

# 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

<b>1</b>	<b>LEESWIJZER</b>	<b>4</b>
1.1	Situering Zorginspectie	4
1.2	Wat is de opdracht van Zorginspectie?	4
1.3	Hoe werkt Zorginspectie?	4
1.4	Gebruikte afkortingen en begrippen	5
<b>2</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>5</b>
2.1	Situering inspectiebezoek	5
2.2	Toegepaste regelgeving	6
2.3	Werkwijze inspectie	6
2.4	Inspectieverslag	7
<b>3</b>	<b>INFORMATIE VOORAFGAAND AAN DE INSPECTIE</b>	<b>7</b>
3.1	Te remediëren onderwerpen	7
3.2	Monitoring Vesta-gegevens	8
<b>4</b>	<b>HOOFDSTUK: PERSONEEL</b>	<b>9</b>
4.1	Verwachting	9
4.2	Werkwijze	9
4.3	Vaststellingen	10
4.3.1	Verzorgend personeel	10
4.3.2	Leidinggevend personeel	11
4.3.3	Begeleidend personeel	11
4.3.4	Logistiek personeel	13
4.4	Besluit: personeel	14
<b>5</b>	<b>HOOFDSTUK: HUISBEZOEK</b>	<b>15</b>
5.1	Verwachting	15
5.2	Werkwijze	15
5.3	Vaststellingen	16
5.3.1	Timing huisbezoek	16
5.3.2	Inhoud huisbezoek	16
5.4	Besluit: huisbezoek	17
5.4.1	Timing	17
5.4.2	Inhoud	17
<b>6</b>	<b>HOOFDSTUK: GEBRUIKERSBIJDRAGE</b>	<b>19</b>
6.1	Gezinszorg	19
6.1.1	Verwachting	19

6.1.2	Werkwijze	19
6.1.3	Vaststellingen	20
6.1.4	Besluit: gebruikersbijdrage gezinszorg	27
6.2	Aanvullende thuiszorg	30
6.2.1	Verwachting	30
6.2.2	Werkwijze	30
6.2.3	Vaststellingen	31
6.2.4	Besluit: aanvullende thuiszorg	33
6.3	Acute zorg	34
6.3.1	Verwachtingen	34
6.3.2	Werkwijze	34
6.3.3	Vaststellingen	34
6.3.4	Besluit: acute zorg	35
7	HOOFDSTUK: OVERLAPPENDE PRESTATIES	36
7.1	Verwachtingen	36
7.2	Werkwijze	36
7.3	Vaststellingen	36
7.4	Besluit: overlappende prestaties	37
8	HOOFDSTUK: KILOMETERVERGOEDING	38
8.1	Verwachtingen	38
8.2	Werkwijze	38
8.3	Vaststellingen	38
8.4	Besluit: kilometervergoeding	39
9	ALGEMEEN BESLUIT	40

# 1 LEESWIJZER

## 1.1 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.

## 1.2 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.

## 1.3 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).

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. Op basis van een reactienota kan het verslag al dan niet worden aangepast. Na de eventuele verwerking van de reactienota of na het verstrijken van de reactietermijn wordt het verslag omgezet in een (al dan niet aangepast) definitief verslag en bezorgd aan het inspectiepunt en het team thuiszorg van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg. Team thuiszorg van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg staat in voor de opvolging van de inspectievaststellingen.

Meer informatie en de definitieve verslagen zijn te vinden op/via onze website: [www.zorginspectie.be](http://www.zorginspectie.be).

## 1.4 GEBRUIKTE AFKORTINGEN EN BEGRIPPEN

BVR	besluit van de Vlaamse Regering
IB	inbreuk
NB	niet beoordeeld/niet bevraagd
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.

## 2 INLEIDING

### 2.1 SITUERING INSPECTIEBEZOEK

Eind 2023 werden bij inspecties bij een aantal diensten voor gezinszorg inbreuken op de erkenningsvoorwaarden vastgesteld. Naar aanleiding daarvan werd door het team thuiszorg van de afdeling Woonzorg, in samenwerking met de koepelorganisaties, een ‘Handelingskader voor inspectie, remediëring en handhaving’ uitgewerkt met bijhorend [‘Draaiboek bij het handelingskader voor inspectie, remediëring en handhaving’](#).

