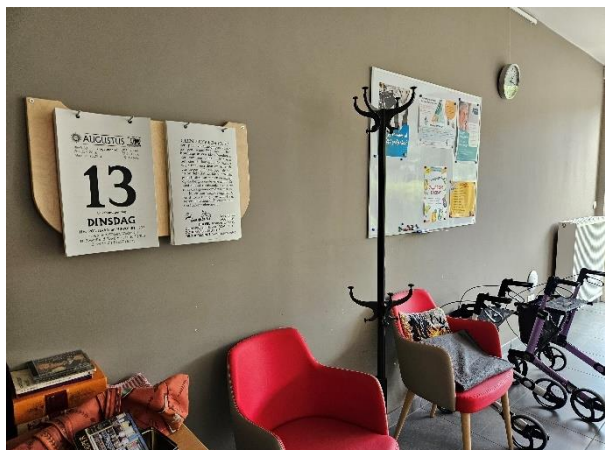




**ONTHAALBROCHURE**  
**GROEP VAN ASSISTENTIEWONINGEN**  
**RESIDENTIE AMPE**



# WELKOM!

Beste bewoner,

Via deze weg wil ik jou uit naam van alle medebewoners en het voltallige team van harte welkom heten in onze assistentiewoningen.

Een verhuis naar een assistentiewoning is een grote stap en brengt veel vragen en bezorgdheden met zich mee. Met deze interne afsprakennota willen wij een antwoord en geruststelling bieden en ervoor zorgen dat je je snel thuis voelt.

In deze brochure vind je heel wat praktische en nuttige informatie omtrent de verhuis naar en het wonen in Residentie Ampe. Daarnaast verduidelijken we enkele afspraken om het gemeenschappelijke leven in Residentie Ampe vlot en harmonieus te laten verlopen.

Heb je vragen of bezorgdheden? Blijf er zeker niet mee zitten en spreek mij of een van de medewerkers aan.

Nogmaals hartelijk welkom!

Jana Devos  
Woonassistente Zorg Tielt

## 1. ALGEMENE VOORSTELLING

Residentie Ampe is een Groep van Assistentiewoningen (GAW) gelegen in het centrum van Tielt in de directe omgeving van het woonzorgcentrum Deken Darras. De assistentiewoningen vallen onder het beheer van Zorg Tielt.

Residentie Ampe richt zich in principe tot ouderen (vanaf 65 jaar) uit Tielt die nog volledig zelfstandig kunnen wonen, eventueel met ondersteuning van mantelzorg en/of thuiszorgdiensten.

Residentie Ampe biedt dertig assistentiewoningen aan. Het gebouw telt twee verdiepingen met telkens tien flats. Op het gelijkvloers bevinden zich nog eens tien flats, de ontmoetingsruimte (met terras) en de wasruimte.

## MISSIE & VISIE

Volgende basisregels en uitgangspunten staan centraal in ons beleid:

- We verbinden ons ertoe om de privacy van de bewoner ten volle te respecteren.
- We vertrekken vanuit een maximaal zelfbeschikkingsrecht van de bewoner.
- Het uitgangspunt is het zelfstandig wonen en leven van de bewoner.
- De bewoner kiest volledig vrij of hij/zij gebruik wil maken van bijkomende hulp- en dienstverlening.
- We willen een omgeving scheppen waarin sociale contacten gestimuleerd worden.
- We respecteren de politieke, ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging van alle bewoners.
- We willen onze bewoners een geborgen en veilige plek bieden.
- We willen een open communicatie voeren met inspraak van de bewoners en hun familie/mantelzorgers.
- We willen onze doelstellingen realiseren tegen een sociaal verantwoorde prijs die te verzoenen is met een gezond financieel beleid.

## CONTACTGEGEVENS

### ALGEMEEN



GAW Residentie Ampe  
Deken Darraslaan 19  
8700 Tielt



051 42 79 70



woonassistent@ztielt.be



www.ztielt.be

### MEDEWERKERS

#### Woonassistente: Jana Devos

Bij de woonassistente kan je terecht met al jouw praktische, sociale, administratieve en financiële vragen. Zij is jouw vertrouwenspersoon binnen de assistentiewoningen. Daarnaast stimuleert zij sociale contacten binnen de assistentiewoning, onder andere door het organiseren van activiteiten.



De woonassistente is elke werkdag bereikbaar in haar bureau in de inkomhal van woonzorgcentrum Deken Darras (Schependomstraat 4, 8700 Tielt). Je kan haar ook bellen op het nummer 051 42 79 70 of mailen naar [woonassistent@ztielt.be](mailto:woonassistent@ztielt.be). Op donderdagvoormiddag is zij aanwezig in de assistentiewoningen.

#### Logistiek team

In de assistentiewoningen werken er drie logistieke medewerkers: Chloë, Joyce en Claudine. Zij zijn elke werkdag aanwezig en staan in voor het onderhoud van de gebouwen. Zij zorgen ook voor de maaltijden en het onderhoud van de persoonlijke flat van bewoners die hier beroep op doen.



## **Technische dienst**

De technische dienst van Zorg Tielt staat in voor het technische onderhoud van het gebouw en de omgeving. Wanneer je een technisch defect opmerkt, mag je dit steeds melden aan de woonassistente of het logistiek team.

