

Bijlage 10. Groepen van assistentiewoningen

Hoofdstuk 1. Definities

Artikel 1. In deze bijlage wordt verstaan onder:

- 1° assistentiewoning: een individuele aangepaste woning of wooneenheid waarin de bewoner zelfstandig verblijft en een beroep kan doen op zorg;
- 2° beheersinstantie: een of meer personen die een groep van assistentiewoningen vertegenwoordigen en juridisch kunnen verbinden;
- 3° bewoner: een gebruiker die in een assistentiewoning verblijft;
- 4° dagprijs: de prijs per dag die de bewoner of zijn vertegenwoordiger moet betalen en die minstens de kostprijselementen, vermeld in artikel 22, omvat;
- 5° sociale assistentiewoning: een assistentiewoning die aan de bewoner wordt verhuurd op grond van een overeenkomst voor de verhuring van een sociale huurwoning met toepassing van titel VII van het decreet van 15 juli 1997 houdende de Vlaamse Wooncode.

Hoofdstuk 2. Programmatie

Art. 2. §1. Een groep van assistentiewoningen waarvoor een erkenning wordt aangevraagd, wordt van rechtswege geacht te passen in de programmatie voor die voorzieningen. Die groep wordt van rechtswege geacht te beschikken over een voorafgaande vergunning als vermeld in artikel 52 van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019 .

De administrateur-generaal levert aan de initiatiefnemer van de groep van assistentiewoningen die voor de toepassing van een andere regelgeving de voorafgaande vergunning moet voorleggen, op zijn schriftelijke verzoek, een voorafgaande vergunning af.

De initiatiefnemer gebruikt voor de aanvraag van de voorafgaande vergunning of erkenning het aanvraagformulier dat het agentschap ter beschikking stelt.

§2. De initiatiefnemer vermeldt in de aanvraag waarom de voorafgaande vergunning moet worden voorgelegd. Hij voegt bij de aanvraag een verbintenis die door hem ondertekend is om voor de groep van assistentiewoningen een erkenning aan te vragen en aan de erkenningsvoorwaarden voor de groepen van assistentiewoningen te voldoen. Het bewijs van een ontvankelijke aanvraag van een omgevingsvergunning voor het bouwen van een groep van assistentiewoningen voegt hij ook bij de aanvraag. De voorafgaande vergunning blijft vijf jaar geldig.

Hoofdstuk 3. Specifieke erkenningsvoorwaarden

Afdeling 1. Algemene bepaling

Art. 3. Aanvullend op artikel 4, 7, 8, 30, 31 en 59 van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019 gelden voor de erkenning van groepen van assistentiewoningen de specifieke voorwaarden, vermeld in dit hoofdstuk.

Afdeling 2. Voorwaarden voor de zorg en ondersteuning

Onderafdeling 1. Rechten en plichten

Art. 4. De initiatiefnemer mag geen toelatings- of ontslagcriteria hanteren die betrekking hebben op:

- 1° de ideologische, filosofische, politieke of godsdienstige overtuiging van de bewoner;
- 2° de seksuele oriëntatie en genderidentiteit;
- 3° het lidmaatschap van een organisatie of groepering;
- 4° de financiële draagkracht van de bewoner, met uitzondering van artikel 30, vierde lid;
- 5° de etnische afkomst van de bewoner;
- 6° de voorkeuren die de bewoner geëxpliciteerd heeft met betrekking tot zijn vroegtijdige zorgplanning, palliatieve zorg en levenseindezorg en dit in voor zover die voorkeuren toegelaten zijn in overeenstemming met de bestaande regelgeving;
- 7° het dragerschap van micro-organismen waarvoor preventie van overdracht mogelijk is door het toepassen van de voorzorgsmaatregelen en voor zover dit dragerschap op dat moment geen risico vormt voor de andere bewoners.

Art. 5. De bewoner geniet de grootst mogelijke vrijheid, zoals hij vrij is in zijn natuurlijk thuismilieu. De initiatiefnemer kan die alleen beperken om organisatorische redenen en waarover duidelijk wordt gecommuniceerd.

Art. 6. De bewoner kiest vrij de zorg en ondersteuning die hij wil, en de verstrekker van die zorg en ondersteuning. De bewoner kan niet verplicht worden om de facultatieve diensten te gebruiken die de initiatiefnemer of de voorzieningen waarmee de initiatiefnemer een overeenkomst heeft, aanbieden.

De initiatiefnemer brengt de zorg en ondersteuning binnen het bereik van de bewoners die er een beroep op kunnen doen telkens als dat nodig is. Hij zorgt ervoor dat de bewoners die dat willen, de mogelijkheid hebben om dagelijks minstens een warme maaltijd te eten.

Art. 7. De beheersinstantie neemt de nodige maatregelen om de veiligheid van de bewoners te waarborgen. Alle beveiligings- en toezichtsmaatregelen respecteren de individuele privacy van de bewoner.

Art. 8. De groep van assistentiewoningen integreert zich aantoonbaar in de buurt:

- 1° de beheersinstantie ziet erop toe dat de bewoners kunnen deelnemen aan activiteiten in de buurt of door lokale organisaties en verenigingen georganiseerd worden;
- 2° de beheersinstantie nodigt buurtbewoners en lokale organisaties uit om te participeren in ontspannings- en ontmoetingsactiviteiten.

Art. 9. De beheersinstantie voert een actieve communicatie met de bewoner en zijn vertegenwoordiger over de organisatie van de groep van assistentiewoningen en de strategische beleidsbeslissingen van het management, die een impact hebben op de dagelijkse werking van de groep van assistentiewoningen, op de kwaliteit en op de kosten van het verblijf of de aard van de aangeboden zorg en ondersteuning.

De beheersinstantie voert een duidelijke communicatie over het opnamebeleid. Voor de inschrijving tot opname in de groep van assistentiewoningen kan geen vergoeding gevraagd worden

Art. 10. Van elke bewoner worden, naast zijn persoonlijke gegevens, ook de volgende gegevens bijgehouden:

- 1° de identificatie- en contactgegevens van de persoon die in geval van nood wordt gewaarschuwd;
- 2° de identificatie- en contactgegevens van de behandelende arts en van alle eerstelijnsactoren die voor de bewoner relevant zijn;
- 3° het ziekenhuis van voorkeur van de bewoner.

De groep van assistentiewoningen registreert op een aantoonbare wijze al de volgende gegevens:

- 1° de dag en het ogenblik van een noodoproep;
- 2° de reden van een noodoproep;
- 3° het gevolg dat aan de noodoproep is gegeven.

Alle gegevens worden bewaard met respect voor de persoonlijke levenssfeer, zodat alleen personen die daarvoor bevoegd zijn, er toegang toe hebben. De bewoner of zijn vertegenwoordiger heeft altijd recht op inzage in de gegevens die de bewoner rechtstreeks aanbelangen, en op correctie van die gegevens.

Art. 11. De opname wordt geconcretiseerd in een schriftelijke opnameovereenkomst voor het genotsrecht van de assistentiewoning en voor de zorg en ondersteuning, die de belanghebbende partijen wondertekenen en die minstens de volgende bepalingen bevat:

- 1° de volgende administratieve gegevens:
 - a) de identificatiegegevens van de contracterende partijen;
 - b) het erkenningsnummer van de groep van assistentiewoningen;
 - c) de voorziene opnamedatum;
- 2° de opname- en ontslagprocedure die de volgende elementen bevat:
 - a) de opnameprocedure en de opnamevoorwaarden;
 - b) de regeling voor tot het verbreken van de overeenkomst vóór de voorziene opnamedatum. Het is niet toegestaan een verbrekingsvergoeding aan te rekenen in de omstandigheid, zoals vermeld in artikel 16;
 - c) de omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot ontslag uit de groep van assistentiewoningen, de ontslagprocedure en de opzeggingstermijn;
 - d) de wijze waarop de de bewoner de overeenkomst kan beëindigen, en de toepasselijke opzeggingstermijn, zoals vermeld in artikel 17;
 - e) de specifieke regelingen bij tijdelijke afwezigheid of overlijden van de bewoner;
 - f) de assistentiewoning die aan de bewoner wordt toegewezen en de verbintenis van de initiatiefnemer om de bewoner geen andere assistentiewoning toe te wijzen, tenzij met zijn uitdrukkelijk akkoord of in het geval, vermeld in artikel 15;
- 3° de dagprijs en de facturatie waarbij de volgende elementen worden vermeld:
 - a) het bedrag en de samenstelling van de dagprijs van toepassing op de voorziene opnamedatum. Als de dagprijs ook de kosten van het genotsrecht van de assistentiewoning dekt, worden de kosten van dat genotsrecht en de kosten van de zorg en ondersteuning afzonderlijk vermeld;
 - b) de bedragen, de reden en de periode van toegestane kortingen op de dagprijs;
 - c) de regeling voor de aanpassing van de dagprijs;
 - d) een eventuele voorschotregeling met betrekking tot de dagprijs;
 - e) het eventuele bedrag van de waarborgsom en de mogelijke aanwending ervan of de regeling voor borgstelling;
 - f) de procedure bij laattijdige of niet-betaling van de factuur, zoals vermeld in artikel 30;
- 4° de regelingen voor de aansprakelijkheid en de verzekeringen;
- 5° de vermelding dat noch de beheersinstantie, noch het personeel van de groep van assistentiewoningen goederen of gelden van de bewoner in beheer neemt, met uitzondering van de verrekening van kosten die rechtstreeks met het verblijf in de groep van assistentiewoningen te maken hebben;

- 6° de wijze waarop de overeenkomst kan worden gewijzigd;
- 7° de regeling voor het opstellen van een omstandige plaatsbeschrijving, als vermeld in artikel 13;
- 8° de regeling voor het instapklaar maken van de assistentiewoning, waaronder de kosten voor schilderwerken en gordijnen;
- 9° de regeling voor het verwijderen van de persoonlijke goederen van de bewoner bij de beëindiging van de overeenkomst;
- 10° wat de zorg en ondersteuning betreft:
 - a) de wijze waarop en door wie het noodoproepsysteem en de crisiszorg en overbruggingszorg worden georganiseerd, of die kosten worden aangerekend en op welke wijze;
 - b) een opsomming van de diensten en leveringen die de initiatiefnemer facultatief aanbiedt en die aanleiding geven tot de aanrekening van een extra vergoeding, conform artikel 6.
- 11° een verklaring in eer en geweten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger dat hij correcte informatie verschaft aan de groep van assistentiewoningen. Bij fouten of onregelmatigheden ten gevolge van opzettelijk verzwijgen of opzettelijk onjuist mededelen van informatie, zal de bewoner of zijn vertegenwoordiger aansprakelijk gesteld worden.

De schriftelijke opnameovereenkomst is van onbepaalde duur. Elke bepaling of toepassing ervan die niet in overeenstemming is met de erkenningsvoorwaarden, is nietig en zonder voorwerp.

Er kan geen vergoeding aangerekend worden vóór de schriftelijke opnameovereenkomst ondertekend is.

Art. 12. §1. Uiterlijk bij de opname bezorgt de beheersinstantie aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger tegen ontvangstbewijs een kopie van de interne afsprakennota.

§2. De interne afsprakennota wordt opgesteld met respect voor de werkingsprincipes, vermeld in artikel 4, §1, van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019.