In het draaiboek wordt bij volgende onderwerpen de regelgeving uitgebreid beschreven:

- Personeel
- Huisbezoeken
- Gebruikersbijdrage
- Prestaties
- Kilometervergoeding

Op 28 april en 5 mei 2025 werden er informatiesessies voor de sector georganiseerd waarin het handelingskader en het draaiboek werden toegelicht. Vervolgens werd op 21 mei 2025 een ‘Vraag en antwoord bij het handelingskader voor inspectie, remediëring en handhaving’ gepubliceerd.

De diensten kregen na de informatiesessies tijd om na te gaan of ze de regelgeving correct toepassen. Indien een dienst aangaf niet conform de regelgeving te werken, werd hen gevraagd om een remediëeringsplan op te stellen en aan team thuiszorg van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg te bezorgen. Met uitzondering voor 'kilometervergoeding', waarvoor verder in de tijd een rechtzetting wordt verwacht, en 'huisbezoeken, dat niet kan rechtgezet worden voor het verleden, werd aan de diensten gevraagd te remediëren vanaf 1 januari 2024 .

De inspecties vinden plaats in alle erkende diensten voor gezinszorg en focussen op de vijf genoemde onderwerpen.

## 2.2 TOEGEPASTE REGELGEVING EN INTERPRETATIES

Bij deze inspectieronde baseert Zorginspectie zich op:

- De regelgeving die van toepassing is op de diensten voor gezinszorg. Deze is terug te vinden op de website van [de afdeling Woonzorg](#) binnen het Departement Zorg
- Het '[Draaiboek bij het handelingskader voor inspectie, remediëring en handhaving](#)' en bijhorende bundel 'vraag en antwoord bij het handelingskader voor inspectie, remediëring en handhaving'
- [FAQ gebruikersbijdrage gezinszorg](#)

## 2.3 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 vraagt Zorginspectie aan de dienst voor gezinszorg om een Microsoft Form in te vullen.

Ter voorbereiding van het inspectiebezoek werd aan de dienst gevraagd om volgende documenten vooraf over te maken of ter plaatse ter inzage klaar te leggen:

- Organogram
- Arbeidscontracten en functiebeschrijving van personeelsleden
- Personeelslijst van alle medewerkers binnen de dienst op 31/12 van het laatst afgesloten kalenderjaar
- Gebruikersdossiers
- Formulier voor de berekening van de gebruikersbijdrage voor poetshulp, oppashulp en/of karweihielp
- Beleidsdocument m.b.t. het aanrekenen van een toeslag voor wijkwerking
- Samenwerkingsovereenkomst voor aanvullende thuiszorg
- Overzicht van gebruikers bij wie een afwijking op de gebruikersbijdrage werd toegekend

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

- Overzicht personeelsleden
- Aantal gebruikers per dienst in het kalenderjaar voorafgaand aan het inspectiebezoek
- Gebruikers gezinszorg waarbij de termijn tussen twee huisbezoeken meer dan 12 maanden bedraagt
- Gebruikers waarbij langer dan 14 dagen gezinszorg werd geboden en geen huisbezoek werd geregistreerd
- Gebruikers gezinszorg aan wie onregelmatige prestaties worden geleverd

- Gebruikers gezinszorg met een hoog zorgprofiel
- Gebruikers aan wie aanvullende thuiszorg geboden wordt
- Gebruikers waarbij overlappende prestaties werden geleverd.

Uit deze Vesta-gegevens beoordeelt Zorginspectie maximaal 9 dossiers, dit wordt beschreven per hoofdstuk. Indien er minder gebruikers/personeelsleden geselecteerd kunnen worden dan de vooropgestelde steekproef, vult Zorginspectie ter plaatse de steekproef aan met random geselecteerde gebruikers/personeelsleden.

Zorginspectie kreeg van team thuiszorg van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg door op welke onderwerpen de dienst aangaf te moeten remediëren.

De inspecteur ging het gesprek aan met volgende medewerker(s):

- ...

## 2.4 INSPECTIEVERSLAG

Dit verslag bestaat uit verschillende hoofdstukken. Na deze inleiding met informatie over het remediëringstraject van het inspectiepunt volgt er per onderwerp uit het 'draaiboek bij het handelingskader voor inspectie, remediëring en handhaving' een hoofdstuk met elk een besluit. Een uitzondering hierop is het hoofdstuk gebruikersbijdrage, waar er gewerkt wordt met drie onderverdelingen (namelijk gezinszorg, aanvullende thuiszorg en acute zorg). Deze hebben elk een eigen besluit. Het verslag wordt afgesloten met een algemeen besluit.

