

# DEPARTEMENT ZORG

## Afdeling Zorginspectie

T 02 553 34 34

contact.zorginspectie@vlaanderen.be

www.zorginspectie.be - www.departementzorg.be

---

## INSPECTIEVERSLAG: DIENST VOOR GEZINSZORG

---

### INRICHTENDE MACHT

Naam XXXX  
Type entiteit XXXX  
Rechtsvorm XXXX  
Ondernemingsnummer XXXX  
Adres XXXX

### INSPECTIEPUNT

Naam XXXX  
HCO-nummer XXXX  
Adres XXXX  
Dossiernummer XXXX

### INSPECTIE

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

### INSPECTIEBEZOEKEN

#### Inspectiepunt

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

#### Inspectiepunt

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

# Inhoudsopgave

Leeswijzer	5
1 SITUERING INSPECTIEBEZOEK	7
2 Informatie voorafgaand aan de inspectie	7
2.1 Monitoring Vesta-gegevens	7
3 Zorg- en ondersteuning: aanbod	7
3.1 Verwachting	7
3.2 Werkwijze	7
3.3 Vaststellingen	8
3.4 Besluit	9
4 Zorg- en ondersteuning: bekendmaking	9
4.1 Verwachting	9
4.2 Werkwijze	9
4.3 Vaststellingen	10
4.4 Besluit	12
5 PERSONEEL	13
5.1 Inschrijvingsnummer personeelsleden in Vesta	13
5.1.1 Verwachting	13
5.1.2 Werkwijze	13
5.1.3 Vaststellingen	13
5.2 Vorming	13
5.2.1 Verwachting	13
5.2.2 Werkwijze	13
5.2.3 Vaststellingen	14
5.3 Wijkwerking en werkvergaderingen	14
5.3.1 Verwachting	14
5.3.2 Werkwijze	15
5.3.3 Vaststellingen	15
5.4 Besluit	16
6 HOOFDSTUK: HUISBEZOEK	17
6.1 Verwachting	17
6.2 Werkwijze	17
6.3 Vaststellingen	17
6.3.1 Timing huisbezoek	17
6.3.2 Inhoud huisbezoek	18

6.4	Besluit: huisbezoek	19
6.4.1	Timing	19
6.4.2	Inhoud	19
7	HOOFDSTUK: GEBRUIKERSBIJDRAGE	21
7.1	Gezinszorg	21
7.1.1	Verwachting	21
7.1.2	Werkwijze	21
7.1.3	Vaststellingen	22
7.1.4	Besluit gebruikersbijdrage gezinszorg	28
7.2	Aanvullende thuiszorg	32
7.2.1	Verwachting	32
7.2.2	Werkwijze	32
7.2.3	Vaststellingen	32
7.2.4	Besluit aanvullende thuiszorg	35
7.3	Acute zorg	36
7.3.1	Verwachtingen	36
7.3.2	Werkwijze	36
7.3.3	Vaststellingen	36
7.3.4	Besluit acute zorg	37
8	HOOFDSTUK: OVERLAPPENDE PRESTATIES	38
8.1	Verwachtingen	38
8.2	Werkwijze	38
8.3	Vaststellingen	38
8.4	Besluit overlappende prestaties	39
9	HOOFDSTUK: KILOMETERVERGOEDING	40
9.1	Verwachtingen	40
9.2	Werkwijze	40
9.3	Vaststellingen	40
9.4	Besluit kilometervergoeding	41
10	Kwaliteitsbeleid	42
10.1	Kwaliteitshandboek	42
10.1.1	Verwachting	42
10.1.2	Werkwijze	42
10.1.3	Vaststellingen	42
10.2	Klachtenprocedure voor gebruikers	43
10.2.1	Verwachting	43
10.2.2	Werkwijze	43

10.2.3	Vaststellingen	43
10.3	Procedure grensoverschrijdend gedrag	44
10.3.1	Verwachting	44
10.3.2	Werkwijze	44
10.3.3	Vaststellingen	45
10.4	Besluit Kwaliteitsbeleid	45
11	ALGEMEEN BESLUIT	47

ONTWERPVERSLAG

# LEESWIJZER

## Situering Zorginspectie

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

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

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

## Wat is de opdracht van Zorginspectie?

De kernopdrachten van Zorginspectie zijn:

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

Hierdoor wil Zorginspectie een bijdrage leveren aan:

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

## Hoe werkt Zorginspectie?

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

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

Meer informatie over de toepasselijke regels is te vinden op de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

Meer informatie is te vinden op onze website: [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be).

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

## Gebruikte afkortingen en begrippen

BVR	besluit van de Vlaamse Regering
IB	inbreuk
NB	niet beoordeeld/niet bevroegd
NVT	niet van toepassing
vte	voltijds equivalent

VZ verzorgend personeelslid  
WZD woonzorgdecreet

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.

Vesta is een systeem van elektronische gegevensuitwisseling tussen de diensten voor gezinszorg en de afdeling Woonzorg.

Doorheen het jaar moeten diensten onder andere gegevens met betrekking tot personeel, gebruikers en geleverde prestaties aanleveren aan team thuiszorg van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg via Vesta. Op twee vaste momenten per jaar worden deze gegevens definitief vastgelegd, waarna de dienst geen wijzigingen meer kan aanbrengen. Deze momenten zijn 1 mei (voor de gegevens van 1 juli tot en met 31 december van het voorgaande jaar) en 1 december (voor de gegevens van 1 januari tot en met 30 juni van hetzelfde jaar).

In dit verslag verwijzen we naar deze data als de afsluitdata, en naar de bijhorende rapportageperiodes als het laatst afgesloten semester.

### **Werkwijze inspectie**

De inspecties vinden, aangekondigd, plaats op de hoofdzetel van de dienst. Tijdens de inspectie wordt een intern afgestemde gestandaardiseerde bevraging gebruikt in combinatie met een aantal open vragen. Dit heeft tot gevolg dat de wijze van inspecteren uniform is voor alle voorzieningen.

Voorafgaand aan de inspectie kan Zorginspectie aan de dienst voor gezinszorg vragen om informatie te bezorgen.

Voor het inspectiebezoek vroeg Zorginspectie volgende gegevens uit Vesta op bij team thuiszorg van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg:

- Overzicht personeelsleden
- ...

### **Inspectieverslag**

Iedere vaststelling wordt voorafgegaan door de betreffende verwachtingen en een beschrijving van de gevolgde werkwijze om tot de vaststelling te komen. In het verslag wordt weergegeven of de dienst voldoet aan de erkenningsvoorwaarden. Indien niet, wordt een inbreuk gescoord.

Op het einde van elk onderwerp bundelen we alle gedane vaststellingen in een besluit.

Vaststellingen bij dossiervragen worden geordend in drie categorieën:

- voldoet aan de verwachtingen wanneer er geen enkele inbreuk werd vastgesteld.
- heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachting wanneer in minder dan 34% van de gebruikersdossiers een inbreuk werd vastgesteld.
- voldoet niet aan de verwachtingen wanneer de dienst een gevraagde werkwijze niet kan aantonen of er in minstens 34% van de ingekeken gebruikersdossiers een inbreuk werd vastgesteld.

Hierop wordt afgeweken bij het hoofdstuk personeel.

Vaststellingen bij beleidsvragen worden geordend in twee categorieën:

- voldoet aan de verwachtingen wanneer er geen enkele inbreuk werd vastgesteld.
- voldoet niet aan de verwachtingen wanneer er een inbreuk werd vastgesteld.

Op het einde van het inspectieverslag, (onder 'algemeen besluit') wordt dit per onderwerp weergegeven op basis van kleuren. Er verschijnt een groene bol als de dienst voldoet aan de verwachting, een oranje bol als er nog werkpunten zijn en een rode bol als de dienst niet voldoet.

## 1 SITUERING INSPECTIEBEZOEK

Het inspectiebezoek vond plaats naar aanleiding van de aanvraag tot erkenning van een nieuwe dienst voor gezinszorg. De dienst is erkend sinds (*datum in te vullen*).

## 2 INFORMATIE VOORAFGAAND AAN DE INSPECTIE

### 2.1 MONITORING VESTA-GEGEVENS

Diensten voor gezinszorg moeten ervoor zorgen dat de gegevens in Vesta steeds op twee afsluitdata nl. 1 mei en 1 december correct staan voor het laatst afgesloten semester. Dit geldt voor basisgegevens van de dienst, tewerkstellingsgegevens over de personeelsleden, gegevens over de gebruikers en gegevens over uitgevoerde prestaties, gelijkgestelde uren en bijscholing.

De dienst geeft aan Vesta-gegevens op volgende werkwijze te monitoren:
<ul style="list-style-type: none"><li>- De dienst gaf aan hier geen werkwijze voor te hebben.</li><li>- Volgende werkwijze werd omschreven:</li></ul>



## 3 ZORG- EN ONDERSTEUNING: AANBOD

### 3.1 VERWACHTING

Het minimale aanbod van zorg- en ondersteuning dient te voldoen aan de regelgeving. Dit houdt in dat een dienst persoonsverzorging, huishoudelijke hulp, algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning, schoonmaakhulp, acute zorg, kraamzorg, meerlingenhulp en onregelmatige prestaties kan aanbieden. Daarnaast moet de dienst kunnen aantonen hoe gebruikers hen kunnen bereiken buiten de openingsuren. Diensten voor gezinszorg mogen geen uitsluitingscriteria hanteren t.a.v. gebruikers.

### 3.2 WERKWIJZE

Zorginspectie gaat na of de dienst zijn aanbod minimaal overeenkomt met wat van een dienst voor gezinszorg verwacht wordt en of hij zich niet richt tot een exclusieve doelgroep. Dit werd nagegaan door o.a. de website, een informatiebrochure,... te bekijken. Daarnaast worden hiervoor ook de gesprekspartners gevraagd om aan te tonen dat het aanbod effectief kan worden verleend.

