

ZORGINSPECTIE

Departement Zorg

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be

INSPECTIEVERSLAG: DIENST VOOR GEZINSZORG

INRICHTENDE MACHT

Naam	XXXX
Juridische vorm	XXXX
Ondernemingsnummer	XXXX
Adres	XXXX

INSPECTIEPUNT

Naam	XXXX
Adres	XXXX
Erkenningsnummer	GEZ/XXX

INSPECTIE

Datum laatste vaststelling	XX/XX/XXXX
Verslagnummer	ZI-XXXX-XXXXX
Inspecteur(s)	XXXX

INSPECTIEBEZOeken

Aangekondigde inspectie op	XX/XX/XXXX (XX:XX-XX:XX)
Gesprekspartner(s)	XXXX
	XXXX

INHOUDSOPGAVE

LEESWIJZER.....	3
SITUERING INSPECTIEBEZOEK.....	5
WERKWIJZE INSPECTIE	5
ZORG- EN ONDERSTEUNING: AANBOD	6
ZORG- EN ONDERSTEUNING: BEKENDMAKING.....	7
PERSONEEL	9
PERSONEELSINZET EN REGISTRATIE IN VESTA	9
VORMING	13
WIJKWERKING EN WERKVERGADERINGEN	14
GEZINSZORG	15
INTAKE	15
JAARLIJKS HUISBEZOEK.....	18
CONTINUÏTEIT.....	22
AANVULLENDE THUISZORG	24
INTAKE	24
TWEEJAARLIJKS HUISBEZOEK	26
CONTINUÏTEIT.....	29
ACUTE ZORG	31
COLLECTIEVE WOONVORM	32
INTAKE	32
JAARLIJKS HUISBEZOEK.....	36
FACTURATIE.....	40
FACTURATIE GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG.....	40
FACTURATIE ACUTE GEZINSZORG	42
FACTURATIE ANNULATIEVERGOEDING	42
FACTURATIE COLLECTIEVE WOONVORM.....	43
KWALITEITSBELEID.....	46
KWALITEITSHANDBOEK	46
KLACHTENPROCEDURE.....	47
PROCEDURE GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG	48
BESLUIT	49

LEESWIJZER

Situering Zorginspectie

Zorginspectie maakt deel uit van 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.

De datum van de laatste vaststelling, die wordt gedefinieerd in artikel 13 van het decreet van 19 januari 2018 houdende het overheidstoezicht in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid, is te vinden op het voorblad van dit inspectieverslag. Binnen 30 dagen na de laatste vaststelling 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.

Methodiek

De inspecties vinden plaats in de voorziening.

De meeste inspecties vinden plaats overdag, op weekdays, maar kunnen -indien relevant- ook op mindergebruikelijke 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.

Toegepaste regelgeving

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

Een dienst voor gezinszorg werd voorheen 'een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg' genoemd. In het onderstaande verslag wordt de term aanvullende thuiszorg nog gebruikt als overkoepelende term voor schoonmaakhulp, karwei-hulp en/of oppashulp.

Gebruikte afkortingen en begrippen

AP	aandachtspunt
BVR	Besluit van de Vlaamse Regering
IB	inbreuk
NB	niet beoordeeld/niet bevraagd
NVT	niet van toepassing
VTE	voltijds equivalent
VZ	verzorgende(n)
WZD	woonzorgdecreet

SITUERING INSPECTIEBEZOEK

Het inspectiebezoek vond plaats naar aanleiding van de aanvraag tot erkenning van een nieuwe dienst voor gezinszorg. De dienst is erkend sinds....

Een dienst voor gezinszorg werd voorheen 'een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg' genoemd. In het onderstaande verslag wordt de term aanvullende thuiszorg nog gebruikt als overkoepelende term voor schoonmaakhulp, karweihulp en/of oppashulp.

In volgende steden/gemeenten biedt de dienst voor gezinszorg zorg en ondersteuning aan: ...

WERKWIJZE INSPECTIE

De vaststellingen in dit inspectieverslag zijn gebaseerd op:

- Toelichting door XXXXX
- Personeelslijst (dd. dag voor de inspectie)
- Personeelsinzet zoals geregistreerd in Vesta
- Organogram
- Functieomschrijving medewerkers
- Arbeidscontracten
- Uurroosters
- Overzicht vorming
- Verslagen wijk- en/of werkvergaderingen
- Website
- Brochures en flyers
- Overzicht gebruikers
- Gebruikersdossiers m.b.t. gezinszorg
- Gebruikersdossiers m.b.t. aanvullende thuiszorg (schoonmaak-, karwei-, oppashulp)
- Facturen aan gebruikers
- Prestatiestatuten/planning van prestaties bij gebruikers
- Klachtenprocedure
- Procedure grensoverschrijdend gedrag.

ZORG- EN ONDERSTEUNING: AANBOD

Werkwijze

Het zorg- en ondersteuningsaanbod dient te voldoen aan de regelgeving.

Zorginspectie gaat na of de dienst haar aanbod niet beperkt en of ze zich niet richt tot een exclusieve doelgroep.

Vaststellingen

	Ja	Neen	NB	NVT
Aangeboden hulp- en dienstverlening:				
• Persoonsverzorging		IB		
• Huishoudelijke hulp		IB		
• Algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning		IB		
• Schoonmaakhulp		IB		
• Acute zorg		IB		
• Kraamhulp		IB		
• Meerlingenhulp		IB		
• Onregelmatige prestaties		IB		
Buiten de kantooruren/openingsuren van de dienst is er een telefonische bereikbaarheid (permanentie) voor de gebruikers die tijdens deze uren hulp en/of ondersteuning ontvangen van een medewerker van de dienst.		IB		
De dienst hanteert geen uitsluitingscriteria t.a.v. gebruikers.		IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- Het hulp- en dienstverleningsaanbod van de dienst is niet conform de regelgeving. (BVR 28/06/2019, Bijlage 2, art. 21, art. 24, art.53 §2 en WZD art. 11 en 12)
Volgende diensten worden niet aangeboden:
 - persoonsverzorging;
 - huishoudelijke hulp;
 - algemene psychosociale en pedagogische hulp;
 - schoonmaakhulp;
 - acute zorg;
 - kraamhulp;
 - meerlingenhulp;
 - onregelmatige prestaties.
 - telefonische bereikbaarheid.
- Er worden personen die tot de doelgroep behoren uitgesloten. De voorziening waarborgt de toegankelijkheid, zonder discriminatie, niet. (WZD 15/2/2019, art. 4, §1, 3°)
- Geen inbreuken

ZORG- EN ONDERSTEUNING: BEKENDMAKING

Werkwijze

Zorginspectie controleert de verschillende kanalen die de dienst hanteert om zijn zorg- en ondersteuningsaanbod bekend te maken en gaat na of de informatie over volgende elementen conform de regelgeving is: de doelgroep, het aanbod, de gebruikersbijdrage, onregelmatige prestaties, annulatievergoeding, telefonische bereikbaarheid, ...

Vaststellingen

Profilering				
	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst profileert zich als dienst voor gezinszorg.		IB		

De dienst communiceert minimaal over volgende aspecten van het zorg- en ondersteuningsaanbod:	Ja	Neen	NB	NVT
De doelgroep: de dienst voor gezinszorg richt zich tot iedereen met een zorg- en ondersteuningsaanvraag (geen uitsluitingscriteria).		IB		
Informatie rond het verplichte aanbod: persoonsverzorging, huishoudelijke hulp, de algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding bij acute zorg, schoonmaakhulp, kraamhulp- en meerlingenhulp.		IB		
Informatie rond gebruikersbijdrage.		IB		
Informatie rond onregelmatige prestaties.		IB		
Informatie m.b.t. telefonische bereikbaarheid (hoe en wanneer).		IB		
Tijdens de openingsuren/uren dat men prestaties verleent, kunnen de gebruikers (en geïnteresseerden) de dienst telefonisch bereiken.		IB		
Informatie rond facultatieve hulp waaronder oppashulp en karweihulp.		IB		Of NVT
Informatie m.b.t. de annulatievergoeding wordt meegedeeld.		IB		Of NVT
De annulatievergoeding is conform de regelgeving. De gebruiker moet tot uiterlijk de werkdag voordien vóór 15 uur de geplande zorg kosteloos kunnen annuleren.		IB		Of NVT

Bekendmakingskanalen				
Het aanbod wordt minstens bekend gemaakt:	Ja	Neen	NB	NVT
via een papieren kanaal (folder, brochures, flyers, tijdschriften, kranten, affichering,...)		AP		
langs digitale weg (website, sociale media, ...).		AP		
De inhoud in de verschillende informatiekanalen komt overeen.		AP		

