuatie bij brand, wordt gevraagd de woonassistent op de hoogte te brengen indien men niet overnacht in de assistentiewoning. De woonassistent houdt een afwezigheidsregister bij. De duur van de afwezigheid, het adres en eventueel het telefoonnummer waar de bewoner kan bereikt worden, dienen te worden meegedeeld.

Voor de dagen van afwezigheid is de bewoner de volledig dagprijs verschuldigd.

## Hoofdstuk 4. Diensten en zorgverlening

---

De verantwoordelijke voor het dagelijkse beheer van seniorenresidentie Park van Hillare is algemeen directeur mevrouw Els Vanheck. U kan haar bereiken via telefoon 0472/090236 of via mail: [elsvanheck@parkvanhillare.com](mailto:elsvanheck@parkvanhillare.com)

### 4.1. Woonassistent

Onze woonassistent is voor de bewoners hét aanspreekpunt voor zorg- en dienstverlening. Alsook de vertrouwenspersoon.

Ze is telefonisch bereikbaar van maandag tot vrijdag van 8u30-12u30, op woensdag tot 11u30 en ook op deze tijdstippen aanwezig in het gebouw, aan het onthaal.

Ze is bereikbaar via mail op: [info@parkvanhillare.com](mailto:info@parkvanhillare.com)

Via telefoon: 0472/90.04.52

Klachten kunnen ook meegedeeld worden aan de WA of directie

### 4.2 Zorgverlening

In park van Hillare staat het noodoproepsysteem (24 op 24u) in verbinding met AVN-verpleging. Die ook de dagdagelijkse zorg op zich kan nemen.

Elke bewoner is vrij in zijn keuze voor welbepaalde zorg - en dienstverlening ter ondersteuning van zijn/haar zelfredzaamheid. Deze vrije keuze wordt enkel beperkt voor de crisishulp en de overbruggingshulp die via de noodoproep aan AVN-verpleging gekoppeld is.

De mobiele noodknop, de vaste noodknop aan het toilet en de trekkoord in de douche zijn gekoppeld aan elke assistentiewoning en kunnen 24/7 gebruikt worden in geval van nood. Ook in elke gemeenschappelijke sanitaire ruimte bevindt zich een vaste noodknop.

In geval van een noodoproep door een bewoner, wordt met de bewoner onmiddellijk contact genomen en wordt het nodige gedaan om de bewoner onmiddellijk de passende zorg te verstrekken. Dit wordt de crisiszorg genoemd. De prestatie die geleverd wordt verbonden aan de noodoproep, door de verpleegkundige, wordt gefactureerd aan de bewoner via de bewonersfactuur.

De overbruggingszorg sluit aan bij de crisiszorg en wordt gedurende een korte periode verleend aan de bewoner, in afwachting dat de zorg wordt verleend die de bewoner zelf verkiest.

De bewoner is vrij om de geneesheer (huisarts, specialist) van zijn keuze te raadplegen. Alsook pedicure en kinesist en kapper.

De bewoner zal zich aan een medisch onderzoek en/of behandeling onderwerpen als dit op grond van ernstige aanwijzingen en met inachtnaam van het advies van een geneesheer nodig blijkt.

De beheerder kan de bewoner, in overleg met de behandelende geneesheer, om medische redenen laten opnemen in een ziekenhuis of in een gespecialiseerde voorziening.

De beheerder kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor verkeerdelijke inname of toediening van geneesmiddelen, alcohol of drugs.

## Hoofdstuk 5: Verblijfskosten:

---

### 5.1. Dagprijs:

De dagprijs is samengesteld uit enerzijds de kosten van het genotsrecht van de assistentiewoning, en anderzijds het vast zorg- en dienstenaanbod. Het vast zorg- en dienstenaanbod is voor elke bewoner gelijk en omvatten:

1. De activiteiten van de woonassistent
2. Het gebruik van het noodoproepsysteem
3. De garantie van crisis- en overbruggingszorg, met uitzondering van de reële kosten van de zorg
4. Het gebruik en onderhoud van de gemeenschappelijke ruimten

Er wordt geen korting of terugbetaling toegestaan op de dagprijs bij tijdelijke afwezigheid van de bewoner.