In volgende steden/gemeenten biedt de dienst voor gezinszorg zorg en ondersteuning aan: (tekstveld voorzien in invulkaant)....

### 3.3 VASTSTELLINGEN

	Ja	Neen	NB
Aangeboden hulp- en dienstverlening:			
• Persoonsverzorging		IB	
• Huishoudelijke hulp		IB	
• Algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning		IB	
• Schoonmaakhulp		IB	
• Acute zorg		IB	
• Kraamzorg		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

### 3.4 BESLUIT

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen m.b.t. het aanbod van de zorg- en ondersteuning. Alle diensten kunnen worden aangeboden.

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen m.b.t. het aanbod van de zorg- en ondersteuning. Volgende diensten worden niet aangeboden:

- *opsomming*

De dienst voldoet aan de verwachtingen m.b.t. het niet hanteren van uitsluitingscriteria. Er worden geen personen die tot de doelgroep behoren uitgesloten.

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen m.b.t. het niet hanteren van uitsluitingscriteria. Er worden personen die tot de doelgroep behoren uitgesloten.

## 4 ZORG- EN ONDERSTEUNING: BEKENDMAKING

### 4.1 VERWACHTING

Diensten voor gezinszorg bieden hulp aan een heel diverse doelgroep aan. Om elke gebruiker de mogelijkheid te bieden om het aanbod te leren kennen is het van belang dat dit zowel via een papieren kanaal als een digitale weg gebeurt. De doelgroep moet ongeacht het informatiekanaal dat gebruikt wordt over dezelfde informatie beschikken.

### 4.2 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, ...

### 4.3 VASTSTELLINGEN

De dienst communiceert minimaal over volgende aspecten van het zorg- en ondersteuningsaanbod:	Ja	Neen	NB
<ul style="list-style-type: none"> <li>De doelgroep: de dienst voor gezinszorg richt zich tot iedereen met een zorg- en ondersteuningsaanvraag (geen uitsluitingscriteria).</li> </ul>		IB	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie rond het verplichte aanbod: persoonsverzorging, huishoudelijke hulp, de algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding bij acute zorg, schoonmaakhulp, kraamzorg en meerlingenhulp.</li> </ul>		IB	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie rond gebruikersbijdrage.</li> </ul>		IB	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie rond onregelmatige prestaties.</li> </ul>		IB	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie m.b.t. telefonische bereikbaarheid (hoe en wanneer).</li> </ul>		IB	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdens de openingsuren/uren dat men prestaties verleent, kunnen de gebruikers (en geïnteresseerden) de dienst telefonisch bereiken.</li> </ul>		IB	

	Ja	Neen	NB
De dienst voor gezinszorg biedt facultatieve hulp aan.	Ga naar volgende vraag	Bevraging stopt	Bevraging stopt
De dienst biedt volgende facultatieve dienstverlening aan:	oppashulp		
	karweihulp		
	'oppashulp of karweihulp' moeten afzonderlijk kunnen aangeduid worden, als één van beiden of allebei worden aangeduid, krijg je volgende vraag		
De facultatieve dienstverlening oppashulp en/of karweihulp worden bekendgemaakt door de dienst.		IB	

	Ja	Neen	NB
De dienst voor gezinszorg vraagt een annulatievergoeding.	Ga naar volgende vraag	Bevraging stopt	Bevraging stopt

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie m.b.t. de annulatievergoeding wordt meegedeeld.</li> </ul>		IB	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De annulatievergoeding is conform de regelgeving. De gebruiker moet tot uiterlijk de werkdag voordien vóór 15 uur de geplande zorg kosteloos kunnen annuleren.</li> </ul>		IB	

Het aanbod wordt minstens bekend gemaakt:	Ja	Neen	NB
<ul style="list-style-type: none"> <li>• via een papieren kanaal (folder, brochures, flyers, tijdschriften, kranten, affichering,...).</li> </ul>		AP	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• langs digitale weg (website, sociale media, ...).</li> </ul>		AP	
De inhoud in de verschillende informatiekkanalen komt overeen.		AP	

## BEOORDELING

### INBREUKEN

- 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:
    - o Persoonsverzorging;
    - o Huishoudelijke hulp;
    - o Algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning;
    - o Huishoudelijke hulp;
    - o Acute zorg;
    - o Kraamzorg;
    - o 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

#### **AANDACHTSPUNTEN**

- 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

## **4.4 BESLUIT**

### **Inbreuken**

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen om zijn opdracht en volledig zorg- en ondersteuningsaanbod bekend te maken. Alle zaken werden gecommuniceerd.

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen om zijn opdracht en volledig zorg- en ondersteuningsaanbod bekend te maken. Volgende zaken werden niet gecommuniceerd:

- *opsomming*

### **Aandachtspunten**

Het aanbod wordt bekend gemaakt via een papieren kanaal.

Het aanbod wordt niet bekend gemaakt via een papieren kanaal.

Het aanbod wordt bekend gemaakt via een digitaal kanaal.

Het aanbod wordt niet bekend gemaakt via een digitaal kanaal.

De inhoud in de verschillende informatiekkanalen komt overeen.

De inhoud van de verschillende informatiekkanalen stemt niet overeen.

## 5 PERSONEEL

### 5.1 INSCHRIJVINGSNUMMER PERSONEELSLEDEN IN VESTA

#### 5.1.1 Verwachting

De personeelsleden van een dienst voor gezinszorg dienen met hun inschrijvingsnummer in Vesta te zijn geregistreerd.

#### 5.1.2 Werkwijze

Zorginspectie gaat voor een steekproef van personeelsleden na of zij met hun inschrijvingsnummer in Vesta zijn geregistreerd.

#### 5.1.3 Vaststellingen

Steekproef: X	Ja	Neen	NB
De personeelsleden die voor een dienst voor gezinszorg werken, moeten een inschrijvingsnummer hebben in Vesta.	X/X	X/X IB	

### BEOORDELING

#### INBREUKEN

- Niet elk personeelslid beschikt over een inschrijvingsnummer bij de administratie (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 34).

## 5.2 VORMING

#### 5.2.1 Verwachting

Personeelsleden dienen regelmatig vorming/bijscholingen te krijgen. Er wordt verwacht dat de dienst voor collectieve bijscholing beschikt over een planning. Die planning moet minstens een maand voorafgaand aan de bijscholing/vorming ter beschikking gesteld worden aan de medewerkers van de dienst.

De dienst moet bijhouden waarover een bijscholing/vorming plaatsvond, waar en wanneer deze doorging en welk medewerkers er deelnamen.'

#### 5.2.2 Werkwijze

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

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

### 5.2.3 Vaststellingen

	Ja	Neen	NB
Personeelsleden krijgen vorming/bijscholingen.		IB	
Collectieve bijscholing	Ja	Neen	NB
Er is een planning voor de collectieve bijscholing.		IB	
De planning wordt minimaal een maand voorafgaand aan de activiteit op de dienst ter beschikking gesteld.		IB	
Steekproef: X	Ja	Neen	NB
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)
- Er wordt geen planning van een collectieve bijscholing ter beschikking gesteld op de dienst.  
(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 van de vormingsactiviteiten wordt niet geregistreerd- en bijgehouden.  
(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art. 33, §2)
- De plaats en het tijdstip van de vormingsactiviteiten wordt niet geregistreerd- en bijgehouden.  
(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art. 33, §2)
- De aanwezigheden van het personeel op de vormingsactiviteiten worden niet geregistreerd- en bijgehouden.  
(BVR 28/6/2019, Bijlage 2, art. 33, §2)
- Geen inbreuken

## 5.3 WIJKWERKING EN WERKVERGADERINGEN

### 5.3.1 Verwachting

Werkvergaderingen en wijkwerking zijn niet verplicht. Desondanks organiseren veel diensten gezinszorg dergelijke vergaderingen. Volgens Zorginspectie draagt dit bij tot een verbetering van de kwaliteit van de samenwerking en de zorgverlening aan gebruikers. 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 verzorgenden en logistiek medewerkers van een bepaalde wijk te overleggen over gebruikersgerichte elementen. Werkvergaderingen en wijkwerking kunnen samenvallen of apart georganiseerd worden.

### 5.3.2 Werkwijze

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

Zorginspectie scoort een aandachtspunt indien er geen werkvergaderingen of wijkwerking gehouden worden omwille van de meerwaarde van mondeling overleg.

Als er werkvergaderingen en/of wijkwerkingen gehouden worden, moet kunnen aangetoond worden dat een dergelijke vergadering plaatsvond. Indien dit niet kan worden aangetoond, wordt hiervoor ook een aandachtspunt gescoord.

### 5.3.3 Vaststellingen

Wijkwerking en werkvergaderingen	Ja	Neen	NB
De dienst organiseert werkvergaderingen.		AP	
De dienst organiseert wijkwerkingen.		AP	
De dienst organiseert werkvergadering en wijkwerking samen.	Indien 'ja', dan tabel A	Indien 'nee', dan tabel B	

#### Tabel A

	Ja	Neen	NB
Er kan worden aangetoond dat een samengestelde vergadering (werkvergadering en wijkwerking) plaatsvond.		AP	

#### Tabel B

	Ja	Neen	NB
Er kan worden aangetoond dat de werkvergaderingen plaatsvonden.		AP	
Er kan worden aangetoond dat de wijkwerkingen plaatsvonden.		AP	

## BEOORDELING

### AANDACHTSPUNTEN

- Er worden geen werkvergaderingen georganiseerd.
- Er worden geen wijkwerkingen georganiseerd.
- Er kon niet worden aangetoond dat de samengestelde vergadering (werkvergadering en wijkwerking) plaatsvond.
- Er kon niet worden aangetoond dat de werkvergaderingen plaatsvonden.

- Er kon niet worden aangetoond dat de wijkwerkingen plaatsvonden.
- Geen aandachtspunten

## 5.4 BESLUIT

### 5.4.1.1 Inschrijvingsnummer personeelsleden in Vesta

De dienst voldoet aan de verwachtingen dat elke werknemer met zijn een inschrijvingsnummer is geregistreerd in Vesta.