Beoordeling

INBREUKEN

- De dienst profileert zich niet als 'dienst voor gezinszorg'.
(WZD van 15/2/2019, art. 39, §1, 2° en §3)
- De dienst maakt zijn opdracht en volledig zorg- en ondersteuningsaanbod niet bekend op papier of digitaal.
(WZD 15/2/2019, art. 4, §1, 3° en BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 22 en art. 53, §2)
Volgende zaken ontbreken of worden onvolledig gecommuniceerd:
 - Doelgroep;
 - Verplicht aanbod:
 - Persoonsverzorging;
 - Huishoudelijke hulp;
 - Algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning;
 - Huishoudelijke hulp;
 - Acute zorg;
 - Kraamhulp;
 - Meerlingenhulp;
 - Vermelding dat de gebruikersbijdrage wordt berekend o.b.v. het inkomen en de gezinssamenstelling en in geval van gezinszorg ook de zorggraad van de gebruiker alsook de toeslag voor wijkwerking indien deze wordt toegepast;
 - Onregelmatige prestaties;
 - Oppashulp; indien van toepassing
 - Karweihulp; indien van toepassing
 - Informatie m.b.t. telefonische bereikbaarheid (hoe en wanneer)
 - De dienst is telefonisch bereikbaar tijdens de openingsuren/uren dat men prestaties verleent
 - Informatie over de annulatievergoeding; indien van toepassing
 - De informatie over de annulatievergoeding is niet conform de regelgeving; indien van toepassing
- Geen inbreuken

AANDACHTSPUNT

- Niet alle potentiële gebruikers hebben toegang tot een folder, brochure of ander niet-digitaal kanaal. Als de dienst enkel zijn aanbod via papier bekend maakt, bereikt die dus niet alle potentiële gebruikers.
- Niet alle potentiële gebruikers hebben toegang tot internet. Als de dienst zijn aanbod alleen via een website bekend maakt, bereikt die dus niet alle potentiële gebruikers.
- Teneinde alle potentiële gebruikers volledig en correct te informeren, dient de inhoud van de verschillende informatiekkanalen op elkaar afgestemd te worden.
- Geen aandachtspunt

PERSONEEL

PERSONEELSINZET EN REGISTRATIE IN VESTA

Werkwijze

Zorginspectie controleert voor de personeelsinzet de personeelslijsten op XX/XX/20XX en bepaalt per personeelscategorie hoeveel vte er tewerkgesteld worden.

Personeel kan ook gemengd ingezet worden over verschillende dienstverleningsvormen heen. Zo kan een personeelslid, deeltijds begeleidend personeelslid bv. ook ingezet worden in een LDC, ... Enkel de jobtime die effectief gewerkt wordt voor de dienst voor gezinszorg wordt in rekening gebracht.

Aan de hand van een steekproef van o.a. functieomschrijvingen, arbeidscontracten en het organogram van de dienst gaat Zorginspectie na of de personeelsleden een takenpakket, conform de regelgeving, hebben.

Tot slot gaat Zorginspectie na of de reële personeelsinzet overeenstemt met het aantal vte op XX/XX/20XX in Vesta. Zowel het gesubsidieerde als niet-gesubsidieerde leidinggevend personeel moet ingevoerd worden in Vesta. Leidinggevend personeel en begeleidend personeel dat langer dan 30 dagen afwezig is, wordt niet opgenomen in onderstaande tabel.

Vaststellingen

	Aantal vte volgens de personeelslijst van de voorziening	Aantal vte volgens de lijst uit Vesta
Leidinggevend personeel	x	x
Begeleidend personeel	x	x
Verzorgend personeel	x	x
Logistiek personeel	x	x
Doelgroepmedewerkers	x	x

Leidinggevend personeel

Leidinggevend personeel betreft personeelsleden die belast zijn met de leiding en de algemene beleidsvoering van de dienst voor gezinszorg.

OF:

Volgens de regelgeving worden er te weinig verzorgenden tewerkgesteld in de dienst, waardoor er geen leidinggevend personeel moet ingezet worden.

	Ja	Neen	NB	NVT
Uit een controle van het organogram, een steekproef van functieomschrijvingen, arbeidscontracten en de personeelslijsten blijkt dat het aantal vte leidinggevend personeel effectief wordt ingezet als leidinggevend personeelslid (taakinvulling komt overeen).	X/X	X/X		
De dienst beschikt over voldoende leidinggevend personeel t.o.v. het aantal in dienst zijnde verzorgende personeelsleden nl. 0,5 vte leidinggevend personeelslid per 75 verzorgenden.		IB		Of X
De reële jobtime van het leidinggevend personeel uit de steekproef stemt overeen met de jobtime die voor hen werd doorgestuurd naar Vesta.		IB		

Begeleidend personeel

De taken van een begeleidend personeelslid omvatten: sociale onderzoeken verrichten; gebruikers ondersteunen en versterken in hun eigen zorgregie; zorg-, ondersteunings- en ontwikkelingsdoelen in het zorg- en ondersteuningsplan opvolgen; integrale en geïntegreerde zorg en ondersteuning op vraag van de gebruiker coördineren; het kwaliteitsbeleid opvolgen en medewerkers begeleiden.

	Ja	Neen	NB	NVT
Uit een controle van het organogram, een steekproef van functieomschrijvingen, arbeidscontracten en de personeelslijsten blijkt dat het aantal vte begeleidend personeel effectief wordt ingezet als begeleidend personeelslid (taakinvulling komt overeen).	X/X	X/X		
De dienst stelt per 105 gebruikers, aan wie hij gezinszorg door een verzorgend personeel biedt, één voltijdsequivalent begeleidend personeel tewerk.		IB		Of X
Per 53 extra gebruikers aan wie hij gezinszorg aanbiedt, stelt hij daarbovenop één halftijds equivalent begeleidend personeel tewerk.		IB		Of X
De reële jobtime van het begeleidend personeel uit de steekproef stemt overeen met de jobtime die voor hen werd doorgestuurd naar Vesta.		IB		

Verzorgend personeel

Verzorgende personeelsleden verrichten zorg- en bijstand. Dit is hulp- of dienstverlening waarbij in de plaats van de gebruiker of personen uit zijn leefomgeving activiteiten van het dagelijkse leven worden verricht die ze zelf zouden uitvoeren als ze ertoe in staat zouden zijn, of waarbij de gebruiker of personen uit zijn leefomgeving worden ondersteund bij de uitvoering van die activiteiten.

	Ja	Neen	NB	NVT
Uit een controle van het organogram, een steekproef van functieomschrijvingen, arbeidscontracten en de personeelslijsten blijkt dat het aantal vte verzorgend personeel effectief wordt ingezet als verzorgend personeelslid (taakinfilling komt overeen).	X/X	X/X		
De dienst stelt op moment van inspectie minstens 10 vte verzorgend personeel tewerk.		IB		
De reële jobtime van het verzorgende personeel uit de steekproef stemt overeen met de jobtime die voor hen werd doorgestuurd naar Vesta.		IB		

Logistiek personeel

Logistieke medewerkers verrichten schoonmaakhulp, karweihulp of oppashulp.

	Ja	Neen	NB	NVT
Uit een controle van het organogram, een steekproef van functieomschrijvingen, arbeidscontracten en de personeelslijsten blijkt dat het aantal vte logistiek personeel effectief wordt ingezet als logistiek personeelslid (taakinfilling komt overeen).	X/X	X/X IB		
De reële jobtime van het logistiek personeel uit de steekproef stemt overeen met de jobtime die voor hen werd doorgestuurd naar Vesta.		IB		

Doelgroepmedewerkers en omkaderingspersoneel

Omkaderingspersoneel is belast met de begeleiding van doelgroepwerknemers. Doelgroepmedewerkers verrichten eveneens poetshulp, karweihulp en/of professionele oppashulp, maar dan in het kader van de lokale diensteneconomie.

OF:

Op basis van de voorgelegde personeelslijst heeft de dienst geen doelgroepmedewerkers en geen omkaderingspersoneel in dienst.

Steekproef X	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst stelt zelf doelgroepwerknemers tewerk en heeft hiervoor omkaderingspersoneel in dienst.		IB		
De dienst werkt samen met een erkende dienst voor gezinszorg om schoonmaakhulp, karweihulp en/of professionele oppashulp aan te bieden. Hiervoor werd er een samenwerkingsverband afgesloten.		IB		
De dienst werkt samen met een niet erkende dienst voor gezinszorg om schoonmaakhulp, karweihulp en/of professionele oppashulp aan te bieden. Hiervoor werd er een samenwerkingsverband afgesloten.		IB		
Uit een controle van het organogram, een steekproef van functieomschrijvingen, arbeidscontracten en de personeelslijsten blijkt dat het aantal vte doelgroepmedewerkers als dusdanig wordt ingezet in de dienst (taakinvulling komt overeen).	X/X	X/X IB		
De reële jobtime van doelgroepmedewerkers uit de steekproef stemt overeen met de jobtime die voor hen werd doorgestuurd naar Vesta.	X/X	X/X IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- De dienst beschikt niet over voldoende personeel, conform de erkenningsvoorwaarden:
 - De dienst beschikt niet over voldoende leidinggevend personeel t.o.v. het aantal in dienst zijnde verzorgende personeelsleden nl. 0,5 vte leidinggevende personeelslid per 75 verzorgenden.
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 31);
 - De dienst beschikt niet over voldoende begeleidend personeel t.o.v. het aantal geholpen gebruikers nl. 1 begeleidend personeelslid per 105 gebruikers. (Per 53 extra gebruikers, + 0,5 vte begeleidend personeelslid).
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 30);
 - De dienst stelt geen 10 vte verzorgend personeel tewerk.
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 29);
 - De dienst werkt met doelgroepmedewerkers en beschikt niet over gekwalificeerd omkaderingspersoneel.
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 30)
- De reële inzet van het personeel stemt niet overeen met het aantal vte dat werd doorgestuurd naar Vesta voor:
(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art. 36, 1° en 2°)
 - Leidinggevend personeel;
 - Begeleidend personeel;
 - Verzorgend personeel;
 - Logistiek personeel;
 - Doelgroepmedewerkers.