§3. De interne afsprakennota vermeldt:

- 1° de identificatie- en contactgegevens van de groep van assistentiewoningen, de beheersinstantie en de initiatiefnemer ervan;
- 2° het erkenningsnummer van de groep van assistentiewoningen;
- 3° de contactgegevens en de bereikbaarheid van de woonassistent;
- 4° de bijzondere verblijfsvoorwaarden;
- 5° de regels over het houden van huisdieren;
- 6° de procedure bij brand en ernstige gebeurtenissen met impact op de dagelijkse werking;
- 7° de procedure bij grensoverschrijdend gedrag;
- 8° de omstandigheden die aanleiding kunnen geven tot het verbreken of opzeggen van de overeenkomst en de procedure voor opzegging of verbreking en de opzeg- of verbrekingsvergoeding zoals vermeld in de schriftelijke overeenkomst;
- 9° de wijze waarop en door wie het noodoproepsysteem en de crisiszorg en overbruggingszorg worden georganiseerd, en of die worden aangerekend en op welke wijze;
- 10° de wijze waarop individuele en collectieve participatie van de bewoner in de werking van de voorziening wordt georganiseerd, met inbegrip van de samenstelling en het functioneren van de gebruikersraad;
- 11° de procedure voor de behandeling van suggesties, opmerkingen en klachten en de contactgegevens van de persoon aan wie ze kunnen worden meegedeeld;

- 12° een verwijzing naar de instanties die toezicht uitoefenen op de erkenning van de groep van assistentiewoningen en een verwijzing naar de toepasselijke erkenningsvoorwaarden.

Wijzigingen van de interne afsprakennota worden vooraf meegedeeld en toegelicht en kunnen op zijn vroegst toegepast worden dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner en de gebruikersraad.

Art. 13. Uiterlijk als de bewoner de assistentiewoning betreedt, stelt de beheersinstantie samen met de bewoner of zijn vertegenwoordiger, op tegenspraak en voor gezamenlijke rekening, een omstandige plaatsbeschrijving op die bij de schriftelijke opnameovereenkomst wordt gevoegd.

Als een omstandige plaatsbeschrijving is opgesteld, geeft de bewoner de assistentiewoning terug zoals hij ze, volgens die beschrijving, ontvangen heeft, met uitzondering van wat door ouderdom of overmacht is tenietgegaan of beschadigd.

Als er geen omstandige plaatsbeschrijving is opgesteld, wordt vermoed dat de bewoner de assistentiewoning ontvangen heeft in dezelfde staat als waarin ze zich bevindt op het einde van de overeenkomst, behoudens tegenbewijs dat door alle middelen kan worden geleverd.

Art. 14. De beheersinstantie wijst de bewoner bij het betreden van de assistentiewoning in voorkomend geval op de mogelijkheid dat zijn genotsrecht van die woning kan worden beëindigd. Als het recht van de groep van assistentiewoningen op het gebruik van de assistentiewoning waarin de bewoner verblijft, wordt beëindigd, wijst de beheersinstantie aan de bewoner een andere gelijkwaardige assistentiewoning toe op dezelfde locatie.

Art. 15. De initiatiefnemer verbindt er zich toe een bewoner niet te ontslaan tenzij wegens overmacht of om redenen en volgens de procedure, vermeld in de schriftelijke opnameovereenkomst.

Als de initiatiefnemer een bewoner ontslaat omdat zijn gedragingen ernstig storend zijn voor de medebewoners of voor de werking van de groep van assistentiewoningen, of omdat zijn gezondheidstoestand van dien aard is, dat een overplaatsing naar een meer passende voorziening noodzakelijk is, wordt altijd het oordeel van de behandelende arts ingewonnen, in voorkomend geval, als dat relevant is, van de zorgaanbieders die betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning aan de bewoner.

De initiatiefnemer zorgt in overleg met de gebruiker, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger voor de toeleiding van de gebruiker naar een passend verblijf en verlengt de opzeggingstermijn tot er een passend verblijf is gevonden.

Art. 16. §1. Als de kandidaat bewoner of zijn vertegenwoordiger de schriftelijke opnameovereenkomst voorafgaand aan de voorziene opnamedatum wil verbreken, wordt die verbreking door de kandidaatbewoner of zijn vertegenwoordiger aan de initiatiefnemer van de groep van assistentiewoningen betekend. De procedure en de ontvankelijkheidsvereisten zijn bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst.

De verbrekingsvergoeding bedraagt maximaal veertien keer de verschuldigde dagprijs. Bovenop dat bedrag kunnen geen extra vergoedingen aangerekend worden.

§2. In afwijking van paragraaf 1, maakt het overlijden van de kandidaat bewoner voorafgaand aan de effectieve opname in de groep van assistentiewoningen een einde aan de schriftelijke opnameovereenkomst. In dat geval mag geen verbrekingsvergoeding gevraagd worden.

Art. 17. Als de bewoner of zijn vertegenwoordiger na opname de schriftelijke opnameovereenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn dertig dagen. Die termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de initiatiefnemer van de groep van assistentiewoningen.

Als de initiatiefnemer van de groep van assistentiewoningen de overeenkomst wil beëindigen, bedraagt de opzeggingstermijn zestig dagen. Die termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de bewoner.

De ontvankelijkheidsvereisten voor de betekening van de opzegging zijn bepaald in de overeenkomst.

De eerste dertig dagen van het verblijf worden beschouwd als een proefperiode. De opzeggingstermijn wordt in die periode zowel voor de bewoner als voor de initiatiefnemer van de groep van assistentiewoningen beperkt tot zeven dagen.

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

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

Als de assistentiewoning niet binnen de bepaalde termijn ontruimd is, ontruimt de beheersinstantie de assistentiewoning zelf en slaat de persoonlijke bezittingen van de bewoner op. Daarvoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten aangerekend worden. Als de bewoner of zijn vertegenwoordiger de goederen niet ophaalt binnen de drie maandenna de beëindiging van de overeenkomst, ze verwijderd zullen worden uit de groep van assistentiewoningen op kosten van de bewoner of zijn vertegenwoordiger volgens de regels bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst.

Art. 18. Een sluiting van de groep van assistentiewoningen die opgelegd is door de overheid, maakt onmiddellijk een einde aan de schriftelijke opnameovereenkomst op de dag dat de bewoner de voorziening verlaat. In dat geval mag er geen opzegvergoeding aangerekend worden.

Art. 19. Bij een vrijwillige stopzetting van de activiteiten als groep van assistentiewoningen bedraagt de opzeggingstermijn zes maanden voor de beheersinstantie. Die termijn gaat in op de eerste dag die volgt op de ontvankelijke betekening van de opzegging aan de bewoner. De ontvankelijkheidsvereisten zijn bepaald in de overeenkomst. De initiatiefnemer verbindt er zich toe om, in overleg met de bewoner, zijn vertegenwoordiger of mantelzorger, de bewoner toe te leiden naar een passend verblijf en de opzeggingstermijn zolang te verlengen. In dat geval mag er bovenop de dagprijs geen opzegvergoeding aangerekend worden.

Wanneer de bewoner of zijn vertegenwoordiger tijdens de opzeggingstermijn, vermeld in het eerste lid, een einde wenst te stellen aan de overeenkomst geldt de opzeggingsperiode van dertig dagen.

Art. 20. Het overlijden van de bewoner of, als er meer dan één bewoner is, van de langstlevende bewoner, maakt een einde aan de schriftelijke opnameovereenkomst.

De termijn waarover de nabestaanden beschikken om de assistentiewoning te ontruimen, bedraagt vijf dagen en kan in aantoonbaar onderling overleg aangepast worden. Gedurende die termijn mogen geen extra vergoedingen boven op de dagprijs meer aangerekend worden.

Als binnen die termijn de assistentiewoning opnieuw bewoond wordt, kan de dagprijs alleen worden aangerekend tot de dag die voorafgaat aan die nieuwe bewoning.

Als de assistentiewoning niet binnen de termijn vermeld in het tweede lid, ontruimd is, ontruimt de beheersinstantie de assistentiewoning zelf en het slaat de persoonlijke bezittingen van de overleden bewoner op. Daarvoor kunnen tegen marktconforme prijzen opslagkosten aangerekend worden. Als na drie maanden na het overlijden van de bewoner de goederen niet zijn opgehaald door de nabestaanden, kunnen die goederen worden verwijderd uit de groep van assistentiewoningen op kosten van de nabestaanden volgens de regels bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst.

Art. 21. §1. Een schriftelijke opnameovereenkomst mag alleen gewijzigd worden met akkoord van de bewoner of zijn vertegenwoordiger. Als de bewoner of zijn vertegenwoordiger niet akkoord gaat, kan de bewoner verder in de groep van assistentiewoningen verblijven op basis van de voorheen gesloten overeenkomst.

§2. Een aanpassing van het bedrag van de dagprijs of van de extra vergoedingen wordt vooraf aan alle belanghebbenden bekendgemaakt en gaat op zijn vroegst in dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger.

Bij een aanpassing van het bedrag van de dagprijs of van de extra vergoedingen door een indexering, gaat het aangepaste bedrag op zijn vroegst in dertig dagen na de kennisgeving ervan aan de bewoner of zijn vertegenwoordiger.

Een aanpassing van de dagprijs of van de extra vergoedingen als vermeld in het eerste en tweede lid wordt niet beschouwd als een wijziging van de opnameovereenkomst, vermeld in paragraaf 1. Deze bepaling geldt niet bij een wijziging van de samenstelling van de dagprijs.

Art. 22. De dagprijs dekt minstens de kosten van de volgende zorg en ondersteuning:

- 1° de functie van de woonassistent, vermeld in artikel 33;
- 2° het gebruik van elk noodoproepsysteem, inclusief het beantwoorden van de oproep en, indien nodig, de vaststelling van de noodsituatie ter plaatse;
- 3° de garantie van crisiszorg en overbruggingszorg, met uitzondering van de reële kosten van die zorg;
- 4° als het geen sociale assistentiewoning betreft, het gebruik en het onderhoud van de ontmoetings- en gemeenschappelijke ruimten.

De dagprijs dekt ook de kosten van het genotsrecht van de assistentiewoning, tenzij de bewoner voor dat gebruik geen kosten hoeft te betalen aan de initiatiefnemer. Die kosten van het genotsrecht van de assistentiewoning zijn gebaseerd op de reële uitgaven die verband houden met het gebruik van de assistentiewoning.

De dagprijs kan in geen geval de kosten dekken van de zorg die de bewoner vrij kan kiezen conform artikel 6, en de syndicuskosten.

Als de dagprijs betrekking heeft op de kosten van de zorg en ondersteuning, vermeld in het eerste lid, is hij gelijk voor alle bewoners van de groep van assistentiewoningen. Een bewoner betaalt dezelfde prijs voor de zorg en ondersteuning, ongeacht of hij een genotsrecht betaalt of niet, en ongeacht de grootte van de prijs van het genotsrecht. Bij bewoning van de assistentiewoningen door twee of meer personen kan een verlaagde prijs voor de zorg en ondersteuning aangerekend worden.

De informatie over de van toepassing zijnde dagprijs wordt geafficheerd op een centrale plaats die toegankelijk is voor alle gebruikers, bezoekers en personeelsleden en wordt vermeld in een onthaalbrochure of op de website van de groep van assistentiewoningen.

Art. 23. Het bedrag van de waarborgsom mag niet hoger zijn dan dertig keer de dagprijs. Dat bedrag wordt op een geblokkeerde en gepersonaliseerde rekening geplaatst en de opbrengst ervan is voor de bewoner. Het gereserveerde bedrag dient alleen ter uitvoering van de bepalingen van de schriftelijke opnameovereenkomst of om een eventuele schadevergoeding voor opzettelijk veroorzaakte schade te betalen.

Als er in plaats van een waarborg geopteerd wordt voor een borgstelling in het kader van artikel 2011 van het Burgerlijk Wetboek, dan kan dit alleen een kosteloze borgstelling door een privépersoon zijn.