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen dat elke werknemer met zijn een inschrijvingsnummer is geregistreerd in Vesta.

### 5.4.1.2 Vorming

De dienst voldoet aan de verwachtingen om

- vormingen/bijscholingen te voorzien voor het personeel.
- een planning voor collectieve bijscholing te voorzien voor het personeel.
- de planning voor collectieve bijscholing minimaal een maand voorafgaand aan de activiteit ter beschikking te stellen op de dienst.

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen om

- vormingen/bijscholingen te voorzien voor het personeel.
- een planning voor collectieve bijscholing te voorzien voor het personeel.
- de planning voor collectieve bijscholing minimaal een maand voorafgaand aan de activiteit ter beschikking te stellen op de dienst.

De dienst voldoet aan de verwachtingen m.b.t. vorming van het personeel om

- de inhoud of het thema te registreren.
- de plaats en het tijdstip te registreren.
- de aanwezigheden te registreren.

De dienst heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen m.b.t. vorming van het personeel om

- de inhoud of het thema te registreren.
- de plaats en het tijdstip te registreren.
- de aanwezigheden te registreren.

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen m.b.t. vorming van het personeel om

- de inhoud of het thema te registreren.
- de plaats en het tijdstip te registreren.
- de aanwezigheden te registreren.

### 5.4.1.3 Wijkwerking en werkvergaderingen

De dienst organiseert werkvergaderingen.

De dienst organiseert wijkwerkingen.

Er kon worden aangetoond dat de samengestelde vergadering (werkvergadering en wijkwerking) plaatsvond.

Er kon worden aangetoond dat de werkvergaderingen plaatsvonden.

Er kon worden aangetoond dat de wijkwerkingen plaatsvonden.

De dienst organiseert geen werkvergaderingen.

De dienst organiseert geen wijkwerking.

Er kon niet aangetoond worden dat de samengestelde vergadering (werkvergaderingen en wijkwerking) plaatsvond.

Er kon niet worden aangetoond dat de werkvergaderingen plaatsvonden.  
Er kon niet worden aangetoond dat de wijkwerkingen plaatsvonden.

## 6 HOOFDSTUK: HUISBEZOEK

### 6.1 VERWACHTING

Voor de eerste hulpbeurt moet een begeleidend personeelslid een huisbezoek afleggen bij de gebruiker. Vervolgens moet de dienst minstens jaarlijks een huisbezoek uitvoeren bij een gebruiker die beroep doet op gezinszorg.

Tijdens dit huisbezoek gaat een begeleidend personeelslid langs bij de gebruiker thuis om:

- De zorgvraag en -nood in kaart te brengen a.d.h.v. BelRAI-Screener. Hierbij vindt ook een sociaal onderzoek plaats a.d.h.v. minstens het BelRAI-Sociaal Supplement.
- De gebruikersbijdrage opnieuw te berekenen
- Taakafspraken te maken
- Het aantal hulpbeurten en de frequentie hiervan te bepalen
- De zorg te evalueren en indien nodig bij te sturen

### 6.2 WERKWIJZE

Voor een steekproef van maximaal 9 gebruikers die gezinszorg krijgen, gaat Zorginspectie na of er jaarlijks een huisbezoek werd uitgevoerd en of in het huisbezoek alle vereiste elementen aan bod kwamen.

Indien er meer dan 13 maanden tussen twee huisbezoeken liggen en de reden van de laattijdigheid niet aantoonbaar cliëntgerelateerd is, wordt een inbreuk gescoord.

### 6.3 VASTSTELLINGEN

#### 6.3.1 Timing huisbezoek

De dienst geeft aan zich op volgende wijze te organiseren om tijdig huisbezoeken uit te voeren:

Aantal nagekeken dossiers: X	Ja	Nee
Uit het gebruikersdossier blijkt dat de dienst minstens jaarlijks een huisbezoek aflegt bij gebruikers die beroep doen op gezinszorg. In de dossiers waarbij er meer dan jaar zat tussen het laatste en voorlaatste huisbezoek werd dit gemotiveerd in het gebruikersdossier.	Y/X	Y/X IB

	Ja	Nee
De dienst voor gezinszorg nam bij elke gebruiker een intake via een huisbezoek af.	/	IB

#### BEOORDELING

- Er vinden geen jaarlijkse huisbezoeken plaats  
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §1).

- Voor de eerste hulpbeurt vond er geen intake plaats via een huisbezoek (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 6, §1).
- Geen inbreuken.

### 6.3.2 Inhoud huisbezoek

Aantal nagekeken dossiers: X	Ja	Nee
Na elk huisbezoek zijn volgende documenten aanwezig in het gebruikersdossier:		
- Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage met de berekende gebruikersbijdrage en ondertekend door de gebruiker.	Y/X	Y/X IB
- Het BelRAI-Sociaal Supplement	Y/X	Y/X IB
- De BelRAI-Screener	Y/X	Y/X IB
- De actuele en specifieke afspraken over de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan.	Y/X	Y/X IB
- De frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker.	Y/X	Y/X IB

	Ja	Nee
De dienst kan aantonen dat de gebruikers op de hoogte worden gebracht van de overeengekomen taakafspraken.		IB
De dienst kan aantonen dat de gebruikers op de hoogte worden gebracht van de overeengekomen frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per hulpbeurt gezinszorg.		IB
De dienst beschikt over afspraken, schriftelijk of mondeling, om gebruikers bij (on)geplande afwezigheden te verwittigen van de hiaten in de geplande zorg en ondersteuning.		IB

### BEOORDELING

- De berekening van de gebruikersbijdrage, ondertekend door de gebruiker, is niet aanwezig in het verslag van het huisbezoek (MB 26/7/2001, Bijlage II).
- Het sociaal onderzoek waaronder het BelRAI-Sociaal Supplement, is niet aanwezig in het verslag van het huisbezoek (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6).
- De vaststellingen m.b.t. de behoeften van de gebruiker aan de hand van de BelRAI-Screener, zijn niet aanwezig in het verslag van het huisbezoek (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §2 en art. 10).
- De afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan, zijn niet aanwezig in het verslag van het huisbezoek (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 1°).
- De informatie m.b.t. de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt voor de gebruiker,

is niet aanwezig in het verslag van het huisbezoek  
(BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°).

- De dienst kan niet aantonen dat er na een jaarlijks huisbezoek en bij een wijziging van het hulp- en dienstverleningsaanbod gecommuniceerd wordt aan de gebruiker over de afspraken m.b.t. de uitvoering van het zorg- en ondersteuningsplan (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 1°).
  - De dienst kan niet aantonen dat er na een jaarlijks huisbezoek en bij een wijziging van het hulp- en dienstverleningsaanbod gecommuniceerd wordt aan de gebruiker over de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per beurt van de gebruiker (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20, 2°).
  - De dienst beschikt niet over afspraken, schriftelijk of mondeling, om gebruikers bij (on)geplande afwezigheden te verwittigen van de hiaten in de geplande zorg en ondersteuning (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 23).
- Geen inbreuken.

## 6.4 BESLUIT: HUISBEZOEK

### 6.4.1 Timing

De dienst voldoet aan de verwachting om op jaarlijks huisbezoek te gaan.

De dienst heeft nog werkpunten om te voldoen aan de verwachting om op jaarlijks huisbezoek te gaan.

De dienst voldoet niet aan de verwachting om jaarlijks op huisbezoek te gaan.

De dienst voldoet niet aan de verwachting voor de eerste hulpbeurt een intake te laten plaatsvinden bij de gebruiker.

### 6.4.2 Inhoud

De dienst voldoet aan de verwachtingen van de inhoud van het jaarlijks huisbezoek met betrekking tot:

- de berekening van de gebruikersbijdrage
- het BelRAI-Sociaal Supplement
- de BelRAI-Screener
- de actuele taakafspraken
- de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per hulpbeurt
- het aantonen op welke manier de gebruiker op de hoogte wordt gebracht van de afgesproken taakafspraken
- het aantonen op welke manier de gebruiker op de hoogte wordt gebracht over de frequentie en het aantal uren per hulpbeurt gezinszorg
- het beschikken over afspraken, schriftelijk of mondeling, om gebruikers bij (on)geplande afwezigheden te verwittigen van de hiaten in de geplande zorg en ondersteuning

De dienst heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen van de inhoud van het jaarlijks huisbezoek met betrekking tot:

- de berekening van de gebruikersbijdrage
- het BelRAI-Sociaal Supplement
- de BelRAI-Screener
- de actuele taakafspraken

- de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per hulpbeurt

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen van de inhoud van het jaarlijks huisbezoek met betrekking tot:

- de berekening van de gebruikersbijdrage
- het BelRAI-Sociaal Supplement
- de BelRAI-Screener
- de actuele taakafspraken
- de frequentie van de hulpbeurten en het aantal uren per hulpbeurt
- het aantonen op welke manier de gebruiker op de hoogte wordt gebracht van de afgesproken taakafspraken
- het aantonen op welke manier de gebruiker op de hoogte wordt gebracht over de frequentie en het aantal uren per hulpbeurt gezinszorg
- het beschikken over afspraken, schriftelijk of mondeling, om gebruikers bij (on)geplande afwezigheden te verwittigen van de hiaten in de geplande zorg en ondersteuning

## 7 HOOFDSTUK: GEBRUIKERSBIJDRAGE

### 7.1 GEZINSZORG

#### 7.1.1 Verwachting

De berekening van de gebruikersbijdrage voor gezinszorg is vastgelegd in een ministerieel besluit. Alle diensten moeten dezelfde berekeningswijze volgen (incl. het verlenen van kortingen en afwijkingen en het aanrekenen van toeslagen) en een formulier met verplichte elementen hanteren.

De gebruiker moet zich akkoord verklaren met de berekende gebruikersbijdrage.