Technische defecten worden opgevolgd door Isabelle De Langhe, verantwoordelijke van de technische dienst van Zorg Tielt. In dringende gevallen kan je haar bereiken op het nummer 051 42 79 70.

## **Ergotherapeut: Fran Snauwaert**

Een ergotherapeut van het woonzorgcentrum organiseert regelmatig bewegingsactiviteiten in de assistentiewoningen.

Daarnaast biedt zij ondersteuning bij activiteiten die georganiseerd worden door de woonassistente.



## **DIRECTIE**

### **Algemeen directeur Zorg Tielt: Hilde Van Maele**

De algemeen directeur is bereikbaar op het nummer 051 42 79 79 of per mail via [algemeen.directeur@ztielt.be](mailto:algemeen.directeur@ztielt.be)

### **Voorzitter Zorg Tielt: Pascale Baert**

De voorzitter is bereikbaar per mail via [pascale.baert@tielt.be](mailto:pascale.baert@tielt.be)

## ADMINISTRATIEVE GEGEVENS

### **Erkenningsnummer**

CE1573

### **Toezicht**

Het naleven van de toepasselijke erkenningsvoorwaarden valt onder het toezicht van de Vlaamse overheid, Departement Zorg, afdeling Zorginspectie.

### **Wetgeving**

De erkenningsnormen aangaande groepen van assistentiewoningen zijn vastgelegd in het woonzorgdecreet van 15 februari 2019 en het besluit van de Vlaamse Regering van 8 juni 2019, bijlage 10.

### **Inrichtende macht**

Zorg Tielt, Welzijnsvereniging van publiek recht onderworpen aan deel 3, titel 4, hoofdstuk 2, van het decreet over het lokaal bestuur, hier verder **Zorg Tielt** genoemd.

Zorg Tielt

Deken Darraslaan 17

8700 Tielt

Telefoon: 051 42 79 79

## 2. VERHUIS NAAR EEN ASSISTENTIEWONING

### PRAKTISCHE FORMALITEITEN

#### INFRASTRUCTUUR

Net zoals wanneer je een gewoon appartement zou huren, kan je jouw assistentiewoning naar eigen zin inrichten. Via de woonassistente kan je op voorhand een plattegrond van de flat verkrijgen. De flats zijn reeds voorzien van volgende elementen:

- Keuken met frigo met diepvriesvakje
- Kleerkast in de slaapkamer
- Badkamer met toilet, wastafel, spiegel en bad
- Rolluiken aan zowel het raam in de leefruimte als het raam in de slaapkamer
- Gordijnen in de leefruimte en slaapkamer
- Verwarming
- Oproepsysteem, bestaande uit vier drukknoppen (één in de leefruimte, twee in de slaapkamer en één in de badkamer)
- Parlofoon
- Ophangsystemen in de leefruimte en slaapkamer om kaders en dergelijke op te hangen

Meubels moet je zelf voorzien, al moeten deze wel voldoen aan de eisen op vlak van veiligheid en hygiëne.

Er wordt geen huurwaarborg aangerekend.

#### TV, TELEFOON EN WIFI

Elke assistentiewoning is uitgerust met aansluiting voor digitale TV. Hierdoor kan je digitale TV kijken zonder bijkomende digibox of digirecorder. Voor de distributie wordt een maandelijks bedrag aangerekend.

Aangezien niet alle TV-toestellen compatibel zijn om deze digitale TV te ontvangen, kan je bij ons een TV-toestel huren. Voor dit TV-toestel wordt maandelijks huur aangerekend.

In de flat is er een telefoonaansluitingspunt. Je zorgt zelf voor een telefoontoestel en het afsluiten van het abonnement. De abonnements- en gesprekskosten zijn niet inbegrepen in de dagprijs. Je kan natuurlijk ook gewoon je gsm gebruiken.

Er is gratis WIFI aanwezig in het gebouw.

Naam draadloos netwerk = FLAT\_gasten

Paswoord = ZORGTIELT

## ADMINISTRATIEVE FORMALITEITEN

### DOCUMENTEN

Voordat de verhuis plaatsvindt, maakt de woonassistente samen met jou een plaatsbeschrijving van de flat op. Hierdoor wordt aangetoond dat de aangeboden assistentiewoning zich in goeie staat bevindt, met uitzondering van de eventuele schriftelijke opmerkingen vermeld in de plaatsbeschrijving.

Bij verhuis wordt er een schriftelijke overeenkomst afgesloten tussen jou of jouw vertegenwoordiger en Zorg Tielt. Er worden twee exemplaren opgemaakt, eentje voor jou en eentje voor Zorg Tielt.

De woonassistente maakt ook een verblijfsattest op. Dit is een document waarin Zorg Tielt verklaart dat jij in een van onze assistentiewoningen woont. Wanneer je jouw adres wilt wijzigen in het stadhuis, dien je dit attest mee te nemen. Je kan dit verkrijgen via de woonassistente. Overige formaliteiten in verband met woonstverandering, zoals vb. instanties verwittigen, dien je zelf te regelen. Indien je dit wil, kan de woonassistente jou hierin wel ondersteunen.