- De dienst voor gezinszorg zet doelgroepmedewerkers in van een dienst voor gezinszorg of van een niet-erkende dienst en kan hiervoor geen samenwerkingsverband voorleggen.
(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art. 9 en 10)
- Geen inbreuken

VORMING

Werkwijze

Personeelsleden dienen regelmatig vorming/bijscholingen te krijgen.

Zorginspectie gaat na op welke manier de voorziening vorming organiseert, bekendmaakt t.a.v. de personeelsleden en gegevens m.b.t. vormingen registreert.

Zorginspectie kijkt na welke vormingen gegeven werden sinds de erkenning. Het vormingsoverzicht van 6 medewerkers, met verschillende kwalificaties, wordt bekeken.

Vaststellingen

	Ja	Neen	NB	NVT
Personeelsleden krijgen vorming/bijscholingen.		IB		

Collectieve bijscholing	Ja	Neen	NB	NVT
Er is een planning voor de collectieve bijscholing.				
De planning wordt minimaal een maand voorafgaand aan de activiteit op de dienst ter beschikking gesteld.		IB		

Registratie vormingsactiviteiten (collectieve en individuele)				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Registratie van inhoud/thema.	X/X	X/X IB		
Registratie van plaats en tijdstip (datum/uur).	X/X	X/X IB		
Registratie van aanwezigheden.	X/X	X/X IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- Personeelsleden volgden geen bijscholingen/vormingen.
(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art. 33, §2)
- De planning van een collectieve bijscholing wordt niet tijdig, minimaal een maand op voorhand, ter beschikking gesteld op de dienst.
(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art. 33, §2)
- De inhoud, de plaats en het tijdstip van de vormingsactiviteiten worden niet geregistreerd- en bijgehouden.

(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art. 33, §2)

- Geen inbreuken

WIJKWERKING EN WERKVERGADERINGEN

Werkwijze

Werkvergaderingen en wijkwerking zijn niet verplicht. Zorginspectie scoort evenwel een aandachtspunt indien er geen werkvergaderingen of wijkwerking gehouden worden omwille van de meerwaarde van mondeling overleg. Werkvergaderingen bieden de mogelijkheid om intern te overleggen over praktische, organisatorisch-technische aspecten van de werking.

Wijkwerking biedt personeelsleden de kans om met het begeleidend personeelslid en de andere verzorgenden en logistiek medewerkers van een bepaalde wijk te overleggen over gebruikersgerichte elementen.

Werkvergaderingen en wijkwerking kunnen samenvallen of apart georganiseerd worden.

Als er werkvergaderingen en/of wijkwerkingen gehouden worden maar hiervan wordt geen verslag opgemaakt, wordt hiervoor ook een aandachtspunt gescoord.

Zorginspectie controleert de wijkwerking en de werkvergaderingen telkens aan de hand van de laatste 4 vergaderingen voorafgaand aan de inspectie.

Vaststellingen

Wijkwerking en werkvergaderingen	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst organiseert werkvergaderingen.		AP		
Van de werkvergaderingen worden verslagen gemaakt.		AP		
De dienst organiseert wijkwerking.		AP		
Van de wijkwerking wordt verslag opgemaakt.		AP		
De dienst organiseert werkvergadering- en wijkwerking samen.				
Van de samengestelde vergadering (wijkwerking en werkvergadering) wordt verslag opgemaakt.		AP		

Beoordeling

AANDACHTSPUNTEN

- Er worden geen werk/wijkvergaderingen georganiseerd.
- Van de werkvergaderingen worden geen verslagen gemaakt.
- Van de wijkvergaderingen wordt geen verslag opgemaakt.
- Van de samengestelde vergadering (werkvergaderingen wijkvergaderingen) wordt geen verslag opgemaakt.
- Geen aandachtspunten

GEZINSZORG

INTAKE

Werkwijze

Zorginspectie controleert of bij elke gebruiker voor de opstart van gezinszorg een huisbezoek is gebeurd door een begeleidend personeelslid van de dienst voor gezinszorg (= de intake). Hiervoor worden 2 data vergeleken nl. datum eerste huisbezoek en datum eerste hulpbeurt.

Zorginspectie controleert of alle elementen rond de gebruikersbijdrage, sociaal onderzoek, de behoeften, de afspraken over de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan en de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker, aanwezig zijn in een steekproef van gebruikersdossiers.

Vaststellingen

Intake bij opstart gezinszorg				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Voor de eerste hulpbeurt gebeurt er een intake via een huisbezoek.	X/X	X/X IB		
De intake gebeurt door een begeleidend personeelslid van de dienst (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		
Het huisbezoek vindt plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		

M.b.t. de intake zijn minimaal onderstaande elementen terug te vinden in het gebruikersdossier:

Gebruikersbijdrage				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage	X/X	X/X IB		
Het formulier voor de berekening gebruikersbijdrage vermeldt:				
De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker, de gezinscode en zorggraad)	X/X	X/X IB		
De 5% wijkwerking die wordt aangerekend	X/X	X/X IB		X/X
De afwijking die verleend wordt	X/X	X/X IB		X/X
De toeslag voor onregelmatige prestaties die wordt aangerekend	X/X	X/X IB		X/X
De kortingen die worden toegepast	X/X	X/X IB		X/X
De effectief te betalen gebruikersbijdrage.	X/X	X/X IB		
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage is ondertekend door de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Voor de gebruikers die afwijkingen van de bijdrageschaal toegekend kregen, moet die aan onderstaande voorwaarden voldoen.

OF

De dienst verklaart dat er geen afwijkingen op de bijdrageschaal zijn toegekend in de bestaande gebruikersdossiers.

Afwijkingen bijdrageschaal				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De afwijking op de bijdrageschaal wordt beoordeeld en gemotiveerd door een begeleidend personeelslid o.b.v. de globale en financiële situatie van het gezin.	X/X	X/X IB		
De motivatie en bewijsstukken, ter staving, zijn terug te vinden in gebruikersdossier.	X/X	X/X IB		
De afwijking op de bijdrageschaal wordt door een leidinggevend personeelslid goedgekeurd.	X/X	X/X IB		

Verder moet de dienst voor elke gebruiker bij de intake een sociaal onderzoek verrichten.

Sociaal onderzoek				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het verslag van het sociaal onderzoek bevat minstens:				
• Het BelRAI-sociaal supplement	X/X	X/X IB		
• De hulpvraag	X/X	X/X IB		
• Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning.	X/X	X/X IB		X/X

Tijdens de intake moeten de behoeften van de gebruiker en de taakafspraken in kaart gebracht worden.

Behoeften van de gebruiker a.d.h.v. BelRAI-screener				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er is een ingevulde BelRAI-screener die maximaal 12 maanden oud is.	X/X	X/X IB		

Afspraken m.b.t. de gevraagde hulp en ondersteuning				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er zijn actuele en specifieke taakafspraken opgemaakt voor de gebruiker.	X/X	X/X IB		

--

Frequentie en aantal uren				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De frequentie en het aantal uren van de hulpbeurten is terug te vinden in het gebruikersdossier.	X/X	X/X IB		

Communicatie naar de gebruiker				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst kan aantonen dat er bij aanvang van de hulp- en dienstverlening schriftelijke gecommuniceerd wordt naar de gebruiker over:				
De afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan.	X/X	X/X IB		
De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- Voor de eerste hulpbeurt vond er geen intake plaats via een huisbezoek.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- De intake gebeurde niet door een begeleidend personeelslid.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- De intake vond niet plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- Er wordt geen verslag opgemaakt bij de intake.
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 19)
- In het intakeverslag zijn volgende elementen niet aanwezig:
 - De berekening van de gebruikersbijdrage, ondertekend door de gebruiker
(MB 26/7/2001, art. 4)
 - De gemotiveerde afwijking op de bijdrageschaal o.b.v. de globale sociale en financiële situatie van de gebruiker, opgemaakt door een begeleidend personeelslid
(MB 26/7/2001, bijlage II)
 - De gemotiveerde afwijking op de bijdrageschaal opgemaakt door een begeleidend personeelslid, goedgekeurd door het leidinggevend personeelslid
(MB 26/7/2001, bijlage II)
 - Het BelRAI-sociaal supplement
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - De hulpvraag
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - Vaststellingen m.b.t. de behoeften van de gebruiker aan de hand van de BelRAI-screener

- (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2 en art. 10)
- Afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 1°)
- Informatie m.b.t. de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt voor de gebruiker
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
- Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt niet:
(MB 26/7/2001, art. 4)
 - De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker, de gezinscode en zorggraad)
 - De 5% wijkwerking die wordt aangerekend
 - De afwijking die verleend wordt
 - De toeslag voor onregelmatige prestaties die wordt aangerekend.
 - De kortingen die worden toegepast
 - De effectief te betalen gebruikersbijdrage
- De dienst kan niet aantonen dat er bij aanvang van de hulp- en dienstverlening schriftelijk gecommuniceerd wordt aan de gebruiker over:
 - De afspraken over de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan;
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 1°)
 - De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
- Geen inbreuken.