Art. 24. Het beheer van gelden of goederen van de bewoner of het bewaren ervan kan in geen geval aan de initiatiefnemer, de beheersinstantie of aan personeel van de groep van assistentiewoningen worden toevertrouwd, met uitzondering van de verrekening van kosten die rechtstreeks met het verblijf in de assistentiewoning te maken hebben, volgens de voorwaarden die met de bewoner zijn overeengekomen. Het gebruik van een elektronisch betalingssysteem dat alleen wordt gebruikt voor de verrekening van kosten die rechtstreeks met de betaling van de factuur van het verblijf in de assistentiewoning te maken hebben, wordt niet beschouwd als een beheer van gelden en goederen. Het gebruik van een elektronisch betalingssysteem mag niet verplicht worden.

Onderafdeling 2. Bepalingen over zorg en ondersteuning en kwaliteit van zorg en ondersteuning

Art. 25. De initiatiefnemer garandeert de bewoners crisiszorg en overbruggingszorg, als vermeld in artikel 31, derde lid, 1^o, en 2^o van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019. Hij kan daarvoor een samenwerkingsovereenkomst sluiten met een of meer zorgverleners of welzijns- of gezondheidsvoorzieningen uit de omgeving, waarin die zorgverleners of voorzieningen zich ertoe verbinden die zorg met voorrang te verlenen.

Art. 26. In geval van een noodoproep, wordt met de bewoner onmiddellijk contact opgenomen en, als dat nodig is, wordt het nodige gedaan om hem onmiddellijk passende zorg te verstrekken.

Art. 27. Met behoud van de toepassing van artikel 8 en 9 van dit besluit bevat het kwaliteitshandboek van elke groep van assistentiewoningen minstens een beschrijving van de volgende elementen:

1^o een inleiding, met daarin de inhoudsopgave, een aantal algemene inlichtingen over de voorziening, de vermelding van de verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast;

- 2° het kwaliteitsbeleid waarin de opdrachtsverklaring en het zorg- en ondersteuningsaanbod opgenomen zijn;
- 3° het kwaliteitsmanagementsysteem, vermeld in artikel 4 en 5 van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen, met conditionele, operationele en garantie-elementen.

Het kwaliteitsmanagementsysteem, vermeld in het eerste lid, 3°, bevat minstens de volgende elementen:

- 1° het organogram;
- 2° de functieomschrijvingen;
- 3° de overleg- en communicatiekanalen;
- 4° de middelen: personeel, budget en kwaliteitsmethodieken;
- 5° het vormingsbeleid.

Het kwaliteitsmanagementsysteem, vermeld in eerste lid, 3°, worden minstens de volgende procedures beschreven:

- 1° de volgende primaire processen:
 - a) de procedure voor het onthaal en de opname;
 - b) de procedure voor de doorverwijzing;
 - c) de procedure voor het vrijwillig ontslag, verplicht ontslag en overlijden;
 - d) de procedure om informatie over de gebruiker te verwerven en door te geven rekening houdend met de vereiste van een behoorlijk gebruikers- en toegangsbeheer en een veilige uitwisseling van persoonsgegevens tussen de betrokken actoren;
 - e) de klachtenprocedure;
 - f) de procedure om vanuit een klachtenanalyse te komen tot correctieve en preventieve maatregelen;
 - g) de procedure voor grensoverschrijdend gedrag;
 - h) de procedure voor collectieve inspraak van de gebruiker met betrekking tot de algemene werking;
- 2° de volgende secundaire processen:
 - a) de procedure om de schoonmaak van de gemeenschappelijke delen te plannen en te organiseren;
 - b) de procedure voor facturatie ten aanzien van de gebruiker;
- 3° de volgende managementprocessen:
 - a) de procedure om het functioneren van de woonassistent te bespreken;
 - b) de procedure om de documenten van het kwaliteitshandboek te beheren;
 - c) de procedure om de inhoud van het kwaliteitshandboek te plannen, uit te voeren en bij te sturen.

Onderafdeling 3. Collectieve inspraak en klachtenbehandeling

Art. 28. §1. De beheersinstantie richt een gebruikersraad op die ten minste één keer per trimester vergadert. Die raad is samengesteld uit bewoners en familieleden of mantelzorgers. De samenstelling van de gebruikersraad kan veranderen maar de beheersinstantie waarborgt dat de bewoners altijd minstens de helft van de aanwezigen uitmaken.

Op verzoek van bewoners en familieleden of mantelzorgers kan een onafhankelijk vertegenwoordiger vanuit de gebruikers- of mantelzorgvereniging worden uitgenodigd. De verenigingen maken daar onderling afspraken over. Als de beheersinstantie niet kan tegemoetkomen aan de gestelde vraag, motiveert die deze keuze.

De gebruikersraad kan advies uitbrengen op eigen initiatief of op verzoek van de beheersinstantie over alle aangelegenheden die de algemene werking van de groep van assistentiewoningen betreffen. Van de vergaderingen van de raad wordt een verslag opgemaakt dat aan alle bewoners of hun vertegenwoordigers bezorgd wordt. Het agentschap kan die verslagen inkijken.

De beheersinstantie en de woonassistent van de groep van assistentiewoningen worden uitgenodigd om de vergaderingen van de raad bij te wonen.

De beheersinstantie kan aantonen dat de opmerkingen en suggesties die aan bod kwamen in de gebruikersraad worden gehoord, opgevolgd en teruggekoppeld aan de gebruikersraad.

§2. Elke betrokkene heeft de mogelijkheid om een klacht, suggestie of opmerking te uiten over de werking van de groep van assistentiewoningen. De beheersinstantie werkt daarvoor een klachtenprocedure uit en maakt die bekend op de website of in de onthaalbrochure. De beheersinstantie wijst een klachtenbehandelaar aan. Suggesties, opmerkingen of klachten kunnen rechtstreeks, zowel schriftelijk als mondeling, door elke betrokkene aan die persoon worden meegedeeld.

De klachtenbehandelaar verzamelt de ingediende suggesties, opmerkingen of klachten en anonimiseert deze gegevens. Het agentschap kan daarvan inzage nemen. Het gevolg dat aan een klacht wordt gegeven, wordt rechtstreeks en binnen de termijn, vermeld in de klachtenprocedure, aan de indiener ervan meegedeeld. Indieners krijgen garanties dat op hun klacht binnen een redelijke termijn feedback wordt gegeven.

De beheersinstantie zorgt voor periodieke informatie over de klachtenbehandeling aan alle bewoners, hun vertegenwoordigers en mantelzorgers. Op basis van een periodieke analyse van de klachten formuleert de beheersinstantie correctieve en preventieve maatregelen.

§3. De gegevens over de Woonzorglijn worden op een zichtbare plaats opgehangen.

Onderafdeling 4. Facturatie

Art. 29. Op het einde van elke maand wordt voor iedere bewoner of zijn vertegenwoordiger een factuur opgemaakt, in overeenstemming met de schriftelijke opnameovereenkomst, waarop onder meer de volgende gegevens duidelijk zijn vermeld:

- 1° de identiteit van de bewoner;
- 2° het aantal dagen dat de bewoner die maand in de assistentiewoning verbleven heeft, met opgave van de begin- en einddatum van het verblijf;
- 3° de gevraagde dagprijs, met opgave van het gedeelte dat betrekking heeft op het genotsrecht van de assistentiewoning en van het gedeelte dat betrekking heeft op de zorg en ondersteuning, vermeld in artikel 22;
- 4° een gedetailleerde opgave van alle extra vergoedingen die bovenop de dagprijs in rekening zijn gebracht met de vermelding van de aard, het aantal en het bedrag;
- 5° de toegestane kortingen op de dagprijs met de vermelding van de reden en de duur, het bedrag of het percentage;
- 6° in voorkomend geval: de al betaalde bedragen voor de afgelopen verblijfsperiode en de te betalen bedragen voor de volgende maand;
- 7° het totale verschuldigde netto bedrag dat de bewoner of zijn vertegenwoordiger moet betalen.

Een exemplaar van die factuur wordt bezorgd aan elke natuurlijke of rechtspersoon die geheel of gedeeltelijk belast is met de betaling.

Aan de bewoner kunnen geen kosten worden gefactureerd die ten laste zijn van derden.

Art. 30. De betaaltermijn van de maandelijkse factuur bedraagt dertig dagen te rekenen vanaf ontvangst.

Als de factuur niet wordt betaald of laattijdig, kunnen interesten worden aangerekend. De percentages en de procedure daarvoor zijn bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst.

Als de factuur niet wordt betaald, stelt de initiatiefnemer van de groep van assistentiewoningen de bewoner of zijn vertegenwoordiger in gebreke en leidt deze toe naar een van de kernactoren van het geïntegreerd breed onthaal voor onderzoek van mogelijkheden tot financiële ondersteuning en volgt dit op. De procedure en de ontvankelijkheidsvereisten zijn bepaald in de schriftelijke opnameovereenkomst.

Als de facturen gedurende drie maanden niet betaald zijn, ondanks de verzonden ingebrekestellingen, en de aantoonbare toeleiding en opvolging, kan de initiatiefnemer van de groep van assistentiewoningen de schriftelijke opnameovereenkomst beëindigen volgens de modaliteiten, vermeld in artikel 17.

Art. 31. Het aangestelde personeel van het agentschap is gemachtigd om kennis te nemen van de boekhouding en van de individuele facturen.

Afdeling 3. Voorwaarden voor de personeelsomkadering

Art. 32. De beheersinstantie verzekert de dagelijkse leiding van de groep van assistentiewoningen.

Art. 33. De woonassistent is het unieke aanspreekpunt voor de gebruikers van de groep van assistentiewoningen en vervult de volgende opdrachten:

- 1° de bereikbaarheid gedurende de dag en de nacht via een noodoproepsysteem en de crisis- en overbruggingszorg organiseren en opvolgen, al dan niet via een samenwerkingsovereenkomst met zorg- en welzijnsactoren uit de omgeving;
- 2° in overleg met de bewoner en zijn mantelzorger, de zelfredzaamheid actief en proactief stimuleren en opvolgen;
- 3° objectieve en transparante informatie geven over de verschillende mogelijkheden tot interne en externe zorg en ondersteuning;
- 4° het integrale aanbod van zorg en ondersteuning, met respect voor de vrije keuze van de gebruiker, binnen het bereik van de gebruikers brengen;
- 5° objectief informeren over zinvolle dagbesteding en ontspanning, die binnen het bereik brengen of zelf organiseren;
- 6° de sociale contacten van de gebruikers stimuleren en het sociale netwerk versterken;
- 7° buurtbewoners en lokale organisaties verbinden met de werking van de groep van assistentiewoningen.

De beheersinstantie kan de opdrachten toewijzen aan een of meer personen. De woonassistent is minstens één keer per week aanwezig en dagelijks tijdens de kantooruren aanspreekbaar voor de gebruikers van de groep van assistentiewoningen.

Wat de infrastructuur betreft, werkt hij in voorkomend geval samen met de aangeduide syndicus. De functie van woonassistent is niet verenigbaar met de taak als syndicus.

Art. 34. Overdag en 's nachts is er altijd iemand ter beschikking die onmiddellijk elke noodoproep van een bewoner kan beantwoorden en die onmiddellijk naar de bewoner kan gaan als uit het contact met de bewoner blijkt dat dat nodig is. De persoon die de noodoproepen beantwoordt, is ofwel in dienst van de initiatiefnemer, ofwel in dienst van een andere rechtspersoon waarmee de initiatiefnemer een overeenkomst heeft gesloten. Een mantelzorger, vrijwilliger of bewoner kan niet ingeschakeld worden om de noodoproepen te beantwoorden.

Afdeling 4. Voorwaarden voor de infrastructuur

Onderafdeling 1. Veiligheid

Art. 35. De groep van assistentiewoningen voldoet aan de toepasselijke brandveiligheidsreglementering.

