

ZORGINSPECTIE

Departement Zorg

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be - www.departementzorg.be

INSPECTIEVERSLAG: CENTRUM VOOR DAGVERZORGING

INRICHTENDE MACHT

Naam	Compostela
Type entiteit	Rechtspersoon
Rechtsvorm	VZW
Ondernemingsnummer	0432401155
Adres	Doolweg 6, 2150 Antwerpen

INSPECTIEPUNT

Naam	Cleo
HCO-nummer	7152
Adres	Van Vaerenberghstraat 31, 2600 Antwerpen
Dossiernummer	103.502

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	11/08/2025
Verslagnummer	ZI-2025-02780
Inspecteur	Ann Mennes

INSPECTIEBEZOEK

Cleo

Aangekondigde inspectie op 07/08/2025 (10:00-12:00)

Gesprekspartners mevrouw Valérie Henckes, directeur
de heer Bart Van Nyen, eindverantwoordelijke centrum voor dagverzorging
enkele gebruikers

INHOUDSOPGAVE

• Leeswijzer	3
• Erkenningsgegevens en situering inspectiebezoek	6
• Gebruikers	7
• Infrastructuur	8
o Beschrijving infrastructuur	8
o Erkenningsvoorwaarden infrastructuur	8
• Omkadering	11
o Personeelsformatie	11
o Permanentie	11
• Hulp- en dienstverlening	13
o Gebruikersdossier	13
o Bijkomende vaststellingen	13
o Dagbesteding, integratie in de buurt en sociale contacten	14
o Maaltijden	15
o Vervoer	15
o Openingsuren	16
• Observaties rondgang	17
o Bejegening	17
o Maaltijden	17
o Verwarming, ventilatie, verlichting en onderhoud	17
o Informatie voor gebruikers	18
• Handhygiëne	19
o Afspraken handhygiëne	19
o Handhygiëne praktijk	19
• Samenwerkingsverbanden	21
• Facturatie	22
o Dagprijs	22
o Facturen	22
o Facturatie	23
• Documenten	24
o Schriftelijke opnameovereenkomst	24
o Interne afsprakennota	24
o Opnamedossiers	24
o Klachtenprocedure	25
o Procedure grensoverschrijdend gedrag	25

LEESWIJZER

Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van het Departement Zorg van de Vlaamse overheid en is bevoegd voor het toezicht op:

- organisaties die door het Departement of door de andere agentschappen van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkend, vergund, geattesteerd of gesubsidieerd worden;
- persoonlijke budgetten en hulpmiddelen toegekend aan personen met een handicap;
- personen of organisaties waarvan redelijkerwijze kan worden vermoed dat ze als zorgverlener, hulpverlener of voorziening optreden.

De Vlaamse overheid heeft ervoor gekozen om de inspectiefunctie te scheiden van de vergunnings-, erkennings- en subsidiëeringsfunctie. De functiescheiding tussen inspecteren en rapporteren enerzijds en beslissen over de gevolgen anderzijds, maakt dat Zorginspectie haar opdracht zo objectief, onpartijdig en onafhankelijk mogelijk kan vervullen.

Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

- toezicht houden op de naleving van gestelde eisen;
- concrete beleidsadvisering op basis van de inspectievaststellingen;
- een beeld schetsen van een hele sector op basis van inspectievaststellingen.

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de voorzieningen;
- het rechtmatig besteden van overheidsmiddelen;
- een optimale beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

Hoe werkt Zorginspectie?

Zorginspectie voert haar inspectiebezoeken uit en stelt haar inspectieverslagen op conform de bepalingen van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid.

Bij het opstellen en het verspreiden van haar verslagen houdt Zorginspectie rekening met de privacy van alle betrokken partijen.

Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Meer informatie is te vinden op onze website: www.zorginspectie.be.

Binnen 30 dagen na de laatste vaststelling in het kader van het toezicht ontvangt het inspectiepunt en (in voorkomend geval) de klachtindiener het ontwerpverslag. Daarbij wordt de mogelijkheid geboden om -gedurende een periode van 14 kalenderdagen - schriftelijk te reageren op onjuistheden in het ontwerp van het inspectieverslag.

Verslagen waaruit de persoonsgegevens zijn verwijderd, zijn geschikt voor ruimere verspreiding. Zij kunnen worden opgevraagd via: openbaarheid.zorginspectie@vlaanderen.be of via het online invulformulier op de website.

Methodiek

De inspecties vinden plaats in de voorziening.

De meeste inspecties vinden plaats overdag, op weekdays, maar kunnen -indien relevant- ook op minder-gebruikelijke momenten zoals 's avonds, 's nachts en tijdens het weekend plaatsvinden. De inspecties kunnen zowel aangekondigd als niet aangekondigd plaatsvinden.