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 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. (zie 4.2 werkwijze.)

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.

## 3 INFORMATIE VOORAFGAAND AAN DE INSPECTIE

### 3.1 TE REMEDIËREN ONDERWERPEN

De dienst voor gezinszorg gaf aan team thuiszorg van de afdeling Woonzorg van het Departement Zorg aan conform de regelgeving te werken en niet te moeten remediëren.

OF

De dienst voor gezinszorg gaf aan dat er geremedieerd werd voor volgend(e) onderwerp(en):

- Personeel
- Huisbezoeken
- Gebruikersbijdrage
- Prestaties
- Kilometervergoeding.

### 3.2 MONITORING VESTA-GEGEVENS

In het 'Draaiboek bij het handelingskader voor inspectie, remediëring en handhaving' wordt benadrukt dat diensten ervoor moeten zorgen dat de gegevens in Vesta steeds op de 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>

## 4 HOOFDSTUK: PERSONEEL

### 4.1 VERWACHTING

De dienst voor gezinszorg moet beschikken over volgend personeel:

- Minstens 10 vte verzorgend personeel op jaarbasis
- 0,5 vte leidinggevend personeelslid vanaf het moment dat er 75 vte verzorgende personeelsleden in dienst zijn en vervolgens 0,5 vte extra per volledige schijf van 75 vte verzorgenden
- Minstens 1 vte begeleidend personeel vanaf 105 gebruikers en bijkomend 0,5 vte per extra 53 gebruikers.

De dienst kan ook logistiek personeel tewerkstellen.

Diensten voor gezinszorg kunnen ook doelgroepwerknemers en omkaderingspersoneel tewerkstellen.

De identiteitsgegevens, de functie en de jobtime van alle medewerkers die de dienst tewerkstelt, moeten doorgestuurd worden naar Vesta.

Voor alle functies, met uitzondering van doelgroepwerknemers, werd bepaald aan welke taakinfilling en welke kwalificatie (niet voor logistiek medewerkers) minimaal voldaan moet zijn.

### 4.2 WERKWIJZE

In kader van de subsidie worden de effectief gepresteerde uren gezinszorg, de gelijkgestelde uren en de uren bijscholing van een afgesloten kalenderjaar samengeteld en gedeeld door 1539. Op die manier wordt het gemiddeld aantal vte verzorgend personeel bekomen dat in dienst is in het jaar dat voorafgaat aan het jaar waarop de subsidie betrekking heeft. Zorginspectie gaat na of dit gemiddeld 10 vte verzorgenden waren.

Op basis van dat gemiddelde wordt beoordeeld of de dienst op jaarbasis gemiddeld over voldoende leidinggevend personeel beschikte. Zorginspectie gaat dit na op basis van het gemiddeld aantal vte leidinggevend personeel dat met een regulier statuut werd tewerkgesteld uit de berekeningsmodule voor subsidiëring en houdt ook rekening met stavingstukken van de tewerkstelling van leidinggevendenden met een ander statuut.

Op basis van het aantal gebruikers met minstens één prestatie gezinszorg, verleend door verzorgend personeel, in het laatst afgesloten kalenderjaar, wordt beoordeeld of de dienst in dat jaar gemiddeld over voldoende begeleidend personeel beschikte. Zorginspectie gaat dit na op basis van het gemiddeld aantal vte begeleidend personeel dat met een regulier statuut werd tewerkgesteld uit de berekeningsmodule voor subsidiëring en houdt ook rekening met stavingstukken van de tewerkstelling van begeleidende personeelsleden met een ander statuut.

Het gemiddeld aantal logistiek medewerkers dat in het laatst afgesloten kalenderjaar tewerk gesteld werd binnen de dienst wordt berekend op basis van de effectief gepresteerde uren aanvullende thuiszorg, gedeeld door 1365 en wordt informatief in het verslag weergegeven.

Vervolgens wordt per functiegroep bij een steekproef van maximaal 5 personeelsleden, volgens Vesta tewerkgesteld op 31 december van het laatst afgesloten kalenderjaar nagegaan of de functie en de jobtime in Vesta overeenstemt met deze van de arbeidsovereenkomst en functieomschrijving.

Tot slot gaat Zorginspectie aan de hand van het organogram en een steekproef van o.a. functieomschrijvingen, arbeidscontracten van maximaal 5 personeelsleden/functie, na of de personeelsleden een takenpakket en een barema, conform hun functie, zoals beschreven in de regelgeving, hebben.