Onderafdeling 2. Het gebouw

Art. 36. De groep van assistentiewoningen ligt in of nabij het centrum van een stad, een gemeente of een wijk.

Art. 37. Het gebouw of de gebouwen van de groep van assistentiewoningen voldoen aan de volgende voorwaarden:

- 1° bij de inrichting van het gebouw worden huiselijke en gezellige accenten gelegd;
- 2° de gebouwen en de lokalen worden regelmatig onderhouden;
- 3° de nodige maatregelen worden genomen om vochtproblemen, de insijpeling van water of hinder van welke aard ook te voorkomen;
- 4° het afval wordt zo bewaard dat geen geurhinder of andere hinder ontstaat;
- 5° in alle lokalen zijn de verwarming, de ventilatie en de verlichting aangepast aan de bestemming van het lokaal;
- 6° in de assistentiewoningen en de gemeenschappelijke ruimten, met uitzondering van de gangen, kan de temperatuur overdag minstens 22°C bedragen. Alle nuttige maatregelen worden genomen om in die ruimten een temperatuur van maximaal 26°C, als de waarschuwingsfase van het Vlaamse warmteactieplan van kracht is, een temperatuur die lager ligt dan de buitentemperatuur, te bewaren;
- 7° zonnewering, waarbij het zicht naar buiten zo weinig mogelijk gehinderd wordt, en waarbij oververhitting en verblinding van bewoners door direct zonlicht vermeden wordt, wordt, waar nodig, aangebracht;
- 8° in alle ruimten die toegankelijk zijn voor de bewoners, worden niveaunderschillen, zoals treden, trappen en andere hindernissen, vermeden;
- 9° om zich te verplaatsen in het gebouw kunnen de bewoners zich behelpen met leuningen en handgrepen. Ook in de gemeenschappelijke sanitaire ruimten zijn leuningen en handgrepen aangebracht;
- 10° alle gangen die voor de bewoners bestemd zijn, beschikken over de nodige rustpunten. Die gangen hebben, na afwerking van de wanden en met inbegrip van de ruimte voor plinten en leuningen, een vrije doorgangsbreedte van minimaal 1,5 meter;
- 11° elke bewoner kan op elk moment in alle ruimten die voor de bewoners bestemd zijn, een aangepast noodoproepsysteem gebruiken. De ruimte waaruit de noodoproep komt, is identificeerbaar. Draagbare noodoproepsystemen zijn betrouwbaar en worden regelmatig gecontroleerd. In elke sanitaire ruimte is permanent een

- noodoproepsysteem beschikbaar dat gemakkelijk bereikbaar is voor de bewoner;
- 12° elk gebouw dat twee of meer bouwlagen telt, die voor de bewoners toegankelijk zijn, beschikt minstens over een lift. Minstens één lift is geschikt voor het vervoer van een rolstoelgebruiker met begeleider;
- 13° in elke assistentiewoning is er minimaal aansluiting op tv, internet en telefoon mogelijk;
- 14° de infrastructuur van de groep van assistentiewoningen is voor bewoners en bezoekers integraal toegankelijk. De integrale toegankelijkheid wordt gegarandeerd door bij het ontwerp en de uitvoering rekening te houden met het advies van het agentschap Toegankelijk Vlaanderen, Inter.

Art. 38. Elke assistentiewoning bestaat ten minste uit een leefruimte, een keuken, een afzonderlijke slaapruiimte en een afzonderlijke sanitaire ruimte met toilet en bad- of douchegelegenheid. De nettovloeroppervlakte van de leefruimte, de slaapruiimte en de keuken bedraagt in totaal ten minste 40 m².

De bewoner heeft zowel vanuit de leefruimte als vanuit de slaapruiimte via een raam ongehinderd zicht op de buitenwereld.

De assistentiewoning, met inbegrip van de sanitaire ruimte, is rolstoeltoegankelijk. Dat houdt in dat er geen drempels zijn aan de ingang van de assistentiewoningen, tussen kamers of bij de toegang naar een terras of andere buitenruimte. De sanitaire ruimte is ruim genoeg om met een rolstoel binnen te rijden en de bewoner indien nodig door een begeleider bij te laten staan. Onder de wastafel mag geen meubilair geplaatst worden. Lichtschakelaars, contactpunten en andere bedieningsknoppen zijn zodanig geplaatst dat ze ook voor een rolstoelgebruiker gemakkelijk bereikbaar zijn.

Art. 39. Er is een gemeenschappelijke leefruimte in de gebouwen van de groep van assistentiewoningen of in een gebouw dat functioneel één geheel vormt met de groep van assistentiewoningen en dat te voet bereikbaar is voor de bewoners. De gemeenschappelijke leefruimte ligt in dat geval op maximaal 300 meter afstand van de groep van assistentiewoningen. De gemeenschappelijke leefruimte hoeft geen afzonderlijke ruimte te zijn. Ze kan verspreid zijn over verschillende plaatsen binnen de gebouwen of binnen het gebouw.

De totale ontmoetingsruimte heeft een oppervlakte van minstens 20m². Vanaf dertien assistentiewoningen, wordt die oppervlakte uitgebreid met 1,50 m² per bijkomende assistentiewoning.

Het gebruik van de gemeenschappelijke leefruimte is in de dagprijs inbegrepen. De ontmoetingsruimte is elke weekday beschikbaar voor de bewoners en tijdens het weekend op verzoek.

Art. 40. Op elke verdieping waar een gemeenschappelijke leefruimte is, is er minstens één rolstoeltoegankelijke toiletruimte.

Afdeling 5. Bijzondere voorwaarden voor sociale assistentiewoningen

Art. 41. §1. In afwijking van artikel 11, eerste lid, ondertekenen de initiatiefnemer en de bewoner van een sociale assistentiewoning een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de zorg en ondersteuning, vermeld in artikel 22. Die overeenkomst vermeldt minstens de elementen, vermeld in artikel 11, met uitzondering van het eerste lid, 2°, 3°, d), e), en f), en 7°.

Die overeenkomst, vermeld in het eerste lid, wordt beëindigd als de overeenkomst, vermeld in het derde lid, wordt beëindigd. Als de sociale

assistentiewoning door meer dan één persoon wordt bewoond, wordt de overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de zorg en ondersteuning pas beëindigd als geen van die personen nog verbonden is door een overeenkomst als vermeld in het derde lid.

Het genotsrecht van de sociale assistentiewoning wordt geregeld in een overeenkomst die wordt gesloten conform de bepalingen van titel VII van het decreet van 15 juli 1997 houdende de Vlaamse Wooncode. Artikel 18 van deze bijlage is op die overeenkomst niet van toepassing.

§2. De bepalingen van afdeling 1 tot en met 4, met uitzondering van artikel 4, artikel 11, eerste lid, 2°, 3°, d), e), en f), en 7°, artikel 14, 16 en 17, en 22, tweede lid, zijn van overeenkomstige toepassing op de sociale assistentiewoningen.

Hoofdstuk 4. Afwijkingen

Art. 42. Per erkende groep van assistentiewoningen kan een aantal assistentiewoningen worden aangeboden aan gebruikers, die jonger dan 65 jaar zijn. Maximaal 25 % van het totale aantal erkende assistentiewoningen van de groep kan daarvoor in aanmerking komen. De minister kan nadere voorwaarden voor die gebruikers bepalen.

Hoofdstuk 5. Overgangsbepalingen

Art. 43. Serviceflatgebouwen en woningcomplexen met dienstverlening die op 1 januari 2013 erkend zijn en bij het verstrijken van de erkenningstermijn als serviceflatgebouw of woningcomplexen met dienstverlening met toepassing van artikel 88, §1, of §2, van het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009 erkend zijn als groep van assistentiewoning, behouden hun erkenning volgens de regels die op 31 december 2019 van toepassing zijn. Ze beantwoorden uiterlijk op 31 december 2022 aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 38 van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, artikel 4 van dit besluit en hoofdstuk 3 van deze bijlage, met uitzondering van de voorwaarden wat betreft de infrastructuur die op 1 januari 2013 erkend was.

Serviceflatgebouwen en woningcomplexen met dienstverlening waarvoor de initiatiefnemer op 1 januari 2013 een voorafgaande vergunning heeft en over een omgevingsvergunning beschikt, en die met toepassing van artikel 88, §1 of §2, van het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009 erkend zijn als groep van assistentiewoning, behouden hun erkenning volgens de regels op 31 december 2019 van toepassing zijn. Ze beantwoorden uiterlijk op 31 december 2022 aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 38 van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, artikel 4 van dit besluit en hoofdstuk 3 van deze bijlage, met uitzondering van de voorwaarden wat betreft de infrastructuur die op 31 december 2019 erkend is.

Groepen van assistentiewoningen waarvoor de initiatiefnemer na 1 januari 2013 over een omgevingsvergunning beschikt en die met toepassing van artikel 88, §1 of §2, van het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009 zijn erkend als groep van assistentiewoning, behouden hun erkenning volgens de regels die op 31 december 2019 van toepassing zijn. Ze beantwoorden uiterlijk op 31 december 2022 aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 38 van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, artikel 4 van dit besluit en hoofdstuk 3 van deze bijlage.

De groepen van assistentiewoningen, vermeld in het eerste en tweede lid, voldoen uiterlijk op 1 januari 2034 aan de bepalingen, vermeld in artikel 36 tot en met 40 van deze bijlage. Zolang ze niet aan die bepalingen voldoen, blijven op

het gebouw of de gebouwen de bepalingen van toepassing, die vóór 1 januari 2013 zijn opgenomen in norm 2.2.2 tot en met 2.2.12 en in norm 3.2.1 tot en met 3.2.3 van bijlage A bij het besluit van de Vlaamse Regering van 17 juli 1985 tot vaststelling van de normen waaraan een serviceflatgebouw, een woningcomplex met dienstverlening moet voldoen om voor erkenning in aanmerking te komen.

Art 44. Artikel 36 is niet van toepassing op groepen van assistentiewoningen waarvoor de bouwwerkzaamheden vóór 1 januari 2014 zijn aangevat.

Art. 45. Als over een aanvraag tot erkenning van een groep van assistentiewoningen of een gedeelte van een groep van assistentiewoningen op 31 december 2019 nog geen beslissing is genomen, wordt de aanvraag verder behandeld met toepassing van de erkenningsvoorwaarden die op 31 december 2019 van toepassing zijn. In geval van erkenning beantwoordt de groep van assistentiewoningen of het gedeelte van de groep van assistentiewoningen uiterlijk op 31 december 2022 aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 38 van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, artikel 4 van dit besluit en hoofdstuk 3 van deze bijlage.

Art. 46. De groepen van assistentiewoningen die op 31 december 2019 aangemeld zijn en waarvoor de initiatiefnemer op 1 januari 2013 over een omgevingsvergunning beschikte, kunnen erkend worden als groep van assistentiewoningen als ze uiterlijk op 31 december 2021 een ontvankelijke erkenningsaanvraag hebben ingediend. Ze beantwoorden uiterlijk op 31 december 2022 aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 38 van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, artikel 4 van dit besluit en hoofdstuk 3 van deze bijlage, met uitzondering van de voorwaarden wat betreft de infrastructuur die op basis van deze bepaling erkend is.

De groepen van assistentiewoningen, vermeld in het eerste lid, voldoen uiterlijk op 1 januari 2034 aan de bepalingen van artikel 36 tot en met 40 van deze bijlage. Zolang ze niet aan die bepalingen voldoen, blijven op het gebouw of de gebouwen de bepalingen van toepassing, die vóór 1 januari 2013 zijn waren in norm 2.2.2 tot en met 2.2.12 en in de norm 3.2.1 tot en met 3.2.3 van bijlage A bij het besluit van de Vlaamse Regering van 17 juli 1985 tot vaststelling van de normen waaraan een serviceflatgebouw, een woningcomplex met dienstverlening moet voldoen om voor erkenning in aanmerking te komen.

Als de aangemelde groep van assistentiewoningen op 31 december 2021 geen ontvankelijke erkenningsaanvraag heeft ingediend, kan hij niet langer als groep van assistentiewoningen uitgeroepen worden.

Art 47. De groepen van assistentiewoningen die op op 31 december 2019 aangemeld zijn en waarvoor de initiatiefnemer na 1 januari 2013 over een omgevingsvergunning beschikte, kunnen erkend worden als groep van assistentiewoningen als ze uiterlijk op 31 december 2021 een ontvankelijke erkenningsaanvraag hebben ingediend. Ze beantwoorden uiterlijk op 31 december 2022 aan de erkenningsvoorwaarden, vermeld in artikel 38 van het Woonzorgdecreet van 6 februari 2019, artikel 4 van dit besluit en hoofdstuk 3 van deze bijlage.

Als de aangemelde groep van assistentiewoningen op 31 december 2021 geen ontvankelijke erkenningsaanvraag heeft ingediend, kan hij niet langer als groep van assistentiewoningen uitgeroepen worden.

Art 48. De groepen van assistentiewoningen die op 31 december 2019 aangemeld zijn overeenkomstig artikel 99, §1, tweede lid, van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019 bezorgen uiterlijk op 31 december 2020

aan het agentschap een afschrift van de omgevingsvergunning tot realisatie van een aangemelde groep van assistentiewoningen.

Art. 49. In afwijking van artikel 46 en 47 blijven de groepen van assistentiewoningen of de gedeelten van die groepen waarvoor een erkennings- of omzettingskalender is verkregen aangemeld tot het kwartaal van de goedgekeurde erkennings- of omzettingskalender.

Art. 50. Artikel 37, 14° is enkel van toepassing op de groepen van assistentiewoningen waarvoor na 31 december 2019 een omgevingsvergunning is aangevraagd.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers.

Brussel, 28 juni 2019

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin,

Jo VANDEURZEN

Annexe 10. Groupes de logements à assistance

Chapitre 1^{er}. Définitions

Article 1^{er}. Dans la présente annexe, on entend par :

- 1° logement à assistance : un logement adapté individuel ou une unité de logement adaptée individuelle dans lesquels le résident réside de manière autonome et peut faire appel à des soins ;
- 2° instance de gestion : une ou plusieurs personnes représentant et pouvant engager juridiquement un groupe de logements à assistance ;
- 3° résident : un usager qui réside dans un logement à assistance ;
- 4° prix à la journée : le prix par jour que doit payer le résident ou son représentant et qui comprend au moins les éléments de coût visés à l'article 22 ;
- 5° logement social à assistance : un logement à assistance qui est loué au résident sur la base d'une convention de location d'un logement locatif social en application du titre VII du décret du 15 juillet 1997 contenant le Code flamand du Logement.

Chapitre 2. Programmation

Art. 2. § 1^{er}. Un groupe de logements à assistance pour lequel un agrément est demandé est réputé de plein droit s'inscrire dans la programmation pour ces structures. Ce groupe est réputé de plein droit disposer d'une autorisation préalable telle que visée à l'article 52 du décret sur les soins résidentiels du 15 février 2019.

L'administrateur général délivre à l'initiateur du groupe de logements à assistance qui doit présenter l'autorisation préalable pour l'application d'une autre réglementation, à sa demande écrite, une autorisation préalable.

Pour la demande de l'autorisation préalable ou de l'agrément, l'initiateur utilise le formulaire de demande mis à disposition par l'agence.

§ 2. L'initiateur mentionne dans la demande la raison pour laquelle l'autorisation préalable doit être présentée. Il y joint un engagement, signé par lui, à demander un agrément pour le groupe de logements à assistance et à remplir les conditions d'agrément pour les groupes de logements à assistance. Il joint également à la demande la preuve d'une demande recevable de permis d'environnement pour la construction d'un groupe de logements à assistance. L'autorisation préalable reste valable cinq ans.

Chapitre 3. Conditions d'agrément spécifiques

Section 1^{re}. Disposition générale

Art. 3. En complément des articles 4, 7, 8, 30, 31 et 59 du décret sur les soins résidentiels du 15 février 2019, les conditions spécifiques visées dans le présent chapitre s'appliquent à l'agrément de groupes de logements à assistance.

Section 2. Conditions relatives aux soins et au soutien

Sous-section 1^{re}. Droits et obligations

Art. 4. L'initiateur ne peut pas appliquer de critères d'admission ou de renvoi ayant trait :

- 1° aux convictions idéologiques, philosophiques, politiques ou religieuses du résident ;

- 2° à son orientation sexuelle et à son identité de genre ;
- 3° à sa qualité de membre d'une organisation ou d'un groupement ;
- 4° à la capacité financière du résident, à l'exception de l'article 30, alinéa 4 ;
- 5° à l'origine ethnique du résident ;
- 6° aux préférences explicitées par le résident concernant sa planification anticipée des soins, ses soins palliatifs et de fin de vie dans la mesure où ces préférences ont été autorisées conformément à la réglementation existante ;
- 7° au portage de micro-organismes pour lesquelles une prévention de la transmission est possible par l'application de précautions et dans la mesure où ce portage ne constitue pas un risque pour les autres résidents à ce moment.

Art. 5. Le résident jouit de la plus grande liberté possible, comme il est libre dans son cadre familial naturel. L'initiateur ne peut la limiter que pour des raisons organisationnelles clairement communiquées.

Art. 6. Le résident choisit les soins et le soutien qu'il désire et le dispensateur de ces soins et de ce soutien. Le résident ne peut pas être obligé de recourir aux services facultatifs qu'offrent l'initiateur ou les structures avec lesquelles l'initiateur a un accord.

L'initiateur met les soins et le soutien à la portée des résidents, lesquels peuvent y faire appel chaque fois que nécessaire. Il veille à ce que les résidents qui le désirent aient la possibilité de manger au moins un repas chaud quotidiennement.

Art. 7. L'instance de gestion prend les mesures nécessaires afin de garantir la sécurité des résidents. Toutes les mesures de sécurisation et de surveillance garantissent la vie privée du résident.

Art. 8. Le groupe de logements à assistance s'intègre manifestement dans le voisinage :

- 1° l'instance de gestion veille à ce que les résidents puissent participer aux activités organisées dans le voisinage ou par des organisations et associations locales ;
- 2° l'instance de gestion invite les riverains et les organisations locales à participer aux activités de détente et de rencontre.

Art. 9. L'instance de gestion mène une communication active avec le résident et son représentant sur l'organisation du groupe de logements à assistance et les décisions politiques stratégiques du management, qui ont un impact sur le fonctionnement journalier du groupe de logements à assistance, sur la qualité et les frais du séjour ou sur la nature des soins et du soutien offerts.

L'instance de gestion mène une communication claire au sujet de la politique d'admission. Aucune indemnité ne peut être demandée pour l'inscription à l'admission dans le groupe de logements à assistance.

Art. 10. Outre les données personnelles, les données suivantes sont également tenues à jour pour chaque résident :

- 1° les données d'identification et de contact de la personne à avertir en cas d'urgence ;
- 2° les données d'identification et de contact du médecin traitant et de tous les acteurs de première ligne pertinents pour le résident ;
- 3° l'hôpital de préférence du résident.

Le groupe de logements à assistance enregistre de manière démontrable toutes les données suivantes :

- 1° le jour et l'heure d'un appel d'urgence ;

- 2° la raison d'un appel d'urgence ;
- 3° la suite qui a été donnée à l'appel d'urgence.

Toutes les données sont conservées dans le respect de la vie privée de manière à ce que seules les personnes dûment autorisées y aient accès. Le résident ou son représentant a toujours le droit de consulter les données qui concernent directement le résident et de les faire rectifier.

Art. 11. L'admission est concrétisée dans une convention d'admission écrite pour le droit de jouissance du logement à assistance et pour les soins et le soutien, signée par les parties concernées et contenant au moins les dispositions suivantes :

- 1° les données administratives suivantes :
 - a) les données d'identification des parties contractantes ;
 - b) le numéro d'agrément du groupe de logements à assistance ;
 - c) la date d'admission prévue ;
- 2° la procédure d'admission et de sortie qui comprend les éléments suivants :
 - a) la procédure d'admission et les conditions d'admission ;
 - b) la réglementation relative à la rupture de la convention avant la date d'admission prévue. La facturation d'une indemnité de résiliation dans la circonstance visée à l'article 16 n'est pas autorisée ;
 - c) les circonstances susceptibles de donner lieu à la sortie du groupe de logements à assistance, la procédure de sortie et le délai de préavis ;
 - d) la façon dont le résident peut résilier la convention et le délai de préavis applicable, tel que visé à l'article 17 ;
 - e) les règles spécifiques en cas d'absence temporaire ou de décès du résident ;
 - f) le logement à assistance attribué au résident et l'engagement de l'initiateur de ne pas lui en attribuer un autre, sauf avec son accord explicite ou dans le cas visé à l'article 15 ;
- 3° le prix à la journée et la facturation dans laquelle les éléments suivants sont mentionnés :
 - a) le montant et la composition du prix à la journée applicable à la date d'admission prévue. Si le prix à la journée couvre également les frais du droit de jouissance du logement à assistance, les frais de ce droit de jouissance et les frais des soins et du soutien sont mentionnés séparément ;
 - b) les montants, le motif et la période de ristournes autorisées sur le prix à la journée ;
 - c) le règlement concernant l'adaptation du prix à la journée ;
 - d) un éventuel régime d'avances relatif au prix à la journée ;
 - e) le montant éventuel de la caution et son utilisation possible ou le règlement concernant le cautionnement ;
 - f) la procédure en cas de retard ou de défaut de paiement de la facture visé à l'article 30 ;
- 4° les régimes de responsabilité et d'assurances ;
- 5° l'indication de ce que ni l'instance de gestion ni le personnel du groupe de logements à assistance n'assume la gestion des biens ou des fonds du résident, à l'exception du règlement des frais directement liés au séjour dans le groupe de logements à assistance ;
- 6° les modalités de modification de la convention ;
- 7° le règlement concernant l'établissement d'un état des lieux circonstancié, tel que visé à l'article 13 ;
- 8° le règlement concernant la préparation à l'entrée du logement à assistance, dont les frais de peintures et de rideaux ;

- 9° le règlement concernant l'enlèvement des effets personnels du résident à la fin de la convention ;
- 10° en ce qui concerne les soins et le soutien :
 - a) la façon dont le système d'appel d'urgence, les soins de crise et les soins de transition sont organisés et par qui, la facturation éventuelle de ces frais et de quelle façon ;
 - b) une énumération des services et fournitures qu'offre l'initiateur sur une base facultative et qui donnent lieu à la facturation d'une indemnité supplémentaire conformément à l'article 6.
- 11° une déclaration en âme et conscience du résident ou de son représentant de ce que les informations fournies au groupe de logements à assistance sont correctes. En cas d'erreurs ou d'irrégularités consécutives à l'omission ou à l'inexactitude intentionnelles d'informations, le résident ou son représentant sera tenu responsable.

La convention d'admission écrite est conclue pour une durée indéterminée. Toute disposition ou son application qui n'est pas conforme aux conditions d'agrément est nulle et sans objet.

Aucune indemnité ne peut être facturée préalablement à la signature de la convention d'admission écrite.

Art. 12. § 1er. Au plus tard lors de l'admission, l'instance de gestion remet une copie de la note d'accords interne au résident ou à son représentant contre accusé de réception.

§ 2. La note d'accords interne est rédigée dans le respect des principes de fonctionnement visés à l'article 4, § 1er, du décret sur les soins résidentiels du 15 février 2019.

§ 3. La note d'accords interne mentionne :

- 1° les données d'identification et de contact du groupe de logements à assistance, de l'instance de gestion et de son initiateur ;
- 2° le numéro d'agrément du groupe de logements à assistance ;
- 3° les coordonnées de l'assistant au logement et la façon dont il peut être joint ;
- 4° les conditions de séjour particulières ;
- 5° les règles relatives à la détention d'animaux domestiques ;
- 6° la procédure en cas d'incendie et d'événements graves ayant une incidence sur le fonctionnement journalier ;
- 7° la procédure en cas de comportement excessif ;
- 8° les circonstances susceptibles de donner lieu à la rupture ou à la dénonciation de la convention et la procédure de résiliation ou de rupture et l'indemnité de préavis ou de rupture telle que visée dans la convention écrite ;
- 9° la façon dont le système d'appel d'urgence, les soins de crise et les soins de transition sont organisés et par qui, leur facturation éventuelle et de quelle façon ;
- 10° la façon dont la participation individuelle et collective du résident dans le fonctionnement de la structure est organisée, y compris la composition et le fonctionnement du conseil des usagers ;
- 11° la procédure du traitement des suggestions, remarques et plaintes et les coordonnées de la personne à laquelle elles peuvent être communiquées ;
- 12° un renvoi aux instances qui exercent un contrôle sur l'agrément du groupe de logements à assistance et un renvoi aux conditions d'agrément applicables.

Les modifications de la note d'accords interne sont préalablement communiquées et expliquées et peuvent être appliquées au plus tôt trente jours après leur notification au résident et au conseil des usagers.

Art. 13. Au plus tard à l'entrée du résident dans le logement à assistance, l'instance de gestion dresse, conjointement avec le résident ou son représentant, un état des lieux circonstancié, contradictoirement et à frais communs, qui est joint à la convention d'admission écrite.

Si un état des lieux circonstancié a été dressé, le résident rend le logement à assistance tel qu'il l'a reçu selon cet état des lieux, à l'exception de ce qui a péri ou a été dégradé par vétusté ou force majeure.

Si aucun état des lieux circonstancié n'a été dressé, le résident est présumé avoir reçu le logement à assistance dans l'état dans lequel il se trouve à la fin de la convention, sauf preuve du contraire qui peut être apportée par tous moyens.

Art. 14. L'instance de gestion signale au résident, lors de l'entrée dans le logement à assistance, la possibilité qu'il peut être mis fin le cas échéant à son droit de jouissance de ce logement. S'il est mis fin au droit du groupe de logements à assistance d'utiliser le logement à assistance occupé par le résident, l'instance de gestion attribue au résident un autre logement à assistance équivalent sur le même site.

Art. 15. L'initiateur s'engage à ne pas renvoyer de résidents, si ce n'est pour cause de force majeure ou pour des motifs et suivant la procédure tels que visés dans la convention d'admission écrite.

Si l'initiateur renvoie un résident parce que ses comportements perturbent gravement les autres résidents ou le fonctionnement du groupe de logements à assistance ou parce que son état de santé est tel qu'un transfert vers une structure plus adaptée est nécessaire, l'avis du médecin traitant de même que, le cas échéant, des prestataires de soins impliqués dans les soins et le soutien au résident est invariablement recueilli.

L'initiateur se charge, en concertation avec l'utilisateur, son représentant ou son intervenant de proximité, de l'orientation de l'utilisateur vers une résidence adaptée et prolonge le délai de préavis jusqu'à ce qu'une résidence appropriée soit trouvée.

Art. 16. § 1er. Si le candidat-résident ou son représentant désire rompre la convention d'admission écrite préalablement à la date d'admission prévue, le candidat-résident ou son représentant signifie cette rupture à l'initiateur du groupe de logements à assistance. La procédure et les conditions de recevabilité sont définies dans la convention d'admission écrite.

L'indemnité de rupture s'élève à quatorze fois maximum le prix à la journée dû. Aucune indemnité supplémentaire ne peut être facturée au-delà de ce montant.

§ 2. Par dérogation au paragraphe 1er, le décès du candidat-résident préalablement à l'admission effective dans le groupe de logements à assistance met fin à la convention d'admission écrite. Dans ce cas, aucune indemnité de rupture ne peut être demandée.

Art. 17. Si le résident ou son représentant désire résilier la convention d'admission écrite après l'admission, le délai de préavis s'élève à trente jours. Ce

délai prend cours le premier jour qui suit la signification recevable du préavis à l'initiateur du groupe de logements à assistance.

Si l'initiateur du groupe de logements à assistance désire résilier la convention d'admission, le délai de préavis s'élève à soixante jours. Ce délai prend cours le premier jour qui suit la signification recevable du préavis au résident.

Les conditions de recevabilité de la signification du préavis sont définies dans la convention.

Les trente premiers jours du séjour sont considérés comme une période d'essai. Durant cette période, le délai de préavis est limité à sept jours tant pour le résident que pour l'initiateur du groupe de logements à assistance.

Durant la période de préavis, aucune indemnité de résiliation supplémentaire ne peut être facturée en sus du prix à la journée dû, peu importe qui résilie la convention.

Si un logement à assistance est libéré et à nouveau occupé pendant le délai de préavis, le prix à la journée ne peut être facturé que jusqu'au jour précédant celui de la nouvelle occupation.

Si le logement à assistance n'a pas été libéré dans le délai prescrit, l'instance de gestion le débarrasse elle-même et entrepose les effets personnels du résident. Des frais d'entreposage peuvent être facturés à des prix conformes au marché. Si le résident ou son représentant n'enlève pas les biens dans les trois mois suivant la résiliation de la convention, ils seront évacués du groupe de logements à assistance aux frais du résident ou son représentant conformément aux règles énoncées dans la convention d'admission écrite.

Art. 18. Une fermeture du groupe de logements à assistance imposée par l'autorité met aussitôt fin à la convention d'admission écrite le jour où le résident quitte la structure. Dans ce cas, aucune indemnité de résiliation ne peut être facturée.

Art. 19. En cas de cessation volontaire des activités en tant que groupe de logements à assistance, le délai de préavis s'élève à six mois dans le chef de l'instance de gestion. Ce délai prend cours le premier jour qui suit la signification recevable du préavis au résident. Les conditions de recevabilité sont définies dans la convention. L'initiateur s'engage, en concertation avec le résident, son représentant ou son intervenant de proximité, à orienter le résident vers une résidence adaptée et à prolonger le délai de préavis en conséquence. Dans ce cas, aucune indemnité de résiliation ne peut être facturée en sus du prix à la journée.

Lorsque le résident ou son représentant désire mettre fin à la convention pendant le délai de préavis visé à l'alinéa 1er, la période de préavis de trente jours s'applique.

Art. 20. Le décès du résident ou, dans le cas de plusieurs résidents, du résident survivant met fin à la convention d'admission écrite.

Le délai dont les proches parents disposent pour libérer le logement à assistance s'élève à cinq jours et peut être adapté de commun accord manifeste. Pendant ce délai, aucune indemnité supplémentaire ne peut être facturée en sus du prix à la journée.

Si le logement à assistance est à nouveau occupé pendant ce délai, le prix à la journée ne peut être facturé que jusqu'au jour précédant celui de cette nouvelle occupation.

Si le logement à assistance n'a pas été libéré dans le délai visé à l'alinéa 2, l'instance de gestion le débarrasse elle-même et entrepose les effets personnels du résident décédé. Des frais d'entreposage peuvent être facturés à des prix conformes au marché. Si, après trois mois suivant le décès du résident, les proches n'ont pas enlevé les biens, ceux-ci peuvent être évacués du groupe de logements à assistance aux frais des proches conformément aux règles énoncées dans la convention d'admission écrite.

Art. 21. § 1er. Une convention d'admission écrite ne peut être modifiée qu'avec l'accord du résident ou de son représentant. Si le résident ou son représentant n'est pas d'accord, le résident peut continuer à résider dans le groupe de logements à assistance sur la base de la convention conclue antérieurement.

§ 2. Une adaptation du montant du prix à la journée ou des indemnités supplémentaires est communiquée préalablement à tous les intéressés et prend cours au plus tôt trente jours après sa notification au résident ou à son représentant.

Dans le cas d'une adaptation du montant du prix à la journée ou des indemnités supplémentaires par indexation, le montant adapté prend effet au plus tôt trente jours après sa notification au résident ou à son représentant.

Une adaptation du prix à la journée ou des indemnités supplémentaires telle que visée aux alinéas 1er et 2 n'est pas considérée comme une modification de la convention d'admission telle que visée au paragraphe 1er. Cette disposition ne s'applique pas dans le cas d'une modification de la composition du prix à la journée.

Art. 22. Le prix à la journée couvre au moins les frais des soins et du soutien suivants :

- 1° la fonction de l'assistant au logement, visée à l'article 33 ;
- 2° l'utilisation de chaque système d'appel d'urgence, y compris répondre à l'appel et, si nécessaire, constater la situation d'urgence sur place ;
- 3° la garantie de soins de crise et de soins de transition, à l'exception des frais réels de ces soins ;
- 4° s'il ne s'agit pas d'un logement social à assistance, l'utilisation et l'entretien des espaces de rencontre et communs.

Le prix à la journée couvre également les frais du droit de jouissance du logement à assistance, sauf si le résident ne doit pas payer de frais à l'initiateur pour cette utilisation. Ces frais du droit de jouissance du logement à assistance sont basés sur les dépenses réelles liées à l'utilisation du logement à assistance.

Le prix à la journée ne peut en aucun cas couvrir les frais des soins dont le résident a le libre choix librement conformément à l'article 6, et les frais de syndic.

Si le prix à la journée porte sur les frais des soins et du soutien visés à l'alinéa 1er, il est égal pour tous les résidents du groupe de logements à assistance. Un résident paie le même prix pour les soins et le soutien, peu importe qu'il paie ou non un droit de jouissance et peu importe le montant du prix du droit de jouissance. En cas d'occupation des logements à assistance par deux personnes ou plus, les soins et le soutien peuvent être facturés à un prix réduit.

Les informations relatives au prix à la journée en application sont affichées à un endroit central accessible à tous les usagers, visiteurs et membres du personnel et sont mentionnées dans une brochure d'accueil ou sur le site web du groupe de logements à assistance.

Art. 23. Le montant de la caution ne peut pas excéder trente fois le prix à la journée. Ce montant est versé sur un compte bloqué et personnalisé et le produit en revient au résident. Le montant réservé sert uniquement à l'exécution des dispositions de la convention d'admission écrite ou à payer une indemnisation éventuelle pour dégâts volontairement causés.

Si, en lieu et place d'une caution, on opte pour un cautionnement en vertu de l'article 2011 du Code civil, il ne peut s'agir que d'un cautionnement à titre gratuit par une personne privée.

Art. 24. La gestion des fonds ou des biens du résident, ou leur conservation, ne peuvent en aucun cas être confiées à l'initiateur, à l'instance de gestion ou au personnel du groupe de logements à assistance, à l'exception du règlement des frais directement liés au séjour dans le logement à assistance, suivant les conditions convenues avec le résident. L'utilisation d'un système de paiement électronique qui ne sert que pour le règlement des frais directement liés au paiement de la facture du séjour dans le logement à assistance n'est pas considérée comme une gestion de biens et de fonds. L'utilisation d'un système de paiement électronique ne peut pas devenir obligatoire.

Sous-section 2. Dispositions relatives aux soins et au soutien et à la qualité des soins et du soutien

Art. 25. L'initiateur garantit aux résidents des soins de crise et des soins de transition, tels que visés à l'article 31, alinéa 3, 1° en 2°, du décret sur les soins résidentiels du 15 février 2019. À cet effet, il peut conclure un accord de coopération avec un ou plusieurs prestataires de soins ou structures d'aide sociale ou de santé des environs, aux termes duquel ces prestataires de soins ou ces structures s'engagent à dispenser ces soins en priorité.

Art. 26. En cas d'appel d'urgence, contact est pris immédiatement avec le résident et, si nécessaire, les démarches nécessaires sont entreprises pour lui dispenser immédiatement des soins appropriés.

Art. 27. Sous réserve de l'application des articles 8 et 9 du présent arrêté, le manuel de la qualité de chaque groupe de logements à assistance contient au moins une description des éléments suivants :

- 1° une introduction, contenant la table des matières, un certain nombre d'informations générales sur la structure, la mention du responsable en charge de la politique de qualité ;
- 2° la politique de qualité contenant la déclaration de mission et l'offre de soins et de soutien ;
- 3° le système de gestion de la qualité visé aux articles 4 et 5 du décret du 17 octobre 2003 relatif à la qualité des structures de soins de santé et d'aide sociale, contenant des éléments conditionnels, opérationnels et de garantie.

Le système de gestion de la qualité visé à l'alinéa 1er, 3°, contient au moins les éléments suivants :

- 1° l'organigramme ;
- 2° les descriptions de fonction ;
- 3° les canaux de concertation et de communication ;
- 4° les moyens : personnel, budget et méthodologies de qualité ;
- 5° la politique de formation.

Le système de gestion de la qualité visé à l'alinéa 1er, 3°, décrit au moins les procédures suivantes :

- 1° les processus primaires suivants :
 - a) la procédure d'accueil et d'admission ;
 - b) la procédure de renvoi ;
 - c) la procédure relative au départ volontaire, au départ forcé et au décès ;
 - d) la procédure d'acquisition et de transmission d'informations au sujet de l'utilisateur, compte tenu de l'exigence d'une bonne gestion des usagers et des accès et d'un échange sécurisé de données à caractère personnel entre les acteurs concernés ;
 - e) la procédure de plainte ;
 - f) la procédure d'élaboration de mesures correctives et préventives à partir d'une analyse des plaintes ;
 - g) la procédure en cas de comportement excessif ;
 - h) la procédure relative à la participation collective de l'utilisateur concernant le fonctionnement général ;
- 2° les processus secondaires suivants :
 - a) la procédure de planification et d'organisation du nettoyage des parties communes ;
 - b) la procédure de facturation à l'égard de l'utilisateur ;
- 3° les processus de management suivants :
 - a) la procédure de discussion du fonctionnement de l'assistant au logement ;
 - b) la procédure de gestion des documents du manuel de la qualité ;
 - c) la procédure de planification, de mise en œuvre et d'ajustement du contenu du manuel de la qualité.

Sous-section 3. Participation collective et traitement des plaintes

Art. 28. § 1er. L'instance de gestion crée un conseil des usagers qui se réunit au moins une fois par trimestre. Ce conseil est composé de résidents et de membres des familles ou d'intervenants de proximité. La composition du conseil des usagers peut varier, mais l'instance de gestion garantit que les résidents constituent toujours au moins la moitié des personnes présentes.

À la demande de résidents et de membres des familles ou d'intervenants de proximité, un représentant indépendant de l'association d'utilisateurs ou d'intervenants de proximité peut être invité. Les associations s'accordent entre elles à ce sujet. Si l'instance de gestion n'est pas en mesure de répondre à la demande formulée, elle motive ce choix.

Le conseil des usagers peut émettre des avis, d'initiative ou à la demande de l'instance de gestion, sur toutes les matières qui ont trait au fonctionnement général du groupe de logements à assistance. Un compte rendu des réunions du conseil est rédigé et transmis à tous les résidents ou à leurs représentants. L'agence peut consulter ces comptes rendus.

L'instance de gestion et l'assistant au logement du groupe de logements à assistance peuvent être invités à assister aux réunions du conseil.

L'instance de gestion peut démontrer que les remarques et suggestions qui ont été formulées au conseil des usagers sont entendues, suivies et font l'objet d'un feed-back au conseil des usagers.

§ 2. Chaque personne concernée a la faculté d'exprimer une plainte, une suggestion ou une remarque sur le fonctionnement du groupe de logements à assistance. L'instance de gestion développe à cet effet une procédure de plaintes et la publie sur le site web ou dans la brochure d'accueil. L'instance de gestion

désigne un responsable du traitement des plaintes. Chaque personne concernée peut communiquer, par voie orale ou écrite, des suggestions, remarques ou plaintes directement à cette personne.

Le responsable du traitement des plaintes rassemble les suggestions, remarques ou plaintes et les anonymise. L'agence peut les consulter. La suite donnée à une plainte est communiquée directement et dans le délai prescrit dans la procédure de plaintes à son auteur. Les auteurs d'une plainte ont la garantie que leur plainte sera suivie d'un feed-back dans un délai raisonnable.

L'instance de gestion informe périodiquement tous les résidents, leurs représentants et intervenants de proximité du traitement des plaintes. L'instance de gestion formule des mesures correctives et préventives sur la base d'une analyse périodique des plaintes.

§ 3. Les données relatives à la « Woonzorglijn » (ligne téléphonique concernant les soins résidentiels) sont affichées à un endroit bien visible.

Sous-section 4. Facturation

Art. 29. À la fin de chaque mois, une facture est établie pour chaque résident ou son représentant, conformément à la déclaration d'admission écrite, sur laquelle sont notamment mentionnées clairement les données suivantes :

- 1° l'identité du résident ;
- 2° le nombre de jours durant lesquels le résident a séjourné au cours de ce mois dans le logement à assistance, avec indication de la date de début et de fin du séjour ;
- 3° le prix à la journée demandé, avec indication de la partie qui se rapporte au droit de jouissance du logement à assistance et de la partie qui se rapporte aux soins et au soutien visés à l'article 22 ;
- 4° le détail de toutes les indemnités supplémentaires, portées en compte en sus du prix à la journée, précisant la nature, la quantité et le montant ;
- 5° les ristournes accordées sur le prix à la journée, avec indication du motif, de la durée, du montant ou du pourcentage ;
- 6° le cas échéant : les montants déjà acquittés pour la période de séjour écoulée et les montants dus pour le mois suivant ;
- 7° le montant net total dû que le résident ou son représentant doit payer.

Un exemplaire de cette facture est transmis à chaque personne physique ou morale chargée, en tout ou en partie, du paiement.

Des frais qui sont à charge de tiers ne peuvent pas être facturés au résident.

Art. 30. Le délai de paiement de la facture mensuelle s'élève à trente jours à compter de la réception.

En cas de défaut ou de retard de paiement de la facture, des intérêts peuvent être facturés. Les pourcentages et la procédure à cet effet ont été fixés dans la convention d'admission écrite.

En cas de défaut de paiement de la facture, l'initiateur du groupe de logements à assistance met le résident ou son représentant en demeure et l'oriente vers l'un des acteurs principaux de l'accueil large intégré en vue d'examiner les possibilités de soutien financier et en assure le suivi. La procédure et les conditions de recevabilité sont définies dans la convention d'admission écrite.

Si les factures ne sont pas payées durant trois mois en dépit des mises en demeure envoyées et de l'orientation et du suivi démontrables, l'initiateur du groupe de logements à assistance peut mettre fin à la convention d'admission écrite conformément aux modalités visées à l'article 17.

Art. 31. Le personnel désigné de l'agence est habilité à prendre connaissance de la comptabilité et des factures individuelles.

Section 3. Conditions relatives à l'encadrement du personnel

Art. 32. L'instance de gestion assure la direction journalière du groupe de logements à assistance.

Art. 33. L'assistant au logement est le point de contact unique pour les usagers du groupe de logements à assistance et remplit les missions suivantes :

- 1° organiser et suivre l'accessibilité, jour et nuit, via un système d'appel d'urgence et les soins de crise et de transition, par le biais ou non d'un accord de coopération avec des acteurs des soins et du bien-être des environs ;
- 2° en concertation avec le résident et son intervenant de proximité, stimuler et suivre l'autonomie de manière active et proactive ;
- 3° fournir des informations objectives et transparentes sur les différentes possibilités de soins et de soutien internes et externes ;
- 4° mettre l'offre intégrale de soins et soutien à la portée des usagers dans le respect de la liberté de choix de l'utilisateur ;
- 5° fournir des informations objectives sur les occupations de jour et moments de détente valorisants, les mettre à la portée des usagers ou les organiser personnellement ;
- 6° stimuler les contacts sociaux des usagers et renforcer le réseau social ;
- 7° associer les riverains et les organisations locales au fonctionnement du groupe de logements à assistance.

L'instance de gestion peut attribuer les missions à une ou plusieurs personnes. L'assistant au logement est présent au moins une fois par semaine et joignable quotidiennement durant les heures de bureau pour les usagers du groupe de logements à assistance.

En ce qui concerne l'infrastructure, il collabore, le cas échéant, avec le syndic désigné. La fonction d'assistant au logement n'est pas compatible avec la tâche de syndic.

Art. 34. Une personne est constamment disponible jour et nuit pour répondre immédiatement à tout appel d'urgence d'un résident et se rendre immédiatement chez le résident si le contact avec le résident en révèle la nécessité. La personne qui répond aux appels d'urgence est soit au service de l'initiateur, soit au service d'une autre personne morale avec laquelle l'initiateur a conclu un accord. Un intervenant de proximité, un volontaire ou un résident ne peut pas être engagé pour répondre aux appels d'urgence.

Section 4. Conditions relatives à l'infrastructure

Sous-section 1^{re}. Sécurité

Art. 35. Le groupe de logements à assistance satisfait à la réglementation de sécurité incendie applicable.

Sous-section 2. Le bâtiment

Art. 36. Le groupe de logements à assistance se situe dans le centre ou près du centre d'une ville, d'une commune ou d'un quartier.

Art. 37. Le ou les bâtiments du groupe de logements à assistance satisfont aux conditions suivantes :

- 1° le bâtiment est aménagé de façon chaleureuse et accueillante ;
- 2° les bâtiments et les locaux sont régulièrement entretenus ;
- 3° les mesures nécessaires sont prises afin de prévenir les problèmes d'humidité, l'infiltration d'eau et des nuisances quelconques ;
- 4° les déchets sont conservés de manière à ne pas causer de nuisances olfactives ou autres ;
- 5° dans tous les locaux, le chauffage, la ventilation et l'éclairage sont adaptés à la destination du local ;
- 6° dans les logements à assistance et les espaces communs, à l'exception des couloirs, la température peut s'élever à 22 °C au moins en journée. Toutes les mesures nécessaires sont prises afin de maintenir, dans ces espaces, une température de 26 °C maximum ou, si la phase d'alerte du plan d'action flamand « forte chaleur » est activée, une température inférieure à la température extérieure.
- 7° des pare-soleil adaptés, obstruant le moins possible la vue sur l'extérieur et permettant d'éviter la surchauffe et l'éblouissement des résidents par la lumière directe du soleil, sont installés là où c'est nécessaire.
- 8° dans tous les espaces accessibles aux résidents, les différences de niveau telles que marches, escaliers et autres obstacles sont évitées.
- 9° pour se déplacer à l'intérieur du bâtiment, les résidents peuvent s'aider de mains courantes et de poignées. Des mains courantes et poignées sont également prévues dans les espaces sanitaires communs ;
- 10° tous les couloirs accessibles aux résidents sont pourvus des points de repos nécessaires. Après parachèvement des parois et espace pour plinthes et mains courantes compris, ces couloirs ont une largeur de passage libre de 1,5 mètre minimum ;
- 11° chaque résident peut utiliser à tout moment, dans tous les espaces accessibles aux résidents, un système d'appel d'urgence adéquat. L'espace d'où provient l'appel d'urgence est identifiable. Les systèmes d'appel d'urgence portables sont fiables et régulièrement contrôlés. Chaque espace sanitaire est équipé d'un système d'appel d'urgence aisément accessible au résident ;
- 12° chaque bâtiment présentant deux niveaux ou plus accessibles aux résidents dispose d'au moins un ascenseur. Au moins un ascenseur est adapté au transport d'un usager en fauteuil roulant accompagné ;
- 13° chaque logement à assistance offre au minimum le raccordement à la télévision, à internet et au téléphone ;
- 14° l'infrastructure du groupe de logements à assistance est intégralement accessible aux résidents et aux visiteurs. L'accessibilité intégrale est garantie en tenant compte, lors de la conception et de la mise en œuvre, de l'avis de l'agence Flandre accessible (Agentschap Toegankelijk Vlaanderen), Inter.

Art. 38. Chaque logement à assistance se compose au minimum d'un espace de vie, d'une cuisine, d'une chambre à coucher séparée et d'un espace sanitaire séparé avec toilette et bain ou douche. La superficie nette au sol de l'espace de vie, de la chambre à coucher et de la cuisine s'élève au moins à 40 m².

Le résident jouit d'une vue dégagée sur l'extérieur par le biais d'une fenêtre tant depuis l'espace de vie que depuis la chambre.

Le logement à assistance, y compris l'espace sanitaire, est accessible aux personnes en fauteuil roulant. Cela suppose qu'il n'y a pas de seuil à l'entrée des logements à assistance, entre les chambres ou au niveau de l'accès à une terrasse ou un autre espace extérieur. L'espace sanitaire est suffisamment spacieux pour y pénétrer en fauteuil roulant et, si nécessaire, y assurer au

résident l'assistance d'un accompagnant. Aucun mobilier ne peut être placé sous le lavabo. Les interrupteurs, prises et autres boutons de commande sont placés de manière à être également accessibles à un usager en fauteuil roulant.

Art. 39. Les bâtiments du groupe de logements à assistance ou un bâtiment qui forme un tout fonctionnel avec le groupe de logements à assistance et qui est accessible à pied pour les résidents disposent d'un espace de vie commun. L'espace de vie commun se situe, en tout cas, à une distance maximale de 300 mètres du groupe de logements à assistance. L'espace de vie commun ne doit pas nécessairement être un espace séparé. Il peut être dispersé à plusieurs endroits à l'intérieur des bâtiments ou du bâtiment.

L'espace de rencontre total présente une superficie de 20 m² minimum. À partir de treize logements à assistance, cette superficie est étendue de 1,50 m² par logement à assistance supplémentaire.

L'utilisation de l'espace de vie commun est comprise dans le prix à la journée. L'espace de rencontre est disponible pour les résidents chaque jour de la semaine et sur demande le week-end.

Art. 40. Au moins une toilette accessible en fauteuil roulant est prévue à chaque étage doté d'un espace de vie commun.

Section 5. Conditions particulières relatives aux logements sociaux à assistance

Art. 41. § 1er. Par dérogation à l'article 11, alinéa 1er, l'initiateur et le résident d'un logement social à assistance signent une convention qui ne concerne que les soins et le soutien visés à l'article 22. Cette convention mentionne au moins les éléments visés à l'article 11, à l'exception de l'alinéa 1er, 2°, 3°, d), e), et f), et 7°.

Il est mis fin à cette convention, visée à l'alinéa 1er, s'il est mis fin à la convention, visée à l'alinéa 3. Si le logement social à assistance est occupé par plus d'une personne, la convention qui ne concerne que les soins et le soutien ne prend fin que si aucune de ces personnes n'est encore liée par une convention telle que visée à l'alinéa 3.

Le droit de jouissance du logement social à assistance est réglé par une convention conclue conformément aux dispositions du titre VII du décret du 15 juillet 1997 contenant le Code flamand du Logement. L'article 18 de la présente annexe ne s'applique pas à cette convention.

§ 2. Les dispositions des sections 1re à 4, à l'exception de l'article 4, de l'article 11, alinéa 1er, 2°, 3°, d), e) et f), et 7°, des articles 14, 16 et 17, et de l'article 22, alinéa 2, s'appliquent par analogie aux logements sociaux à assistance.

Chapitre 4. Dérogations

Art. 42. Par groupe de logements à assistance agréé, plusieurs logements à assistance peuvent être offerts à des usagers de moins de 65 ans. Un maximum de 25 % du nombre total de logements à assistance agréés du groupe peut entrer en considération à cet effet. Le ministre peut préciser les conditions pour ces usagers.

Chapitre 5. Dispositions transitoires

Art. 43. Les résidences-services et les complexes résidentiels proposant des services qui ont été agréés au 1er janvier 2013 et qui, à l'expiration de la période

d'agrément en tant que résidence-services ou complexe résidentiel proposant des services, ont été agréés comme groupe de logements à assistance en application de l'article 88, § 1er, ou § 2, du décret du 13 mars 2009 sur les soins et le logement conservent leur agrément selon les règles applicables au 31 décembre 2019. Ils répondent, au plus tard le 31 décembre 2022, aux conditions d'agrément visées à l'article 38 du décret sur les soins résidentiels du 15 février 2019, à l'article 4 du présent arrêté et au chapitre 3 de la présente annexe, à l'exception des conditions relatives à l'infrastructure qui avait été agréée le 1er janvier 2013.

Les résidences-services et les complexes résidentiels proposant des services, pour lesquels l'initiateur dispose d'une autorisation préalable et d'un permis d'environnement au 1er janvier 2013 et qui ont été agréés comme groupe de logements à assistance en application de l'article 88, § 1er, ou § 2, du décret du 13 mars 2009 sur les soins et le logement, conservent leur agrément selon les règles applicables au 31 décembre 2019. Ils répondent, au plus tard le 31 décembre 2022, aux conditions d'agrément visées à l'article 38 du décret sur les soins résidentiels du 15 février 2019, à l'article 4 du présent arrêté et au chapitre 3 de la présente annexe, à l'exception des conditions relatives à l'infrastructure qui a été agréée le 31 décembre 2019.

Les groupes de logements à assistance, pour lesquels l'initiateur dispose d'un permis d'environnement après le 1er janvier 2013 et qui ont été agréés comme groupe de logements à assistance en application de l'article 88, § 1er, ou § 2, du décret du 13 mars 2009 sur les soins et le logement, conservent leur agrément selon les règles applicables au 31 décembre 2019. Ils répondent, au plus tard le 31 décembre 2022, aux conditions d'agrément visées à l'article 38 du décret sur les soins résidentiels du 15 février 2019, à l'article 4 du présent arrêté et au chapitre 3 de la présente annexe.

Les groupes de logements à assistance visés aux alinéas 1er et 2 satisfont au plus tard le 1er janvier 2034 aux dispositions visées aux articles 36 à 40 de la présente annexe. Tant qu'ils ne satisfont pas à ces dispositions, le bâtiment ou les bâtiments restent soumis aux dispositions reprises, avant le 1er janvier 2013, dans les normes 2.2.2 à 2.2.12 et dans les normes 3.2.1 à 3.2.3 de l'annexe A à l'arrêté de l'Exécutif flamand du 17 juillet 1985 fixant les normes d'agrément auxquelles les résidences-services, les complexes résidentiels proposant des services doivent satisfaire.

Art 44. L'article 36 ne s'applique pas aux groupes de logements à assistance pour lesquels les travaux de construction ont été entamés avant le 1er janvier 2014.

Art. 45. Si aucune décision n'a encore été prise au sujet de la demande d'agrément d'un groupe de logements à assistance ou d'une partie d'un groupe de logements à assistance au 31 décembre 2019, la demande sera traitée conformément aux conditions d'agrément applicables au 31 décembre 2019. En cas d'agrément, le groupe de logements à assistance ou la partie du groupe de logements à assistance répond, au plus tard le 31 décembre 2022, aux conditions d'agrément visées à l'article 38 du décret sur les soins résidentiels du 15 février 2019, à l'article 4 du présent arrêté et au chapitre 3 de la présente annexe.

Art. 46. Les groupes de logements à assistance qui ont été notifiés au 31 décembre 2019 et pour lesquels l'initiateur disposait d'un permis d'environnement au 1er janvier 2013 peuvent être agréés comme groupe de logements à assistance s'ils ont introduit une demande recevable d'agrément au plus tard le 31 décembre 2021. Ils répondent, au plus tard le 31 décembre 2022, aux conditions d'agrément visées à l'article 38 du décret sur les soins résidentiels du 15 février 2019, à l'article 4 du présent arrêté et au chapitre 3 de la présente

annexe, à l'exception des conditions relatives à l'infrastructure qui a été agréée sur la base de la présente disposition.

Les groupes de logements à assistance visés à l'alinéa 1er satisfont au plus tard le 1er janvier 2034 aux dispositions des articles 36 à 40 de la présente annexe. Tant qu'ils ne satisfont pas à ces dispositions, le bâtiment ou les bâtiments restent soumis aux dispositions reprises, avant le 1er janvier 2013, dans les normes 2.2.2 à 2.2.12 et dans les normes 3.2.1 à 3.2.3 de l'annexe A à l'arrêté de l'Exécutif flamand du 17 juillet 1985 fixant les normes d'agrément auxquelles les résidences-services, les complexes résidentiels proposant des services doivent satisfaire.

Si le groupe de logements à assistance notifié n'a pas introduit de demande recevable d'agrément au 31 décembre 2021, il ne peut plus être exploité comme groupe de logements à assistance.

Art. 47. Les groupes de logements à assistance qui ont été notifiés au 31 décembre 2019 et pour lesquels l'initiateur disposait d'un permis d'environnement après le 1er janvier 2013 peuvent être agréés comme groupe de logements à assistance s'ils ont introduit une demande recevable d'agrément au plus tard le 31 décembre 2021. Ils répondent, au plus tard le 31 décembre 2022, aux conditions d'agrément visées à l'article 38 du décret sur les soins résidentiels du 15 février 2019, à l'article 4 du présent arrêté et au chapitre 3 de la présente annexe.

Si le groupe de logements à assistance notifié n'a pas introduit de demande recevable d'agrément au 31 décembre 2021, il ne peut plus être exploité comme groupe de logements à assistance.

Art. 48. Les groupes de logements à assistance qui ont été notifiés au 31 décembre 2019 conformément à l'article 99, § 1er, alinéa 2, du décret sur les soins résidentiels du 15 février 2019 transmettent à l'agence, au plus le 31 décembre 2020, une copie du permis d'environnement pour la réalisation d'un groupe de logements à assistance notifié.

Art. 49. Par dérogation aux articles 46 et 47, les groupes de logements à assistance ou les parties de ces groupes pour lesquels un calendrier d'agrément ou de conversion a été obtenu restent notifiés jusqu'au trimestre du calendrier d'agrément ou de conversion approuvé.

Art. 50. L'article 37, 14°, ne s'applique qu'aux groupes de logements à assistance pour lesquels un permis d'environnement a été demandé après le 31 décembre 2019.

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement flamand du 28 juin 2019 relatif à la programmation, aux conditions d'agrément et au régime de subventionnement de structures de soins résidentiels et d'associations d'intervenants de proximité et d'usagers.

Bruxelles, le 28 juin 2019

Le Ministre-président du Gouvernement flamand,

Geert BOURGEOIS

Le Ministre flamand du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille,

Jo VANDEURZEN