De berekening moet minstens jaarlijks herzien worden, tijdens het jaarlijks huisbezoek of eerder wanneer er wijzigingen zijn op het vlak van zorggraad, inkomen en/of gezinssamenstelling van de gebruiker.

De gebruikersbijdrage die de dienst aanreket aan de gebruiker per gepresteerd uur, moet doorgestuurd worden naar Vesta.

#### 7.1.2 Werkwijze

Tijdens de inspectie wordt voor maximaal 9 gebruikers nagegaan of:

- het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage alle verplichte elementen bevat.
- de berekende gebruikersbijdrage effectief wordt aangerekend, enkel voor gepresteerde uren.
- de berekende gebruikersbijdrage en aangerekende prestaties overeenkomen met de gegevens in Vesta.

Indien van toepassing ziet Zorginspectie toe op de correcte toepassing van:

- kortingen omwille van zorggraad, duur en intensiteit van de hulp- en dienstverlening.
- toeslagen voor onregelmatige prestaties en wijkwerking.

Bij diensten die aangeven geen toeslagen voor onregelmatige prestaties en/of wijkwerking aan te rekenen wordt nagegaan of deze niet onterecht worden aangerekend.

Om na te gaan of er correct wordt omgegaan met het verlenen van afwijkingen, worden telkens maximaal 6 dossiers bekeken van gebruikers die individuele gezinszorg ontvangen en maximaal 6 gebruikers die collectieve gezinszorg ontvangen.

In het kader van het project '1 Gezin 1 Plan' kan een dienst een forfaitaire bijdrage vragen aan gebruikers die voor dit project in aanmerking komen bij de dienst. Indien een dienst in het kader van het project '1 Gezin 1 Plan' zulke afwijkingen toekent, dan tellen die niet mee in de 20%-norm van afwijkingen.

Naast de berekende gebruikersbijdrage wordt gekeken welke bedragen en gepresteerde uren aan de gebruikers werden aangerekend op de facturen en welke gegevens naar Vesta werden gestuurd. Tot slot wordt per factuur voor één prestatie nagegaan of de dienst kan aantonen dat deze effectief werd gepresteerd.

In de steekproef werden geen gebruikers opgenomen die enkel beroep deden op kraam- en nachtzorg.

### 7.1.3 Vaststellingen

#### 7.1.3.1 Basisbijdrage

##### Dossiers

Aantal nagekeken formulieren: X	Ja	Nee
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt:		
- De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker, de gezinscode en de zorggraad)	Y/X	Y/X IB
- De effectief te betalen gebruikersbijdrage (na verrekening van ev. kortingen en toeslagen).	Y/X	Y/X IB

Aantal nagekeken formulieren: X	Ja	Nee
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage is ondertekend door de gebruiker (of zijn gemachtigde).	Y/X	Y/X IB

##### Facturen

Aantal nagekeken facturen: X	Ja	Nee
Op de factuur zijn de uitgevoerde regelmatige prestaties gezinszorg (tussen 7.00u en 18.00u op weekdays) vermeld.	Y/X	Y/X IB
Enkel voor de effectief aangetoonde gepresteerde uren hulp wordt een gebruikersbijdrage aangerekend.	Y/X	Y/X IB
Op de factuur staat de gebruikersbijdrage vermeld (waarin de korting(en) werd(en) toegepast).	Y/X	Y/X IB

##### Vesta

Aantal gecontroleerde prestaties op X facturen met de prestatiestaten en gegevens in Vesta (van het laatst afgesloten semester):	Ja	Nee
De prestaties, doorgestuurd naar Vesta, stemmen overeen met de prestatiestaten binnen de dienst.	Y/X	Y/X IB

### BEOORDELING

- De basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen, de gezinscode en de zorggraad van de gebruikers) staat niet vermeld op het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage (MB 26/7/2001, Bijlage II).
- De effectief te betalen gebruikersbijdrage (na verrekening van eventuele kortingen, toeslagen en afwijkingen) staat niet vermeld op het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage (MB 26/7/2001, Bijlage II).
- Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage is niet ondertekend door de gebruiker (of zijn gemachtigde) (MB 26/7/2001, Bijlage II).
- Op factuur staan de uitgevoerde, regelmatige, prestaties gezinszorg (tussen 7.00u en 18.00u) niet vermeld (BVR 28/06/2019, Bijlage 2, art. 17) en (MB 26/7/2001, Bijlage II).
- Niet enkel voor de effectief aangetoonde gepresteerde uren hulp wordt een gebruikersbijdrage aangerekend (BVR 28/06/2019, Bijlage 2, art. 17).

- Op de factuur staat de gebruikersbijdrage niet vermeld (waarin de korting(en) werd(en) toegepast) (BVR 28/06/2019, Bijlage 2, art. 17) en (MB 26/7/2001, Bijlage II).
- De prestaties, doorgestuurd naar Vesta, stemmen niet overeen met de prestatiestaten binnen de dienst (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 36, 2°).
- Geen inbreuken.

### 7.1.3.2 Voorziene kortingen

Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan
<ul style="list-style-type: none"> <li>- gezinszorg geboden te hebben aan gebruikers met een hoge zorggraad.</li> <li>- geen gezinszorg geboden te hebben aan gebruikers met een hoge zorggraad.</li> </ul>
Tijdens de inspectie werd toegelicht dat deze informatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- correct was</li> <li>- niet correct was</li> </ul>
De dienst verklaarde op het moment van inspectie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- geen gebruikers te hebben waaraan kortingen verleend worden.</li> <li>- gebruikers te hebben waaraan kortingen verleend worden.</li> </ul>
Tijdens de inspectie bleek dat de dienst
<ul style="list-style-type: none"> <li>- gebruikers te hebben waaraan kortingen verleend werden</li> <li>- geen gebruikers te hebben waaraan kortingen verleend werden</li> </ul>

### Dossiers

Aantal nagekeken formulieren: X	Ja	Nee
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt voor de gebruikers met een hoge zorggraad de correcte korting(en) waarop de gebruiker recht heeft.	Y/X	Y/X IB

### BEOORDELING

- Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt voor de gebruikers met een hoge zorggraad niet de correcte korting(en) waar de gebruiker recht heeft (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Geen inbreuken.

### 7.1.3.3 Facultatieve toeslag wijkwerking

Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan
<ul style="list-style-type: none"> <li>- wijkwerking te organiseren</li> <li>- geen wijkwerking te organiseren</li> </ul>
Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan

<ul style="list-style-type: none"> <li>- dat de dienst hiervoor een toeslag aanrekent</li> <li>- dat de dienst hiervoor geen toeslag aanrekent</li> </ul>
Tijdens de inspectie werd toegelicht dat deze informatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- correct was</li> <li>- niet correct was</li> </ul>
Tijdens de inspectie bleek dat de dienst
<ul style="list-style-type: none"> <li>- wijkwerking organiseert en hiervoor een toeslag aanrekent aan de gebruiker</li> <li>- wijkwerking organiseert maar hiervoor geen toeslag aanrekent aan de gebruiker</li> <li>- geen wijkwerking organiseert en een toeslag aanrekent aan de gebruiker</li> <li>- geen wijkwerking organiseert en geen toeslag aanrekent aan de gebruiker</li> </ul>

#### Beleid

	Ja	Nee
De dienst kan aantonen in welke regio('s) de toeslag voor wijkwerking wordt aangerekend.		X IB
De dienst kan aantonen dat wijkwerking plaatsvond in de regio('s) waar hiervoor een toeslag wordt aangerekend aan de gebruikers.	X	X IB

#### Dossiers

Aantal nagekeken formulieren: X	Ja	Nee
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt, indien van toepassing, de 5% toeslag wijkwerking die wordt aangerekend.	Y/X	Y/X IB

#### Facturen

Aantal ingekeken facturen: X	Ja	Nee
Op de factuur staat de 5% toeslag voor wijkwerking vermeld als dit van toepassing is. Als het niet van toepassing is, wordt er geen toeslag voor wijkwerking aangerekend.	Y/X	Y/X IB

#### BEOORDELING

- De dienst kan niet aantonen in welke regio('s) de toeslag voor wijkwerking wordt aangerekend (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- De dienst kan niet aantonen dat wijkwerking plaatsvond in de regio waar de gebruikers uit de steekproef gezinszorg geboden wordt (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 55).
- Op het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage wordt de – indien van toepassing - 5% toeslag voor wijkwerking niet correct vermeld (MB van 26/07/2011, Bijlage II).
- Op de factuur wordt de – indien van toepassing - 5% toeslag voor wijkwerking niet correct vermeld (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Geen inbreuken

#### 7.1.3.4 Facultatieve toeslag onregelmatige prestaties

Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan
<ul style="list-style-type: none"> <li>- onregelmatige uren gezinszorg te kunnen presteren bij gebruikers</li> <li>- geen onregelmatige uren gezinszorg te kunnen presteren bij gebruikers</li> </ul>
Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan hiervoor
<ul style="list-style-type: none"> <li>- een toeslag aan te rekenen</li> <li>- geen toeslag aan te rekenen</li> </ul>
Tijdens de inspectie werd toegelicht dat deze informatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- correct was</li> <li>- niet correct was</li> </ul>

Tijdens de inspectie bleek het volgende:	Ja	Nee
De dienst biedt onregelmatige prestaties aan haar gebruikers aan.		IB

#### *Dossiers*

Aantal nagekeken formulieren: X	Ja	Nee
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt, indien van toepassing, de toeslag voor onregelmatige prestaties.	Y/X	Y/X IB

#### *Facturen*

Aantal ingekeken facturen: X	Ja	Nee
Indien van toepassing staan op de factuur het aantal uren vermeld waarop de onregelmatige prestaties werden gepresteerd.	Y/X	Y/X IB
Indien van toepassing wordt de toeslag m.b.t. onregelmatige prestaties vermeld.	Y/X	Y/X IB

#### **BEOORDELING**

- De dienst biedt geen onregelmatige prestaties aan haar gebruikers (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 7 en art. 53) en (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt niet, indien van toepassing, de toeslag voor onregelmatige prestaties (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Op de factuur staat het aantal gepresteerde uren onregelmatige prestaties niet vermeld. (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17) en (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- De toeslag voor onregelmatige prestaties is niet correct vermeld op de factuur. (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17) en (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Geen inbreuken.