Tijdens de inspectiebezoeken gaat Zorginspectie voornamelijk na of de voorwaarden aanwezig zijn om kwaliteit van zorg en veiligheid te garanderen. Het toezicht van Zorginspectie is gericht op het concreet aftoetsen van de regelgeving en dit op structuur-, proces- en resultaatsniveau.

Zorginspectie is niet bevoegd om de correctheid van medische instructies en de correcte uitvoering van verpleegtechnische, paramedische en zorgkundige handelingen te beoordelen. Zorginspectie gaat evenmin na of alle voorwaarden van de regelgeving m.b.t. de gezondheidsberoepen werden nageleefd.

De inspecteur hanteert een gestructureerd en intern afgestemd inspectie-instrument. Niet alle items komen tijdens elk inspectiebezoek aan bod. De keuze van de bevraagde items wordt bepaald door de finaliteit van het inspectiebezoek en door wat er zich tijdens het inspectiebezoek aandient.

Afhankelijk van de bevraagde items baseert de inspecteur zich voor zijn vaststellingen op verschillende bronnen zoals:

- observaties;
- bevraging van medewerkers en verantwoordelijken;
- inzage in documenten;
- bevraging gebruikers.

Verslag

Inhoud inspectieverslag

Het inspectieverslag is een weergave van de vaststellingen van de inspecteur tijdens het inspectiebezoek. In het verslag wordt een objectief beeld gegeven over de mate waarin de geïnspecteerde voorziening voldoet aan de gestelde erkenningsvoorwaarden en de kwaliteitseisen.

Opbouw van het verslag

Per geïnspecteerde (deel-) module staan volgende elementen in het verslag:

- een toelichting met de vaststellingen van de inspecteur;
- naleving regelgeving;
- aandachtspunten.

In de aandachtspunten wordt de aandacht gevestigd op elementen die de kwaliteit van leven en/ of de veiligheid van de gebruikers kunnen verbeteren maar die niet opgenomen zijn in de regelgeving.

Reactiemogelijkheid

De voorziening en -indien van toepassing- de klachtindiener krijgen de mogelijkheid om te reageren op onjuistheden in het **ontwerpverslag**. Op basis van de reactie kan het ontwerpverslag aangepast worden. Op dat moment wordt het ontwerpverslag een definitief verslag. Het **definitief verslag** wordt bezorgd aan de voorziening, aan afdeling Woonzorg van het Departement Zorg en -indien van toepassing- de klachtindiener. Afdeling Woonzorg van het Departement Zorg staat in voor de verdere opvolging van het dossier.

Toegepaste regelgeving

De regelgeving die van toepassing is op de voorzieningen is terug te vinden op de website van de [afdeling Woonzorg](#) binnen het Departement Zorg.

Gebruikte afkortingen

AP	aandachtspunt
AW	assistentiewoning
BE	bijkomende erkenning
CVH	centrum voor herstelverblijf
CVK	centrum voor kortverblijf
CDV	centrum voor dagverzorging
CDO	centrum voor dagopvang
CRA	coördinerend en raadgevend arts
DG	dienst gezinszorg
GAW	groep van assistentiewoningen
HVP	hoofdverpleegkundige(n)
IB	inbreuk
LDC	lokaal dienstencentrum
NAH	niet aangeboren hersenletsels
NB	niet beoordeeld
NTB	niet te beoordelen
NVT	niet van toepassing
SAW	sociale assistentiewoningen
SFG	serviceflatgebouw
SMK	sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen
VP	verpleegkundige(n)
VTE	voltijds equivalent
WA	woonassistent
WCD	woningcomplex met dienstverlening
WZD	woonzorgdecreet
ZK	zorgkundige(n)

ERKENNINGSGEGEVENS EN SITUERING INSPECTIEBEZOEK

Het inspectiebezoek vond plaats naar aanleiding van:

- een structureel toezicht

Het centrum heeft/vraagt een erkenning als:

- centrum voor dagverzorging met bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen

Aantal verblijfseenheden bijkomende erkenning

7

Het centrum biedt nachtopvang aan: nee

Eindverantwoordelijke centrum

de heer Bart Van Nyen

GEBRUIKERS

- Vaststellingen op basis van:
 - gebruikerslijsten
 - gebruikersdossiers
 - overzicht bezettingsgegevens
 - Katz scores.