In Residentie Ampe worden af en toe foto's en filmpjes gemaakt. Dit wordt vooral gebruikt om in het algemeen informatie te geven over activiteiten. De woonassistente zal jou vragen een toestemmingsformulier te ondertekenen waarin je verklaart of je hier wel of niet akkoord mee bent.



## ZORGDOSSIER

Bij verhuis wordt een elektronisch en administratief zorgdossier over jou opgesteld. Dit bevat onder andere volgende gegevens:

- Jouw identiteitsgegevens (vb. naam, adres, rijksregisternummer, ...)
- Contactgegevens van jouw huisarts
- Contactgegevens van personen die wij in geval van nood moeten verwittigen
- Afspraken rond facturatie
- Medische gegevens (vb. bloedgroep, medische voorgeschiedenis, eventuele diëten, ...)

Daarnaast zal de woonassistente samen met jou een persoonlijke zorgfiche invullen. Dit bevat jouw identiteitsgegevens, contactgegevens van jouw huisarts en de naam en telefoonnummer van contactpersonen. Er is ook een rubriek waar eventuele medische aandoeningen en medicatie ingevuld kunnen worden. Deze gegevens kunnen nuttig zijn voor de hulpverlener die in een noodsituatie bij jou langskomt. Er wordt gevaagd om deze persoonlijke zorgfiche aan de binnenkant van de deur van jouw kledingkast te bevestigen.

Jouw persoonlijke gegevens, zowel medische, sociale als financiële gegevens, zullen steeds met de nodige discretie behandeld worden en slechts aan die medewerkers meegedeeld die dit nodig hebben voor het uitvoeren van hun taken binnen Residentie Ampe.

## VERZEKERINGEN

Zorg Tielt heeft een brandverzekering voor het gebouw afgesloten. Dit is inbegrepen in de dagprijs. Deze verzekering geldt niet voor jouw eigen inboedel. Als je dus veel (of dure) inboedel hebt, sluit je best zelf een brandverzekering voor jouw persoonlijke inboedel af.

Zorg Tielt heeft een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid. Dit omvat de burgerlijke aansprakelijkheid voor schade die jij toebrengt aan iemand anders (vb. medebewoner of personeel) of voor schade die het personeel jou toebrengt. Deze verzekering omvat geen lichamelijke ongevallen. Als je nog vaak deelneemt

aan uitstappen of activiteiten buitenshuis, sluit je best zelf nog een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid – lichamelijke ongevallen af.

Als je nog een eigendom hebt, sluit je best zelf een polis burgerlijke aansprakelijkheid af voor mogelijke schade aan jouw eigendom.

## FINANCIËLE FORMALITEITEN

Op het einde van elke maand wordt voor elke bewoner een verblijfsfactuur opgemaakt waarop volgende zaken vermeld staan:

- de identiteit van de bewoner
- het aantal dagen verblijf (wanneer het verblijf minder dan een volle maand bestrijkt, de begin- en einddatum)
- de toepasselijke dagprijs
- een gedetailleerd overzicht van de supplementen die aangerekend werden (welk supplement, aantal en bedrag)

De verblijfsfactuur kan via overschrijving of via domiciliëring betaald worden. Indien je dit via domiciliëring wenst, maakt de woonassistent een document op en bezorgt dit aan onze financiële dienst. Zij regelen dit dan met jouw bank.

Een kopie van de verblijfsfactuur wordt op papier of per mail bezorgd aan jou of aan de persoon die jouw financiën doet.

Het is verboden dat Zorg Tielt jouw geld of goederen beheert of bewaart.

## 3. FACTURATIE: DE DAGPRIJS

De verblijfskosten worden uitgedrukt in een dagprijs en deze is gelijk voor elke bewoner.

In bijlage 1 achteraan vind je:

- de dagprijs
- wat inbegrepen is in de dagprijs
- wat als supplement aangerekend wordt

Als de dagprijs betaald wordt, volgt geen onderzoek naar jouw inkomsten en spaarreserves. Als je de dagprijs niet (meer) kan betalen, wordt onderzocht of het OCMW kan tussenkomen.

## 4. WONEN EN LEVEN IN RESIDENTIE AMPE

### PERSOONLIJKE LEVENSSFEER EN BEWEGINGSVRIJHEID

Assistentiewoningen zijn een plek waar mensen samen wonen, leven en werken. We verwachten dat je andere bewoners en medewerkers steeds vriendelijk en respectvol benadert.

De medewerkers verbonden aan GAW Residentie Ampe zullen jouw persoonlijke levenssfeer maximaal respecteren. Aan de ingang van de assistentiewoningen zal jouw naam vermeld worden. Jij kiest zelf hoe je wenst aangesproken te worden (bij naam of voornaam).

Jij hebt recht op geheimhouding van jouw persoonlijke briefwisseling. De post wordt bedeed in jouw persoonlijke brievenbus aan de ingang op het gelijkvloers.

Iedere bewoner kan zich vrij bewegen in en buiten de flat, rekening houdend met de vlotte organisatie van de dienstverlening. Indien je elders overnacht en/of voor meerdere dagen jouw flat verlaat (vb. familiebezoek, opname in ziekenhuis, ...) vragen wij jouw flat af te sluiten en een medewerker van Residentie Ampe daarvan op de hoogte te brengen. Deze medewerker kan jouw afwezigheid registreren. Bij voorkeur geef je ons ook een adres of een telefoonnummer op waarop wij jou zo nodig kunnen bereiken.