JAARLIJKS HUISBEZOEK

Werkwijze

Het huisbezoek dient om de hulpbehoefte in te schatten, de hulp- en dienstverlening te evalueren en – indien nodig - bij te sturen en de bijdrage te kunnen aanpassen. Zorginspectie gaat na of de frequentie van huisbezoeken gehaald wordt.

Bij gebruikers die gezinszorg ontvangen (met of zonder schoonmaak-, karwei- of oppashulp) dient minstens eenmaal per jaar (uiterlijk om de 12 maanden) een bezoek in het natuurlijk thuismilieu te gebeuren.

Zorginspectie controleert in een steekproef van dossiers van gebruikers die al langer dan een jaar hulp krijgen of deze termijn gerespecteerd wordt.

Vaststellingen

Jaarlijks huisbezoek				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Uit het gebruikersdossier blijkt dat de dienst jaarlijkse huisbezoeken aflegt.	X/X	X/X IB		
Het huisbezoek gebeurt door een begeleidend personeelslid van de dienst (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		
Het huisbezoek vindt plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		

In het gebruikersdossier zijn m.b.t. het jaarlijks huisbezoek minimaal onderstaande elementen terug te vinden:

Gebruikersbijdrage				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage	X/X	X/X IB		
Het formulier voor de berekening gebruikersbijdrage vermeldt:				
• De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker en de gezinscode)	X/X	X/X IB		
• De 5% wijkwerking die wordt aangerekend	X/X	X/X IB		X/X
• Het percentage of het bedrag van de afwijking die verleend wordt	X/X	X/X IB		X/X
• Toeslag voor onregelmatige prestaties die wordt aangerekend	X/X	X/X IB		X/X
• De kortingen die worden toegepast	X/X	X/X IB		X/X
• De effectief te betalen gebruikersbijdrage.	X/X	X/X IB		
De berekening van de gebruikersbijdrage is ondertekend door de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Voor de gebruikers die afwijkingen van de bijdrageschaal toegekend kregen, moet die aan onderstaande voorwaarden voldoen.

OF

De dienst verklaart dat er geen afwijkingen op de bijdrageschaal zijn toegekend in de bestaande gebruikersdossiers.

Afwijkingen bijdrageschaal				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De afwijking op de bijdrageschaal wordt beoordeeld en gemotiveerd door een begeleidend personeelslid o.b.v. de globale en financiële situatie van het gezin.	X/X	X/X IB		
De motivatie en bewijsstukken, ter staving, zijn terug te vinden in gebruikersdossier.	X/X	X/X IB		

De afwijking op de bijdrageschaal wordt door een leidinggevend personeelslid goedgekeurd.	X/X	X/X IB		

Verder moet de dienst voor elke gebruiker jaarlijks een sociaal onderzoek verrichten.

Sociaal onderzoek				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het verslag van het sociaal onderzoek bevat minstens:				
• Het BelRAI-sociaal supplement	X/X	X/X IB		
• De hulpvraag	X/X	X/X IB		
• Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning.	X/X	X/X IB		X/X

Tijdens het jaarlijks huisbezoek moeten de behoeften van de gebruiker en de taakafspraken in kaart gebracht worden.

Behoeften van de gebruiker a.d.h.v. de BelRAI-screener				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er is een ingevulde BelRAI-screener die maximaal 12 maanden oud is.	X/X	X/X IB		

Afspraken m.b.t. de gevraagde hulp en ondersteuning				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er zijn actuele en specifieke taakafspraken opgemaakt voor de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Frequentie en aantal uren				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De frequentie en het aantal uren van de hulpbeurten is terug te vinden in het gebruikersdossier.	X/X	X/X IB	X/X	X/X

Communicatie naar de gebruiker over hulp- en dienstverlening				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst kan aantonen dat er na het jaarlijks huisbezoek en bij wijzigingen schriftelijke gecommuniceerd wordt naar de gebruiker over:				
De afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan.	X/X	X/X IB	X/X	X/X
De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.	X/X	X/X IB	X/X	X/X

Beoordeling

INBREUKEN

- Er vinden geen jaarlijkse huisbezoeken plaats.
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- Het jaarlijks huisbezoek gebeurde niet door een begeleidend personeelslid.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- Het jaarlijks huisbezoek vond niet plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- In het verslag van het huisbezoek zijn volgende documenten niet aanwezig/ is volgend document niet aanwezig:
 - De berekening van de gebruikersbijdrage, ondertekend door de gebruiker
(MB 26/7/2001, art. 4)
 - De gemotiveerde afwijking op de bijdrageschaal o.b.v. de globale sociale en financiële situatie van de gebruiker, opgemaakt door een begeleidend personeelslid
(MB 26/7/2001, bijlage II)
 - De gemotiveerde afwijking op de bijdrageschaal opgemaakt door een begeleidend personeelslid, goedgekeurd door het leidinggevend personeelslid
(MB 26/7/2001, bijlage II)
 - Het BelRAI-sociaal supplement
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - De hulpvraag
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - Vaststellingen m.b.t. de behoeften van de gebruiker aan de hand van de BelRAI-screener
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2 en art. 10)
 - Afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 1°)
 - Informatie m.b.t. de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt voor de gebruiker
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
- Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt niet:
 - De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker, de gezinscode en zorggraad)
 - De 5% wijkwerking die wordt aangerekend
 - De afwijking die verleend wordt

- De toeslag voor onregelmatige prestaties die wordt aangerekend.
- De kortingen die worden toegepast
- De effectief te betalen gebruikersbijdrage
- De dienst kan niet aantonen dat er na een jaarlijks huisbezoek en bij een wijziging van het hulp- en dienstverleningsaanbod schriftelijk gecommuniceerd wordt aan de gebruiker over:
 - De afspraken over de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 1°)
 - De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
- Geen inbreuken

CONTINUÏTEIT

Werkwijze

Zorginspectie be vraagt op welke wijze de dienst de gebruikers verwittigt van ongeplande en van verwachte hiaten in de zorg en ondersteuning.

De verwittiging moet zo snel mogelijk en aantoonbaar gebeuren.

Vaststellingen

Continuïteit	Ja	Neen	NB	NVT
Bij ongeplande afwezigheden beschikt de dienst over afspraken, schriftelijk of mondeling, om gebruikers te verwittigen van de hiaten in de geplande zorg en ondersteuning.		IB of AP		
Deze werkwijze is aantoonbaar via registraties, brief, mail, ...		IB of AP		
Bij geplande afwezigheden beschikt de dienst over afspraken, schriftelijk of mondeling, om gebruikers te verwittigen van de hiaten in de geplande zorg en ondersteuning.		IB of AP		
Deze werkwijze is aantoonbaar via registraties, brief, mail, overzicht verloopplanning, ...		IB of AP		

Beoordeling

INBREUK

- De gebruiker wordt niet op de hoogte gebracht van eventuele hiaten in de zorg en ondersteuning.
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 23)
 - Bij onverwachte afwezigheden van de medewerker(s)
 - Bij geplande afwezigheden van de medewerker(s).
- Geen inbreuken

AANDACHTSPUNT

- Er kon niet aangetoond worden dat de gebruiker tijdig op de hoogte wordt gebracht van eventuele

hiaten in de zorg en ondersteuning:

- Bij onverwachte afwezigheden van de medewerker(s)
 - Bij geplande afwezigheden van de medewerker(s).
- Geen aandachtspunten

ONTWERPVERSLAG

AANVULLENDE THUISZORG

INTAKE

Werkwijze

Zorginspectie controleert of bij elke gebruiker die enkel gebruik maakt van aanvullende thuiszorg, bij opstart een huisbezoek is gebeurd door een begeleidend personeelslid van de dienst voor gezinszorg (= de intake). Hiervoor worden 2 data vergeleken nl. datum eerste huisbezoek en datum eerste hulpbeurt.

Zorginspectie controleert of alle elementen rond de gebruikersbijdrage, sociaal onderzoek, de behoeften, de afspraken over de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan en de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker, aanwezig zijn.

Zorginspectie gaat dit na in een steekproef van gebruikersdossiers.

Vaststellingen

Intake bij opstart van aanvullende thuiszorg				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Voor de eerste hulpbeurt gebeurt er een intake via een huisbezoek.	X/X	X/X IB		
De intake gebeurt door een begeleidend personeelslid van de dienst (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		
Het huisbezoek vindt plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		

M.b.t. de intake zijn minimaal onderstaande elementen terug te vinden in het gebruikersdossier:

Gebruikersbijdrage				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage	X/X	X/X IB		
Het formulier voor de berekening gebruikersbijdrage vermeldt:				
De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker en de gezinssamenstelling)	X/X	X/X IB		
De berekening van de gebruikersbijdrage is ondertekend door de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Verder moet de dienst voor elke gebruiker bij de intake een sociaal onderzoek verrichten.

Sociaal onderzoek				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het verslag van het sociaal onderzoek bevat minstens:				
• Het BelRAI-sociaal supplement	X/X	X/X IB		
• De hulpvraag	X/X	X/X IB		
• Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning.	X/X	X/X IB		X/X

Tijdens de intake moeten de behoeften van de gebruiker en de taakafspraken in kaart gebracht worden.