Aantal actuele gebruikers.	20
Bezetting op de dag van het inspectiebezoek.	10
Gemiddelde bezetting per dag op basis van de gegevens van het voorgaande kalenderjaar.	6,65
Aantal actuele gebruikers dat beantwoordt aan de afhankelijkheidscategorieën (F, Fd en D) vermeld in artikel 426 van het BVR 30/11/2018.	11
Bezetting (gebruikers met bovenvermelde afhankelijkheidscategorie) op de dag van het inspectiebezoek.	5
Gemiddelde bezetting (gebruikers met bovenvermelde afhankelijkheidscategorie) gedurende de laatste 3 maanden voorafgaand aan het inspectiebezoek.	5,16

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

INFRASTRUCTUUR

BESCHRIJVING INFRASTRUCTUUR

- Vaststellingen op basis van:
 - observaties tijdens de rondgang, volgende lokalen werden bezocht: alle ruimtes van het centrum voor dagverzorging.

Andere woonzorgvoorzieningen op de site:

- WZC

Geplande wijzigingen:

Er is een akkoord met de stad Antwerpen om een Kiss & Ride-zone aan te leggen voor het centrum voor dagverzorging.

Algemene beschrijving van het gebouw:

Het centrum voor dagverzorging is verbonden met het woonzorgcentrum en ligt op wandelafstand van het station van Berchem.

Het centrum ligt achter een bewaarde gevel van een herenhuis (mocht bij de renovatiewerken niet verwijderd worden) waardoor er binnen een niveauverschil is van een drietal treden. Dit verschil werd opgevangen met een hellend vlak.

In het centrum zijn volgende lokalen: een leefruimte met terras en achterliggende tuin van het woonzorgcentrum, een keuken (met kookvuur, oven, koelkast, kasten ...), een ruistrimte, een gesprekslokaal, twee rolstoeltoegankelijke toiletten, personeelstoilet, een berging en een gemeenschappelijke badkamer.

ERKENNINGSVOORWAARDEN INFRASTRUCTUUR

- Vaststellingen op basis van:
 - observaties tijdens de rondgang, volgende lokalen werden bezocht: alle ruimtes van het centrum voor dagverzorging.

Algemeen

Het betreft een CDV ingericht in de gebouwen van een WZC of andere voorziening

	Ja	Nee	NB
Het centrum is ingericht in de gebouwen van een woonzorgcentrum of van een andere voorziening. Een aparte ingang of een aangepaste bewegwijzering wijst op de eigen werking ervan.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is een aparte ingang. Ook via de inkom van het woonzorgcentrum kan men naar het centrum voor dagverzorging.			
De ingang van het centrum is zo aangepast dat de gebruikers bij aankomst en vertrek gemakkelijk kunnen in- en uitstappen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het centrum ligt in een recent nieuw aangelegde straat. Hoewel er besprekingen waren om aandacht te hebben voor het vervoer naar het centrum werd hiermee geen rekening gehouden. Het vervoer moet in de straat zelf stoppen waardoor het andere verkeer gehinderd wordt. Er werd ondertussen wel een akkoord bereikt dat er een Kiss & Ride-zone zal worden aangelegd.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De ingang van het centrum is onvoldoende aangepast. Gebruikers kunnen bij aankomst en vertrek niet gemakkelijk in- en uitstappen (BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 42).

- Vaststellingen 07/08/2025: gebruikers konden niet gemakkelijk in- en uitstappen omdat het vervoer op straat moet blijven staan en het andere verkeer hindert.

Lokalen

In het centrum beschikt men minstens over volgende lokalen:	Ja	Nee	NB
een gemeenschappelijke leefruimte	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
een aangepaste rustruimte	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In de leefruimte (84,64 m ²) is een eetgedeelte met stoelen en tafels en een zitgedeelte met relaxzetels en televisie. Aan de leefruimte is een terras met een grote luifel. Via een poortje kan men naar de mooie tuin van het woonzorgcentrum.			
In de rustruimte (24,46 m ²) staat een hooglaagbed en 8 relaxzetels.			

In het centrum of in de onmiddellijke nabijheid ervan beschikt men minstens over volgende lokalen:	Ja	Nee	NB
een gemeenschappelijke badkamer met een aangepaste bad- of douchegelegenheid	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
een rolstoeltoegankelijk toilet	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In de gemeenschappelijke badkamer is er een hooglaagbad, wastafel met spiegel en een toilet met twee handgrepen en een oproepsysteem.			

