



Interne afsprakennota

Sociale Assistentiewoningen Botermarktpoort

Welkom

Een open leefklimaat en een goede samenwerking zijn belangrijk.

Daarom is het wenselijk om enkele afspraken te maken.

U vindt deze afspraken en nuttige inlichtingen met betrekking tot uw nieuwe woonsituatie terug in deze interne afsprakennota.

Hebt u nog vragen, aarzel niet om deze te stellen.

Wij zijn steeds bereid u verdere uitleg te geven en bijkomende suggesties zijn welkom.

Met vriendelijke groet

De woonassistent

Jozef Vervaenestraat 2-12

9050 Gent

☎ : 09 266 95 39

E-mail : woonassistent.botermarktpoort@stad.gent

Inhoudstabel

Inhoud

I. Algemene situering.....	4
Statuut - beheer	4
Erkenning	4
Verantwoordelijke	4
Missie - Visie	4
Algemene principes van de interne afsprakennota	5
II. Het verblijf zelf.....	5
Het onthaal in de sociale assistentiewoningen	5
Toewijzing – Inrichting van de woongelegenheid	5
Administratieve formaliteiten	5
Persoonlijke levenssfeer – verwerking van persoonsgegevens	5
III. Verblijfsvoorwaarden	6
Algemeen principe	6
Persoonlijke bezittingen en toegang	6
IV. Voorwaarden bij het beëindigen van het Zorgovereenkomst.....	6
Gezondheidsredenen	7
Overlijden	7
V. Zorg- en ondersteuning.....	8
Algemeen	8
Bijkomende dienstverlening in verband met huisvesting	8
Vrijtijdsbesteding / Animatie en reactivatie	8
Gemeenschappelijke ruimte	8
VI. Inspraak en overleg.....	8
Gebruikersraad	8
Onderzoek en behandeling van klachten met betrekking tot de ondersteuning en de werking van de SAW	9
VII. Financiële regelingen	10
Algemeen	10
Herstellingen en schade	10
Vordering op nalatenschap	10
VIII. Maatregelen van algemeen belang	11
Brandveiligheid	11
Contacten tussen bewoners, personeel en vrijwilligers	11
Toezicht op het ondersteuningscontract	11
IX. Kennisgeving van de interne afsprakennota.....	12

I. Algemene situering

Statuut - beheer

- 1.1. De groep van sociale assistentiewoningen Botermarktpoort – Jozef Vervaenestraat 2-12 9050 Ledeberg wordt beheerd door het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) - Onderbergen 86 – 9000 Gent.
Tel. 09 266 99 11 / fax 09 266 99 99
Email: ocmwgent@ocmw.gent

- 1.2. Het gebouw van sociale Assistentiewoningen Botermarktpoort 9050 Ledeberg is eigendom van sociale huisvestingsmaatschappij WoninGent. WoninGent is tevens verhuurder van de sociale assistentiewoningen.

WoninGent cvba-so – Kikvorsstraat 113 – 9000 Gent
Tel. 09 235 99 60
Email: verhuur@woningent.be

Erkenning

- 1.3. Groep van sociale Assistentiewoningen Botermarktpoort omvat 19 wooneenheden en is erkend door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap onder het nummer XXX voor een periode tot en met xxx.

Verantwoordelijke

- 1.4. OCMW Gent heeft voor de SAW een woonassistent aangesteld. Hij verzekert de goede werking volgens de regels die door OCMW Gent zijn vastgelegd en volgens de bevoegdheden die aan hem / haar zijn toevertrouwd.

Missie - Visie

1.5.

Missie

De bewoners wonen hier levenslang, zelfstandig en kwaliteitsvol en blijven optimaal participeren aan de maatschappij, dankzij de beschermende omgeving en ondersteuning die de groep van assistentiewoningen aanbiedt.