Binnen dit onderwerp worden geen werkpunten gescoord. Enkel als er geen inbreuken gescoord worden, wordt dit als 'voldoet' beoordeeld.

De tewerkstelling van doelgroepwerknemers en omkaderingspersoneel worden niet nagekeken tijdens deze inspectie.

## 4.3 VASTSTELLINGEN

### 4.3.1 Verzorgend personeel

#### Aantal medewerkers

	Aantal vte	
Volgens de gegevens in Vesta stelde de dienst in het laatst afgesloten kalenderjaar gemiddeld het volgend aantal vte verzorgend personeel tewerk.	...	
	Ja	Nee
Volgens de gegevens in Vesta had de dienst in het laatst afgesloten kalenderjaar gemiddeld minstens 10 vte verzorgende personeelsleden in dienst.		IB

#### Vesta

Steekproef: X	Ja	Nee
De dienst toonde aan dat de functie van het personeelslid op 31/12 van het laatst afgesloten kalenderjaar overeenkwam met de in Vesta geregistreerde gegevens.	Y/X	Y/X IB
De dienst toonde aan dat de jobtime van het personeelslid op 31/12 van het laatst afgesloten kalenderjaar overeenkwam met de in Vesta geregistreerde gegevens.	Y/X	Y/X IB

#### Taken

Steekproef: X	Ja	Nee
Voor een personeelslid dat 31/12 in Vesta geregistreerd stond als verzorgend personeel, werd aangetoond dat hij/zij effectief deze functie opnam.	Y/X	Y/X IB

## BEOORDELING

- De dienst voldoet niet aan de personeelsvereisten: er werd gemiddeld niet minstens 10 vte aan verzorgenden ingezet (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 29).
- De functie kwam niet overeen met de gegevens van verzorgenden die in Vesta stonden (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 36, 1° en 2°).
- De jobtime kwam niet overeen met de gegevens van verzorgenden die in Vesta stonden (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 36, 1° en 2°).
- De dienst kan niet aantonen dat het verzorgend personeel deze functie uitoefent (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 1, 10°, 11° en 25°).
- Geen inbreuken.

### 4.3.2 Leidinggevend personeel

#### Aantal medewerkers

	Aantal vte	
Volgens de gegevens van Vesta beschikte de dienst in het laatst afgesloten kalenderjaar gemiddeld over het volgend aantal vte verzorgend personeel.	...	
De dienst toonde aan dat er in het laatst afgesloten kalenderjaar gemiddeld het volgend aantal vte leidinggevend personeel werd tewerkgesteld.	...	
	Ja	Nee
De dienst stelde in het laatst afgesloten kalenderjaar gemiddeld voldoende leidinggevend personeel tewerk.		IB

#### Vesta

Steekproef: X	Ja	Nee
De dienst toonde aan dat de functie van het personeelslid op 31/12 van het laatst afgesloten kalenderjaar overeenkwam met de in Vesta geregistreerde gegevens.	Y/X	Y/X IB
De dienst toonde aan dat de jobtime van het personeelslid op 31/12 van het laatst afgesloten kalenderjaar overeenkwam met de in Vesta geregistreerde gegevens.	Y/X	Y/X IB

#### Taken

Steekproef: X	Ja	Nee
Voor een personeelslid dat op 31/12 in Vesta geregistreerd stond als leidinggevend personeel, werd aangetoond dat hij/zij effectief deze functie opnam.	Y/X	Y/X IB

### BEOORDELING

- Op basis van het aantal vte verzorgende personeelsleden beschikte de dienst over onvoldoende leidinggevende personeelsleden (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 31).
- De functie kwam niet overeen met de gegevens van leidinggevend personeel die in Vesta stonden (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 1° en 2°).
- De jobtime kwam niet overeen met de gegevens van leidinggevend personeel die in Vesta stonden (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 1° en 2°).
- De dienst kan niet aantonen dat het leidinggevend personeel de functie uitoefent (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 1, 13°).
- Geen inbreuken.