	Ja	Nee	NB
De nettovloeroppervlakte van de voor de gebruikers toegankelijke ruimtes bedraagt minimaal 5 m ² per aanwezige gebruiker (de badkamer, de sanitaire ruimten en de gangen niet inbegrepen).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In elke leefruimte en in elke rustkamer bedraagt het raamoppervlak ten minste een zesde van de nettovloeroppervlakte (1/7 indien nettovloeropp. > 30m ²).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het glasoppervlak van het raam in elke leefruimte en in elke rustkamer begint op maximaal 85 cm hoogte, gemeten vanaf het vloeroppervlak, en ook zittend is een ongehinderd zicht naar buiten mogelijk.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De ramen in de leefruimte(s) en rustruimte(s) voldoen niet aan de voorwaarden m.b.t. het ongehinderd zicht naar buiten (BVR 24/07/2009, bijlage IX, art. 43 en 49,4°).
 - Vaststellingen 07/08/2025: het raam in de rustruimte liet geen ongehinderd zicht naar buiten toe. Bij de renovatie van het gebouw kon het raam niet aangepast worden omdat er aan de gevel niets mocht gewijzigd worden.

Toegankelijkheid

	Ja	Nee	NB
In alle voor de gebruikers toegankelijke ruimtes worden niveauverschillen, zoals treden, trappen en andere hindernissen, vermeden. Als die niveauverschillen niet vermeden kunnen worden, worden ze ondervangen en worden ze duidelijk gesignaleerd.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

Veiligheid

	Ja	Nee	NB	NVT
De infrastructuur laat toe dat de veiligheid van de bewoners -rekening houdend met hun toestand- kan gegarandeerd worden:				
de ramen kunnen beveiligd worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de toegangen kunnen beveiligd worden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de traphallen kunnen beveiligd worden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De ruimtes van het centrum bevinden zich op hetzelfde niveau. De traphal en de lift naar het woonzorgcentrum is beveiligd.				

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

Leuning en handgrepen

	Ja	Nee	NB	NVT
Om zich te verplaatsen in het gebouw kunnen de gebruikers zich behelpen met leuning en handgrepen:				
in de gangen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
in de gemeenschappelijke sanitaire ruimtes	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

Uitrusting en inrichting

	Ja	Nee	NB
In minstens één zitkamer is er een aansluiting op het tv- en radionet aanwezig en is internet beschikbaar.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

Oproepsysteem

	Ja	Nee	NB
Elke gebruiker kan altijd in alle ruimten die voor de gebruikers toegankelijk zijn, een efficiënt en aangepast oproepsysteem gebruiken dat gemakkelijk bereikbaar is voor de gebruikers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In de toiletten is een vast oproepsysteem beschikbaar.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

OMKADERING

PERSONEELSFORMATIE

- Vaststellingen op basis van:
 - de personeelslijst en de uurroosters voor de maanden augustus en september 2025
 - arbeidsovereenkomst en diploma eindverantwoordelijke van het centrum voor dagverzorging.

Beschikbaar personeel *	
Functie	Jobtime (vte)
Verpleegkundige(n)	1,26
Zorgkundige(n)	0,79
Ergotherapeut(e)(n)	0,80
sociaal verpleegkundige	0,16

* exclusief personeelsleden die langdurig afwezig zijn (+ 1 maand), jobstudenten, interimpersoneel en stagiairs

	Ja	Nee	NB
Het centrum beschikt over een eindverantwoordelijke, die in het bezit is van minstens een bachelor diploma.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De eindverantwoordelijke is een verpleegkundige van opleiding en werkt aan een jobtime van 0,84 vte.			

Aantal gebruikers dat in aanmerking werd genomen voor de berekening van het personeel in het kader van de bijkomende erkenning voor opvang van zorgafhankelijke personen.	5,16		
Het centrum voldoet (in voorkomend geval na toepassing van de compensatieregeling) aan de erkenningsvoorwaarden inzake omkadering van artikel 54 van bijlage 7 (bijkomende erkenning voor de opvang van zorgafhankelijke personen):			
	Ja	Nee	NB
0,26 VTE verplegend personeel	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0,70 VTE zorgkundig personeel	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0,12 VTE kine/ergo/logo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0,21 VTE personeel reactivering	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

PERMANENTIE

- Vaststellingen op basis van:
 - de personeelslijst en de uurroosters voor de maanden augustus en september 2025

	Ja	Nee	NB
Tijdens de openingsuren zorgt tenminste 1 personeelslid, met de nodige kwalificaties voor de taken die men vervult, voor een permanente dienstverlening.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn elke dag minstens twee medewerkers aanwezig.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

HULP- EN DIENSTVERLENING

GEBRUIKERSDOSSIER

- Vaststellingen op basis van:
 - de observaties tijdens de rondgang
 - een steekproef van drie gebruikersdossiers.