Behoeften van de gebruiker a.d.h.v. de BelRAI-screener.				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er is een ingevulde BelRAI-screener die maximaal 24 maanden oud is.	X/X	X/X IB		

Afspraken m.b.t. de gevraagd hulp en ondersteuning				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er zijn actuele en specifieke taakafspraken opgemaakt voor de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Frequentie en aantal uren				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De frequentie en het aantal uren van de hulpbeurten is terug te vinden in het gebruikersdossier.	X/X	X/X IB		

Communicatie naar de gebruiker				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst kan aantonen dat er bij aanvang van de hulp- en dienstverlening schriftelijke gecommuniceerd wordt naar de gebruiker over:				
• De afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan.	X/X	X/X IB		
• De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- Voor de eerste hulpbeurt vond er geen intake plaats via een huisbezoek.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- De intake gebeurde niet door een begeleidend personeelslid.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- De intake vond niet plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- Er wordt geen verslag opgemaakt bij de intake.
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 19)
- In het intakeverslag zijn volgende documenten niet aanwezig:
 - De berekening van de gebruikersbijdrage, ondertekend door de gebruiker
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17, §2)
 - Het BelRAI-sociaal supplement
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - De hulpvraag
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - Vaststellingen m.b.t. de behoeften van de gebruiker aan de hand van de BelRAI-screener
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2 en art. 10)
 - Afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 1°)
 - Informatie m.b.t. de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt voor de gebruiker
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
- Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt niet:
 - De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker en de gezinscode)
- De dienst kan niet aantonen dat er bij aanvang van de hulp- en dienstverlening schriftelijk gecommuniceerd wordt aan de gebruiker over:
 - De afspraken over de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan
(BVR van 28/06/2029, Bijlage 2, art. 20, 1°)
 - De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
- Geen inbreuken

TWEEJAARLIJKS HUISBEZOEK

Werkwijze

Het huisbezoek dient om de hulpbehoefte in te schatten, de hulp- en dienstverlening te evalueren en – indien nodig - bij te sturen en de bijdrage te kunnen aanpassen. Zorginspectie gaat na of de frequentie van huisbezoeken gehaald wordt.

Bij gebruikers die enkel aanvullende thuiszorg ontvangen (enkel schoonmaak-, karwei- en/of oppashulp) dient minstens tweejaarlijks (uiterlijk om de 24 maanden) een bezoek in het natuurlijk thuismilieu te gebeuren.

Zorginspectie controleert in een steekproef van dossiers van gebruikers die al langer dan twee jaar hulp krijgen of

deze termijn gerespecteerd wordt.

Vaststellingen

Tweejaarlijks huisbezoek				
Steekproef: X gebruikers die enkel aanvullende thuiszorg ontvangen: schoonmaak-, karwei- en/of oppashulp	Ja	Neen	NB	NVT
Uit het gebruikersdossier blijkt dat de dienst tweejaarlijkse huisbezoeken aflegt.	X/X	X/X IB		
Het huisbezoek gebeurt door een begeleidend personeelslid van de dienst (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		
Het huisbezoek vindt plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		

In het gebruikersdossier zijn m.b.t. het tweejaarlijks huisbezoek minimaal onderstaande elementen terug te vinden:

Gebruikersbijdrage				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage	X/X	X/X IB		
Het formulier voor de berekening gebruikersbijdrage vermeldt:	X/X	X/X IB		
De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker en de gezinssamenstelling)	X/X	X/X IB		

Verder moet de dienst voor elke gebruiker bij het tweejaarlijks huisbezoek een sociaal onderzoek verrichten.

Sociaal onderzoek				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het verslag van het sociaal onderzoek bevat minstens:				
Het BelRAI-sociaal supplement	X/X	X/X IB		
De hulpvraag	X/X	X/X IB		
Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning.	X/X	X/X IB		X/X

Tijdens het tweejaarlijks huisbezoek moeten de behoeften van de gebruiker en de taakafspraken in kaart gebracht worden.

Behoeften van de gebruiker a.d.h.v. de BelRAI-screener.				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er is een ingevulde BelRAI-screener die maximaal 24 maanden oud is.	X/X	X/X IB		

Afspraken m.b.t. de gevraagd hulp en ondersteuning				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er zijn actuele en specifieke taakafspraken opgemaakt voor de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Frequentie en aantal uren				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De frequentie en het aantal uren van de hulpbeurten is terug te vinden in het gebruikersdossier.	X/X	X/X IB		

Communicatie naar de gebruiker over hulp- en dienstverlening				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst kan aantonen dat er na het tweejaarlijks huisbezoek en bij wijzigingen schriftelijke gecommuniceerd wordt naar de gebruiker over:				
De afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan.	X/X	X/X IB		
De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- Er vinden geen tweejaarlijkse huisbezoeken plaats.
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 19)
- Het tweejaarlijks huisbezoek gebeurde niet door een begeleidend personeelslid.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- Het tweejaarlijkse huisbezoek vond niet plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- In het verslag van het huisbezoek zijn volgende documenten niet aanwezig:
 - De berekening van de gebruikersbijdrage, ondertekend door de gebruiker
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17, §2)
 - Het BelRAI-sociaal supplement
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - De hulpvraag
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - Vaststellingen m.b.t. de behoeften van de gebruiker aan de hand van de BelRAI-screener
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2 en art. 10)
 - Afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 1°)
 - Informatie m.b.t. de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt voor de gebruiker
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
- Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt niet:
(MB 26/7/2001, art. 4)
 - De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker en de gezinscode)
- De dienst kan niet aantonen dat er na een jaarlijks huisbezoek en bij een wijziging van het hulp- en dienstverleningsaanbod schriftelijk gecommuniceerd wordt aan de gebruiker over:
 - De afspraken over de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan;
(BVR van 28/06/2029, Bijlage 2, art. 20, 1°)
 - De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
- Geen inbreuken

CONTINUÏTEIT

Werkwijze

Zorginspectie be vraagt op welke wijze de dienst de gebruikers verwittigt van ongeplande en van verwachte hiaten in de zorg en ondersteuning.

De verwittiging moet zo snel mogelijk en aantoonbaar gebeuren.

Vaststellingen

Continuïteit	Ja	Neen	NB	NVT
Bij ongeplande afwezigheden beschikt de dienst over afspraken, schriftelijk of mondeling, om gebruikers te verwittigen van de hiaten in de geplande zorg en ondersteuning.		IB of AP		
Deze werkwijze is aantoonbaar via registraties, brief, mail, ...		IB of AP		
Bij geplande afwezigheden beschikt de dienst over afspraken, schriftelijk of mondeling, om gebruikers te verwittigen van de hiaten in de geplande zorg en ondersteuning.		IB of AP		

Deze werkwijze is aantoonbaar via registraties, brief, mail, overzicht verlofplanning, ...		IB of AP		

Beoordeling

INBREUK

- De gebruiker wordt niet tijdig op de hoogte gebracht van eventuele hiaten in de zorg en ondersteuning. (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 23)
 - Bij onverwachte afwezigheden van de medewerker(s)
 - Bij geplande afwezigheden van de medewerker(s).
- Geen inbreuken

AANDACHTSPUNT

- Er kon niet aangetoond worden dat de gebruiker tijdig op de hoogte wordt gebracht van eventuele hiaten in de zorg en ondersteuning:
 - Bij onverwachte afwezigheden van de medewerker(s)
 - Bij geplande afwezigheden van de medewerker(s).
- Geen aandachtspunten

ACUTE ZORG

Werkwijze

Acute zorg slaat altijd op gezinszorg, niet op schoonmaakhulp, karweihulp of oppashulp. Acute zorg kan maximaal 14 dagen wordt geboden door verzorgend personeel in geval van een noodsituatie die vooraf niet worden ingeschat en waarin onmiddellijk gezinszorg vereist is.

Acute zorg moet in het gebruikersdossier gemotiveerd worden.

Zorginspectie gaat in dossiers na of al deze voorwaarden vervuld zijn.

Vaststellingen

Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De acute zorg wordt gemotiveerd door het begeleidend personeelslid in het gebruikersdossier.	X/X	X/X IB		
De acute zorg wordt voor maximaal 14 dagen aangeboden.	X/X	X/X IB		

Beoordeling

INBREUK

- De acute zorg wordt niet gemotiveerd door een begeleidend personeelslid in het gebruikersdossier. (MB 26/11/, bijlage II, I)
- De acute zorg wordt niet maximaal voor 14 dagen aangeboden. (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §3, 2^{de} lid)
- Geen inbreuken

COLLECTIEVE WOONVORM

INTAKE

Werkwijze

Er kan gezinszorg en/of aanvullende thuiszorg geboden worden in collectieve woonvormen (voorzieningen vergund door VAPH, kloosters, GAW, ...). Voor iedere zorgbehoevende binnen de collectieve woonvorm moet een apart gebruikersdossier aangemaakt worden. De uren gezinszorg en/of aanvullende thuiszorg die specifiek voor een bepaalde gebruiker worden gepresteerd, worden aan die gebruiker aangerekend. Uren die niet specifiek aan één gebruiker verbonden zijn, zoals bijvoorbeeld huishoudelijke hulp in de gemeenschappelijke ruimtes, worden verdeeld over de verschillende gebruikers.