Jij mag vrij bezoek ontvangen en bepaalt zelf welke personen toegang krijgen tot jouw flat. Enkel bij verzorging, om hygiënische redenen, technisch onderhoud, uit veiligheidsoverwegingen of bij noodsituaties wordt hierop een uitzondering gemaakt en kan het personeel jouw flat betreden zonder toestemming en buiten jouw aanwezigheid. Indien een bezoeker frequent zware overlast veroorzaakt voor de bewoners of het personeel van de GAW en bemiddelingspogingen van de directie niet tot verzoening leiden, dan kan Zorg Tielt deze bezoeker de toegang tot de GAW ontfagen.

Enkel jij kan de woning bewonen. Het is niet toegelaten de woning te laten betrekken door derden of derden te laten inwonen. Indien je zwaar ziek bent en jouw gezondheidstoestand dit vereist, mogen jouw naaste verwanten wel bij jou

blijven waken. Belangrijk is dat de woonassistente hiervan op de hoogte wordt gebracht.

We vinden het fijn als je je appreciatie voor onze medewerkers uit. Echter, cadeaus maken soms dat medewerkers zich ongemakkelijk voelen en kunnen leiden tot competitie tussen medewerkers. Ook willen we jou niet het idee geven dat er cadeaus nodig zijn om de beste zorgen te ontvangen. Alcohol, geld, juwelen of andere luxegoederen ontvangen we om die redenen liever niet. Een welgemeende dankjewel of een kaartje zijn meer dan voldoende.

## LEEFMILIEU EN HYGIËNE

De voordeur van het gebouw is steeds dicht en kan door de bewoners met hun sleutel geopend worden ofwel via de parlofoon voor bezoekers. De toegang tot de inkomhal waar de bellen van alle assistentiewoningen zich bevinden, is altijd verzekerd.

De bewoners, bezoekers en medewerkers wordt gevraagd de rust in het gebouw niet te verstoren. Voor 8u 's morgens en na 22u 's avonds wordt alle gerucht en lawaai vermeden. Bij gebruik van muziekinstrumenten, televisietoestellen en radio's en vragen wij jouw medebewoners niet te hinderen en vooral niet tijdens de uren waarop stilte wordt gevraagd.

Als bewoner sta je zelf in voor de schoonmaak van jouw flat. Indien dit niet meer lukt, kan je beroep doen op de dienstverlening van schoonmaak aangeboden door Zorg Tielt (zie verder) of door externe diensten. Zorg Tielt heeft het recht om tussentijds een controle te doen of jouw assistentiewoning goed onderhouden wordt.

Om de netheid en de hygiëne te bevorderen:

- geldt er een algemeen rookverbod in alle lokalen (roken kan enkel op het balkon).
- vragen wij de woning iedere dag goed te verluchten (minstens vijftien minuten).
- vragen wij te waken over de orde en netheid van de woning en de ontmoetingsruimte.
- vragen wij afval te sorteren: restafval in afgesloten zakken, glas uitgespoeld en papier en karton plat gevouwen. Naast de trap op het gelijkvloers wordt ruimte voorzien voor restafval, PMD, glas en papier. Gelieve jouw afval daar gesorteerd te deponeren op maandag en donderdag.
- zijn er afspraken omtrent huisdierenbeleid (zie ook bijlage 2).

Het is verboden de burens te hinderen of schade te berokkenen aan de woning, onder andere door:

- afval buiten te gooien.
- gaten in de muren van de woning te maken: er mogen geen spijkers, duimspijkers of haakjes gebruikt worden. Ieder flat is voorzien van rails waarvoor de nodige ophangsystemen ter beschikking worden gesteld.

Er wordt nauwgezet gelet op de naleving van deze hygiënische voorschriften. De niet-naleving ervan kan immers storend inwerken op de relaties en het samenleven van de bewoners van Residentie Ampe.

## 5. ORGANISATIE VAN DIENSTVERLENING EN CRISIS- EN OVERBRUGGINGSZORG

### AANBOD DIENSTVERLENING

Naast de basisdiensten kan je als bewoner ook volgens eigen keuze gebruik maken van bijkomende diensten op vlak van voeding, schoonmaak en vrije tijd. De prijzen van deze dienstverlening zijn terug te vinden in bijlage 1.

### MAALTIJDEN

Elke assistentiewoning is voorzien van een elektrisch vuur met twee kookplaten waardoor je zelf jouw maaltijden kan bereiken. Indien je dit wil, kan je ook beroep doen op maaltijden die bereid worden in het WZC. Wekelijks ontvang je een menu. Voor het beleg 's morgens en 's avonds worden verschillende keuzemogelijkheden aangeboden. De keuzes worden steeds bevraagd door het logistiek team. Als je om medische redenen een dieet volgt, krijg je aangepaste dieetmaaltijden.

Je kan kiezen tussen verschillende formules: enkel middagmaal, enkel ontbijt en avondmaal of alle maaltijden. De maaltijden worden op volgende tijdstippen afgeleverd door een medeweker van de keuken of het logistiek team:

- Ontbijt: 8u
- Middagmaal: 11u
- Avondmaal: 16u

Als je kiest voor middagmaal via Zorg Tielt, dan kan dit dagelijks of op vaste dagen. Wanneer je eens geen middagmaal wenst, moet je dit ten laatste de dag ervoor schriftelijk melden aan het logistiek team.