De dagprijs voor het genotsrecht is voor elke assistentiewoning verschillend, en houdt rekening met het aantal slaapkamers, de oriëntatie, de verdieping, de grootte van het balkon en andere elementen in de assistentiewoning.

De dagprijzen worden ter goedkeuring voorgelegd aan de prijzendienst van het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid.

Alle eventuele aanpassingen aan de dagprijs worden vooraf aan alle belanghebbenden bekendgemaakt. De aanpassing gaat in ten vroegste dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger.

### 5.2. Bijkomende diensten

Via de woonassistent worden de diensten binnen het bereik van de bewoner gebracht. De vergoeding voor deze diensten worden bijkomend aangerekend.

Volgende diensten zitten niet in de dagprijs en verrekend via de factuur:

- Rekeningen van eigen verbruik voor gas en water met de daarbijhorende kosten voor facturatie.
- Vervanging, bijbestellen van sleutels, afstandbedieningen en vervanging van de noodoproepzender
- Kosten verbonden door deelname aan animatieactiviteiten (voornamelijk externe activiteiten), eveneens de vervoerskosten die hier aan gelinkt zijn
- Portkosten
- Huisvuilverwerking

- Huisvuilophaling
- Interventie verpleging via de noodknop
- Interventie loos brandalarm
- Klusjes in de woning
- apotheek kosten
- aankopen aangevraagd via de woonassistent (dampkapfilter,...)

andere kosten niet inbegrepen:

- Gebruik wasmachines (euro's)
- Poetsdienst ( dienstencheques)
- Gezins- en bejaardenhulp
- Niet vermelde taxen en belastingen
- Inboedelverzekeringverzekering voor de eigen assistentiewoning
- Burgerlijke aansprakelijkheid
- Elektriciteit ( eigen leverancier naar keuze)
- Diensten via de brasserie, kinisist, kapsalon en schoonheidssalon

## Hoofdstuk 6: Communicatie en informatie

---

### 6.1 Communicatie

Het communiceren van beslissingen gebeurt individueel per brief of mail, of collectief via de gebruikersraad en via de website: [www.parkvanhillare.com](http://www.parkvanhillare.com) kan u inloggen op een beveiligde pagina: eigenaars en bewoners. De inlog gegevens voor deze pagina vind u terug in de onthaalbrochure die u ontvangt bij aankomst door de woonassistent.

Deze informatie kan onder meer betrekking hebben op :

- wijzigingen in het zorgaanbod en opnamebeleid van de GAW
- mogelijke prijsaanpassingen
- wijzigingen met betrekking tot de dienstverlening en mogelijke prijs implicaties
- wijzigingen aan de eigendomsstructuur of (ver)bouwplannen
- aanwerving of vertrek van medewerkers
- indexatie
- covid maatregelen
- tegemoetkomingen, bezwaren onroerende voorheffing voor eigenaar bewoners.

### 6.2 Gebruikersraad

De gebruikersraad (ook wel bewonersraad genoemd) is samengesteld uit de bewoners en hun vertegenwoordigers en vormt een advies - en overlegorgaan voor alle aspecten van de dagelijkse werking van de GAW. Deze raad overlegt één keer per trimester.

De beheerder en de woonassistent kunnen uitgenodigd worden om de vergaderingen bij te wonen. Er dient minimum de helft van de bewoners aanwezig of vertegenwoordigd te zijn.

Een uitnodiging hiervoor wordt aangekondigd via brief of mail. Het verslag van elke vergadering wordt aan de bewoners bezorgd en is tevens ter inzage in de centrale ontmoetingsruimte.