	Ja	Nee	NB
Het centrum maakt voor elke gebruiker een gebruikersdossier op.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het administratieve gedeelte van het gebruikersdossier bevat de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • identiteitsgegevens • contactgegevens van persoon die in geval van nood moet verwittigd worden • contactgegevens arts • voorkeur ziekenhuis. 	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het gebruikersdossier bevat de sociale anamnese met o.a. informatie over persoonlijke kenmerken, gewoonten en levensloop.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
Het gebruikersdossier bevat m.b.t. de zorg en ondersteuning actuele informatie m.b.t. de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> • afspraken en afstemming rond individuele zorg en ondersteuning • de afspraken rond diëten en voedingsgewoonten • het verpleegkundig, paramedisch, kinesitherapeutisch en psychosociaal dossier • het medicatieschema 	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het gebruikersdossier bestaat uit verschillende delen: <ul style="list-style-type: none"> • allergenenkaart • een document met o.a. gegevens over de gebruiker, huisarts, voorkeur ziekenhuis, contactpersonen, medische anamnese, psychische toestand, familie, beroep, voeding, bijzondere gebeurtenissen, persoonlijke en sociale contacten ... • schriftelijke overeenkomst • medische verslag van de huisarts met ook medicatiefiche • sociaal verslag • Katscore. Alle bovenstaande gegevens zijn ook terug te vinden in het digitaal dossier. Verder bevat het digitale dossier nog een uitgebreide sociale anamnese en een zorg- en ondersteuningsplan met uit te voeren prestaties.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

BIJKOMENDE VASTSTELLINGEN

- Vaststellingen op basis van:
 - observaties tijdens de rondgang

- de gebruikersdossiers.
- Zorginspectie besteedt tijdens de rondgang ook aandacht aan verschillende andere, meer algemene, aspecten van zorg die niet in de andere modules aan bod komen. Deze aspecten zijn zodanig algemeen en complex dat er op basis van een momentopname geen algemene positieve beoordeling over de totaliteit kan gegeven worden (vb. bewoners krijgen de dagelijkse zorg, zorginstructies worden uitgevoerd, ...). Enkel indien er aanwijzingen zijn dat de zorg lacunes vertoont, vermeldt Zorginspectie in deze module de vaststellingen. Er worden geen uitspraken gedaan over de totaliteit van de zorgpraktijk.

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

DAGBESTEDING, INTEGRATIE IN DE BUURT EN SOCIALE CONTACTEN

- Vaststellingen op basis van:
 - de observaties tijdens de rondgang
 - een steekproef van de gebruikersdossiers
 - het programma m.b.t. de dagbesteding.

Zinvolle dagbesteding

	Ja	Nee	NB
Het centrum brengt de wensen en verwachtingen m.b.t. de dagbesteding en de ontspanning van de gebruikers in kaart.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bij de intake worden de wensen, interesse en hobby's van de gebruiker in kaart gebracht. Tijdens het verblijf in het centrum worden deze gegevens, indien van toepassing, aangepast.			
Het centrum organiseert dagbesteding en ontspanning.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elke maand wordt er een programma opgesteld dat o.a. op de website van het centrum wordt gepubliceerd. Ook via facebook wordt informatie gedeeld.			
In augustus 2025 worden o.a. volgende activiteiten georganiseerd: bingo, pim pam pet, verjaardagsfeest, soep maken, quiz, 'k vraag het aan: muziek op verzoek, zingen, optreden, gezelschapsspellen, fruitsalade maken, ballontennis, dobbelspel, ...			
Het opgestelde programma wordt elke dag besproken en wordt aangepast indien de gebruikers iets anders willen doen. De groep kan ook in kleinere groepen opgesplitst worden zodat de activiteiten meer aansluiten bij de interesses van de gebruikers.			
Soms wordt er rond een thema gewerkt vb. drie koningen, dag van het sprookje, wereld-chocoladedag ...			

Integratie in de buurt

	Ja	Nee	NB
Het centrum faciliteert de deelname van de gebruikers aan activiteiten georganiseerd in de buurt of aan activiteiten van lokale organisaties en verenigingen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Af en toe gaan enkele gebruikers wandelen.			

Tijdens het theaterseizoen gaan enkele gebruikers regelmatig naar een matinee voorstelling in het cultureel centrum.			
Het centrum nodigt buurtbewoners en lokale organisaties uit om aan de ontspannings- en ontmoetingsactiviteiten deel te nemen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vorig jaar werd een opendeur georganiseerd. Kleuters kwamen paaseieren rapen in de tuin, er was een optocht met Carnaval ...			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

MAALTIJDEN

- Vaststellingen op basis van:
 - de observaties tijdens de rondgang
 - het menu
 - een steekproef van de gebruikersdossiers.

	Ja	Nee	NB
De gebruiker kan dagelijks een warme maaltijd gebruiken.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elke dag wordt er een warme maaltijd aangeboden. De maaltijden worden bereid door de keuken van het woonzorgcentrum.			
Indien de gebruiker dit wenst, kan hij in het centrum ontbijten en een avondmaal meenemen naar huis. Op het moment van de inspectie, maakt geen enkele gebruiker gebruik van dit aanbod.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

VERVOER

- Vaststellingen op basis van:
 - mondelinge toelichting.