Als je kiest voor ontbijt en avondmaal, dan moet je voor beide maaltijden kiezen (enkel ontbijt of enkel avondmaal is niet mogelijk). In principe kies je voor dagelijkse levering. Wanneer je eens geen ontbijt en avondmaal wenst, moet je dit ten laatste de dag ervoor en voor 12u schriftelijk melden aan het logistiek team.

Je kan kiezen of je in jouw flat of in de ontmoetingsruimte eet.

## WAS

Naast de ontmoetingsruimte is er een lokaal met een wasmachine. Elke bewoner mag dit gebruiken, mits betaling met muntstukken. Een wasbeurt kost €4. Bewoners mogen de machine enkel in de voormiddag gebruiken.

## SCHOONMAAK

Je kan ervoor kiezen dat het logistiek team van Residentie Ampe instaat voor het onderhoud van jouw assistentiewoning. In dat geval zal jouw flat wekelijks grondig gereinigd worden. We streven ernaar om dit op een vast moment te doen.

Deze poetsdienst kan niet éénmalig aangevraagd worden. Wanneer je in het ziekenhuis verblijft, kan je wel vragen om de poetsbeurt over te slaan. Indien je dit niet meldt, blijven we de flat wekelijks reinigen, ook tijdens jouw afwezigheid.

## ACTIVERING EN VRIJE TIJD

Residentie Ampe biedt verschillende mogelijkheden op vlak van vrijetijdsbesteding: de ontmoetingsruimte, het terras, de tuin van het dagverzorgingscentrum, ...

Indien je dit wenst, kan je gebruik maken van de ontmoetingsruimte voor persoonlijke aangelegenheden. Hiervoor moet je wel vooraf toestemming vragen aan de woonassistente.

Op regelmatige tijdstippen gaan er activiteiten of feestjes door in de ontmoetingsruimte. Je krijgt ook de kans om aan te sluiten bij een deel van het activiteitenaanbod van het WZC. Deelname aan activiteiten is gratis. Bij sommige (culinaire) activiteiten kan een deelnameprijs aangerekend worden. Dit wordt steeds op voorhand vermeld. Het activiteitenaanbod voor de bewoners van de assistentiewoningen wordt maandelijks bekendgemaakt via affiches, opgemaakt door de woonassistente.

Iedere maand ontvang je gratis 't Darrasnootje, het maandelijks krantje van het woonzorgcentrum en de assistentiewoningen. In dit krantje worden tal van dingen vermeld, zoals: nieuwe bewoners, verjaardagen, activiteitenkalender van

het WZC, foto's van activiteiten, ... 't Darrasnootje is ook online terug te vinden op de website [www.ztielt.be](http://www.ztielt.be)

Op regelmatige basis komen vrijwilligers van het Rode Kruis langs in het WZC om rond te gaan met boeken van de Zorgbib. Het aanbod is ruim: Nederlandstalige en anderstalige boeken, boeken met een groot lettertype, luisterboeken, kijkboeken, ... Daarnaast hebben ze ook stripverhalen, cd's en dvd's. Het materiaal is gratis te ontlenen. Spreek de woonassistente aan indien je beroep wenst te doen op het aanbod van de Zorgbib.

Residentie Ampe heeft zelf geen cafetaria. Je bent wel welkom in de cafetaria van het WZC. Die is elke dag open van 13u tot 17u en in het weekend van 13u30 tot 17u30.

## MEDISCHE ZORGEN

In elke assistentiewoning is een oproepsysteem voorzien, bestaande uit een drukknop in de living, twee in de slaapkamer en één in de badkamer. Indien je dit wil, kan je ook een draadloos oproepsysteem huren.

Wanneer je een noodoproep uitzendt door op één van de knoppen te drukken, biedt een verpleeg- of zorgkundige van het dagverzorgingscentrum of het woonzorgcentrum de eerste hulp (= crisiszorg). Afhankelijk van de ernst van de situatie zorgt de verpleeg- of zorgkundige voor verdere opvolging. Indien je extra zorgen nodig hebt, kan het WZC dit op zich nemen in afwachting van opstart van hulpverlening door jou gekozen (vb. thuisverpleging of ziekenhuisopname) (= overbruggingszorg). Wij bieden geen structurele verpleegkundige zorgen aan. Indien je nood hebt aan een thuisverpleegkundige, moet je dit zelf regelen. Natuurlijk kan de woonassistente jou hierin ondersteunen.

Medicatie mag je zelf bijhouden in jouw flat. Elke flat wordt voorzien van een Gele Doos. De Gele Doos is een soort brooddoos waarin belangrijke informatie wordt bewaard zoals een medicatielijst, contactgegevens van het netwerk en medische gegevens. Een verpleegkundige van het dagverzorgingscentrum zal dit samen met jou overlopen en invullen. De doos wordt in de koelkast bewaard en met een sticker aan de binnenkant van de voordeur kan een hulpverlener zien dat er een Gele Doos in de koelkast zit.