### 7.1.3.5 Facultatieve afwijkingen

#### 7.1.3.5.1 Afwijkingen bij individuele gezinszorg.

Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- afwijkingen op de gebruikersbijdrage te verlenen</li> <li>- geen afwijkingen op de gebruikersbijdrage te verlenen</li> </ul>	
Tijdens de inspectie werd toegelicht dat deze informatie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- correct was</li> <li>- niet correct was</li> </ul>	
Tijdens de inspectie bleek dat de dienst	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- een afwijking op de gebruikersbijdrage verleent aan de gebruiker.</li> <li>- geen afwijking op de gebruikersbijdrage verleent aan de gebruiker.</li> </ul>	

#### *Beleid*

	Ja	Neen
De dienst monitort dat er maximaal 20% afwijkingen van gebruikersbijdragen wordt verleend aan de gebruikers.		IB

	Aantal in percentage
Op de dag van inspectie kreeg volgend percentage aan gebruikers een afwijking op hun gebruikersbijdrage.	X

	Ja	Neen
Op de dag van de inspectie was het percentage gebruikers waaraan een afwijking verleend werd, kleiner of gelijk aan 20% of de dienst heeft een goedkeuring gekregen om de 20% limiet te overschrijden.		IB

#### *Dossiers*

Aantal nagekeken formulieren: X	Ja	Nee
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt de afwijking die verleend wordt.	Y/X	Y/X IB

Steekproef: X	Ja	Neen
De afwijking op de bijdrageschaal wordt beoordeeld en gemotiveerd door een begeleidend personeelslid.	Y/X	Y/X IB
De motivatie en de bewijsstukken op basis van de globale en financiële situatie van het gezin zijn terug te vinden in het gebruikersdossier.	Y/X	Y/X IB
De afwijking op de bijdrageschaal wordt door een leidinggevend personeelslid goedgekeurd.	Y/X	Y/X IB

#### *Facturen*

Aantal ingekeken facturen: X	Ja	Nee
Op de factuur wordt de gebruikersbijdrage aangerekend inclusief de toegekende afwijking.	Y/X	Y/X IB

## BEOORDELING

- De dienst voor gezinszorg monitort niet dat er maximaal 20% afwijkingen van de gebruikersbijdrage wordt verleend aan de gebruikers (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Op de dag van de inspectie was het percentage gebruikers waaraan een afwijking verleend werd, groter dan 20% en de dienst voor gezinszorg had hiervoor geen goedkeuring verkregen (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt niet de afwijking die verleend wordt (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- De afwijking op de bijdrageschaal wordt niet beoordeeld en gemotiveerd door een begeleidend personeelslid o.b.v. de sociale en financiële situatie van het gezin (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- De motivatie en eventueel bewijsstukken, ter staving, zijn niet terug te vinden in het gebruikersdossier (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- De afwijking op de bijdrageschaal wordt niet door een leidinggevend personeelslid goedgekeurd (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Op de factuur wordt de gebruikersbijdrage niet aangerekend inclusief de toegekende afwijking (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17) en (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Geen inbreuken.

### 7.1.3.5.2 Afwijkingen bij collectieve gezinszorg

Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan	
<ul style="list-style-type: none"><li>- collectieve gezinszorg aan te bieden in een VAPH- voorziening, kloostergemeenschap en/of GAW</li><li>- geen collectieve gezinszorg aan te bieden in een VAPH- voorziening, kloostergemeenschap en/of GAW</li></ul>	
Tijdens de inspectie werd toegelicht dat deze informatie	
<ul style="list-style-type: none"><li>- correct was</li><li>- niet correct was</li></ul>	
Tijdens de inspectie bleek dat de dienst	
<ul style="list-style-type: none"><li>- afwijkingen verleent binnen woonvormen waar er collectieve gezinszorg wordt aangeboden.</li><li>- geen afwijkingen verleent binnen woonvormen waar er collectieve gezinszorg wordt aangeboden.</li></ul>	

### Dossiers

Steekproef: X	Ja	Nee
Indien een afwijking verleend wordt, staat dit op het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage.	Y/X	Y/X IB

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

#### Facturen

Aantal ingekeken facturen: X	Ja	Nee
Op de factuur wordt de gebruikersbijdrage aangerekend inclusief de toegekende afwijking.	Y/X	Y/X IB

#### BEOORDELING

- De afwijking die verleend wordt, staat niet vermeld op het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- De afwijking op de bijdrageschaal wordt niet beoordeeld en gemotiveerd door een begeleidend personeelslid o.b.v. de sociale en financiële situatie van het gezin (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- De motivatie en eventueel bewijsstukken, ter staving, zijn niet terug te vinden in het gebruikersdossier (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- De afwijking op de bijdrageschaal wordt niet door een leidinggevend personeelslid goedgekeurd (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Op de factuur wordt de gebruikersbijdrage niet aangerekend inclusief de toegekende afwijking (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17) en (MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Geen inbreuken.

#### 7.1.4 Besluit gebruikersbijdrage gezinszorg

##### Subthema 1: formulier voor het berekenen van de gebruikersbijdrage

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen om de gegevens correct in te vullen op het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage met betrekking tot de volgende punten:

- basisbijdrage per uur
- effectief te betalen gebruikersbijdrage
- handtekening van de gebruiker
- toepasselijke korting(en) toe te kennen aan de gebruiker
- toeslag van 5% op de gebruikersbijdrage voor wijkwerking
- toeslag(en) voor onregelmatige prestaties
- afwijking bij individuele gezinszorg
- afwijking bij collectieve gezinszorg

De dienst voor gezinszorg heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen om de gegevens correct in te vullen op het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage, met betrekking tot de volgende punten:

- basisbijdrage per uur
- effectief te betalen gebruikersbijdrage
- handtekening van de gebruiker
- toepasselijke korting(en) toe te kennen aan de gebruiker
- toeslag van 5% op de gebruikersbijdrage voor wijkwerking
- toeslag(en) voor onregelmatige prestaties
- afwijking bij individuele gezinszorg
- afwijking bij collectieve gezinszorg

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen om de gegevens correct in te vullen op het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage, met betrekking tot de volgende punten:

- basisbijdrage per uur
- effectief te betalen gebruikersbijdrage
- handtekening van de gebruiker
- toepasselijke korting(en) toe te kennen aan de gebruiker
- toeslag van 5% op de gebruikersbijdrage voor wijkwerking
- toeslag(en) voor onregelmatige prestaties
- afwijking bij individuele gezinszorg
- afwijking bij collectieve gezinszorg

### **Subthema 2: facturen**

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen om de gegevens en de berekende gebruikersbijdrage correct op de factuur te vermelden:

- hierbij wordt er rekening gehouden met:
  - gebruikersbijdrage met toepasselijke korting(en)
  - toeslag van 5% voor wijkwerking
  - toeslag(en) voor onregelmatige prestaties
  - verlenen van een afwijking bij individuele gezinszorg
  - verlenen van een afwijking bij collectieve gezinszorg
- enkel prestaties aan te rekenen die effectief werden uitgevoerd
- aantal uren uitgevoerde regelmatige prestaties gezinszorg (tussen 7.00u en 18.00u op weekdays)
- aantal uren uitgevoerde onregelmatige prestaties gezinszorg (tussen 18u en 20u, tussen 20u en 7u en op zaterdag en op zon- of feestdagen)

De dienst voor gezinszorg heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen om de verplichte gegevens en de berekende gebruikersbijdrage correct op de factuur te vermelden:

- berekende gebruikersbijdrage, hierbij wordt er rekening gehouden met:
  - gebruikersbijdrage met toepasselijke korting(en)
  - toeslag van 5% voor wijkwerking
  - toeslag(en) voor onregelmatige prestaties
  - verlenen van een afwijking bij individuele gezinszorg

- verlenen van een afwijking bij collectieve gezinszorg
- enkel prestaties aan te rekenen die effectief werden uitgevoerd
- aantal uren uitgevoerde regelmatige prestaties gezinszorg (tussen 7.00u en 18.00u op weekdays)
- aantal uren uitgevoerde onregelmatige prestaties gezinszorg (tussen 18u en 20u, tussen 20u en 7u en op zaterdag en op zon- of feestdagen)

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen om de verplichte gegevens en de berekende gebruikersbijdrage correct op de factuur te vermelden:

- berekende gebruikersbijdrage, hierbij wordt er rekening gehouden met:
  - gebruikersbijdrage met toepasselijke korting(en)
  - toeslag van 5% voor wijkwerking
  - toeslag(en) voor onregelmatige prestaties
  - verlenen van een afwijking bij individuele gezinszorg
  - verlenen van een afwijking bij collectieve gezinszorg
- enkel prestaties aan te rekenen die effectief werden uitgevoerd
- aantal uren uitgevoerde regelmatige prestaties gezinszorg (tussen 7.00u en 18.00u op weekdays)
- aantal uren uitgevoerde onregelmatige prestaties gezinszorg (tussen 18u en 20u, tussen 20u en 7u en op zaterdag en op zon- of feestdagen)

### **Subthema 3: Vesta**

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen om de geleverde prestaties gezinszorg door te sturen naar Vesta.

De dienst voor gezinszorg heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen om de geleverde prestaties gezinszorg door te sturen naar Vesta.

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen om de geleverde prestaties gezinszorg door te sturen naar Vesta.