Zorginspectie controleert of er bij gebruikers binnen een collectieve woonvorm bij opstart van de gezinszorg en/of aanvullende thuiszorg een huisbezoek is gebeurd door een begeleidend personeelslid van de dienst voor gezinszorg (= de intake). Hiervoor worden 2 data vergeleken nl. datum eerste huisbezoek en datum eerste hulpbeurt.

Zorginspectie controleert of alle elementen rond de gebruikersbijdrage, sociaal onderzoek, de behoeften, de afspraken over de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan en de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker, aanwezig zijn.

Zorginspectie gaat dit na in een steekproef van gebruikersdossiers.

Vaststellingen

De dienst verklaart dat ze geen gezinszorg aanbieden in een collectieve woonvorm.

Intake bij opstart gezinszorg				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Voor de eerste hulpbeurt gebeurt er een intake via een huisbezoek.	X/X	X/X IB		
De intake gebeurt door een begeleidend personeelslid van de dienst (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		
Het huisbezoek vindt plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		

M.b.t. de intake zijn minimaal onderstaande elementen terug te vinden in het gebruikersdossier:

Gebruikersbijdrage				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage	X/X	X/X IB		
Het formulier voor de berekening gebruikersbijdrage vermeldt:				
De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker, de gezinscode en zorggraad)	X/X	X/X IB		
De 5% wijkwerking die wordt aangerekend	X/X	X/X IB		X/X
De afwijking die verleend wordt	X/X	X/X IB		X/X
De toeslag voor onregelmatige prestaties die wordt aangerekend	X/X	X/X IB		X/X
De kortingen die worden toegepast	X/X	X/X IB		X/X
De effectief te betalen gebruikersbijdrage.	X/X	X/X IB		
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage is ondertekend door de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Voor de gebruikers die afwijkingen van de bijdrageschaal toegekend kregen, moet die aan onderstaande voorwaarden voldoen.

OF

De dienst verklaart dat er geen afwijkingen op de bijdrageschaal zijn toegekend in de bestaande gebruikersdossiers.

Afwijkingen bijdrageschaal				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De afwijking op de bijdrageschaal wordt beoordeeld en gemotiveerd door een begeleidend personeelslid o.b.v. de globale en financiële situatie van het gezin.	X/X	X/X IB		
De motivatie en bewijsstukken, ter staving, zijn terug te vinden in gebruikersdossier.	X/X	X/X IB		
De afwijking op de bijdrageschaal wordt door een leidinggevend personeelslid goedgekeurd.	X/X	X/X IB		

Verder moet de dienst voor elke gebruiker bij de intake een sociaal onderzoek verrichten.

Sociaal onderzoek				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het verslag van het sociaal onderzoek bevat minstens:				
• Het BelRAI-sociaal supplement	X/X	X/X IB		
• De hulpvraag	X/X	X/X IB		
• Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning.	X/X	X/X IB		X/X

Behoeften van de gebruiker a.d.h.v. de BelRAI-screener.				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er is een ingevulde BelRAI-screener die maximaal 12 maanden oud is.	X/X	X/X IB		

Afspraken m.b.t. de gevraagd hulp en ondersteuning				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er zijn actuele en specifieke taakafspraken opgemaakt voor de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Frequentie en aantal uren				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De frequentie en het aantal uren van de hulpbeurten is terug te vinden in het gebruikersdossier.	X/X	X/X IB		

Communicatie naar de gebruiker over hulp- en dienstverlening				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst kan aantonen dat er na het tweejaarlijks huisbezoek en bij wijzigingen schriftelijke gecommuniceerd wordt naar de gebruiker over:				
• De afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan.	X/X	X/X IB		

• De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- Voor de eerste hulpbeurt vond er geen intake plaats via een huisbezoek.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- De intake gebeurde niet door een begeleidend personeelslid.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- De intake vond niet plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- Er wordt geen verslag opgemaakt bij de intake.
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 19)
- In het intakeverslag zijn volgende documenten niet aanwezig:
 - De berekening van de gebruikersbijdrage, ondertekend door de gebruiker
(MB 26/7/2001, art. 4)
 - De gemotiveerde afwijking op de bijdrageschaal o.b.v. de globale sociale en financiële situatie van de gebruiker, opgemaakt door een begeleidend personeelslid
(MB 26/7/2001, bijlage II)
 - De gemotiveerde afwijking op de bijdrageschaal opgemaakt door een begeleidend personeelslid, goedgekeurd door het leidinggevend personeelslid
(MB 26/7/2001, bijlage II)
 - Het BelRAI-sociaal supplement
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - De hulpvraag
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - Vaststellingen m.b.t. de behoeften van de gebruiker aan de hand van de BelRAI-screener
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2 en art. 10)
 - Afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 1°)
 - Informatie m.b.t. de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt voor de gebruiker
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
- Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt niet:
 - (MB 26/7/2001, art. 4)
 - De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker, de gezinscode en zorggraad)
 - De 5% wijkwerking die wordt aangerekend
 - De afwijking die verleend wordt
 - De toeslag voor onregelmatige prestaties die wordt aangerekend.
 - De kortingen die worden toegepast
 - De effectief te betalen gebruikersbijdrage
- De dienst kan niet aantonen dat er bij aanvang van de hulp- en dienstverlening schriftelijk gecommuniceerd wordt aan de gebruiker over:
 - De afspraken over de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan;
(BVR van 28/06/2029, Bijlage 2, art. 20, 1°)

- De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
- Geen inbreuken

JAARLIJKS HUISBEZOEK

Werkwijze

Het huisbezoek dient om de hulpbehoefte in te schatten, de hulp- en dienstverlening te evalueren en – indien nodig - bij te sturen en de bijdrage te kunnen aanpassen. Zorginspectie gaat na of de frequentie van huisbezoeken gehaald wordt.

Bij gebruikers die gezinszorg ontvangen al dan niet aangevuld met schoonmaak-, karwei- en/of oppashulp) dient minstens eenmaal per jaar een bezoek in het natuurlijk thuismilieu te gebeuren.

Zorginspectie controleert in een steekproef van dossiers van gebruikers die al langer dan een jaar hulp krijgen of deze termijn gerespecteerd wordt.

Vaststellingen

Jaarlijks huisbezoek				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Uit het gebruikersdossier blijkt dat de dienst jaarlijkse huisbezoeken aflegt.	X/X	X/X IB		
Het huisbezoek gebeurt door een begeleidend personeelslid van de dienst (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		
Het huisbezoek vindt plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker (geen tegenindicaties).	X/X	X/X IB		

In het gebruikersdossier zijn m.b.t. het jaarlijks huisbezoek minimaal onderstaande elementen terug te vinden:

Gebruikersbijdrage				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage	X/X	X/X IB		
Het formulier voor de berekening gebruikersbijdrage vermeldt:				
• De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker en de gezinscode)	X/X	X/X IB		
• De 5% wijkwerking die wordt aangerekend	X/X	X/X IB		X/X
• Het percentage of het bedrag van de afwijking die verleend wordt	X/X	X/X IB		X/X

• Toeslag voor onregelmatige prestaties die wordt aangerekend	X/X	X/X IB		X/X
• De kortingen die worden toegepast	X/X	X/X IB		X/X
• De effectief te betalen gebruikersbijdrage.	X/X	X/X IB		
De berekening van de gebruikersbijdrage is ondertekend door de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Voor de gebruikers die afwijkingen van de bijdrageschaal toegekend kregen, moet die aan onderstaande voorwaarden voldoen.

OF

De dienst verklaart dat er geen afwijkingen op de bijdrageschaal zijn toegekend in de bestaande gebruikersdossiers.

Afwijkingen bijdrageschaal				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De afwijking op de bijdrageschaal wordt beoordeeld en gemotiveerd door een begeleidend personeelslid o.b.v. de globale en financiële situatie van het gezin.	X/X	X/X IB		
De motivatie en bewijsstukken, ter staving, zijn terug te vinden in gebruikersdossier.	X/X	X/X IB		
De afwijking op de bijdrageschaal wordt door een leidinggevend personeelslid goedgekeurd.	X/X	X/X IB		

Verder moet de dienst voor elke gebruiker bij het jaarlijks huisbezoek een sociaal onderzoek verrichten.

Sociaal onderzoek				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Het verslag van het sociaal onderzoek bevat minstens:				
• Het BelRAI-sociaal supplement	X/X	X/X IB		
• De hulpvraag	X/X	X/X IB		
• Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning.	X/X	X/X IB		X/X

Tijdens het jaarlijks huisbezoek moeten de behoeften van de gebruiker en de taakafspraken in kaart gebracht worden.

Behoeften van de gebruiker a.d.h.v. de BelRAI-screener.

Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er is een ingevulde BelRAI-screener die maximaal 12 maanden oud is.	X/X	X/X IB		

Afspraken m.b.t. de gevraagd hulp en ondersteuning				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Er zijn actuele en specifieke taakafspraken opgemaakt voor de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Frequentie en aantal uren				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De frequentie en het aantal uren van de hulpbeurten is terug te vinden in het gebruikersdossier.	X/X	X/X IB		

Communicatie naar de gebruiker over hulp- en dienstverlening				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst kan aantonen dat er na het tweejaarlijks huisbezoek en bij wijzigingen schriftelijke gecommuniceerd wordt naar de gebruiker over:				
De afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan.	X/X	X/X IB		
De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.	X/X	X/X IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- Er vinden geen jaarlijkse huisbezoeken plaats.
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- Het jaarlijks huisbezoek gebeurde niet door een begeleidend personeelslid.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- Het jaarlijks huisbezoek vond niet plaats in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1)
- In het verslag van het huisbezoek zijn volgende documenten niet aanwezig/ is volgend document niet aanwezig:
 - De berekening van de gebruikersbijdrage, ondertekend door de gebruiker
(MB 26/7/2001, art. 4)
 - De gemotiveerde afwijking op de bijdrageschaal o.b.v. de globale sociale en financiële situatie van de gebruiker, opgemaakt door een begeleidend personeelslid
(MB 26/7/2001, bijlage II)
 - De gemotiveerde afwijking op de bijdrageschaal opgemaakt door een begeleidend personeelslid, goedgekeurd door het leidinggevend personeelslid

- (MB 26/7/2001, bijlage II)
- Het BelRAI-sociaal supplement
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - De hulpvraag
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2)
 - Informatie over en contactgegevens van aanwezige (professionele) hulp- en ondersteuning
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2 en art.12)
 - Vaststellingen m.b.t. de behoeften van de gebruiker aan de hand van de BelRAI-screener
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2 en art. 10)
 - Afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 1°)
 - Informatie m.b.t. de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt voor de gebruiker
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
 - Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt niet:
(MB 26/7/2001, art. 4)
 - De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker, de gezinscode en zorggraad)
 - De 5% wijkwerking die wordt aangerekend
 - De afwijking die verleend wordt
 - De toeslag voor onregelmatige prestaties die wordt aangerekend.
 - De kortingen die worden toegepast
 - De effectief te betalen gebruikersbijdrage
 - De dienst kan aantonen dat er na een jaarlijks huisbezoek en bij een wijziging van het hulp- en dienstverleningsaanbod schriftelijk gecommuniceerd wordt aan de gebruiker over:
 - De afspraken over de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan
(BVR van 28/06/2029, Bijlage 2, art. 20, 1°)
 - De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°)
 - Geen inbreuken

FACTURATIE

FACTURATIE GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG

Werkwijze

Zorginspectie vergelijkt de facturen met de planning en kijkt volgende items na:

- Volledigheid van gegevens per aangerekende prestatie (datum, duur, type prestatie, de berekende bijdrage)
- Aanrekenen van de gebruikersbijdrage zoals berekend in het gebruikersdossier

Zorginspectie kijkt steekproefsgewijs na of enkel voor de effectief gepresteerde uren hulp een bijdrage aangerekend wordt.

Zorginspectie kijkt na of er verplaatsingskosten worden aangerekend aan de gebruiker. Enkel verplaatsingskosten in kader van de hulpverlening zoals verplaatsingskosten om boodschappen voor de gebruiker te doen, ... kunnen aangerekend worden.

Vaststellingen

Gegevens op de factuur				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Op de factuur wordt per aangerekende prestatie volgende gegevens vermeld:				
• Datum	X/X	X/X IB		
• Begin- en eind uur of duur van de prestatie	X/X	X/X IB		
• Type prestatie (gezinszorg, schoonmaakhulp, karweihulp of oppashulp)	X/X	X/X IB		
• De (berekende) gebruikersbijdrage	X/X	X/X IB		
• De toeslag van 5% voor wijkwerking	X/X	X/X IB		X/X
• Regelmatige of onregelmatige prestaties.	X/X	X/X IB		X/X

De dienst verklaart dat er een/geen toeslag van 5% wordt aangerekend voor wijkwerking.

Toeslag wijkwerking				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De toeslag van 5% voor wijkwerking wordt aangerekend bij alle gebruikers uit dezelfde regio waarvoor de dienst wijkwerking organiseert.	X/X	X/X IB		X/X

De aangerekende prestaties komen overeen met de effectief gepresteerde uren.				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Op de facturen wordt enkel de gebruikersbijdrage aangerekend voor de effectief gepresteerde uren.	X/X	X/X IB		

Aangerekende verplaatsingskosten in opdracht van de gebruiker				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Op de factuur worden de correcte verplaatsingskosten aangerekend.	X/X	X/X IB		

Aangerekende verplaatsingskosten in opdracht van de gebruiker				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Op de factuur wordt voor elke verplaatsing in opdracht van de gebruiker volgende vermeld:				
• Datum verplaatsing	X/X	X/X IB		X/X
• Het aantal km	X/X	X/X IB		X/X
• Het bedrag van de km-vergoeding	X/X	X/X IB		X/X
Op de factuur wordt het correcte bedrag per kilometer aangerekend.	X/X	X/X IB		X/X

Beoordeling

INBREUKEN

- Per aangerekende prestatie ontbreken de volgende gegevens op de factuur: (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17) en (MB van 26/07/2001, Bijlage II)
 - De datum;
 - Het begin- en eind uur of de duur van de prestatie;
 - Het type prestatie (gezinszorg, schoonmaakhulp, karwei-hulp of oppashulp);
 - De (berekende) gebruikersbijdrage
 - De toeslag van 5% voor wijkwerking
 - Regelmatige of onregelmatige prestaties.
- De toeslag van 5% voor wijkwerking wordt niet aangerekend aan alle gebruikers uit dezelfde regio waarvoor de dienst wijkwerking organiseert. (MB van 26/07/2001, Bijlage II)
- Er wordt een gebruikersbijdrage aangerekend voor niet gepresteerde uren hulp en dienstverlening. (BVR 28/06/2019, bijlage 2, art. 17)
- Bij verplaatsingen in opdracht van de gebruiker, worden volgende elementen niet vermeld op de factuur:

(MB van 26/07/2001, Bijlage II)

- De datum van de verplaatsing
 - Het aantal km
 - Het bedrag van de km-vergoeding
 - Op de factuur wordt niet het correcte bedrag per kilometer aangerekend.
- (MB van 26/07/2001, Bijlage II)
- Geen inbreuken

FACTURATIE ACUTE GEZINSZORG

Werkwijze

Acute gezinszorg mag maximaal voor 14 dagen aangerekend worden en is steeds een forfaitair bedrag (7,58 euro). Dit forfaitair bedrag kan enkel gereduceerd worden (tot 4.55 euro) bij gebruikers met een verhoogde tegemoetkoming (o.a. leefloon, IGO/GIB, tegemoetkoming pers. met handicap, toeslag kinderen met handicap...). Afwijkingen op de bijdrageschaal kunnen niet toegepast worden. Zorginspectie controleert de termijn en de bijdrage van deze vorm van gezinszorg.

Zorginspectie controleert dit door steekproefsgewijs facturen (acute zorg) in te kijken en deze te vergelijken met de prestatiestaten.

Vaststellingen

Gebruikersbijdrage acute gezinszorg				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Voor acute gezinszorg wordt de correcte gebruikersbijdrage aangerekend op de factuur.	X/X	X/X IB		
De gebruikersbijdrage voor acute gezinszorg wordt maximaal voor 14 dagen aangerekend op de factuur.	X/X	X/X IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- Voor acute gezinszorg wordt niet de correcte gebruikersbijdrage aangerekend.
(MB van 26/07/2001, Bijlage II)
- De acute gezinszorg wordt langer dan 14 dagen aangerekend.
(MB van 26/07/2001, Bijlage II)
- Geen inbreuken

FACTURATIE ANNULATIEVERGOEDING

Werkwijze

Een dienst is niet verplicht om een annuleringsvergoeding aan te rekenen. Indien zij dit wel doet, dient men een aantal regels te respecteren. Zo kan de dienst enkel een annulatievergoeding aanrekenen indien overmacht niet aangetoond kan worden of gebruikers te laat annuleren.

De annulatievergoeding mag hoogstens gelijk zijn aan de gebruikersbijdrage en moet apart op de factuur vermeld worden.

Zorginspectie be vraagt of de dienst annulatievergoedingen aanrekent aan gebruikers en controleert desgevallend steekproefsgewijs of dit conform de regelgeving gebeurt.

Vaststellingen

Annulatievergoeding				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst heeft een systeem van annulatievergoedingen.				
Als gebruikers tijdig de zorg en ondersteuning annuleren (voorgaande werkdag vóór 15u) of bij overmacht, dan wordt er geen gebruikersbijdrage aangerekend op de factuur.	X/X	X/X IB		
De toegepaste annulatievergoeding is niet hoger dan de gebruikersbijdrage op de factuur.	X/X	X/X IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- Aan gebruikers die tijdig hun zorg en ondersteuning annuleren of bij overmacht wordt er een annulatievergoeding aangerekend.
(BVR 28/06/2019, bijlage 2, art. 21)
- De annulatievergoeding is hoger dan de aangerekende gebruikersbijdrage.
(BVR 28/06/2019, bijlage 2, art. 21)
- Geen inbreuken

FACTURATIE COLLECTIEVE WOONVORM

Werkwijze

Een gebruiker in een collectieve woonvorm kan enkel een afwijking op de bijdrage krijgen i.f.v. de individuele situatie van deze gebruiker. Een afwijking louter omdat men in een collectieve woonvorm leeft kan niet. Zorginspectie kijkt steekproefsgewijs na of enkel voor de effectief gepresteerde uren hulp een bijdrage aangerekend wordt.