### 6.3 Klachten en suggesties

Klachten, opmerkingen of suggesties kunnen zowel mondeling als schriftelijk meegedeeld worden aan de directeur of woonassistent: schriftelijk in de brievenbus aan de inkom of via mail [info@parkvanhillare.com](mailto:info@parkvanhillare.com) en/of [elsvanheck@parkvanhillare.com](mailto:elsvanheck@parkvanhillare.com)

De klachten worden genoteerd in een daartoe bestemd digitaal register. Dat kan ingekeken worden bij de woonassistent of directie.

Ook de bewonersraad kan suggesties of klachten in het register laten noteren. Alle notities en de gevolgen die hieraan worden gegeven, worden besproken in de bewonersraad.

Aan de indiener van een suggestie of een klacht, wordt ten laatste binnen de 2 weken het gevolg meegedeeld dat hieraan gegeven wordt.

Strikt persoonlijke twisten met andere bewoners kunnen niet in het register neergeschreven worden, maar worden best besproken met de woonassistent of de beheerder.

Men wordt ten allen tijde geïnformeerd over het gevolg dat aan de klacht gegeven wordt. De klachtenopvolging wordt eveneens gerapporteerd aan de gebruikersraad.

### 6.4. Omgang met personeel

De personeelsleden in Park van Hillare worden geacht hulpvaardig, eerbiedig en vriendelijk te zijn jegens de bewoners.

De bewoners worden verondersteld de personeelsleden met beleefdheid te benaderen. De bewoners kunnen geen opdrachten geven aan personeelsleden.

Klachten omtrent personeelsleden worden onmiddellijk en rechtstreeks gemeld aan de beheerder.

Het beheer van gelden of goederen van de bewoner of het bewaren ervan kan niet aan de beheersinstantie of aan personeelsleden toevertrouwd worden, met uitzondering van de verrekening van de kosten die rechtstreeks met het verblijf in de assistentiewoning te maken hebben.

### 6.5. Grensoverschrijdend gedrag:

Elk voorval van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van een gebruiker binnen de context van hun zorgverlening moet gemeld worden aan de directie.

Dit kan zijn : lichamelijke en verbale agressie, pesten, oplichting, afpersing, schending van de privacy, vernedering, discriminatie, .... of een mengvorm van meerdere laakbare gedragingen. Door een medebewoner, personeelslid of een derde die handelt binnen de hulpverleningscontext van de GAW.

Wanneer dit gedrag hem stelt dient er een melding te gebeuren naar de directie.

1. Bewoners weten dat de woonassistent of de directie de vertrouwenspersonen zijn waar ze dit kunnen melden.
2. Een gesprek wordt aangegaan:
  - met de klager
  - de beklagde
  - eventueel overleg met beide als de klager dit wenst
3. Er worden dan gepaste maatregelen genomen
4. Nagesprek

## Hoofdstuk 7. Toezichthoudende overheidsdiensten

---

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid is bevoegd voor de erkenning. De erkenningsnormen zijn vastgelegd in het Besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2012 betreffende de groepen van assistentiewoningen.

Contactgegevens :

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35, bus 33 1030 Brussel  
Tel.: 02/553 36 47 [www.zorg-en-gezondheid.be](http://www.zorg-en-gezondheid.be)

De Woonzorglijn geeft informatie en advies en behandelt klachten over residentiële ouderenzorgvoorzieningen.

Contactgegevens :

Tel.: 078/15 25 25 [woonzorglijn@vlaanderen.be](mailto:woonzorglijn@vlaanderen.be)

Het Vlaams Agentschap Zorginspectie controleert de zorg- en welzijnsinstellingen in Vlaanderen om de kwaliteit van de zorg en ondersteuning te garanderen. Zorginspectie is bevoegd voor het toezicht en de inspectie van GAW Residenties Reyselbergh.

Contactgegevens :

Zorginspectie  
Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35, bus 31 1030 Brussel  
Tel.: 02/553 33 79  
[www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be)