### **Subthema 4: beleid**

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen om over een beleidsbeslissing te beschikken over volgende items om:

- onregelmatige prestaties aan te bieden aan haar gebruikers.
- bij wijkwerking duidelijk de regio te omschrijven waarin een toeslag wordt aangerekend
- verslaggeving van wijkwerking te voorzien

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen om over een beleidsbeslissing te beschikken over volgende items om:

- onregelmatige prestaties aan te bieden aan haar gebruikers.
- bij wijkwerking duidelijk de regio te omschrijven waarin een toeslag wordt aangerekend
- verslaggeving van wijkwerking te voorzien

### **Subthema 5: afwijkingen bij individuele gezinszorg**

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen om individuele afwijkingen op de gebruikersbijdrage te verlenen:

- het aantal afwijkingen wordt op dienstniveau gemonitord
- het totaal aantal afwijkingen is niet hoger dan 20% t.o.v. het aantal actieve gebruikers
- een begeleidend personeelslid motiveert waarom een afwijking verleend kan worden in een individueel dossier
- de motivering voor de afwijking is terug te vinden in het gebruikersdossier
- een leidinggevend personeelslid keurt de beslissing van het begeleidend personeelslid in een individueel dossier goed

De dienst voor gezinszorg heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen om individuele afwijkingen op de gebruikersbijdrage te verlenen:

- een begeleidend personeelslid motiveert waarom een afwijking verleend kan worden in een individueel dossier
- de motivering voor de afwijking is terug te vinden in het gebruikersdossier
- een leidinggevend personeelslid keurt de beslissing van het begeleidend personeelslid in een individueel dossier goed

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen om individuele afwijkingen op de gebruikersbijdrage te verlenen:

- het aantal afwijkingen wordt op dienstniveau gemonitord
- het totaal aantal afwijkingen is niet hoger dan 20% t.o.v. het aantal actieve gebruikers
- een begeleidend personeelslid motiveert waarom een afwijking verleend kan worden in een individueel dossier
- de motivering voor de afwijking is terug te vinden in het gebruikersdossier
- een leidinggevend personeelslid keurt de beslissing van het begeleidend personeelslid in een individueel dossier goed

#### **Subthema 6: afwijkingen bij collectieve gezinszorg**

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen om individuele afwijkingen op de gebruikersbijdrage te verlenen:

- een begeleidend personeelslid motiveert waarom een afwijking verleend kan worden in een individueel dossier
- de motivering voor de afwijking is terug te vinden in het gebruikersdossier
- een leidinggevend personeelslid keurt de beslissing van het begeleidend personeelslid in een individueel dossier goed

De dienst heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen om individuele afwijkingen op de gebruikersbijdrage te verlenen:

- een begeleidend personeelslid motiveert waarom een afwijking verleend kan worden in een individueel dossier
- de motivering voor de afwijking is terug te vinden in het gebruikersdossier
- een leidinggevend personeelslid keurt de beslissing van het begeleidend personeelslid in een individueel dossier goed

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen om individuele afwijkingen op de gebruikersbijdrage te verlenen:

- een begeleidend personeelslid motiveert waarom een afwijking verleend kan worden in een individueel dossier
- de motivering voor de afwijking is terug te vinden in het gebruikersdossier
- een leidinggevend personeelslid keurt de beslissing van het begeleidend personeelslid in een individueel dossier goed

## 7.2 AANVULLENDE THUISZORG

### 7.2.1 Verwachting

Een dienst voor gezinszorg moet minstens schoonmaakhulp aanbieden, hetzij via eigen logistieke medewerkers, hetzij via een overeenkomst met een partnerorganisatie. Enkel op basis van een grondige motivering mag deze hulp door een verzorgende worden geboden.

Als een dienst zelf instaat voor aanvullende thuiszorg dan moet zij over een werkwijze beschikken om de gebruikersbijdrage te bepalen. Bij de berekening van de bijdrage aanvullende thuiszorg moet minstens rekening gehouden worden met het inkomen en de gezinssamenstelling van de gebruiker. Er moeten minstens twee gebruikersbijdragen voorzien zijn binnen de dienst.

Die gebruikersbijdragen moeten gefactureerd worden aan de gebruiker en doorgestuurd worden naar Vesta.

### 7.2.2 Werkwijze

Zorginspectie bevroegt of en hoe aanvullende thuiszorg wordt georganiseerd door de dienst. Indien de dienst dit zelf aanbiedt, wordt de berekening van de gebruikersbijdrage nagegaan. Bij maximaal 6 gebruikers die aanvullende thuiszorg ontvingen, wordt het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage en een factuur getoetst aan de regelgeving.

Tot slot wordt per factuur voor één prestatie nagegaan of de dienst kan aantonen dat deze effectief werd gepresteerd en doorgegeven aan Vesta.

Indien de dienst aangeeft aanvullende thuiszorg organiseren in samenwerking met een andere dienst voor gezinszorg of doelgroepwerknemers, werd de samenwerkingsovereenkomst opgevraagd.

### 7.2.3 Vaststellingen

Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan
<ul style="list-style-type: none"><li>- aanvullende thuiszorg aan te bieden d.m.v. inzet van eigen medewerkers</li><li>- aanvullende thuiszorg aan te bieden d.m.v. een samenwerkingsovereenkomst met een andere instantie</li><li>- geen aanvullende thuiszorg aan te bieden</li></ul>
Tijdens de inspectie werd toegelicht dat deze informatie
<ul style="list-style-type: none"><li>- correct was</li><li>- niet correct was</li></ul>

### Beleid

Tijdens de inspectie bleek het volgende:	Ja	Nee
De dienst biedt schoonmaakhulp aan.		IB
De dienst biedt zelf aanvullende thuiszorg aan, met eigen logistiek personeel.	Onderstaande	De dienst biedt AT d.m.v. een samenwerkingsverband
De dienst voorziet voor aanvullende thuiszorg, minstens in schoonmaakhulp, doordat er een overeenkomst werd afgesloten met een andere dienst voor gezinszorg of een instantie die met doelgroepwerknemers werkt.		IB

	Ja	Nee
De dienst beschikt over een werkwijze om te bepalen welke gebruikersbijdrage er moet aangerekend worden bij gebruikers voor aanvullende thuiszorg.		IB
Er zijn minstens twee verschillende gebruikersbijdragen die kunnen aangerekend worden en waarbij er rekening wordt gehouden met het inkomen en de gezinssamenstelling.		IB

### Dossiers

In het gebruikersdossier zijn volgende documenten aanwezig: X	Ja	Nee
Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt de basisbijdrage per uur (gebaseerd op het inkomen van de gebruiker en de gezinssamenstelling).	Y/X	Y/X IB

### Facturen

Aantal ingekeken facturen: x	Ja	Nee
Op de factuur zijn volgende gegevens vermeld:		
- De berekende gebruikersbijdrage	Y/X	Y/X IB
- Uitgevoerde prestaties aanvullende thuiszorg	Y/X	Y/X IB
- Type prestatie (schoonmaakhulp, karweihulp of professionele oppashulp)	Y/X	Y/X IB

Aantal ingekeken facturen: x	Ja	Nee
Enkel voor de effectief aangetoonde gepresteerde uren hulp wordt een gebruikersbijdrage aangerekend.	Y/X	Y/X IB

### Vesta

Aantal gecontroleerde prestaties vergeleken met gegevens in Vesta van het laatst afgesloten semester: X	Ja	Nee
- De prestaties, doorgestuurd naar Vesta, stemmen overeen met de prestatiestaten binnen de dienst.	Y/X	IB Y/X

## BEOORDELING

- De dienst voor gezinszorg biedt geen schoonmaakhulp aan (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 7).
- De dienst voorziet niet in aanvullende thuiszorg, schoonmaakhulp, door een overeenkomst af te sluiten met een andere dienst voor gezinszorg of een instantie die met doelgroepwerknemers werkt (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 9).
- De dienst voor gezinszorg beschikt niet over een werkwijze om te bepalen welke gebruikersbijdrage er moet aangerekend worden bij gebruikers voor aanvullende thuiszorg (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17, §2).
- De dienst voor gezinszorg heeft niet minstens twee verschillende gebruikersbijdragen die aangerekend kunnen worden waarbij er rekening wordt gehouden met het inkomen en de gezinsamenstelling (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17, §2).
- Het formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage vermeldt niet de basisbijdrage per uur (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17, §2).
- Op de factuur staat de berekende gebruikersbijdrage niet vermeld (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17, §2).
- Op de factuur staan de uitgevoerde prestaties m.b.t. aanvullende thuiszorg niet vermeld (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17, §2).
- Op de factuur staat het type prestatie niet vermeld (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17, §2).
- Er wordt niet enkel voor de effectief aangetoonde gepresteerde uren hulp een bijdrage aangerekend (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 17, §2).
- De prestaties, doorgestuurd naar Vesta, stemmen niet overeen met de prestatiestaten binnen de dienst (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 36, 2°).
- Geen inbreuken.

#### 7.2.4 Besluit aanvullende thuiszorg

##### **Subthema 1: beleid en dossiers**

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen met betrekking tot aanvullende thuiszorg om:

- poetshulp aan te bieden
- te beschikken over een werkwijze van de berekening van de gebruikersbijdrage waarbij rekening gehouden wordt met het inkomen en de gezinssamenstelling
- minstens twee verschillende bijdragen te voorzien
- bij de werkwijze van de berekening van de gebruikersbijdrage rekening te houden met het inkomen en de gezinssamenstelling in een individueel gebruikersdossier

De dienst voor gezinszorg heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen om bij de werkwijze van de berekening van de gebruikersbijdrage rekening te houden met het inkomen en de gezinssamenstelling in een individueel gebruikersdossier.