### 4.3.3 Begeleidend personeel

#### Aantal medewerkers

	Aantal vte	
Volgens de gegevens van Vesta had de dienst in het laatst afgesloten kalenderjaar het volgend aantal gebruikers gezinszorg.	...	
De dienst toonde aan dat er in het laatst afgesloten kalenderjaar gemiddeld het volgend aantal vte begeleidend personeel werd tewerkgesteld.	...	
	Ja	Nee

De dienst stelde in het laatste afgesloten kalenderjaar gemiddeld voldoende begeleidend personeel tewerk.		IB
---	--	----

*Vesta*

Steekproef: X	Ja	Nee
De dienst toonde aan dat de functie van het personeelslid op 31/12 van het laatst afgesloten kalenderjaar overeenkwam met de in Vesta geregistreerde gegevens.	Y/X	Y/X IB
De dienst toonde aan dat de jobtime van het personeelslid op 31/12 van het laatst afgesloten kalenderjaar overeenkwam met de in Vesta geregistreerde gegevens.	Y/X	Y/X IB

*Taken*

Steekproef: X	Ja	Nee
Voor een personeelslid dat op 31/12 in Vesta geregistreerd stond als begeleidend personeelslid, werd aangetoond dat hij/zij effectief deze functie opnam.	Y/X	Y/X IB

**BEOORDELING**

- Op basis van het aantal gebruikers, beschikte de dienst over onvoldoende begeleidend personeel (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 30).
- De functie kwam niet overeen met de gegevens van begeleidend personeel die in Vesta stonden (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 36, 1° en 2°).
- De jobtime kwam niet overeen met de gegevens van begeleidend personeel die in Vesta stonden (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 36, 1° en 2°).
- De dienst kan niet aantonen dat het begeleidend personeel de functie uitoefent (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 1, 2°).
- Geen inbreuken.

#### 4.3.4 Logistiek personeel

Uit de informatie die Zorginspectie voorafgaand aan de inspectie ontving, gaf de dienst aan
<ul style="list-style-type: none"> <li>- wel logistiek personeel in dienst had</li> <li>- geen logistiek personeel in dienst had</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>- logistiek medewerkers op de personeelslijst had vermeld</li> <li>- geen logistiek medewerkers op de personeelslijst had vermeld</li> </ul>

#### Aantal medewerkers

	Aantal vte
Volgens de gegevens van Vesta beschikte de dienst op 31/12 van het laatst afgesloten kalenderjaar gemiddeld over het volgend aantal vte logistiek personeel.	...

#### Vesta

Steekproef: X	Ja	Nee
De dienst toonde aan dat de functie van het personeelslid op 31/12 van het laatst afgesloten kalenderjaar overeenkwam met de in Vesta geregistreerde gegevens.	Y/X	Y/X IB
De dienst toonde aan dat de jobtime van het personeelslid op 31/12 van het laatst afgesloten kalenderjaar overeenkwam met de in Vesta geregistreerde gegevens.	Y/X	Y/X IB

#### Taken

Steekproef: X	Ja	Nee
Voor een personeelslid dat op 31/12 in Vesta geregistreerd stond als logistiek personeel, werd aangetoond dat hij/zij effectief deze functie opnam.	Y/X	Y/X IB

#### BEOORDELING

- De functie kwam niet overeen met de gegevens van logistiek personeel die in Vesta stonden (BVR van 28/06/2025, Bijlage 2, art. 36, 1° en 2°).
- De jobtime kwam niet overeen met de gegevens van logistiek personeel die in Vesta stonden (BVR van 28/06/2025, Bijlage 2, art. 36, 1° en 2°).
- De dienst kan niet aantonen dat het logistiek personeel die functie uitoefent (BVR van 28/06/2019, Bijlage 2, art. 1, 14°).
- Geen inbreuken.

## 4.4 BESLUIT: PERSONEEL

### Sub thema 1: aantal personeel

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de personeelsvereisten voor

- Verzorgend personeel
- Leidinggevend personeel
- Begeleidend personeel

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de personeelsvereisten voor:

- Verzorgend personeel
- Leidinggevend personeel
- Begeleidend personeel

### Sub thema 2: Vesta

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen dat de gegevens met betrekking tot de personeelsleden correct doorgestuurd worden naar Vesta voor:

- Verzorgend personeel
  - o functiegegevens
  - o jobtime
- Leidinggevend personeel:
  - o functiegegevens
  - o jobtime
- Begeleidend personeel
  - o functiegegevens
  - o jobtime
- Logistiek personeel (indien van toepassing)
  - o functiegegevens
  - o jobtime

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen dat de gegevens met betrekking tot de personeelsleden correct doorgestuurd worden naar Vesta voor:

- Verzorgend personeel
  - o functiegegevens
  - o jobtime
- Leidinggevend personeel:
  - o functiegegevens
  - o jobtime
- Begeleidend personeel
  - o functiegegevens
  - o jobtime
- Logistiek personeel (indien van toepassing)
  - o functiegegevens
  - o jobtime

### Sub thema 3: taken personeel

De dienst voor gezinszorg voldoet aan de verwachtingen dat de taakinvulling en het barema (voor private initiatiefnemers) overeenkomt met de geldende regelgeving die bij die functie hoort:

- Verzorgend personeel
- Leidinggevend personeel
- Begeleidend personeel
- Logistiek personeel (indien van toepassing)

De dienst voor gezinszorg voldoet niet aan de verwachtingen dat de taakinvulling en het barema ( voor private initiatiefnemers) overeenkomt met de geldende regelgeving die bij de functie hoort:

- Verzorgend personeel
- Leidinggevend personeel
- Begeleidend personeel
- Logistiek personeel (indien van toepassing)

De dienst voldoet niet aan de verwachting om enkel verzorgenden poets hulp te laten uitvoeren wanneer de inzet van een verzorgend personeelslid gemotiveerd is én de vereiste competenties daarvan aangetoond zijn in het gebruikersdossier.

## 5 HOOFDSTUK: HUISBEZOEK

### 5.1 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

### 5.2 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.

## 5.3 VASTSTELLINGEN

### 5.3.1 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.

### 5.3.2 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
	Ja	Nee

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
--	--	----

## 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 28/06/2029, 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°).
- Geen inbreuken.

## 5.4 BESLUIT: HUISBEZOEK

### 5.4.1 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.

### 5.4.2 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

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

## 6 HOOFDSTUK: GEBRUIKERSBIJDRAGE

### 6.1 GEZINSZORG

#### 6.1.1 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.

#### 6.1.2 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 gepresterde 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 gepresterde 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.

### 6.1.3 Vaststellingen

#### 6.1.3.1 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.

### 6.1.3.2 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.

### 6.1.3.3 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.

#### 6.1.3.4 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
Op de factuur staan het aantal uren vermeld waarop de onregelmatige prestaties werden gepestreerd.	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 gepestreerde 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.

### 6.1.3.5 Facultatieve afwijkingen

#### 6.1.3.5.1 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.

### 6.1.3.5.2 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.

#### 6.1.4 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:
  - o gebruikersbijdrage met toepasselijke korting(en)
  - o toeslag van 5% voor wijkwerking
  - o toeslag(en) voor onregelmatige prestaties
  - o verlenen van een afwijking bij individuele gezinszorg
  - o 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:
  - o gebruikersbijdrage met toepasselijke korting(en)
  - o toeslag van 5% voor wijkwerking
  - o toeslag(en) voor onregelmatige prestaties
  - o verlenen van een afwijking bij individuele gezinszorg
  - o 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:
  - o gebruikersbijdrage met toepasselijke korting(en)
  - o toeslag van 5% voor wijkwerking
  - o toeslag(en) voor onregelmatige prestaties
  - o verlenen van een afwijking bij individuele gezinszorg
  - o 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

## **6.2 AANVULLENDE THUISZORG**

### **6.2.1 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.

### **6.2.2 Werkwijze**

Zorginspectie bevrageet 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 ontvangen, 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.

### 6.2.3 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 gezinssamenstelling (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.

## 6.2.4 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.

## 6.3 ACUTE ZORG

### 6.3.1 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.

### 6.3.2 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.

### 6.3.3 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.

### 6.3.4 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

## 7 HOOFDSTUK: OVERLAPPENDE PRESTATIES

### 7.1 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.

### 7.2 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.

### 7.3 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.

## 7.4 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

## 8 HOOFDSTUK: KILOMETERVERGOEDING

### 8.1 VERWACHTINGEN

Een verzorgende of logistieke medewerker kan op vraag van de gebruiker verplaatsingen doen (bijvoorbeeld: boodschappen doen of naar een recyclingepark 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.

### 8.2 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.

### 8.3 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 verplaatsingskosten</li></ul>	Y/X	Y/X IB

Informatie t.a.v. de gebruiker	Ja	Nee
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 verplaatsingskosten 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.

## 8.4 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

## 9 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>Personeel</b>			
Aantal personeel			
Taken personeel			
Vesta			
<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>			