Visie

Om dit te bereiken:

- bouwen we betaalbare, aangepaste woningen;
- zijn 65+ ers die in Gent zelfstandig willen wonen en die voldoen aan de inschrijvingsvoorwaarden van een sociale assistentiewoning (met of zonder hulp van een mantelzorger/professionelen) hier welkom;
- regisseert de bewoner zijn/haar eigen leven;
- vertrekken we van de sterktes van iedere bewoner en stimuleren we dat bewoners elkaar helpen, binnen hun mogelijkheden;
- stimuleren we bewoners om actief te blijven, sociale contacten te (blijven) onderhouden met familie, andere bewoners, de buurt,...;
- vinden we kwaliteitsvolle ondersteuning door gemotiveerde medewerkers een must.

Interne afsprakennota Sociale Assistentiewoningen Botermarktpoort
Raadsbesluit dd 14 december 2020

Algemene principes van de interne afsprakennota

Deze interne afsprakennota bevat praktische inlichtingen en basisafspraken met betrekking tot de zorg en ondersteuning.

Bij verhuis wordt deze interne afsprakennota die integraal deel uit maakt van de Zorgovereenkomst, samen met het huurcontract¹ (inclusief reglement van inwendige orde) van de sociale huisvestingsmaatschappij voorgelegd aan iedere (nieuwe) bewoner en / of zijn vertegenwoordiger.

II. Het verblijf zelf

Het onthaal in de sociale assistentiewoningen

- 2.1. De woonassistent of maatschappelijk werker organiseert een gepast onthaal van de nieuwe bewoner(s). Zowel de kinderen, familieleden, mantelzorgers, vrijwilligers, personeelsleden en ook de reeds aanwezige bewoners kunnen hierbij betrokken worden.

Toewijzing – Inrichting van de woongelegenheden

- 2.2. Het is de sociale huisvestingsmaatschappij die instaat voor de toewijzing van de flat.
- 2.3. Elke flat is uitgerust met de nodige infrastructuur om de ondersteuning optimaal mogelijk te maken.

Administratieve formaliteiten

- 2.4. Administratieve formaliteiten verbonden aan de verhuis, zoals opname meterstanden en opmaak plaatsbeschrijving worden met de verhuurder (sociale huisvestingsmaatschappij Woningent) afgehandeld.

Persoonlijke levenssfeer – verwerking van persoonsgegevens

- 2.5. OCMW Gent verzamelt op een gecoördineerde, systematische wijze kwantitatieve gegevens over de bewoners, hun mantelzorgers, de aard van de zorgvraag, de geboden woonzorg en het effect van de geboden woonzorg.
- 2.6. Van elke bewoner worden, naast zijn persoonlijke gegevens, ook de volgende gegevens bijgehouden :
- 1° de identificatie- en contactgegevens van de persoon die in geval van nood moet worden gewaarschuwd;
 - 2° de identificatie- en contactgegevens van de behandelende arts.

¹ Dit is de overeenkomst over het genotsrecht van de sociale assistentiewoning volgens de bepalingen van titel VII van het decreet van 15 juli 1997 houdende de Vlaamse Wooncode (verder genoemd het huurcontract) tussen de bewonder(s) en de sociale huisvestingsmaatschappij WONINGENT CVBA-SO, zoals vermeld in artikel 2 van de Zorgovereenkomst. De Zorgovereenkomst (inclusief interne afsprakennota) en het huurcontract (inclusief bijlagen) zijn onlosmakend met elkaar verbonden.

- 2.7. OCMW Gent registreert en verwerkt persoonsgegevens van de bewoners en mantelzorgers met het oog op de zorg- en ondersteuning. De gegevensregistratie en -verwerking hebben tot doel over gegevens, nodig voor de zorgverlening aan de bewoner, te beschikken zodat die zorgverlening door de voorziening zelf of in samenwerking met andere erkende voorzieningen zo optimaal mogelijk kan worden afgestemd op de evoluerende zorgbehoeften van de bewoner en het zorgverleningstraject per bewoner kan worden bewaakt. Ze hebben eveneens tot doel aan de Vlaamse overheid gegevens te bezorgen om haar in staat te stellen haar woonzorgbeleid af te stemmen op de evoluerende maatschappelijke behoeften.
- 2.8. De verantwoordelijke voor de verwerking is OCMW Gent.
- 2.9. De bewoner of zijn vertegenwoordiger heeft volgende rechten:
- Recht tot toegang en verbetering van de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben;
 - Recht tot inzage in de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben.
- Om deze rechten uit te oefenen richt de bewoner zich tot de woonassistent.

III. Verblijfsvoorwaarden

Algemeen principe

- 3.1. De verblijfsvoorwaarden staan uitvoerig beschreven in het huurcontract en bijhorend reglement van inwendige orde² van WoninGent.

Persoonlijke bezittingen en toegang

- 3.2. Iedere bewoner is zelf verantwoordelijk voor zijn persoonlijke bezittingen. De woonassistent en OCMW Gent kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor het verdwijnen van persoonlijke goederen uit de woning van de bewoner of uit de gemeenschappelijke ruimte.

IV. Voorwaarden bij het beëindigen van het Zorgovereenkomst

- 4.1. De Zorgovereenkomst is onlosmakend verbonden met het huurcontract van de assistentiewoning.

De Zorgovereenkomst eindigt automatisch op het ogenblik dat het huurcontract eindigt. Als de sociale assistentiewoning door meer dan een persoon wordt bewoond, wordt de Zorgovereenkomst slechts beëindigd als geen van die personen nog verbonden is door het huurcontract.

Indien de bewoner de Zorgovereenkomst wil beëindigen, is hij dus verplicht om eerst het huurcontract met de sociale huisvestingsmaatschappij op te zeggen en dit overeenkomstig de bepalingen voorzien in het huurcontract.

- 4.2. De modaliteiten voor de beëindiging van het huurcontract, hetzij door de bewoner, hetzij door de sociale huisvestingsmaatschappij, staan uitvoering beschreven in het huurcontract.

² Het reglement van orde maakt integraal deel uit van het huurcontract.

- 4.3. De huurovereenkomst en het ondersteuningscontract kunnen op gemotiveerd voorstel van OCMW Gent worden beëindigd. Niet-limitatieve redenen hiervoor kunnen zijn:
- niet-nakomen van de financiële verplichtingen zoals betalen van kost voor zorg en ondersteuning, extra vergoedingen,...;
 - storend gedrag naar mede-bewoners en/of personeel van OCMW Gent en derden. OCMW heeft een duidelijk beleid met betrekking tot wangedrag en stemt hiervoor eveneens af met de sociale huisvestingsmaatschappij. Indien noodzakelijk wordt de overlastprocedure zoals vermeld in het reglement van inwendige orde van de sociale huisvestingsmaatschappij opgestart;
 - strafbare feiten;
 -

Gezondheidsredenen

- 4.4. Indien de lichamelijke en / of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner(s) zodanig evolueert dat een verblijf in de sociale assistentiewoning niet langer mogelijk is, kan de woonassistent - na overleg met de behandelende arts, de bewoners, hun familie en / of vertegenwoordiger - een procedure instellen om een einde te stellen aan het huurcontract en bijgevolg het Zorgovereenkomst.
- Indien er geen overleg mogelijk is met de behandelende arts, de bewoner(s), zijn familie en/of de vertegenwoordiger kan de woonassistent ook - via een controlearts – laten vaststellen dat een bewoner lichamenlijk en / of geestelijk niet meer geschikt is om in de woning te verblijven. Indien de behandelende arts niet instemt met het advies van de controlearts, wordt in onderling akkoord een derde arts aangewezen. Het advies van de derde arts is bindend voor alle partijen.

OCMW Gent brengt de sociale huisvestingsmaatschappij op de hoogte dat de lichamelijke en / of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner(s) zodanig geëvolueerd is dat een verblijf in de sociale assistentiewoning niet langer mogelijk is. De sociale huisvestingsmaatschappij zal het huurcontract dan opzeggen overeenkomstig de toepasselijke modaliteiten bepaald in het huurcontract.

Indien er een einde gesteld wordt aan het huur- en ondersteuningscontract omwille van gezondheidsredenen verbindt OCMW Gent er zich toe mee te zoeken naar een passend verblijf. In overleg met de sociale huisvestingsmaatschappij zal de opzeggingstermijn van het huurcontract verlengd worden tot een opname in een meer passende voorziening kan ingaan.

Overlijden

- 4.5. De Zorgovereenkomst neemt van rechtswege een einde op de dag van het overlijden van de (langstlevende) bewoner.

Als de woning niet binnen de termijn bepaald in het huurcontract van de sociale huisvestingsmaatschappij ontruimd is, kan OCMW Gent de woning zelf ontruimen en de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner opslaan. OCMW Gent kan de reële aantoonbare opslagkosten en / of kosten voor ontruiming van de woning aanrekenen aan de nabestaanden van de overleden (langstlevende) bewoner.

V. Zorg- en ondersteuning

Algemeen

- 5.1. OCMW Gent voorziet 24-urenpermanentie, crisis- en overbruggingszorg doch *geen bestendige* gezins- en huishoudelijke, verpleegkundige of paramedische zorg. Het OCMW staat hiervoor zelf in of doet dit in onderaanneming.
- 5.2. De bewoners kunnen beroep doen op thuiszorgdiensten naar eigen keuze, alsook hun eigen huisarts kiezen. Deze dienstverlening kan ook via de woonassistent, het lokaal dienstencentrum of de maatschappelijk werker van het woonzorgcentrum in de buurt in bereik worden gebracht van de bewoner(s).
- 5.3. De wijze waarop de crisis- en overbruggingszorg wordt georganiseerd, is geregeld in de bijlagen die integraal deel uitmaken van deze interne afsprakennota.
- 5.4. De bewoner kan elke dag, tegen betaling, een warme maaltijd in het sociaal restaurant in de welzijnsknoop nuttigen of afhalen.

Bijkomende dienstverlening in verband met huisvesting

- 5.5. De modaliteiten met betrekking tot het technisch onderhoud staan uitvoerig beschreven in het reglement van inwendige orde van de huisvestingsmaatschappij en in het technisch zakboekje voor de huurder.
- 5.6. Alle technische problemen en / of defecten, lekken in buizen of radiatoren worden door de bewoner(s) onmiddellijk gesignaleerd aan de huisvestingsmaatschappij.

Vrijtijdsbesteding / Animatie en reactivatie

- 5.7. De woonassistent zorgt ervoor dat de bewoners kunnen deelnemen aan activiteiten die de sociale netwerkvorming bevorderen. Hij is minstens eenmaal per week aanwezig en is dagelijks telefonisch bereikbaar tijdens de kantooruren.

Gemeenschappelijke ruimte

- 5.8. Lokaal dienstencentrum De Knoop staat ter beschikking van de bewoner(s).

VI. Inspraak en overleg

Gebruikersraad

- 6.1. De bewoners van SAW Botermarktpoort of hun vertegenwoordigers kunnen deelnemen aan de gebruikersraad. Deze vergadert minstens éénmaal per trimester. Bewoners of hun vertegenwoordigers worden hiertoe schriftelijk uitgenodigd.

De gebruikersraad brengt advies uit met als doel de kwaliteit van wonen en ondersteuning te waarborgen en / of te verbeteren. Het advies kan gebeuren op eigen initiatief en / of op verzoek van OCMW Gent. Advies met betrekking tot technische aangelegenheden wordt overgemaakt aan de huisvestingsmaatschappij.

Wijzigingen van de interne afsprakennota worden vooraf meegedeeld en toegelicht en kunnen op zijn vroegst toegepast worden dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner en de gebruikersraad.

Van de vergadering wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers bezorgd wordt en, waarvan één exemplaar wordt overgemaakt aan de woonassistent. Indien gewenst, kan het verslag opgemaakt worden door een OCMW-medewerker.

OCMW Gent en de woonassistent alsook de wijkmonitor als vertegenwoordiger van de sociale huisvestingsmaatschappij, kunnen uitgenodigd worden om de vergadering van deze raad bij te wonen. De woonassistent kan op vraag van de gebruikersraad als moderator optreden.

OCMW Gent waarborgt dat de bewoners altijd minstens de helft van de aanwezigen uitmaken.

Onderzoek en behandeling van klachten met betrekking tot de ondersteuning en de werking van de SAW

6.2. Elke bewoner of zijn vertegenwoordiger, familielid en medewerker kan een klacht uiten over de zorg en ondersteuning via het algemeen geldende meldingsmanagement binnen OCMW Gent. Dit kan via het algemeen contactformulier van Gentinfo, via de meldingskaart en -bus op de werkvloer of mondeling, tegenover een werknemer, aan de woonassistent, op de gebruikersraad, aan de coördinator, de directeur zelfstandig wonen of infolijn 1700.

6.3. Het meldingsmanagement is van toepassing op de ontvangst, behandeling en afhandeling van alle klachten, die mondeling en / of schriftelijk worden geformuleerd door bewoners, familie, bezoekers, vrijwilligers, externe zorgverleners en medewerkers of vanuit de gebruikersraad.

6.4. De Dienst Organisatieontwikkeling beheert de database met geregistreeerde meldingen en klachten. Deze collega's waken erover dat de melding bij de juiste dienst terechtkomt en dat de opvolging van de melding correct en tijdig verloopt.

Binnen de vijf tot max. negen kalenderdagen ontvangt de klant een bericht dat de melding/klacht in behandeling is.

Binnen de 28 kalenderdagen krijgt de klant een antwoord ten gronde op de klacht.

Bij anonieme klachten kunnen we de klant geen antwoord bieden, maar kan de coördinator / directeur wel de klacht bekijken en er mee aan de slag gaan.

Is een klant ontevreden over het antwoord, dan kan die in tweede lijn terecht bij de ombudsvrouw. Zij werkt zowel voor het OCMW Gent als de Stad Gent.

6.5. Op regelmatige tijdstippen gebeurt er een rapportage van de klachten en de manier van afhandeling op de gebruikersraad.

6.6. Binnen de SAW Botermarktpoort hebben we volgende afspraken:

- heb je individuele klachten over ondersteuning, samenleven, burenzorg of thuiszorg, spreek dan eerst de betrokken verantwoordelijke van de externe dienst zelf aan;
- is het probleem daarmee niet opgelost, signaleer het dan aan de woonassistent. Die bekijkt wie het probleem kan oplossen;
- bij aanhoudende problemen kan je bellen naar Kim Vanden Noortgate, coördinator Assistentiewoningen op 09 266 95 23.

VII. Financiële regelingen

Algemeen

- 7.1. Bewoners kunnen, onder bepaalde voorwaarden, recht hebben op de Gentse premie voor assistentiewoningen.
- 7.2. De kostprijs van de zorg en ondersteuning is verschuldigd aan het OCMW Gent. Prijsaanpassingen zijn mogelijk, zoals bepaald in de Zorgovereenkomst.
- 7.3. De Zorgovereenkomst alsook de supplementen moeten per overschrijving betaald worden binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Per domiciliëring gebeurt de betaling ten laatste de 12^e van de maand.
Indien de bewoner en / of vertegenwoordiger niet betaalt, zal het verschuldigde bedrag verhoogd worden met de wettelijke interest die toegevoegd wordt aan de hoofdsom.
- 7.4. Bij tijdelijke afwezigheid, ongeacht de duurtijd, blijft de kost voor zorg en ondersteuning verschuldigd.
- 7.5. Bij het einde van de bewoning wordt een eindafrekening gestuurd naar de bewoner/vertegenwoordiger of zijn erfgenamen.
- 7.6. Bij beëindiging van het huurcontract verbindt OCMW Gent zich ertoe de kost voor zorg en ondersteuning maar aan te rekenen tot en met de dag waarop de bewoner de assistentiewoning fysiek heeft verlaten en geen gebruik meer maakt van de ondersteuning.

Herstellingen en schade

- 7.7. De modaliteiten met betrekking tot herstellingen en schade staan uitvoering beschreven in het reglement van inwendige orde van de huisvestingsmaatschappij.
- 7.8. Bewoners verschaffen ten allen tijden de toegang aan medewerkers van OCMW of hun afgevaardigden voor technische interventies die nodig zijn voor de erkenning als SAW

Vordering op nalatenschap

- 7.9. OCMW Gent behoudt zich het recht om niet - betaalde kosten van zorg- en ondersteuning te verhalen op de nalatenschap van de bewoner en diens erfgenamen, maar slechts ten belope van het actief van de nalatenschap.

VIII. Maatregelen van algemeen belang

Brandveiligheid

- 8.1. De modaliteiten met betrekking tot de brandveiligheid staan uitvoerig beschreven in het reglement van inwendige orde van de huisvestingsmaatschappij.
- 8.2. De bewoner moet zich vertrouwd maken met de wegen waarlangs hij - in geval van nood - zijn woning of het gebouw kan verlaten.
- 8.3. In geval van nood kan het oproepsysteem van de woning worden ingeschakeld.
- 8.4. De woonassistent en / of het bevoegd personeel beschikken over een sleutel van de woning zodat zij kunnen tussenkomen bij noodsituaties. In dit verband is het verboden de sleutel op het slot te laten (zowel aan de binnen - als buitenzijde) bij het afsluiten van de woning.

Contacten tussen bewoners, personeel en vrijwilligers

- 8.5. Om een aangename leefsfeer, een goede geest en verstandhouding te bevorderen:
 - wordt de vrije meningsuiting gewaarborgd en wordt eenieders ideologische, godsdienstige, filosofische en politieke overtuiging, seksuele oriëntatie en genderidentiteit of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd geëerbiedigd;
 - bejegenen de bewoners elkaar met het nodige respect en helpen ze elkaar waar nodig;
 - benaderen de bewoners, bezoekers en het personeel elkaar op een respectvolle manier en wellevendheid .
- 8.6. Aan de bewoners en bezoekers wordt gevraagd geen opdrachten te geven aan het personeel. De personeelsleden, aangestelden van OCMW Gent en vrijwilligers mogen ook geen geld, giften of goederen aanvaarden van de bewoners of hun bezoekers.

Toezicht op het ondersteuningscontract

- 8.7. Het Vlaams Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin is bevoegd voor het toezicht op de sociale assistentiewoningen:

Contactgegevens:
Vlaams Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 31
1030 Brussel
Tel: 02 553 33 79
Website: inspectie@wvg.vlaanderen.be
- 8.8. Het agentschap Zorg en Gezondheid oefent toezicht uit op de erkenning van de sociale assistentiewoningen. De toepasselijke erkenningsvoorwaarden zijn terug te vinden in (bijlage 10 van) het Besluit van de Vlaamse Regering van **28 juni 2019** betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers.

Contactgegevens:

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Ellipsgebouw, Koning Albert II-laan 35 bus 33
1030 Brussel
Tel: 02 553 35 00
Website: zorg-en-gezondheid@vlaanderen.be

- 8.9. De woonassistent waakt erover dat de maatregelen van algemeen belang worden nageleefd.

IX. Kennisgeving van de interne afsprakennota

- 9.1. Deze interne afsprakennota is vastgesteld en kan gewijzigd worden bij beslissing van OCMW Gent, na advies door de gebruikersraad.

Wijzigingen van de interne afsprakennota worden vooraf meegedeeld en toegelicht en kunnen op zijn vroegst toegepast worden dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner en de gebruikersraad.

Deze interne afsprakennota geldt voor alle nieuwe bewoners met ingang vanaf 1 januari 2021 en is goedgekeurd door de OCMW-raad van 14 december 2020.

Namens OCMW Gent

Woonassistent

Bijlage 1: procedure oproepsysteem crisiszorg
Bijlage 2: procedure overbruggingszorg
Bijlage 3: procedure grensoverschrijdend gedrag