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen met betrekking tot aanvullende thuiszorg om:

- poetshulp aan te bieden
- te beschikken over een werkwijze van de berekening van de gebruikersbijdrage waarbij rekening gehouden wordt met het inkomen en de gezinssamenstelling
- minstens twee verschillende bijdragen te voorzien
- bij de werkwijze van de berekening van de gebruikersbijdrage rekening te houden met het inkomen en de gezinssamenstelling in een individueel gebruikersdossier

##### **Subthema 2: facturen**

De dienst voldoet aan de verwachtingen met betrekking tot de facturen voor aanvullende thuiszorg om:

- de berekende gebruikersbijdrage per gebruiker te vermelden
- de uitgevoerde de prestaties te vermelden
- type prestatie (poetshulp, karweihulp en/of professionele oppashulp) te vermelden
- elk gepresteerd uur aanvullende thuiszorg aan te rekenen op de factuur

De dienst heeft nog werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen met betrekking tot de facturen voor aanvullende thuiszorg om:

- de berekende gebruikersbijdrage per gebruiker te vermelden
- de uitgevoerde de prestaties te vermelden
- type prestatie (poetshulp, karweihulp en/of professionele oppashulp) te vermelden
- elk gepresteerd uur aanvullende thuiszorg aan te rekenen op de factuur

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen met betrekking tot de facturen voor aanvullende thuiszorg om:

- de berekende gebruikersbijdrage per gebruiker te vermelden
- de uitgevoerde de prestaties te vermelden
- type prestatie (poetshulp, karweihulp en/of professionele oppashulp) te vermelden
- elk gepresteerd uur aanvullende thuiszorg aan te rekenen op de factuur

### Subthema 3: Vesta

- De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen om de geleverde prestaties aanvullende thuiszorg door te sturen naar Vesta.
- De dienst voor gezinszorg heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen om de geleverde prestaties aanvullende thuiszorg door te sturen naar Vesta.
- De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen om de geleverde prestaties aanvullende thuiszorg door te sturen naar Vesta.

## 7.3 ACUTE ZORG

### 7.3.1 Verwachtingen

Acute zorg is gezinszorg die gedurende maximaal 14 kalenderdagen wordt geboden door verzorgend personeel in geval van een noodsituatie die vooraf niet kon worden ingeschat en waarin onmiddellijk gezinszorg vereist is. De dienst hoeft geen sociaal onderzoek uit te voeren als de gezinszorg niet voortgezet wordt na die 14 dagen. Een begeleidend personeelslid motiveert in het gebruikersdossier waarom er sprake is van acute zorg.

### 7.3.2 Werkwijze

Voor maximaal 6 gebruikers waarbij acute zorg verleend werd, wordt nagegaan of deze hulp beperkt werd tot 14 dagen en voorzien was van de nodige motivatie.

### 7.3.3 Vaststellingen

Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan
<ul style="list-style-type: none"><li>- nog geen acute gezinszorg te hebben aangeboden</li><li>- acute gezinszorg aangeboden te hebben</li></ul>
Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan
<ul style="list-style-type: none"><li>- dat de bijdrage die de dienst gezinszorg aanrekent voor acute zorg X euro bedraagt</li></ul>
Tijdens de inspectie werd toegelicht dat deze informatie
<ul style="list-style-type: none"><li>- correct was</li><li>- niet correct was</li></ul>
Tijdens de inspectie bleek dat de dienst
<ul style="list-style-type: none"><li>- acute gezinszorg aanbiedt</li><li>- nog geen acute gezinszorg aangeboden te hebben</li></ul>

### Dossiers

Aantal bekeken gebruikersdossiers waarvoor er in Vesta werd aangegeven dat er acute zorg werd verleend: X	Ja	Nee
Acute zorg wordt afdoend gemotiveerd door het begeleidend personeelslid in het persoonlijk dossier van de gebruiker.	Y/X	Y/X IB
De acute zorg werd voor maximaal 14 dagen verleend.	Y/X	Y/X IB

## Facturen

Aantal ingekeken facturen: X	Ja	Neen
Voor acute gezinszorg wordt de correcte gebruikersbijdrage aangerekend op de factuur.	Y/X	Y/X IB
De gebruikersbijdrage voor acute gezinszorg wordt maximaal voor 14 dagen aangerekend op de factuur.	Y/X	Y/X IB

## BEOORDELING

- De reden tot acute zorg wordt niet afdoend gemotiveerd door het begeleidend personeelslid in het persoonlijk dossier van de gebruiker  
(MB van 26/07/2001, Bijlage II, I).
- De acute zorg wordt niet voor maximaal 14 dagen verleend  
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §3, 2<sup>de</sup> lid) en (MB van 26/07/2001, Bijlage II, I).
- Voor acute gezinszorg wordt niet de correcte gebruikersbijdrage aangerekend op de factuur  
(MB van 26/07/2001, Bijlage II, I).
- De gebruikersbijdrage voor acute gezinszorg wordt niet maximaal voor 14 dagen aangerekend op de factuur  
(BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 6, §3, 2<sup>de</sup> lid) en (MB van 26/07/2001, Bijlage II, I).
- Geen inbreuken.

### 7.3.4 Besluit acute zorg

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen met betrekking tot acute zorg om:

- de reden tot acute zorg in het individueel gebruikersdossier te motiveren
- de acute zorg niet langer dan 14 dagen te verlenen
- de correcte gebruikersbijdrage voor acute zorgen aan te rekenen op de factuur
- op de factuur de gebruikersbijdrage voor maximaal 14 dagen aan te rekenen

De dienst voor gezinszorg heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen met betrekking tot acute zorg om:

- de reden tot acute zorg in het individueel gebruikersdossier te motiveren
- de acute zorg niet langer dan 14 dagen te verlenen
- de correcte gebruikersbijdrage voor acute zorgen aan te rekenen op de factuur
- op de factuur de gebruikersbijdrage voor maximaal 14 dagen aan te rekenen

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen met betrekking tot acute zorg om:

- de reden tot acute zorg in het individueel gebruikersdossier te motiveren
- de acute zorg niet langer dan 14 dagen te verlenen
- de correcte gebruikersbijdrage voor acute zorgen aan te rekenen op de factuur
- op de factuur de gebruikersbijdrage voor maximaal 14 dagen aan te rekenen

## 8 HOOFDSTUK: OVERLAPPENDE PRESTATIES

### 8.1 VERWACHTINGEN

Overlappende prestaties zijn prestaties waar meerdere verzorgende en/of logistieke personeelsleden (minstens gedeeltelijk) gelijktijdig prestaties verlenen bij de gebruiker. Met meerdere medewerkers tegelijk bij een gebruiker prestaties leveren kan, mits:

- De zorgnood van de gebruiker dit vraagt
- De gebruiker hiermee instemt
- Voor elke prestatie een gebruikersbijdrage wordt aangerekend.

### 8.2 WERKWIJZE

Er wordt in maximaal 6 gebruikersdossiers nagegaan of het uitvoeren van overlappende prestaties gezinszorg gemotiveerd wordt, met toestemming van de gebruiker gebeurt en correct wordt aangerekend en doorgestuurd naar Vesta. Er wordt één prestatie per dossier gecontroleerd.

### 8.3 VASTSTELLINGEN

Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan	
<ul style="list-style-type: none"><li>- overlappende prestaties gezinszorg uit te voeren bij gebruikers</li><li>- geen overlappende prestaties gezinszorg uit te voeren bij gebruikers</li></ul>	
Tijdens de inspectie werd toegelicht dat deze informatie	
<ul style="list-style-type: none"><li>- correct was</li><li>- niet correct was</li></ul>	
Tijdens de inspectie bleek dat de dienst	
<ul style="list-style-type: none"><li>- overlappende prestaties aanbiedt</li><li>- geen overlappende prestaties aanbiedt</li></ul>	

#### *Dossiers*

Aantal bekeken gebruikersdossiers en facturen waarvoor er in Vesta overlappende prestaties werden aangegeven: X	Ja	Nee
Bij gebruikers die van verschillende medewerkers gezinszorg krijgen tijdens overlappende momenten, wordt dit gemotiveerd in het gebruikersdossier en is de gebruiker hiermee akkoord.	Y/X	Y/X IB

#### *Facturen*

Aantal bekeken gebruikersdossiers en facturen waarvoor er in Vesta overlappende prestaties werden aangegeven: X	Ja	Nee
Elke prestatie werd aangerekend aan de gebruiker en staat op de factuur.	Y/X	Y/X IB

Vesta

Aantal gecontroleerde prestaties vergeleken met gegevens in Vesta van het laatst afgesloten semester: X	Ja	Nee
De prestaties, doorgestuurd naar Vesta, stemmen overeen met de prestatiestaten binnen de dienst.	Y/X	Y/X IB

#### BEOORDELING

- Bij gebruikers die een beroep doen op overlappende prestaties wordt geen motivatie van de dienst en/of akkoord van de gebruiker voorzien in het gebruikersdossier (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 20).
- Bij gebruikers die een beroep doen op overlappende prestaties, wordt niet elke prestatie die geleverd wordt correct aangerekend en vermeld op de factuur (BVR 28/06/2019, bijlage 2, art. 17).
- De overlappende prestaties, doorgestuurd naar Vesta, stemmen niet overeen met de prestatiestaten binnen de dienst (BVR van 28/6/2019, Bijlage 2, art. 36, 1° en 2°).
- Geen inbreuken.

### 8.4 BESLUIT OVERLAPPENDE PRESTATIES

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen om voor gebruikers die een beroep doen op overlappende prestaties:

- de motivatie van de dienst en het akkoord van de gebruiker te voorzien in het individueel gebruikersdossier
- elke overlappende prestatie die wordt geleverd correct aan te rekenen via de factuur van de gebruiker
- de overlappende prestaties, doorgestuurd naar Vesta, overeen te stemmen met de prestatiestaten binnen de dienst

De dienst voor gezinszorg heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen om voor gebruikers die een beroep doen op overlappende prestaties:

- de motivatie van de dienst en het akkoord van de gebruiker te voorzien in het individueel gebruikersdossier
- elke overlappende prestatie die wordt geleverd correct aan te rekenen via de factuur van de gebruiker
- de overlappende prestaties, doorgestuurd naar Vesta, overeen te stemmen met de prestatiestaten binnen de dienst

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen om voor gebruikers die een beroep doen op overlappende prestaties:

- de motivatie van de dienst en het akkoord van de gebruiker te voorzien in het individueel gebruikersdossier
- elke overlappende prestatie die wordt geleverd correct aan te rekenen via de factuur van de gebruiker
- de overlappende prestaties, doorgestuurd naar Vesta, overeen te stemmen met de prestatiestaten binnen de dienst

## 9 HOOFDSTUK: KILOMETERVERGOEDING

### 9.1 VERWACHTINGEN

Een verzorgende of logistieke medewerker kan op vraag van de gebruiker verplaatsingen doen (bijvoorbeeld: boodschappen doen of naar een recyclagepark rijden). De dienst kan hiervoor een vergoeding betalen aan het personeelslid. Deze kosten mogen vervolgens via de factuur doorgerekend worden als onkostenvergoeding aan de gebruiker. Deze vergoeding mag niet hoger liggen dan de in de regelgeving bepaalde maximum kilometervergoeding voor personeelsleden. De dienst voor gezinszorg mag wel een lager bedrag aanrekenen.