	Ja	Nee	NB
Het centrum brengt aangepast vervoer voor de verplaatsing van de gebruiker van en naar het centrum binnen het bereik van de gebruiker. Het centrum informeert de gebruiker minstens over alle mogelijkheden van aangepast vervoer om hem van en naar het centrum te brengen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volgens de gesprekspartners zijn er niet zoveel vervoersmogelijkheden naar het centrum. Er wordt hoofdzakelijk samengewerkt met taxivervoer Hendriks (aangepast vervoer). Een 12-tal gebruikers maken hiervan gebruik. De andere gebruikers wordt vervoerd door mantelzorgers of komen zelfstandig naar het centrum.			
Een andere mogelijkheid is nog vervoer via de mutualiteiten maar zij werken met vrijwilligers en die zijn niet altijd beschikbaar en/of nemen geen 'vaste' toeren aan.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

OPENINGSUREN

- Vaststellingen op basis van:
 - de onthaalbrochure
 - de interne afsprakennota.

	Open	Beginuur	einduur
Maandag	Ja	08:30	17:00
Dinsdag	Ja	08:30	17:00
Woensdag	Ja	08:30	17:00
Donderdag	Ja	08:30	17:00
Vrijdag	Ja	08:30	17:00
Zaterdag	Nee		
Zondag	Nee		
Feestdagen	Nee		

	Ja	Nee	NB
Het centrum biedt minstens 5 dagen per week, met uitzondering van weken met wettelijke feestdagen, zorg en ondersteuning aan.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het centrum biedt minstens 7 uur per dag zorg en ondersteuning aan.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

OBSERVATIES RONDGANG

BEJEGENING

- Vaststellingen op basis van:
 - de observaties tijdens de rondgang
 - de geafficheerde informatie
 - het menu
 - een steekproef van de gebruikersdossiers.

	Ja	Nee	NB
De privacy van de gebruiker wordt gerespecteerd (vb. er hangt geen persoonlijke info over de gebruikers uit op plaatsen waar andere gebruikers of bezoekers dit kunnen lezen, geen inkijk, dossiers worden discreet bewaard,.....).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

MAALTIJDEN

- Vaststellingen op basis van:
 - observaties tijdens de rondgang.

	Ja	Nee	NB	NVT
Elke gebruiker beschikt altijd gratis over voldoende drinkbaar water dat binnen handbereik is en in een recipiënt wordt aangeboden dat de gebruiker gemakkelijk kan hanteren.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De maaltijden verlopen in een rustige en huiselijke sfeer.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Men houdt in de praktijk rekening met de dieetvoorschriften en allergieën van de gebruikers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De maaltijden worden zo nodig, gemalen, gemixt, geblixt, gesneden.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

VERWARMING, VENTILATIE, VERLICHTING EN ONDERHOUD

- Vaststellingen op basis van:
 - observaties tijdens de rondgang.

De gebouwen en de lokalen worden regelmatig en correct onderhouden:	Ja	Nee	NB
dagelijks onderhoud	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
structureel onderhoud.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

INFORMATIE VOOR GEBRUIKERS

- Vaststellingen op basis van:
 - observaties tijdens de rondgang.

	Ja	Nee	NB
De gegevens over de Woonzorglijn worden op een zichtbare plaats opgehangen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dagprijzen en extra vergoedingen die door de initiatiefnemer gehanteerd worden, alsook de regeling van de voorschotten ten gunste van derden, worden duidelijk geafficheerd op een centrale plaats die toegankelijk is voor alle gebruikers, bezoekers en personeelsleden.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

HANDHYGIËNE

AFSPRAKEN HANDHYGIËNE

- Vaststellingen op basis van:
 - de schriftelijke afspraken inzake handhygiëne.

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over schriftelijke afspraken inzake handhygiëne.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De schriftelijke afspraken vermelden de basisvereisten inzake persoonlijke hygiëne:	Ja	Nee	NB
geen juwelen/horloges aan handen en voorarmen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte en propere nagels, geen kunstnagels, geen nagellak	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte mouwen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
afdekken wondjes/huidbeschadigingen met vochtwerende/ondoordringbare pleisters.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De schriftelijke afspraken bevatten concrete instructies m.b.t. :	Ja	Nee	NB
wassen en ontsmetten van de handen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gebruik van wegwerphandschoenen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
De schriftelijke afspraken worden bekend gemaakt t.a.v. nieuwe medewerkers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bij de inwerking van nieuwe medewerkers worden de afspraken voor een goede handhygiëne overlopen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

HANDHYGIËNE PRAKTIJK

- Vaststellingen op basis van:
 - de observaties tijdens de rondgang
 - de observaties van medewerkers.