Vaststellingen

Gegevens op de factuur				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Op de factuur wordt per aangerekende prestatie volgende gegevens vermeld:				
• Datum	X/X	X/X IB		
• Begin- en eind uur of duur van de prestatie	X/X	X/X IB		
• Type prestatie (gezinszorg, schoonmaakhulp, karweihulp of oppashulp)	X/X	X/X IB		

• De (berekende) gebruikersbijdrage	X/X	X/X IB		
• De toeslag van 5% voor wijkwerking	X/X	X/X IB		X/X
• Regelmatige of onregelmatige prestaties.	X/X	X/X IB		X/X

De dienst verklaart dat er een/geen toeslag van 5% wordt aangerekend voor wijkwerking.

Toeslag wijkwerking				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
De toeslag van 5% voor wijkwerking wordt aangerekend bij alle gebruikers uit dezelfde regio waarvoor de dienst wijkwerking organiseert.	X/X	X/X IB		X/X

De aangerekende prestaties komen overeen met de effectief gepresteerde uren.				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Op de facturen wordt enkel de gebruikersbijdrage aangerekend voor de effectief gepresteerde uren.	X/X	X/X IB		

Aangerekende verplaatsingskosten in opdracht van de gebruiker				
Steekproef: X	Ja	Neen	NB	NVT
Op de factuur wordt voor elke verplaatsing in opdracht van de gebruiker volgende vermeld:				
• Datum verplaatsing	X/X	X/X IB		X/X
• Het aantal km	X/X	X/X IB		X/X
• Het bedrag van de km-vergoeding	X/X	X/X IB		X/X
Op de factuur worden de correcte verplaatsingskosten aangerekend.	X/X	X/X IB		X/X

Beoordeling

INBREUKEN

- Per aangerekende prestatie ontbreken de volgende gegevens op de factuur: (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17) en (MB van 26/07/2001, Bijlage II)
 - De datum;
 - Het begin- en eind uur of de duur van de prestatie
 - Het type prestatie (gezinszorg, schoonmaakhulp, karweihulp of oppashulp)

- De (berekende) gebruikersbijdrage
- De toeslag van 5% voor wijkwerking
- Regelmatige of onregelmatige prestaties.
- De toeslag van 5% voor wijkwerking wordt niet aangerekend aan alle gebruikers uit dezelfde regio waarvoor de dienst wijkwerking organiseert.
(MB van 26/07/2001, Bijlage II)
- Er wordt een gebruikersbijdrage aangerekend voor niet gepresteerde uren hulp en dienstverlening.
(BVR 28/06/2019, bijlage 2, art. 17)
- Bij verplaatsingen in opdracht van de gebruiker, worden volgende elementen niet vermeld op de factuur:
(MB van 26/07/2001, Bijlage II)
 - De datum van de verplaatsing
 - Het aantal kilometers
 - Het bedrag van de km-vergoeding
- De verplaatsingskosten worden niet correct aangerekend.
(MB van 26/07/2001, Bijlage II)
- Geen inbreuken

ONTWERPVERSLAG

KWALITEITSBELEID

KWALITEITSHANDBOEK

Werkwijze

Diensten voor gezinszorg moeten werken rond kwaliteit. Dit kan door het opstellen en gebruiken van een kwaliteitshandboek. Inspectie gaat na of de dienst over een dergelijk handboek beschikt en of er minimaal de procedures in omschreven worden zoals voorzien in de regelgeving.

Zorginspectie beoordeelt niet alle procedures inhoudelijk.

Vaststellingen

	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst beschikt over een kwaliteitshandboek.		IB		
Het kwaliteitshandboek bevat volgende verplichte procedures:				
• Procedure om gebruikersklachten te behandelen		IB		
• Procedure om kwaliteitsverbetering te implementeren		IB		
• Procedure om het zorg- en ondersteuningsaanbod bekend te maken		IB		
• Procedure om de deskundigheid te bevorderen		IB		
• Procedure voor de intake van de gebruikers		IB		
• Procedure om door te verwijzen		IB		
• Procedure grensoverschrijdend gedrag		IB		
• Procedure om het zorg- en ondersteuningsplan uit te voeren, te evalueren en bij te sturen		IB		
• Procedure om het zorg- en ondersteuningsplan af te sluiten		IB		
• Procedure voor een behoorlijk gebruikers- en toegangsbeheer en een veilige uitwisseling van persoonsgegevens tussen de betrokken actoren		IB		
• Procedure om de documenten en gegevens van het kwaliteitsmanagementsysteem te beheren.		IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- De voorziening beschikt niet over een kwaliteitshandboek.
(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art 26)
- De kwaliteitshandboek bevat niet minstens volgende procedures, de volgende ontbreken:
(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art. 26)
 - Procedure om gebruikersklachten te behandelen
 - Procedure om kwaliteitsverbetering te implementeren
 - Procedure om het zorg- en ondersteuningsaanbod bekend te maken
 - Procedure om de deskundigheid te bevorderen
 - Procedure voor de intake van de gebruikers
 - Procedure om door te verwijzen

- Procedure grensoverschrijdend gedrag
 - Procedure om het zorg- en ondersteuningsplan uit te voeren, te evalueren en bij te sturen
 - Procedure om het zorg- en ondersteuningsplan af te sluiten
 - Procedure voor een behoorlijk gebruikers- en toegangsbeheer en een veilige uitwisseling van persoonsgegevens tussen de betrokken actoren
 - Procedure om de documenten en gegevens van het kwaliteitsmanagementsysteem te beheren.
- Geen inbreuken

KLACHTENPROCEDURE

Werkwijze

Elke dienst voor gezinszorg moet het klachtrecht garanderen. Zorginspectie gaat na of de klachtenprocedure bij de intake wordt overhandigd aan de gebruiker. Zorginspectie controleert tevens de volledigheid van de klachtenprocedure.

Vaststellingen

	Ja	Neen	NB	NVT
De dienst beschikt over een systeem dat garandeert dat de klachtenprocedure overhandigd wordt aan iedere gebruiker.		IB		
De procedure, zoals aan de gebruiker overhandigd wordt, bevat minstens onderstaande elementen:				
• (e-mail) adres en telefoonnummer waar een klacht kan ingediend worden		IB		
• De mogelijkheid om een klacht mondeling in te dienen		IB		
• De klachten en het gevolg dat eraan gegeven werd, worden verzameld		IB		
• De oorzaak van de klacht wordt onderzocht		IB		
• Er is een vooropgestelde termijn waarop er feedback wordt gegeven aan de klachtindiener		IB		
• De feedback wordt schriftelijk gegeven		IB		
• Alle niveaus binnen de klachtenbehandeling worden duidelijk aangegeven, met minstens de vermelding van het adres en telefoonnummer.				

Beoordeling

INBREUKEN

- De dienst beschikt niet over een systeem dat garandeert dat de klachtenprocedure bij de intake overhandigd wordt aan de gebruiker.
(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art. 27)
- De procedure omvat niet minstens volgende elementen, de volgende ontbreken:
(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art. 27)
 - De datum
 - (e-mail) adres en telefoonnummer waar een klacht kan ingediend worden

- De mogelijkheid om een klacht mondeling in te dienen
- De klachten en het gevolg dat eraan gegeven werd, worden verzameld
- De oorzaak van de klacht wordt onderzocht
- Er is een vooropgestelde termijn waarop er feedback wordt gegeven aan de klachtindiener
- De feedback wordt schriftelijk gegeven
- Alle niveaus binnen de klachtenbehandeling worden duidelijk aangegeven, met minstens de vermelding van het adres en telefoonnummer.
- Geen inbreuken

PROCEDURE GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Werkwijze

Zorginspectie gaat na of in de procedure grensoverschrijdend gedrag beschikt volgende elementen zijn opgenomen:

- De wijze waarop geanonimiseerde gegevens over de gevallen van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers worden geregistreerd
- Goede zorgafspraken en de coördinatie van de hulp
- De wijze waarop deze voorvallen, op geanonimiseerde wijze, gemeld worden aan de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg.

Vaststellingen

	Ja	Neen	NB	NVT
De procedure omschrijft minstens volgende elementen:				
• Preventie		IB		
• Detectie		IB		
• Reactie		IB		
• De wijze waarop geanonimiseerde gegevens over de gevallen van grensoverschrijdend gedrag t.a.v. gebruikers worden geregistreerd		IB		
• De wijze waarop deze voorvallen, op geanonimiseerde wijze, gemeld worden aan de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg.		IB		

Beoordeling

INBREUKEN

- De procedure omschrijft niet de verschillende stappen over het omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Volgende elementen ontbreken:
(BVR 28/06/2019, art. 10,§1)
 - Preventie
 - Detectie
 - Reactie
 - Geanonimiseerde registratie
 - Geanonimiseerde melding aan de afdeling Woonzorg, binnen het Departement Zorg.
- Geen inbreuken

BESLUIT

ONTWERPVERSLAG