### 9.2 WERKWIJZE

Tijdens de inspectie wordt voor maximaal 6 gebruikersdossiers nagegaan of voor verplaatsingen met de wagen, in kader van de hulpverlening, een correct bedrag wordt aangerekend aan de gebruiker.

### 9.3 VASTSTELLINGEN

#### *Facturen*

Op de factuur wordt voor elke verplaatsing in opdracht van de gebruiker het volgende vermeld:		
Aantal ingekeken facturen: X	Ja	Neen
<ul style="list-style-type: none"><li>Een correct bedrag per kilometer</li></ul>	Y/X	Y/X IB
<ul style="list-style-type: none"><li>Het totaalbedrag van de verplaatsingsonkosten</li></ul>	Y/X	Y/X IB
Informatie t.a.v. de gebruiker		
De dienst kan aantonen dat de gebruiker akkoord is met de datum en het aantal gereden kilometer van de verplaatsing.	Y/X	Y/X IB

#### **BEOORDELING**

- Bij verplaatsingen in opdracht van de gebruiker wordt een correct bedrag per kilometer niet vermeld op de factuur  
(MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Bij verplaatsingen in opdracht van de gebruiker wordt het totaalbedrag van de verplaatsingsonkosten niet vermeld op de factuur  
(MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- De dienst kan niet aantonen dat de gebruiker akkoord is met de datum en het aantal gereden kilometer van de verplaatsing  
(MB van 26/07/2001, Bijlage II).
- Geen inbreuken.

## 9.4 BESLUIT KILOMETERVERGOEDING

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen met betrekking tot kilometervergoeding om:

- op de gebruikersfactuur een correct bedrag per kilometer te vermelden
- op de gebruikersfactuur het totaalbedrag te vermelden
- aan te tonen dat de gebruiker zich akkoord verklaart met de datum en het aantal gereden kilometers van de gemaakte verplaatsing

De dienst voor gezinszorg heeft werkpunten om te voldoen aan de verwachtingen met betrekking tot kilometervergoeding om:

- op de gebruikersfactuur een correct bedrag per kilometer te vermelden
- op de gebruikersfactuur het totaalbedrag te vermelden
- aan te tonen dat de gebruiker zich akkoord verklaart met de datum en het aantal gereden kilometers van de gemaakte verplaatsing

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen met betrekking tot kilometervergoeding om:

- op de gebruikersfactuur een correct bedrag per kilometer te vermelden
- op de gebruikersfactuur het totaalbedrag te vermelden
- aan te tonen dat de gebruiker zich akkoord verklaart met de datum en het aantal gereden kilometers van de gemaakte verplaatsing

# 10 KWALITEITSBELEID

## 10.1 KWALITEITSHANDBOEK

### 10.1.1 Verwachting

Diensten voor gezinszorg moeten werken rond kwaliteit. Dit kan door het opstellen en gebruiken van een kwaliteitshandboek. Hierin moeten minimaal onderstaande procedures omschreven worden.

### 10.1.2 Werkwijze

Zorginspectie 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.

### 10.1.3 Vaststellingen

	Ja	Neen	NB
De dienst beschikt over een kwaliteitshandboek. Indien op deze vraag met 'neen' wordt geantwoord, moeten onderstaande niet meer verschijnen		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

## 10.2 KLACHTENPROCEDURE VOOR GEBRUIKERS

### 10.2.1 Verwachting

Elke dienst voor gezinszorg moet het klachtrecht garanderen. Gebruikers moeten (aantoonbaar) op de hoogte gebracht worden van de manier waarop ze een klacht kunnen indienen. Ze moeten weten waar ze de klacht telefonisch (mondeling) en neergeschreven kunnen indienen. De dienst moet daarbij aangeven dat: de klachten en het gevolg dat eraan gegeven wordt, worden verzameld; de oorzaak van de klachten wordt onderzocht; er een vooropstelde termijn is waarop men schriftelijke feedback mag verwachten en dat er verschillende niveaus bestaan binnen de klachtenbehandeling.

### 10.2.2 Werkwijze

Zorginspectie gaat na of de klachtenprocedure voor gebruikers bij de intake ter beschikking gesteld wordt aan de gebruiker. Zorginspectie controleert tevens de volledigheid van de klachtenprocedure.

### 10.2.3 Vaststellingen

	Ja	Neen	NB
De dienst beschikt over een systeem dat garandeert dat de klachtenprocedure voor gebruikers ter beschikking gesteld wordt aan iedere gebruiker.		IB	
De procedure bevat minstens onderstaande elementen:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (e-mail) adres en telefoonnummer waar een klacht kan ingediend worden</li> </ul>		IB	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De mogelijkheid om een klacht mondeling in te dienen</li> </ul>		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.		IB	

## BEOORDELING

### INBREUKEN

- De dienst beschikt niet over een systeem dat garandeert dat de klachtenprocedure bij de intake ter beschikking gesteld 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)
  - (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

## 10.3 PROCEDURE GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

### 10.3.1 Verwachting

Elke dienst dient over een procedure grensoverschrijdend gedrag te beschikken. Hierbij wordt minstens verwacht dat de dienst uitschrijft hoe ze grensoverschrijdend gedrag wil vermijden (preventie) en zal detecteren. Als dit gedrag wordt gedetecteerd dan wordt hierop een reactie verwacht, een anonieme registratie en de wijze waarop deze voorvallen worden gemeld aan de afdeling Woonzorg binnen het Departement Zorg.'

### 10.3.2 Werkwijze

Zorginspectie gaat na of in de procedure grensoverschrijdend gedrag 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.

### 10.3.3 Vaststellingen

	Ja	Neen	NB
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. (5)
- Geen inbreuken

## 10.4 BESLUIT KWALITEITSBELEID

### 10.4.1.1 Kwaliteitshandboek

De dienst voldoet aan de verwachtingen om over een kwaliteitsboek te beschikken dat alle verplichte procedures omvat.

De dienst voldoet aan de verwachtingen om over een kwaliteitsboek te beschikken. Het kwaliteitsboek bevat niet alle verplichte procedures. Volgende procedures ontbreken:

- *opsomming*

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen om over een kwaliteitsboek te beschikken.

### 10.4.1.2 Klachtenprocedure voor gebruikers

De dienst voldoet aan de verwachtingen om de klachtenprocedure te overhandigen aan elke gebruiker. De klachtenprocedure bevat alle verplichte elementen.

De dienst voldoet aan de verwachtingen om de klachtenprocedure te overhandigen aan elke gebruiker. De klachtenprocedure bevat niet alle verplichte elementen. Volgende zaken ontbreken:

- *opsomming...*

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen om de klachtenprocedure te overhandigen aan de gebruiker. De klachtenprocedure bevat alle verplichte elementen.

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen om de klachtenprocedure te overhandigen aan elke gebruiker. De klachtenprocedure bevat niet alle verplichte elementen. Volgende zaken ontbreken:  
- *opsomming...*

#### 10.4.1.3 Procedure grensoverschrijdend gedrag

De dienst voldoet aan de verwachtingen om in de procedure grensoverschrijdend gedrag alle verschillende stappen over het omgaan met grensoverschrijdend gedrag te beschrijven.

De dienst voldoet niet aan de verwachtingen om in de procedure grensoverschrijdend gedrag alle verschillende stappen over het omgaan met grensoverschrijdend gedrag te beschrijven. Volgende stappen ontbreken:

- *opsomming*

ONTWERP/VERSLAG

## 11 ALGEMEEN BESLUIT

Hieronder wordt er een overzicht gegeven van de besluiten die doorheen het verslag genomen werden. De titels en tussentitels worden herhaald zoals omschreven in de besluiten. Achter de tussentitels verschijnen er een aantal bollen, afhankelijk van de hoeveelheid items dat beoordeeld werd. Er verschijnt een groene bol als de dienst volgens de verwachting werkte, een oranje bol als er nog werkpunten zijn en een rode bol als de dienst niet volgens de verwachtingen werkte.

	Werkt volgens de verwachtingen	Heeft werkpunten	Werkt niet volgens de verwachtingen
<b>Zorg- en ondersteuning: aanbod</b>			
<b>Zorg- en ondersteuning: bekendmaking</b>			
<b>Personeel</b>			
Inschrijvingsnummer in Vesta			
Vorming			
Wijkwerking en werkvergaderingen			
<b>Huisbezoeken</b>			
Timing			
Inhoud			
<b>Gebruikersbijdrage gezinszorg</b>			
Formulier voor het berekenen van de gebruikersbijdrage			
Facturen			
Vesta			
Beleid			
Afwijkingen individuele gezinszorg			
Afwijkingen collectieve gezinszorg			
<b>Gebruikersbijdrage aanvullende thuiszorg</b>			
Beleid en dossiers			
Facturen			
Vesta			
Acute zorg			
<b>Overlappende prestaties</b>			
<b>Kilometervergoeding</b>			
<b>Kwaliteitsbeleid</b>			
Kwaliteitshandboek			
Klachtenprocedure			
Procedure grensoverschrijdend gedrag			