De algemeen geldende basisvoorschriften inzake handhygiëne worden in de praktijk door de medewerkers nageleefd:	Ja	Nee	NB
geen juwelen/horloges aan handen en voorarmen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte en propere nagels, geen kunstnagels, geen nagellak	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
korte mouwen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
afdekken wondjes/huidbeschadigingen met vochtwerende/ondoordringbare pleisters.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Bij elke wastafel beschikt men over:	Ja	Nee	NB
vloeibare zeep in een dispenser	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
dispenser met papieren wegwerphanddoekjes	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
aangepaste vuilbak (niet met de hand te bedienen).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
Voor de medewerkers is er handalcohol ter beschikking op elke locatie waar zorg verleend wordt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

SAMENWERKINGSVERBANDEN

- Vaststellingen op basis van:
 - de samenwerkingsovereenkomsten met ziekenhuizen.

	Ja	Nee	NB
De initiatiefnemer heeft een schriftelijke samenwerkingsovereenkomst met meerdere ziekenhuizen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het centrum heeft een samenwerkingsovereenkomst met AZ Monica. AZ Monica is ontstaan uit een fusie van de Eeuwfeestkliniek in Antwerpen en O.L.V. Middelaars in Deurne. AZ Monica heeft momenteel drie campussen: Deurne, Antwerpen en Antwerpen Linkeroever.			
De schriftelijke samenwerkingsovereenkomst bevat alle verplichte elementen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

FACTURATIE

DAGPRIJS

- Vaststellingen op basis van:
 - een steekproef van drie facturen voor de maand juli 2025.
 - de goedkeuring/melding van de toegepaste dagprijs
 - de website van het centrum.

Dagprijs	€ 26,48
Prijs voor een halve dag	€ 16,82

	Ja	Nee	NB
De samenstelling van de dagprijs is conform de regelgeving.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dagprijzen en extra vergoedingen die door de initiatiefnemer gehanteerd worden, alsook de regeling van de voorschotten ten gunste van derden, worden vermeld in een onthaalbrochure of op de website van het centrum.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Gebruikers aan wie alleen tijdens de nacht zorg en ondersteuning wordt verstrekt, betalen een aangepaste dagprijs die lager is dan de dagprijs in een centrum voor dagverzorging.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
De dagprijs of de prijs van de extra vergoedingen werd het afgelopen werkjaar aangepast.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aanpassing van het bedrag werd tijdig bekend gemaakt t.a.v. de bewoner of zijn vertegenwoordiger.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De toegepaste dagprijs werd ter kennis gebracht aan of goedgekeurd door de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

FACTUREN

- Vaststellingen op basis van:
 - een steekproef van drie facturen voor de maand juli 2025..

	Ja	Nee	NB
Voor iedere gebruiker wordt er maandelijks een factuur opgemaakt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De prestaties worden steeds achteraf verrekend.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De termijn voor het betalen van de maandelijks factuur bedraagt minstens dertig dagen te rekenen vanaf ontvangst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De facturen bevatten alle verplichte elementen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

FACTURATIE

- Vaststellingen op basis van:
 - een steekproef van drie facturen voor de maand juli 2025.

	Ja	Nee	NB	NVT
Er worden alleen extra vergoedingen aangerekend voor diensten en leveringen die niet behoren tot de minimale kostprijs-elementen van de dagprijs.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er worden alleen extra vergoedingen aangerekend voor diensten en leveringen (niet behorend tot de minimale kostprijs-elementen) die vermeld werden in de schriftelijke overeenkomst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

DOCUMENTEN

SCHRIFTELIJKE OPNAMEOVEREENKOMST

- Vaststellingen op basis van:
 - blanco opnameovereenkomst.

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over een schriftelijke opnameovereenkomst.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De schriftelijke overeenkomst is van onbepaalde duur.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De schriftelijke overeenkomst bevat alle verplichte elementen en bepalingen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inhoud van de schriftelijke overeenkomst is conform de regelgeving.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

INTERNE AFSPRAKENNOTA

- Vaststellingen op basis van:
 - interne afsprakennota.

	Ja	Nee	NB
Men beschikt over een interne afsprakennota.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De interne afsprakennota bevat alle verplichte elementen en bepalingen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De inhoud van de interne afsprakennota is conform de regelgeving.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afsprakennota werd gedurende de laatste 12 maanden gewijzigd.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

OPNAMEDOSSIEERS

- Vaststellingen op basis van:
 - steekproef van drie gebruikersdossiers.

Voor elke gebruiker kan men volgende documenten voorleggen:	Ja	Nee	NB
een schriftelijke overeenkomst die door beide partijen werd ondertekend	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
een bewijs van overhandiging van de interne afsprakennota.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

Er werden geen nieuwe inbreuken vastgesteld.

KLACHTENPROCEDURE

- Vaststellingen op basis van:
 - de klachtenprocedure.

	Ja	Nee	NB
Het centrum beschikt over een klachtenprocedure.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De procedure werd systematisch uitgewerkt en bevat de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> • aanduiden klachtenbehandelaar • de klachten en suggesties worden verzameld • klachten kunnen mondeling en schriftelijk ingediend worden • termijn feedback • het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven wordt rechtstreeks aan de indiener ervan meegedeeld. 	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt op de website of in een onthaalbrochure.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De klachtenprocedure wordt niet bekend gemaakt op de website of in een onthaalbrochure (BVR 28/06/2019, bijlage 7, art. 28, §1).
 - Vaststellingen 07/08/2025: de klachtenprocedure werd niet bekend gemaakt op de website of in een onthaalbrochure.

PROCEDURE GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

- Vaststellingen op basis van:
 - de procedure grensoverschrijdend gedrag.

	Ja	Nee	NB
De voorziening beschikt over een procedure grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De procedure werd systematisch uitgewerkt en omschrijft de werkwijze van de verschillende stappen in het omgaan met grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers, nl.: <ul style="list-style-type: none"> • preventie • detectie • reactie • geanonimiseerde registratie • geanonimiseerde melding aan de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg. 	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
In de procedure ontbreekt de vermelding dat een situatie van grensoverschrijdend gedrag op een <u>geanonimiseerde</u> wijze in het centrum moet geregistreerd worden.			

Nieuw vastgestelde inbreuk(en)

- De procedure voor grensoverschrijdend gedrag omschrijft niet alle vereiste elementen (BVR 28/06/2019, art. 10, §1).
 - Vaststellingen 07/08/2025: in de procedure ontbrak de vermelding dat een situatie van grensoverschrijdend gedrag op een geanonimiseerde wijze in het centrum moet geregistreerd

worden.

ACTIEPLAN (Woonzorgcentrum Cleo te Berchem), dossiernummer 103.502 verslagnummer ZI-2025-02780

<p>(DEEL)MODULE Vermeld hier de module en deelmodule waarvoor een tekort werd vastgesteld - bijvoorbeeld module personeel - deelmodule</p>	<p>ERKENNINGSVOORWAARDE NIET CONFORM EN/OF SMK NIET AANGETOOND Vermeld hier het artikel</p>	<p>OMSCHRIJVING TEKORT</p>	<p>REMEDIERING</p>	<p>DOOR WIE</p>	<p>TIJDSTIP VAN UITVOERING</p>	<p>OPMERKINGEN OF BIJLAGEN</p>
<p>Infrastructuur algemeen</p>	<p>BVR 24/07/2009, bijlage IX, art 42</p>	<p>Ingang van het centrum is onvoldoende aangepast</p>	<p>Door de Stad Antwerpen werden borden geplaatst met verboden te parkeren tussen 8u00 en 10u00 en tussen 16u00 en 18u00. Op deze wijze kunnen de bezoekers veilig in en uitstappen. Een afwijking voor een infrastructurale erkenningsnorm word aangevraagd.</p>	<p>Valérie Henckes directeur</p>	<p>augustus 2025</p>	
<p>Infrastructuur Lokalen</p>	<p>BVR 24/07/2009, bijlage IX, art 43 en 49, 4°</p>	<p>Raam ruistrimte, geen ongehinderd zicht naar buiten</p>		<p>Valérie Henckes directeur</p>	<p>oktober 2025</p>	
<p>Documenten Klachten procedure</p>	<p>BVR 28/06/2019, bijlage 7, art 28, §1</p>	<p>Klachtenprocedure wordt niet kenbaar gemaakt op de website</p>	<p>De klachtenprocedure wordt kenbaar gemaakt op de website van het WoonZorgCollectie</p>	<p>Valérie Henckes directeur</p>	<p>okt/25</p>	
<p>Documenten procedure grens overschrijdend gedrag</p>	<p>BVR 28/06/2019, art 10, §1</p>	<p>Melding dat een situatie van grensoverschrijdend gedrag op een geannomiseerde wijze geregistreerd moet worden.</p>	<p>In de procedure wordt melding gemaakt dat een situatie van grensoverschrijdend gedrag op een geannomiseerde wijze geregistreerd wordt.</p>	<p>Valérie Henckes directeur</p>	<p>okt/25</p>	