## 6. INSPRAAK, PARTICIPATIE EN OVERLEG

### BEWONERS- EN FAMILIERAAD

Minimum één keer per drie maanden vindt er een bewoners- en familieraad plaats. Je wordt hier persoonlijk op uitgenodigd. Ook familieleden en/of mantelzorgers kunnen deelnemen. De bewonersraad wordt geleid door de woonassistente.

Tijdens een bijeenkomst krijgen jij en jouw familie de kans om opmerkingen of suggesties te geven en wordt jullie mening of advies gevraagd over bepaalde thema's (zoals vb. activiteitsaanbod, maaltijden, ...).

Van de vergadering wordt een verslag opgemaakt. Je krijgt een exemplaar hiervan in jouw brievenbus en het verslag wordt ook gepubliceerd in 't Darrasnootje.

### OPMERKINGEN EN SUGGESTIES

Als je opmerkingen of suggesties hebt, kan je deze altijd mondeling en/of schriftelijk melden aan de woonassistente. Dit kan zowel tijdens de bewonersraad als daarbuiten. De woonassistente registreert jouw opmerking of suggestie en volgt verder op. Zij brengt jou ook op de hoogte van het vervolg.

### KLACHTENBEHANDELING

Je hebt de kans om een klacht te uiten over de hulp - en dienstverlening. Dit kan zowel mondeling, schriftelijk als telefonisch gebeuren. Je kan hiervoor terecht bij de woonassistente, het logistiek team of bij een ander, door jezelf gekozen, persoon.

Deze klacht wordt vervolgens door de persoon aan wie de klacht geuit wordt, genoteerd op een formulier. Dit formulier wordt afgegeven aan de kwaliteitscoördinator (Sofie Verhelst) die de klachtenprocedure coördineert.

De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Binnen de tien dagen na het indienen ontvang je bericht of je klacht al dan niet ontvankelijk is.

Daarna opent de klachtencoördinator een klachtendossier en onderzoekt de gegrondheid. De aangestelde klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en neemt maatregelen. Je ontvangt binnen de 45 dagen bericht over de gegrondheid van je klacht en de genomen maatregelen. Er wordt naar gestreefd om de oorzaak van de klacht weg te nemen maar ook om preventieve maatregelen te nemen om in de toekomst klachten te voorkomen.

Indien je het slachtoffer bent van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag dat uitgaat van een medebewoner, een personeelslid of een derde die handelt in opdracht van de assistentiewoningen (vb. vrijwilligers, stagiaires, jobstudenten, ...) dan kan je ook hiervoor een klacht indienen. De woonassistente zal deze klacht op discrete manier behandelen met toepassing van de procedure grensoverschrijdend gedrag. Indien nodig, wordt de CRA van het WZC ingeschakeld.

Zorg Tielt garandeert dat tegen de indiener van de klacht geen enkele maatregel zal genomen worden en dat tegen de geringste onheuse bejegening daadwerkelijk zal opgetreden worden.

Je kan altijd terecht bij de Woonzorglijn (078 15 25 25, elke werkdag tussen 9u en 12u). Deze dienst van het Vlaamse Agentschap Zorg en Gezondheid geeft informatie en advies over ouderenvoorzieningen zoals je rechten en plichten, over financiële en dagdagelijkse aspecten van jouw verblijf in de assistentiewoningen, ...

## 7. VERBREKING / OPZEGGING VAN VERBLIJFSOVEREENKOMST

### OPZEGGING DOOR BEWONER

De schriftelijke verblijfsovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur.

Als bewoner ben je vrij jouw overeenkomst te beëindigen. De opzegtermijn is dertig dagen en gaat in vanaf het moment dat jij Zorg Tielt hiervan op de hoogte brengt. De opzegging gebeurt schriftelijk.

In de praktijk is er geen opzegtermijn van toepassing. Als je jouw wens om de overeenkomst te beëindigen kenbaar maakt bij de woonassistente, wordt in onderling overleg de vertrekdatum vastgelegd. De basishuurprijs wordt nog

aangerekend tot en met de dag van ontruiming van de flat. Er wordt geen extra opzegvergoeding aangerekend.

## OPZEGGING DOOR ZORG TIELT

Zorg Tielt kan de overeenkomst beëindigen in volgende gevallen:

- Indien een arts oordeelt dat jouw lichamelijke en/of geestelijke gezondheidstoestand ervoor zorgt dat jij nood hebt aan een andere voorziening (zoals vb. woonzorgcentrum). Zorg Tielt zoekt naar een passend verblijf voor jou en de opzegtermijn wordt verlengd totdat er een passend verblijf gevonden is. Dit gebeurt steeds in overleg met jou en/of de personen/instanties die voor jouw verhuis instaan.
- Indien jouw gedrag of dat van jouw familie/bezoekers ernstig storend is voor medebewoners of voor het samenleven in Residentie Ampe. Eerst zal er een gesprek plaatsvinden met de Raad van Bestuur.
- Bij zware fouten zoals strafrechtelijke feiten of het niet betalen van de verblijfsfacturen na meerdere schriftelijke aanmaningen en een ingebrekestelling.

De opzegtermijn bedraagt zestig dagen. Opzegging door Zorg Tielt gebeurt aangetekend en start de eerste dag volgend op de betekening van de opzeg.

