

ASSISTENTIEWONINGEN <b>MAYERHOF</b>		AW.doc. 04 Versie 2/2021
	<b>INTERNE AFSPRAKENNOTA</b>	

## 1. BEHEER

De groep van assistentiewoningen 'Mayerhof', gelegen Fredericusstraat 83-87 te 2640 Mortsel, worden beheerd door de vereniging zonder winstoogmerk Sint Carolus Mayerhof vzw.

De assistentiewoningen vallen onder toepassing van het Woonzorgdecreet van 13.03.2009 betreffende de groepen van assistentiewoningen. Het is erkend door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap onder het nummer PE2930.

De groep van assistentiewoningen zijn bedoeld voor valide of nog voldoende zelfredzame bejaarden, en dit zowel voor echtparen, samenwonenden of alleenstaanden.

De filosofische, godsdienstige en politieke overtuiging van elke bewoner wordt volkomen geëerbiedigd. Er is geen discriminatie op grond van ras, taal of afkomst.

De dagelijkse verantwoordelijkheid is gelegen bij de algemeen directeur van Sint Carolus Mayerhof vzw, verder genaamd de 'directeur'.

Tevens is binnen de sociale dienst van Mayerhof een 'woonassistent' aangesteld die instaat voor de harmonieuze werking van de instelling. De woonassistent zal u bijstaan om er voor te zorgen dat u de nodige dienstverlening op maat krijgt.

Onderhavig reglement van orde bevat praktische inlichtingen, alsook de nodige basisafspraken die elke bewoner aanbelangen.

## 2. OPNAME

### 2.1. Voorwaarden

De personen die een aanvraag tot opname indienen, moeten aan volgende voorwaarden voldoen:

- De leeftijd van 60 jaar bereikt hebben. Hierop kunnen uitzonderingen toegestaan worden mits goedkeuring door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.
- Zelfredzaam zijn. Hierop worden geen uitzonderingen toegestaan. Wie een assistentiewoning wenst te huren, moet voldoende zelfredzaam zijn om zonder tussenkomst van personeel van de voorziening zelfstandig zijn leven te organiseren. Bij opname van echtparen moet minstens één van beiden voldoende zelfredzaam zijn om zelf het leven van het echtpaar te sturen.
- Wachtlijst
  - o De wachtlijst wordt chronologisch gevolgd
  - o Een kandidaat kiest onafhankelijk van zijn gezinssituatie uit verschillende types appartementen, afhankelijk van de oppervlakte.
  - o Wie een assistentiewoning weigert omdat deze niet overeenkomt met het gekozen type kan bovenaan de lijst blijven staan, maar krijgt in de toekomst enkel kans op een assistentiewoning van het gekozen type.
  - o Wie een assistentiewoning van het type II of III weigert omdat het slechts één slaap- en badkamer heeft, terwijl hij een tweekamerflat wenst, kan bovenaan de lijst blijven staan, maar krijgt in de toekomst enkel kans op een tweekamerappartement. En vice versa.

De beslissing van de opname wordt niet beïnvloed door:

- de ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de bewoner
- het lidmaatschap van een organisatie of groepering
- de financiële draagkracht van de bewoner
- de etnische afkomst van de bewoner

## 2.2. Procedure

Iedere aanvraag tot opname wordt individueel onderzocht en behandeld door de sociale dienst. De naam van de aanvrager wordt in chronologische volgorde op een wachtlijst geplaatst. Bij het vrijkomen van een flat wordt de chronologie van de inschrijving op de wachtlijst gerespecteerd.

De beslissing tot opname gebeurt in overleg tussen directie en sociale dienst op basis van een verslag waaruit blijkt dat de aanvrager voldoende voorgelicht werd over de verschillende mogelijkheden van hulpverlening en de eraan verbonden kosten.

Mayerhof, vertegenwoordigd door de directeur, sluit, alvorens tot opname over te gaan een schriftelijke overeenkomst af met de toekomstige bewoner of met de personen of instanties die namens hen optreden.

Deze overeenkomst wordt opgemaakt in overeenstemming met de wettelijke bepalingen vervat in het bejaardendecreet van 5 maart 1985 en het Besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2012.

Behoudens zijn of haar uitdrukkelijk akkoord of om ernstige redenen, mag aan de bewoner geen andere assistentiewoning worden toegewezen dan deze welke hem/haar bij opname werd toegewezen. Evenmin kan een bewoner aanspraak maken op een andere flat na opname.

Het beheer van gelden en/of goederen blijft integraal in handen van de bewoners. Indien gewenst leidt de woonassistent de bewoner naar de gepaste diensten of instanties die hierin een rol kunnen spelen.

## 2.3. Opnamemodaliteiten

Mayerhof maakt een plaatsbeschrijving op van de assistentiewoning. De bewoner tekent deze plaatsbeschrijving voor akkoord.

De bewoner beschikt over een assistentiewoning bestaande uit:

- inkomhal
- bezoekerstoilet
- leefruimte bestaande uit zitruimte, eetruimte en ingerichte keuken
- de keuken omvat vier inductiekookplaten, een afzuigkap, een elektrisch kookfornuis, een vaatwasmachine, een koelkast met vriesvak en ingemaakte kasten;
- één of twee kamers
- één of twee badkamers met inloopdouche, wastafel en toilet
- berging aan de keuken

Indien de bewoner in de ondergrondse parking een parkeerplaats wenst te huren, dan wordt hiervoor een afzonderlijke overeenkomst afgesloten die losstaat van voorliggende opnameovereenkomst.

De assistentiewoning is uitgerust met een oproepsysteem, waardoor elke bewoner op elk ogenblik vanuit zijn assistentiewoning een noodoproep kan doen.

De bewoner mag de hem toegewezen flat naar eigen smaak inrichten. Hij zal zelf instaan voor de meubilering ervan. De inrichting moet wel beantwoorden aan de eisen van veiligheid, hygiëne en esthetiek. De bewoner zal de bepleistering respecteren. In deze context kan hij beroep doen op de technische dienst van Mayerhof voor het ophangen van schilderijen en andere voorwerpen tegen de muur.

Groot meubilair wordt enkel via de ramen en niet via de liften verhuisd.

De woonassistent helpt de nieuwe bewoner – indien deze dit wenst – om de nodige formaliteiten in verband met de woonstverandering tijdig in orde te brengen.

Er wordt een volledige steekkaart opgesteld met de volledige identiteit van de bewoner, de naam van de huisarts, de naam en het telefoonnummer van de persoon die in geval van nood moet verwittigd worden. De bewoner kan vragen om op deze fiche ook de godsdienstige of filosofische overtuiging te vermelden.

**Indien de huisarts, de contactpersoon en/of hun telefoonnummers in de loop van het verblijf wijzigen, moet de woonassistent daar zo snel mogelijk van op de hoogte worden gebracht.**

#### 2.4. Verbreking of opzegging van de overeenkomst

Wanneer een bewoner onvoldoende zelfredzaam is om nog zelfstandig te kunnen functioneren binnen de assistentiewoning, kan Mayerhof de overeenkomst beëindigen. Dit kan indien bij een overleg tussen de woonassistent, de directeur en een arts vastgesteld wordt dat de lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner van die aard is dat een definitieve overplaatsing naar een passende instelling aangewezen is. Indien Mayerhof overgaat tot opzegging, dan verbindt Mayerhof er zich toe te zorgen voor een passend verblijf en dit in overleg met de bewoner en met de personen die voor de opname instaan. De bewoner kan zijn assistentiewoning blijven bewonen, tot een passend verblijf gevonden is.

De dagprijs blijft verschuldigd zolang de bewoner in de assistentiewoning blijft wonen en deze niet ontruimd is.

In het kader van een ontslag zoals bedoeld in bovenstaande paragraaf verbindt Mayerhof er zich toe dat de betrokken bewoner automatisch voorrang krijgt in het naastgelegen woonzorgcentrum Mayerhof.

Bij de beëindiging van de overeenkomst moet de assistentiewoning netjes en proper zijn, zo niet worden onderhoudskosten aangerekend a rato 45euro/uur.

Bij de aanvang van de overeenkomst wordt de eerste maand beschouwd als een proefperiode met een verkorte opzegmogelijkheid van 7 kalenderdagen, uit hoofde van de bewoner. De bewoner heeft tijdens de eerste maand de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen mits het betekenen van een opzegging van 7 kalenderdagen door middel van een aangetekende brief. De opzegtermijn van 7 kalenderdagen gaat in de dag na de dag van aangetekende verzending der opzegbrief.

Na de proefperiode heeft de bewoner het recht om ten allen tijde de overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen, mits de betekening van een opzeg door middel van een aangetekende brief. De opzegtermijn van 30 kalenderdagen gaat in de dag volgend op de dag van verzending van de aangetekende opzegbrief.

Gedurende de opzeggingstermijn wordt boven op de verschuldigde dagprijs geen extra opzegvergoeding aangerekend, ongeacht wie de overeenkomst beëindigt.

Als een assistentiewoning ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzeggingstermijn, wordt de dagprijs alleen aangerekend tot de dag die voorafgaat aan de nieuwe bewoning.

De termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen bedraagt minstens 5 dagen en kan enkel in onderling overleg verlengd worden. Als de assistentiewoning niet binnen de bepaalde termijn ontruimd is dan kan de beheersinstantie de woning zelf ontruimen en de bezittingen opslaan. Daarvoor worden enkel reëel aantoonbare opslagkosten aan de nabestaanden aangerekend.

Na de proefperiode heeft Mayerhof het recht de overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 60 kalenderdagen, welke opzegtermijn ingaat de eerste dag volgend op de datum van verzending van de aangetekende opzegbrief, indien naar het oordeel van een geneesheer en in samenspraak met de directie de lichamelijke en/of geestelijke gezondheidstoestand van de bewoner zodanig is, dat er gevaar ontstaat voor de bewoner zelf of voor zijn omgeving, of dat er zeer gespecialiseerde medische zorgen vereist zijn, waardoor een definitieve overplaatsing naar een passende instelling is geboden.

Vanaf de definitieve overplaatsing naar een passende instelling zoals hoger voorzien wordt de overeenkomst onmiddellijk beëindigd de dag zelf van deze overplaatsing, ongeacht de opzegtermijn die al dan niet aan het lopen is. De definitieve overplaatsing van één van de echtgenoten die samen een appartement betrekken beëindigt de overeenkomst niet.

Bij overlijden van een bewoner die de assistentiewoning alleen bewoont, eindigt de overeenkomst op de dag waarop het appartement volledig is ontruimd. De dagprijs dient nog betaald te worden tot de dag waarop de assistentiewoning volledig is ontruimd. Gedurende de opzegtermijn na een overlijden worden geen extra vergoedingen boven op de dagprijs aangerekend. Het overlijden van één der echtgenoten maakt geen einde aan de overeenkomst.

Na de proefperiode heeft MAYERHOF eveneens het recht de overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 60 kalenderdagen, die ingaat de eerste dag volgend op de dag van de aangetekende verzending van de opzegbrief, indien blijkt dat de

bewoner of zijn vertegenwoordiger voor het aangaan van de overeenkomst aan MAYERHOF onjuiste of onvolledige inlichtingen heeft verstrekt over onderwerpen die essentieel zijn, en waarbij MAYERHOF deze overeenkomst niet zou hebben aangegaan indien de juiste en volledige gegevens bekend zouden geweest zijn op dat ogenblik.

Indien één der partijen zich plichtig maakt aan contractuele wanprestatie of een fout in de uitvoering van huidige overeenkomst kan dit aanleiding geven voor de wederpartij tot een vordering in ontbinding van de overeenkomst bij de bevoegde Vrederechter en/of Rechtbank.

De niet betaling van de verblijfskosten door de Bewoner gedurende 3 achtereenvolgende maanden wordt als een fout aanzien die aanleiding geeft tot een vordering in ontbinding van de overeenkomst.

De partij lastens wie de overeenkomst wordt ontbonden zal alle kosten en uitgaven en gerechtskosten voortspuitend uit deze ontbinding dienen te betalen.

In geval van ontbinding lastens de bewoner zal door hem een forfaitaire en onherleidbare vergoeding verschuldigd zijn gelijk aan 30 dagen vergoeding.

### 3. VERBLIJFSMODALITEITEN

#### 3.1. Principe

Enkel de ingeschreven bewoners mogen de assistentiewoning bewonen.

De gemeenschappelijke lokalen van het woonzorgcentrum, de tuin alsook de cafetaria van het woonzorgcentrum of andere lokalen gebruikt bij gemeenschappelijke activiteiten zijn toegankelijk voor de bewoners van assistentiewoningen.

#### 3.2. Bezoek

De bewoner kan op elk moment vrij bezoek ontvangen op zijn assistentiewoning of in de daartoe beschikbare gemeenschappelijke lokalen.

De bewoners, bezoekers en personeel worden gevraagd de rust in het gebouw te respecteren, in het bijzonder tussen 22 uur en 8 uur. Bij het gebruik van muziekinstrumenten, radio, TV en dergelijke moet men er op letten dat men de medebewoners niet stoort.

#### 3.3. Afwezigheid

Wanneer de bewoner één of meerdere nachten de assistentiewoning verlaat, wordt hij verzocht de woonassistent of de directie op de hoogte te brengen. Deze laatste kan dan de afwezigheid registreren in het afwezigheidsregister, waarin tevens een telefoonnummer wordt genoteerd waar de bewoner kan bereikt worden.

Afwezigheden hebben geen invloed op de verblijfskosten.

### 3.4. Leefmilieu en hygiëne

- Huisdieren zijn niet toegelaten, tenzij bokaalvissen en gekooide huisdieren zoals vogels.
- Huisvuil : De bewoners moeten hun huisvuil naar de daartoe aangeduide plaats brengen. Vanuit het woonzorgcentrum wordt gezorgd voor de ophaling ervan.
- Balkons en terrassen  
Er moet over gewaakt worden dat de balkons en terrassen het gebouw niet ontsieren, noch gebruikt worden voor storende activiteiten. Het op het terras of balkon plaatsen van vuilzakken, kastjes, wasgoed, wasdraden, schotelantennes, huisgerief, ... is niet toegelaten; geschikte tuinstoelen, tuintafeltje plantenpotten zijn toegelaten voor zover ze daar functioneel bedoeld zijn. Barbecue en muziek op het terras is niet toegelaten.
- Roken  
Er is een formeel rookverbod in het woonzorgcentrum en in de assistentiewoningen, met uitzondering van uw private ruimten.  
Ook op de terrassen op de verdiepingen is het roken verboden.
- Schoonmaak  
De bewoner staat zelf in voor het onderhoud van zijn flat, inbegrepen de ramen, het terras en het balkon  
De woonassistent kan bemiddelen bij het zoeken naar een gepaste schoonmaakhulp.  
De buitenkant van de ramen die niet op een terras uitgeven worden door Mayerhof onderhouden.

### 3.5. Gebouwen

De bewoners zijn verplicht hun assistentiewoning te gebruiken als een goede huisvader, deze net en rein te houden, de installaties te laten reinigen en de nodige herstellingen te laten uitvoeren.

- Muren en ramen  
Het is de bewoner niet toegelaten om gaten te kappen of te boren in de muren en het plafond van de assistentiewoning, zowel binnen als buiten. Het is niet toegelaten om publiciteitsborden te plaatsen en om reclame en affiches aan de ramen op te hangen.
- Op het gelijkvloers en aan de westzijde van het gebouw worden japanse stores voorzien. Deze mogen door de bewoners niet worden verwijderd. Overgordijnen dienen door de bewoners zelf voorzien te worden.
- Het appartement wordt geschilderd aangeboden. Het herschilderen na het verlaten van het appartement gebeurt door Mayerhof. Hiervoor zal een kostprijs van 650 euro aangerekend worden.
- Fietsenstalling  
De fietsenberging wordt toegewezen in volgorde van verhuring. Men kan enkel fietsen stallen indien deze ook daadwerkelijk gebruikt worden.

- **Ondergrondse garage**  
Een plaats in de ondergrondse garage wordt bij verhuring toegewezen aan de bewoner die er een parkeerplaats wenst. Bij onvoldoende ondergrondse parkeerplaatsen telt de volgorde van verhuring voor de toewijzing.  
De toegewezen parkeerplaats kan enkel gebruikt worden om er de auto van de bewoner te plaatsen. Berging van fietsen kan enkel na afspraak met de directie op de daarvoor voorziene plaatsen.
  
- **schade**  
De bewoner is verantwoordelijk voor de schade veroorzaakt aan gemeenschappelijk ruimten of liften, zoals schade door een bewoner, schade door derden onder toezicht van een bewoner, schade door bezoekers van een bewoner. Deze schade zal hersteld worden op kosten van de bewoner indien bewezen is dat hij verantwoordelijk is voor de schade.

### 3.6. Herstellingen

Mayerhof staat zelf in voor het onderhoud en reinigen van de hal, gang, trappen, gemeenschappelijke ruimte, bureel woonassistent, publiek toilet, stookplaats, verwarmingsinstallatie, oproepsysteem, brandmeldinginstallatie en tuin.

Herstellingswerken in de assistentiewoning als gevolg van normale slijtage of ouderdom vallen ten laste van Mayerhof. De bewoners verwittigen zo vlug mogelijk de woonassistent wanneer er zich een dergelijke herstelling aan de woning opdringt of wanneer één of ander defect wordt vastgesteld dat niet door hen moet of kan hersteld worden.

De bewoner zal de uitvoering van eender welke herstellingswerken door Mayerhof gedogen, zowel aan gemeenschappelijke als aan private ruimten, zonder schadevergoeding of vermindering van verblijfskosten te vorderen.

Indien de onbeschikbaarheid van de woning meer dan een dag zou bedragen wordt door Mayerhof een woonalternatief of een vermindering van de verblijfskosten aangeboden. De bewoner zal aan de bevoegde aangestelde van Mayerhof steeds toegang verschaffen tot zijn appartement om het te bezichtigen of te herstellen.

Tenzij in noodgevallen worden herstellingswerken op voorhand gemeld bij de bewoner.

### 3.7. Nutsvoorzieningen

- **Aansluiting**  
De bewoner kan zich voor telefoon, informatica-verbinding en TV-distributie bij om het even welke maatschappij abonneren.
- **Verbruik**  
De bewoner betaalt zelf en integraal zijn persoonlijk abonnement en verbruik van telefoon en distributie.  
De bewoner betaalt zelf zijn persoonlijk verbruik aan water en elektriciteit, volgens het verbruik van de individuele meter.  
Voor verwarming bepaalt Mayerhof op basis van de calorimeter, aanwezig in elk appartement, het maandelijks verbruik door de bewoner te betalen.



### 3.8. Brandveiligheid

In geval van brand moeten de instructies zoals vastgelegd in het intern noodplan strikt opgevolgd worden. Iedere bewoner ontvangt bij opname een exemplaar van het interne noodplan.

De bewoners moeten zich vertrouwd maken met de wegen waarlangs zij, in geval van nood, uit hun assistentiewoning en het gebouw kunnen ontkomen.

Om zichzelf en anderen niet in gevaar te brengen, is het nodig dat de bewoners een heel bijzondere inspanning leveren om alles te vermijden wat brandgevaar kan opleveren:

- Elektrische apparaten mogen enkel gebruikt worden als de veiligheid ervan kan gegarandeerd worden.
- Bij defect of beschadiging van snoeren, stekkers, stopcontacten, elektrische apparaten en dergelijke wordt de woonassistent verwittigd. Defect materieel mag niet meer gebruikt worden
- Dominostekkers zijn verboden. Alleen goedgekeurde verdeelstekkers zijn toegelaten.
- Roken in bed of in lokalen waar rookverbod geldt, alsook het ledigen van asbakken in prullenmanden, zijn handelingen die gemakkelijk tot brand leiden en zijn dus verboden.
- Enkel flatscreen TV-toestellen mogen gebruikt worden.

### 3.9. Sleutels

- Iedere bewoner krijgt een sleutel van zijn appartement en 1 badge die toegang geeft tot de tuin. Per assistentiewoning kan er 1 extra sleutel bekomen worden mits betaling van de kosten en een waarborg van 30 €.
- Bewoners ontvangen eveneens een badge die toegang geeft tot de tuin en de ondergrondse parkeergarage.

## 4. DIENSTVERLENING

### 4.1. Woonassistent

De woonassistent is gedurende twee dagen per week aanwezig in het gebouw van de assistentiewoningen en is op andere werkdagen tijdens de kantooruren bereikbaar in het woonzorgcentrum.

### 4.2. Medische verzorging

De bewoner is vrij zijn huisarts te kiezen. De naam en het telefoonnummer van de huisarts en van minstens één contact persoon worden meegedeeld aan de woonassistent die deze ter kennis stelt aan de directie en aan iedereen die verantwoordelijk is voor het vervullen van de permanentie en hulpverlening in geval van een noodoproep van de bewoner. Wijzigingen van deze gegevens moeten zo snel mogelijk aan de verantwoordelijke gemeld worden.

#### 4.3. Verzorging aan huis

Indien de bewoner verzorging nodig heeft, gebeurt dit door thuisverpleging. De woonassistent kan helpen bij de organisatie van de nodige zorgen. De bewoner is natuurlijk vrij om de eigen huisarts, kinesitherapeut of verpleegkundige te kiezen en zelf te contacteren.

Indien de toestand zo evolueert dat de bewoner veel zorgen nodig heeft, laten wij hem niet aan zijn lot over. De bewoner krijgt automatisch voorrang op een plaats in ons rust- en verzorgingstehuis dit op voorwaarde van beschikbare plaatsen.

#### 4.4. Crisiszorg en overbruggingszorg

Crisiszorg is beschikbaar. Het betekent een onmiddellijke en aangepaste interventie in geval van een noodsituatie die niet vooraf kan worden ingeschat en waarin onmiddellijke zorg moet worden geboden. Er wordt tevens overbruggingszorg aangeboden. Dit is aangepaste zorg die aansluit bij crisiszorg en die gedurende een korte periode wordt verleend in afwachting dat de reguliere zorg kan worden verleend.

De overbruggingszorg wordt gefactureerd door het Wit-Gele Kruis van Antwerpen.

Er is een noodoproepsysteem voorzien waar bij dringende noodzaak, 24 uur op 24, gebruik van kan gemaakt worden. Bij flagrant en herhaaldelijk misbruik van het noodoproepsysteem kan een financiële sanctie opgelegd worden die overeenkomt met de werkuren van het opgeroepen personeel.

#### 4.5. Huishoudelijke dienstverlening

Vanuit Mayerhof wordt geen bestendige gezins- en huishoudelijke zorg verstrekt. De bewoner kan echter steeds terecht bij de woonassistent die er desgewenst voor zal zorgen dat de noodzakelijke dienstverlening binnen het bereik wordt gebracht.

De bewoner kan tegen betaling genieten van een aantal facultatieve diensten zoals een warm middagmaal in het restaurant van het woonzorgcentrum, een boodschappendienst, een klusjesdienst of een poetsdienst.

De bewoner kunnen tevens gebruik maken van de cafetaria van het woonzorgcentrum en deelnemen aan de animatieactiviteiten die in het woonzorgcentrum worden georganiseerd.

##### Wasmachines en droogkasten

Bewoners kunnen gebruik maken van de wasserette van Mayerhof. Deze dient gebruikt te worden met muntstukken. Er wordt ook de mogelijkheid geboden om de was te laten ophalen door de externe wasserij waarmee Mayerhof een overeenkomst heeft. Hiervoor wordt een afzonderlijke overeenkomst opgemaakt.

### 5. ACTIVITEITEN

De bewoners zijn welkom op de activiteiten die in het woonzorgcentrum worden georganiseerd. Zij worden wekelijks op de hoogte gebracht van het programma van activiteiten.

## 6. INSPRAAK EN OVERLEG

Binnen de assistentiewoningen functioneert een bewonersraad die éénmaal per trimester vergadert. Enkele afgevaardigden worden verkozen om te zetelen in de vergadering, De directeur en de woonassistent kunnen de vergaderingen van de bewonersraad bijwonen. De bewonersraad kan advies uitbrengen, hetzij op eigen initiatief, hetzij op verzoek van de woonassistent over alle aangelegenheden die de algemene werking betreffen. Van de vergaderingen wordt een verslag opgemaakt, waarvan elke bewoner, de directeur en de woonassistent een exemplaar ontvangen.

## 7. SUGGESTIES EN KLACHTEN

Klachten en klachtenbehandeling worden opgevolgd zoals vastgelegd in de klachtenprocedure.

Iedere bewoner, familielid of betrokken derde kan met een klacht terecht bij de woonassistent of via de website van Mayerhof.

De klacht wordt in eerste instantie behandeld en opgevolgd door de woonassistent. Aan de indiener van de klacht wordt binnen de 30 kalenderdagen medegedeeld welk gevolg er wordt gegeven aan de klacht.

De woonassistent bespreekt de klachten met de directeur en neemt correctieve en preventieve maatregelen. Bewoners die met hun klachten geen gehoor vinden bij de woonassistent kunnen een afspraak maken bij de directeur.

De bewoner kan met klachten ook terecht bij de 'woonzorglijn' : tel 078 15 2 5 25 .

## 8. WET OP DE PRIVACY

Via deze interne afsprakennota, conform artikel 4 van de wet van 08.12.1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, verklaart de bewoner er op de hoogte gebracht te zijn dat de gegevens van zijn dossier verwerkt worden met het oog op het verzekeren van de wettelijke en noodzakelijke dienstverlening waartoe de assistentiewoningen gehouden zijn.

Overeenkomstig artikel 10 van deze wet hebben de bewoner recht op toegang tot deze gegevens en overeenkomstig artikel 12 hebben ze het recht om een verbetering van de onjuiste gegevens te vragen. Hiervoor dient de bewoner een gedagtekend en ondertekend verzoek te sturen naar de directie, met een kopie van beide zijden van zijn identiteitskaart.

## 9. KENNISGEVING VAN HET REGLEMENT

Eén exemplaar van onderhavige interne afsprakennota wordt tegen ontvangstbewijs, dat als akkoordverklaring geldt, aan elke nieuwe bewoner bij zijn opname in de assistentiewoningen ter hand gesteld. Door de ondertekening van de opnameovereenkomst gaan de bewoners de verbintenis aan om de voorschriften van onderhavig reglement na te leven.

Dit reglement is vastgesteld en kan gewijzigd worden bij beslissing van de Raad van Bestuur van Sint Carolus Mayerhof vzw.

Het Agentschap Zorg- en Gezondheid van de Vlaamse overheid oefent toezicht uit op de erkenning.