## OPZEGGING EN ONTRUIMING

De eerste dertig dagen na verhuis worden beschouwd als een proefperiode. Als je in die periode jouw overeenkomst wil beëindigen, wordt de opzegtermijn zeven dagen. In overleg tussen jou en Zorg Tielt kan er hiervan echter afgeweken worden.

Als de assistentiewoning ontruimd en opnieuw bewoond wordt binnen de opzegtermijn, wordt de dagprijs enkel aangerekend tot en met de dag voordat de nieuwe bewoner verhuist.

Wanneer jij komt te overlijden, moet de assistentiewoning ontruimd worden door jouw nabestaanden. Zij krijgen hiervoor minimum vijf dagen tijd. Dit kan verlengd worden na overleg met de woonassistente.

Wij verwachten dat de flat en inboedel die eigendom is van Zorg Tielt bij ontruiming in dezelfde goeie staat worden afgeleverd zoals omschreven bij verhuis. Als bewoner ben jij of jouw vertegenwoordiger aansprakelijk voor schade, met uitzondering van schade die het gevolg is van normale slijtage of overmacht. Deze schade moet door jou of jouw vertegenwoordiger vergoed worden.

Indien jouw persoonlijke spullen niet ontruimd zijn op de einddatum van de overeenkomst, zullen wij de woning ontruimen. De kosten hiervan zijn reële verhuis- en opslagkosten en dienen door jou of jouw nabestaanden betaald te worden. Zorg Tielt is niet aansprakelijk voor eventuele schade, diefstal of een gebrek aan onderhoud aan de achtergelaten persoonlijke spullen. Als jij of jouw vertegenwoordiger de spullen niet ophaalt binnen de drie maanden na de beëindiging van de overeenkomst, kunnen deze verwijderd worden op jouw kosten.

## 8. BRANDVEILIGHEID

Om te vermijden dat jij jezelf of anderen in gevaar zou brengen, is het belangrijk dat je alles vermijdt wat brandgevaar kan opleveren.

Elektrische apparaten mag je enkel gebruiken nadat een personeelslid van Zorg Tielt ze heeft gecontroleerd. Wanneer er snoeren, stekkers, stopcontacten, ... kapot of beschadigd zijn, moet je onmiddellijk een personeelslid op de hoogte brengen. Extra verwarmingstoestellen zijn verboden.

Roken in het gebouw en asbakken legen in prullenmanden zijn ten strengste verboden.

Als bewoner moet je duidelijk weten wat de uitgangen en wegen zijn die je moet gebruiken in geval van nood in de flats, het verdiep of het gebouw. De richtlijnen die je moet volgen als het brandt, hangen uit in verschillende plaatsen in Residentie Ampe.

Elke assistentiewoning heeft branddetectoren. Een melding gaat via de brandcentrale naar de telefoons van het personeel van Residentie Ampe en het WZC. Om de verspreiding van vuur en rook in een gebouw te beperken, is het

noodzakelijk om te compartimenteren: dat wil zeggen de ruimte verdelen in verschillende volumes om het vuur te beperken tot een bepaalde ruimte. Om te compartimenteren zijn de branddeuren ofwel voorzien van een deurpomp, ofwel vastgezet met een magneet die automatisch loslaat in geval van brand. Het is ten strengste verboden deze deuren te blokkeren.

Bij brandoefening zal je geholpen en begeleid worden om zo de reddingsoperaties en evacuatiemogelijkheden te begrijpen.

*Versie goedgekeurd op de Raad van Bestuur van 04/11/2024*

## BIJLAGE 1: FACTURATIE

### Dagprijs

De verblijfskosten worden uitgedrukt in een prijs per dag en deze is gelijk voor elke bewoner. Sinds 01/12/2024 is de dagprijs €25,91/dag voor alleenstaanden en €33,26/dag voor koppels.

De dagprijs omvat:

- Huur van de assistentiewoning
- Individueel verbruik van water, elektriciteit en verwarming
- 24u op 24u permanentie voor noodoproepen
- WIFI
- Aansluiting telefonie
- Gordijnen aan de ramen
- Administratieve ondersteuning
- Deelname aan activiteiten
- Gebruik van de ontmoetingsruimte
- Onderhoud van de gemeenschappelijke delen, het gebouw en de omgeving
- Herstellingen in de assistentiewoningen
- Kosten voor afvalverwerking
- Brandverzekering voor het gebouw
- Beperkte verzekering burgerlijke aansprakelijkheid

Wat niet inbegrepen is:

- Maaltijden
- Abonnement voor televisie
- Onderhoud van de eigen flat
- Draadloos oproepsysteem
- Flessen drank die op vraag van de bewoner gegeven worden
- Gebruik gemeenschappelijke wasmachine
- Verzorgingskosten (vb. huisarts, thuisverpleging, kinesitherapie ...), met uitzondering van de zorgen geboden bij crisis- of overbruggingszorg

- Farmaceutische en medische kosten
- Brandverzekering voor de eigen inboedel van de flat

## Supplementen

Maandelijks ontvang je een verblijfsfactuur. Daarop worden volgende rubrieken vermeld (indien van toepassing):

HUUR FLAT	Het aantal verblijfsdagen van die maand	Alleenstaanden: €25,91/dag Koppels: €33,26/dag
TV GROOT	Huur TV van Samsung met een schermdiagonaal van 80 cm	€12/maand
ABONNEMENT TV	Abonnement voor digitale tv	€4,50/maand
MIDDAGMAAL	Middagmaal door Zorg Tielt	€4,50/dag
ONTBIJT/ AVONDMAAL	Ontbijt en avondmaal door Zorg Tielt	€2,97/dag
DRAADLOOS	Huurprijs van het draadloos oproepsysteem (polsbandje)	€5/maand
SCHOONMAAK	Schoonmaak van de flat door logistiek team	€18/week
DRANK	Extra flessen water (plat of spuit) die je vraagt	€0,50/fles

Indien je naar onze assistentiewoningen verhuist binnen de laatste vijf dagen van de maand, rekenen wij supplementen pas aan vanaf de volgende maand. Indien je vertrekt binnen de eerste vijf dagen van de maand, rekenen wij supplementen niet meer aan voor die maand. Indien je echter zowel bij verhuis als bij vertrek onder beide voorwaarden valt, dan wordt toch de maand van ontslag aangerekend.



ZORG TIELT

Deken Darraslaan 17

8700 Tielt

051 42 79 10

info@ztielt.be

GAW Residentie Ampe

Deken Darraslaan 19

8700 Tielt

051 42 79 70

woonassistent@ztielt.be

## Huisdierenreglement assistentiewoningen Zorg

Beste bewoner,

Huisdieren zijn voor vele mensen geliefde gezelschapsdieren. Ze brengen vreugde, helpen eenzaamheid voorkomen en bevorderen sociale contacten.

In GAW Huyse Ampe en Huyse Darras leven veel mensen samen. Vanuit Zorg Tielt hechten wij er belang aan dat iedereen zich goed kan voelen. Daarom willen we duidelijke afspraken maken rond het houden van huisdieren.

1. Enkel volgende dieren zijn toegelaten:
  - a. Kleine, gekooide huisdieren (vb. vissen, vogels, ...)
  - b. Katten
2. Als huisdiereigenaar dien je de voorziene infofiche voor jouw huisdier in te vullen. Deze fiche moet aan de woonassistent afgegeven worden en dit voordat jouw huisdier naar de flat verhuist. Naast algemene gegevens van jou en jouw huisdier noteer je op deze fiche wie de zorg voor het huisdier op zich neemt wanneer jij afwezig bent door vb. ziekenhuisopname. Indien de aangeduide persoon dit nalaat, mag Zorg Tielt voor noodopvang zorgen. De kosten verbonden aan deze noodopvang zijn voor de bewoner.



3. Als eigenaar ben je verantwoordelijk voor de verzorging van jouw huisdier. Je laat jouw huisdier regelmatig ontwormen en ontvlooiën en voorziet het van de nodige vaccinaties. Huisdieren zijn steeds gecastreerd of gesteriliseerd alvorens zij naar de flat verhuizen. Dieren fokken is ten strengste verboden.
4. Je zorgt er steeds voor dat jouw huisdier geen overlast veroorzaakt voor medebewoners, bezoekers en personeel.
5. Je zorgt steeds voor een optimale hygiëne. Je verwijdert uitwerpselen, etensresten en ander afval van jouw huisdier onmiddellijk. De logistieke medewerkers staan hier niet voor in.
6. Buiten jouw eigen flat moet jouw huisdier steeds aan de leiband of in een gesloten kooi. Dit is van toepassing op de gangen, lift, ontmoetingsruimte en andere gemeenschappelijke delen.
7. Je bent als eigenaar altijd zelf verantwoordelijk voor het gedrag van jouw huisdier en de schade die jouw huisdier bezorgt aan anderen of aan de omgeving. De kosten voor herstellingen dienen dan ook door jou betaald te worden.
8. Bij klachten over een huisdier (vb. lawaai, geur, gebrekkige verzorging, ...) kan Zorg Tielt een onderzoek opstarten. Bij gegronde klachten kan Zorg Tielt eisen om het dier definitief uit de woning te verwijderen. Bij weigering kan Zorg Tielt een juridische procedure opstarten, die kan leiden tot gedwongen verwijdering van jouw huisdier en zelfs tot opzeg van jouw huurcontract.

Opgesteld in tweevoud, waarvan één exemplaar voor de bewoner, een tweede voor ZORG TIELT.

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening bewoner (voorafgegaan door 'gelezen en goedgekeurd')

Handtekening ZORG Tielt

ZORG TIELT

Deken Darraslaan 17

8700 Tielt

051 42 79 10

info@ztielt.be

GAW Residentie Ampe

Deken Darraslaan 19

8700 Tielt

051 42 79 70

woonassistent@ztielt.be

**Infofiche over uw huisdier in onze assistentiewoning**

**Gegevens bewoner**

Naam:

Adres:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

**Gegevens huisdier**

Naam:

Soort/ras:

Chipnummer (indien van toepassing):

Inentingen (of plaats vaccinatieboekje):

Contactgegevens dierenarts:

Datum castratie/sterilisatie:

Aandachtspunten/opmerkingen:

## Noodopvang huisdier

### CONTACTPERSOON 1:

Naam:

Adres:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Verwantschap met bewoner:

### CONTACTPERSOON 2:

Naam:

Adres:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Verwantschap met bewoner: