

## Wij heten u van harte welkom!

De Vijverhof is sterk verbonden met Nieuwpoort. De betrokkenheid van veel inwoners met onze locatie in de vorm van aandacht en vrijwilligerswerk is erg groot. Daar zijn we ontzettend blij mee. Want dat betekent dat we echt deel uit maken van de gemeenschap. In de Vijverhof krijgt u zorg op maat; zorg die bij u past en waar u behoefte aan heeft. In die zorg speelt uw familie, waar mogelijk, een belangrijke rol. En natuurlijk ook onze medewerkers. Zij kennen u als geen ander en weten waar u vandaan komt, hoe u in elkaar zit en wat u graag wilt. Deze verbondenheid maakt de Vijverhof tot een fijn, vertrouwd en veilig thuis. Een thuis waar u oud kunt worden in een warme, gemoedelijke en dorpse sfeer.

De Vijverhof is een kleinschalige locatie in een seniorencomplex in Nieuwpoort. We bieden zorg en onderdak aan twaalf bewoners met dementie en aan vier bewoners met lichamelijke klachten. De bewoners met lichamelijke klachten wonen in een eigen appartement dat ook geschikt is voor echtparen. De bewoners met dementie wonen verdeeld over twee woon-groepen.

De Vijverhof ligt midden in een woonwijk aan de rand van Langerak en het historische Nieuwpoort. Ons verpleeghuis ligt in een groene omgeving met een marktje, een school en een supermarkt om de hoek. De sfeer op Vijverhof is dorps en gemoedelijk. De faciliteiten in het seniorencomplex zorgen dagelijks voor een aangename sfeer.

Binnen ons team zijn twee zorgregisseurs verantwoordelijk voor 16 bewoners. Samen met de specialist ouderengeneeskunde en de locatieleider vormen zij een kernteam. Het zorgteam wordt ondersteund door verschillende aandachtsvelders/portefeuillehouders. Dit zijn medewerkers die zich hebben gespecialiseerd in een bepaald onderwerp. Zij houden de nieuwste ontwikkelingen bij. Zo hebben wij aandachtsvelders voor Planetree, medicatie-veiligheid, kwaliteit en veiligheid en coaches. De Vijverhof is een leeromgeving, dus regelmatig hebben wij leerlingen. Twee medewerkers zijn opgeleid tot werkbegeleiders. Daarnaast bieden wij plek voor maatschappelijke stageplaatsen. Wij hopen snel met u en uw naasten kennis te maken.

Stelt u ons gerust uw vragen, wij helpen u graag! Wij heten u en uw dierbaren van harte welkom en hopen dat u zich snel thuis voelt.

Met vriendelijke groet,

Medewerkers team Vijverhof



# Inhoudsopgave

1. Rondom uw verhuizing	3
2. Zorg binnen Rivas	5
3. Informatie over De Vijverhof	8
4. Inspraak, kwaliteit en medezeggenschap	13
5. Huisregels - prettig en veilig wonen	15



# 1. Rondom uw verhuizing

*Een verhuizing is altijd een hectische periode. Om u hierbij te helpen, hebben we onderstaand punten opgenoemd waarbij we u kunnen ondersteunen.*

**Adres:** Vlietzicht 3-7  
2965 CG Nieuwpoort  
Tel.nr.: 0184-606110

## Adreswijziging

Wij raden u aan om binnen vijf dagen na uw verhuizing de gemeente te informeren over uw adreswijziging. U heeft hiervoor uw nieuwe adres en de zorgovereenkomst met Rivas nodig. Vraag uw zorgregisseur om hulp bij het invullen en versturen.

## Bewonersbijdrage

Als u bij ons woont, vragen wij maandelijks een vrijwillige bewonersbijdrage. Met deze bijdrage kunnen we extra activiteiten organiseren die niet via de Wet langdurige zorg worden vergoed, zoals hapjes en drankjes tijdens speciale gelegenheden als vrijdagmiddagborrels, in weekenden, voor verjaardagen en feestdagen, maar ook een barbecue of een themamiddag en iets extra's op de verjaardag van de bewoner. De hoogte van deze bijdrage is in overleg met de cliëntenraad vastgesteld en wordt jaarlijks geïndexeerd. Wij vragen u om dit via een automatische incasso te regelen. De zorgregisseur kan u hierbij helpen.

## Contactpersoon

Afspraken over hoe we de zorg regelen, privé zaken en andere onderwerpen die u aangaan, worden natuurlijk met u besproken. Daarnaast vragen wij u, zo mogelijk, om één contactpersoon. Meestal is dit een familielid/ naaste die de schakel is tussen u, uw familie en Rivas. De zorgregisseur kan uitleggen wat de rol van een contactpersoon is.

## Eigen bijdrage (CAK)

Als u bij ons woont, betaalt u een inkomens-afhankelijke eigen bijdrage. Het CAK (Centraal Administratie Kantoor) stelt vast hoe hoog uw eigen bijdrage is. Hierbij volgt ze de regels van de Wet langdurige zorg. Voor uw eigen bijdrage ontvangt u een rekening van het CAK. Meer informatie vindt u op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

## Krant

Wekelijks worden er bij uw woonzorglocatie enkele lokale kranten bezorgd. Uw eigen krant kunt u uiteraard ook gewoon laten bezorgen. Geeft u hiervoor s.v.p. uw nieuwe adres door aan uw dagblad. De kosten van het abonnement zijn voor uw eigen rekening.

## Post

Uiteraard kunt u post ontvangen op uw nieuwe adres. Voor de juiste adresgegevens kunt u terecht bij uw zorgregisseur. Wij verzoeken u post bestemd voor uw contactpersonen en/of financieel waarnemer direct naar het postadres van uw contactpersoon te laten sturen.

## Rivas post per email

Bij voorkeur ontvangen wij uw e-mailadres of het e-mailadres van uw contactpersoon, zodat wij activiteiteninformatie en andere Rivas post via email kunnen versturen.

## Telefoon

Om goed bereikbaar te zijn voor uw familie en naasten adviseren wij u om gebruik te maken van een mobiele telefoon of de vaste telefoon van uw woonzorglocatie. De kosten van een mobiel abonnement zijn voor uzelf.

## Verzekeringen

Hieronder vindt u onze opmerkingen rond de verschillende soorten verzekeringen.

### *Inboedelverzekering*

Binnen de woonzorglocaties van Rivas Zorggroep is geen verzekering afgesloten voor privé-bezittingen. Indien u veel of waardevolle privébezittingen heeft meegenomen, raden wij u aan een brand- en inboedelverzekering af te sluiten.

### *Schadeverzekering*

Rivas Zorggroep heeft een WA-verzekering afgesloten. Hier valt ook de schade onder die u kan toebrengen aan een andere persoon of diens bezittingen. Niet alle schade is gedekt. Zo geldt er een eigen risico van € 1.250,- voor zaakschade (spullen). Ook is de schade die u toebrengt aan bezittingen van Rivas uitgesloten van dekking. Wij adviseren u daarom om uw WA-verzekering aan te houden bij verhuizing naar een woonzorglocatie van Rivas Zorggroep.

### *Ziektekostenverzekering*

De Wet langdurige zorg (WLZ) dekt een groot aantal ziektekosten. Wanneer u verhuist naar een woonzorglocatie van Rivas Zorggroep is het verstandig om te overleggen of aanvullende polissen op uw basisverzekering nog nodig zijn. De basisverzekering is vereist.

## 2. Zorg binnen Rivas

*In dit hoofdstuk vindt u informatie over hoe wij onze zorg aan u organiseren. Wij vertellen u graag eerst iets over onze visie op zorg in het algemeen en daarna over de organisatie van de dagelijkse zorg. Het aanbod aan welzijnsactiviteiten wordt besproken in hoofdstuk 3.*

### Planetree

Planetree is een wereldwijde visie op zorg die gaat over mensen die elkaar helpen, echt contact maken, aandacht geven en luisteren naar wat nodig is. Cliënten, hun naasten en medewerkers voelen zich in deze visie welkom en serieus genomen. Werken volgens de principes van Planetree helpt ons om mensgerichte zorg centraal te stellen. Onder het volgende kopje tekst leggen we uit wat we hiermee bedoelen. Op verschillende momenten gaan wij graag met u in gesprek over kwaliteit van zorg. Meer informatie hierover vindt u op [www.rivas.nl](http://www.rivas.nl).

### Kleinschalige zorg

Bij de zorg voor bewoners met dementie werken wij vanuit onze visie op mensgerichte zorg zoveel mogelijk vanuit het concept van kleinschalige zorg: in onze woongroepen vormen de bewoners met elkaar een zo gewoon mogelijk huishouden. Het alledaagse is daarbij leidraad. U krijgt alle ruimte om het leven te leiden dat u wenst.

### Dagelijkse zorg

Graag ondersteunen wij u met zorg, zoals u tijdens het intakegesprek heeft afgesproken met uw arts en/of zorgregisseur. Aarzelt u niet om aan te geven wat u fijn vindt. Vertelt u ons wat u gewend was te doen en wat u graag zo wilt behouden. Wij spelen hier zoveel mogelijk op in.

De afspraken rond uw zorgvragen leggen wij vast in een zogenaamd Zorgleefplan. Twee keer per jaar vindt hiervan een evaluatie plaats. Wij nodigen één of meerdere contactpersonen uit bij deze gesprekken aanwezig te zijn. Het is uiteraard ook mogelijk om tussendoor in gesprek te gaan met uw zorgregisseur als u dit wenst.

### Externe ondersteuning

Voor advies en begeleiding bij uw verblijf bij ons kunt u terecht bij de medewerkers. Als u behoefte heeft aan advies van een onafhankelijke organisatie kunt u contact opnemen met het zorgkantoor, MEE of het adviespunt Zorgbelang. U kunt deze contactgegevens opvragen bij Rivas Zorgadvies of de Zorglijn 0900 8440.

### Geestelijke verzorging

U kunt een beroep doen op de geestelijk verzorger voor een persoonlijk gesprek over zaken die u belangrijk vindt. Wanneer u behoefte heeft aan een gesprek met een geestelijk verzorger kan uw zorgregisseur u hierbij helpen.

### Huisarts

Wanneer u met behandeling bij ons woont, neemt de specialist ouderengeneeskunde de medische verantwoordelijkheid over van uw huisarts.

### Medicatie

Wanneer u met behandeling bij ons woont, ontvangt u medicijnen van onze ziekenhuis-apotheek. Het kan voorkomen dat u medicijnen gebruikt, die niet standaard worden geleverd door de ziekenhuisapotheek. Als dit het geval is, dan bespreekt de arts of verpleegkundige dat met u. De ziekenhuisapotheek levert uw medicijnen veelal zonder bijsluiter. U kunt uw arts vragen om informatie over uw medicijnen. U kunt ook kijken op [www.apotheek.nl](http://www.apotheek.nl).

### Paramedici

Wanneer u met behandeling bij ons woont, is de specialist ouderengeneeskunde verantwoordelijk voor de juiste ondersteuning en behandeling door paramedici zoals diëtist, ergotherapeut, fysiotherapeut, logopedist en psycholoog. Hierbij wordt natuurlijk gekeken naar de afspraken die met u zijn gemaakt over de zorg.

### Pedicure

Wanneer u met behandeling bij ons woont, valt voetverzorging onder de persoonlijke verzorging en wordt deze door ons geregeld. Wanneer een specialist ouderengeneeskunde en/of een zorgregisseur bepaalt dat er extra deskundigheid nodig is (bijvoorbeeld bij complexere voetproblemen of in geval van voetverzorging bij diabetes), dan regelt de zorgregisseur hiervoor een pedicure en wordt dit door ons betaald.

Heeft u echter een voorkeur voor een andere pedicure, dan is dit uiteraard mogelijk, maar worden de kosten daarvan niet door ons vergoed. In dat geval zal uw eigen pedicure een rekening aan u sturen.

### Tandarts

Wanneer u bij ons komt wonen met behandeling en zorg krijgt via de specialist ouderengeneeskunde, kunt u gebruik maken van Mondzorgplus, dat hiervoor op de locatie langs komt. De zorgregisseur kan u helpen met de aanmelding. In dat geval kunt u uw eigen tandarts opzeggen. In principe worden alle behandelingen door de mondzorgorganisatie bij een indicatie met behandeling vergoed, dus ook extracties, vullingen, tandsteenbehandelingen, volledige protheses, reparaties aan protheses etc.

Mochten er ernstigere zaken aan de hand zijn in de mond, dan wordt er eerst toestemming gevraagd aan het zorgkantoor voor verdere behandeling.

### Na overlijden

Na het overlijden van een dierbare zijn er veel zaken die geregeld moeten worden. Wij gaan op een geschikt moment graag met u in gesprek om te horen wat de wensen zijn van u en uw naasten om in de toekomst tot een waardig afscheid te kunnen komen.

### 3. Informatie over De Vijverhof

*In dit hoofdstuk vindt u informatie over alle zaken die specifiek zijn voor De Vijverhof. De onderwerpen staan op alfabetische volgorde gerangschikt.*

#### Activiteiten

U kunt deelnemen aan een divers aanbod van activiteiten, die we zoveel mogelijk laten aansluiten op uw wensen en behoeften. De medewerkers kunnen u meer vertellen over de activiteiten, die kleinschalig en in huiselijke sfeer worden gehouden. Voor een enkele activiteit wordt alleen een kleine bijdrage gevraagd van familie/naasten. De activiteiten worden bekendgemaakt via informatieborden op de afdeling en het televisiescherm in de centrale hal.

Als u op eigen gelegenheid naar een activiteit buiten het woonzorgcentrum gaat, vragen wij u dit door te geven aan een medewerker, zodat wij rekening kunnen houden met uw medicatie en weten wanneer u afwezig bent.

#### Alarmering

Uw kamer is voorzien van een wandbediening waarmee u in noodsituaties de hulp van een zorgverlener kunt inschakelen. U kunt eventueel een hals zender of een armband krijgen, zodat u op elk moment hulp kunt inschakelen.

#### Bezoek

Uw bezoek is altijd van harte welkom. Wel vragen wij u om uw bezoek te vragen rekening te houden met de eet- en rusttijden van u en uw medebewoners. Krijgt u meer dan één bezoeker per keer, dan is ons verzoek om hen op uw eigen kamer of, als die er zijn, in één van de openbare ruimtes te ontvangen. Hebt u één bezoeker, dan kunt u deze in de huiskamer ontvangen. Mocht het op enig tijdstip vanwege het aantal bezoekers te onrustig worden in de huiskamer, dan kunnen de medewerkers u vragen om alsnog naar uw eigen kamer te gaan. Wij vragen hiervoor uw begrip.

#### Brandveiligheid

In uw kamer hangt de instructiekaart 'Wat te doen bij brand'. Lees deze instructie zorgvuldig door. Vanwege de veiligheid is het branden van kaarsen niet toegestaan en er mogen geen elektrische apparaten geplaatst worden op de inpandige balkons, omdat daar geen brandmelder aanwezig is. Bij een calamiteit is het belangrijk dat u de instructies van de medewerkers, brandweer en politie opvolgt.



## Entree

De Vijverhof heeft een eigen entree met een postbus en deurbel op het bellenpaneel. Het gebouw is overdag vrij toegankelijk tot 19.00 uur, daarna kan het bezoek gebruikmaken van de deurbel en wordt de deur opengedaan.

## Huisdieren

Huisdieren mogen op bezoek te komen als zij geen overlast veroorzaken voor andere bewoners en medewerkers en aangeliend zijn. Als u zelf een huisdier heeft, bekijken we in overleg met u of uw huisdier bij u kan blijven wonen. U en uw familie zijn verantwoordelijk voor de verzorging van uw huisdier.

## Inrichting

In uw kamer zijn een bed, linnenkast en gordijnen aanwezig, allen van brandwerend materiaal. Deze dient u in uw kamer te laten staan/ hangen. Verder kunt u uw eigen meubelen gebruiken voor de inrichting, maar wij verzoeken u geen kleed op de vloer te leggen in verband met uw veiligheid. Houd ook rekening met voldoende bewegingsruimte voor uzelf met eventuele hulpmiddelen, uw bezoek en de medewerkers.

Aan de speciale rails (Arti rails) kunt u een mooi schilderij of een fotolijst ophangen. Er mag helaas niet in de muur geboord worden in verband met elektrische kabels die daar doorheen lopen. Als u andere spullen op wilt hangen, kan de technische dienst dit voor u doen. U zet een kruisje op een post-it en plakt dit op de muur waar u iets wilt laten op hangen. Uw zorgregisseur zorgt ervoor dat de technische dienst bij u langs komt.

## Internet/WIFI

U kunt gebruikmaken van het Rivas gastnetwerk. Hiervoor is geen wachtwoord nodig. Het staat u vrij om zelf een abonnement af te sluiten bij internetprovider Ziggo. De kosten hiervoor zijn voor uzelf.

## Kapper

U bent van harte welkom bij de kapper van De Vijverhof. Uw zorgregisseur kan u helpen om een afspraak te maken. De kosten hiervoor zijn voor uzelf. Natuurlijk kunt u ook uw eigen kapper blijven bezoeken of uw kapper naar u toe laten komen.

## Kerkdiensten

Eén keer per week wordt er in De Vijverhof door vrijwilligers een bijbeluurtje georganiseerd.

### **Koffie/thee**

In de gezamenlijke huiskamer wordt meerdere keren per dag koffie en thee geschonken voor de bewoners. Wij verzoeken het bezoek koffie te drinken in de kamer van de bewoner.

### **Kostbaarheden/geld**

Onze woonzorglocaties zijn openbare gebouwen. Wij raden u aan om uw kamer af te sluiten als u weggaat en geen kostbaarheden/ geld achter te laten. Uw kostbaarheden en geld kunt u op een veilige plek opbergen.

### **Maaltijden**

De broodmaaltijd en de warme maaltijd worden in de huiskamer geserveerd. Als u dat wilt, kunt u ook in uw kamer eten. De medewerkers kunnen u bij de maaltijd ondersteunen als u dat wenst.

### **Netwerkparticipatie**

De bijdrage van uw familie en vrienden aan de huiselijke omgeving is belangrijk, zo niet onmisbaar. Uw familie en vrienden zijn van harte welkom. Het is fijn en belangrijk als zij een deel van de welzijnsactiviteiten op zich nemen. Dat kan bijvoorbeeld door te helpen bij verschillende activiteiten, een boodschap te doen, te koken, u te begeleiden bij een kappersbezoek of samen een wandeling te maken.

### **Openbaar vervoer**

De dichtstbijzijnde bushalte bevindt zich op loopafstand van de Nieuwpoortseweg.

### **Parkeren**

Op het terrein van De Vijverhof is voldoende gratis parkeermogelijkheid. Houd u wel rekening met de blauwe zone naast de supermarkt.

### **Roken**

Rivas is een rookvrije organisatie. Voor bewoners die roken wordt een faciliteit gecreëerd. Op alle andere plaatsen is roken niet toegestaan.

### **Rolstoelauto**

Voor een uitstapje met een familielid of naaste kunt u de rolstoelauto reserveren. De rolstoelauto staat op locatie Waerthove. Voor meer informatie of een reservering kunt u contact opnemen met het Servicepunt van Rivas locatie Waerthove via telefoonnummer 0184-432249. Dit servicepunt is alleen doordeweeks bereikbaar.

### Sleutels

U ontvangt twee sleutels (blue keys) van uw appartement als u buiten de woongroep woont. De deur wordt ontgrendeld met deze sleutel. Als de deur sluit valt hij automatisch in het slot. Bij verlies van een blue key zal er €35,- in rekening gebracht worden voor het aanvragen van een nieuwe. Het is mogelijk om een extra blue key aan te vragen. Hiervoor betaald u een borg van €25,- per blue key.

### Schoonmaak

Uw kamer wordt voor u schoongemaakt volgens de microvezelmethode. De medewerker van de huishouding zorgt standaard voor het reinigen van het sanitair, de vloer en het interieur, maar zal geen spullen optillen of verplaatsen. Eventuele hulpmiddelen die wij gebruiken voor uw verzorging, zoals een tillift en een rolstoel, worden ook door de ons schoongemaakt.

Wij gaan ervan uit, dat u uw persoonlijke eigendommen zelf schoon maakt, evenals uw koelkast, keukenkastjes en eventuele andere hulpmiddelen zoals uw rollator. Uiteraard kunt u hiervoor zelf extra huishoudelijke hulp regelen, deze kosten zijn voor uzelf.

### Technische dienst

Bij storing aan technische middelen kunt u dit melden bij de gastvrouw, die dit doorgeeft aan de technische dienst. U wordt dan zo snel mogelijk geholpen. Voor persoonlijke eigendommen bent u zelf verantwoordelijk.

### Televisie

In de gezamenlijke huiskamer staat een televisie. In uw kamer is ook een aansluiting aanwezig voor een eigen televisie en radio. Wij stellen een basispakket met zenders aan u beschikbaar. Voor een uitgebreid zenderpakket kunt u zelf een abonnement afsluiten met een provider naar keuze. U kunt uitsluitend televisies gebruiken waarmee een digitaal signaal ontvangen kan worden. De zorgregisseur kan u hierbij helpen.

### Therapiehond

U kunt baat hebben bij een behandeling m.b.v. een therapiehond. De therapiehond bezoekt met regelmaat onze locatie. Onder begeleiding van een medewerker onderneemt u een activiteit met de hond, zoals wandelen, eten geven en spelen. Mocht u hier belangstelling voor hebben, bespreekt u dit dan met uw zorgregisseur.

## Verjaardag

U bent van harte welkom uw verjaardag, trouwdag en andere feestelijkheden te vieren in de grote zaal van De Vijverhof. U kunt de zaal via woningbouwvereniging Lek en Waard wonen reserveren. Als u het klein wilt houden, vragen we u dit niet in de huiskamer te vieren, maar in uw eigen kamer. Bezoek in de huiskamer geeft teveel prikkels voor medebewoners, wat onrust veroorzaakt. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij uw zorgregisseur of één van onze medewerkers.

## Vrijwilligers

In De Vijverhof is een groot aantal vrijwilligers actief. Zij helpen bij de grote activiteiten en kunnen worden ingezet bij individuele vragen van cliënten. Onze vrijwilligers zijn onmisbaar. Er is een coördinator werkzaam die alle zaken rondom vrijwilligerswerk regelt.

## Was

Het wassen van uw kleding kunt u laten verzorgen door CleanLease, de wasserij. Het wassen van beddengoed en handdoeken wordt via ons geregeld. U kunt CleanLease met een automatische incasso machtigen om de kosten periodiek af te laten schrijven van uw rekening. De facturen kunnen digitaal naar u verzonden worden. De zorgregisseur bespreekt uw wensen tijdens het opnamegesprek. Uw was kan ook verzorgd worden door familie en naasten. Wanneer zij op een later moment toch besluiten gebruik te maken van de wasserij, dan is dit te regelen via de zorgregisseur.

## Winkels

Op ongeveer 75 meter van De Vijverhof vindt u de supermarkt.

## 4. Inspraak, kwaliteit en medezeggenschap

### Cliëntenmedezeggenschap

Er zijn verschillende cliëntenraden die de belangen van cliënten behartigen. De Centrale Cliëntenraad behartigt de belangen van al onze cliënten en bewoners. De Cliëntenraad Langdurige Zorg denkt mee over allerlei onderwerpen die te maken hebben met het cliëntenbelang van bewoners binnen de langdurige Zorg. De cliëntenraad Langdurige zorg heeft gevraagd of ongevraagd advies aan de directeur langdurige zorg. Ook in uw woonzorglocatie behartigen de leden van het cliëntenoverleg uw belangen en daarvoor is de locatieleider de gesprekspartner. Meer informatie vindt u op [www.rivas.nl/clientenraad](http://www.rivas.nl/clientenraad).

### Klachten

Veilige, mensgerichte zorg staat bij ons voorop. Toch kan er iets gebeuren dat u als onjuist of onterecht ervaart. Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van Rivas. U vindt de regeling op onze website of kunt deze opvragen bij de klachtenfunctionaris. Wij zien graag dat u uw opmerking, suggestie of klacht eerst bespreekt met de betreffende medewerker, uw zorgregisseur en/of de locatieleider. Als u niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek of als u het moeilijk vindt om zo'n gesprek te voeren, kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt uw klacht in ontvangst, informeert u over de klachtenregeling en bemiddelt bij de afwikkeling van uw klacht. U kunt de klachtenfunctionarissen Liesbeth Schagen en Esther Verlinde bereiken via telefoonnummer 0183-64 43 97 of per email op [klachtenfunctionaris@rivas.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivas.nl).

Komt u er niet uit? Dan kan de klachtenfunctionaris uw klacht aan de Raad van Bestuur overdragen met het verzoek om een reactie te geven op uw klacht. De Raad van Bestuur kan eerst de Onderzoek Advies Commissie vragen uw klacht te onderzoeken en advies uit te brengen.

Heeft uw klacht betrekking op een beslissing over of de uitvoering van onvrijwillige zorg (artikel 55 van de Wet zorg en dwang), dan zal de Raad van Bestuur de klacht voorleggen aan de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Voor meer informatie over het indienen van een klacht en de klachtenprocedure kijkt u op [www.rivas.nl/klacht](http://www.rivas.nl/klacht).

## Kwaliteit

Wij vinden het belangrijk dat de kwaliteit van onze zorg – en dienstverlening goed is en zich continu blijft ontwikkelen. Binnen Rivas spreken we over “goede zorg” en hanteren we hierbij Planetree als uitgangspunt. U als bewoner/cliënt staat centraal; u bent ons uitgangspunt, uw gewoonten en uw wensen. Om inzicht te krijgen in “hoe het gaat” voeren wij regelmatig verschillende soorten onderzoeken uit. De bevindingen uit zo’n onderzoek geven ons inzicht in waar het goed gaat en waar het (nog) beter/anders moet.

## Privacy

Om u goed van dienst te kunnen zijn, leggen wij gegevens over u vast. De verwerking van deze gegevens wordt gedaan volgens de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uw hulpverlener moet vertrouwelijk omgaan met uw gegevens. De regels die hiertoe worden gehanteerd, zijn opgenomen in het privacyreglement. U heeft het recht kennis te nemen van uw persoonlijke gegevens. U kunt bijvoorbeeld inzage vragen van de gegevens die zijn opgenomen in uw dossier. Voor mailverkeer gebruikt Rivas Zivver. U krijgt dan een persoonlijke code van de zorgregisseur. Meer informatie over privacy vindt u op [www.rivas.nl/privacy](http://www.rivas.nl/privacy).

## 5. Huisregels t.b.v. prettig en veilig wonen

*Wij vinden het belangrijk dat iedereen die binnen onze woonzorglocaties verblijft - of dit nu kort of lang is- zich prettig en veilig voelt. Om ervoor te kunnen zorgen dat uw verblijf en dat van anderen ook veilig en prettig blijft, zijn er regels die voor iedereen binnen de locatie gelden, bijvoorbeeld cliënten, bezoekers en vrijwilligers. Deze regels noemen wij onze huisregels.*

### Algemene huisregels

Wat mogen we van elkaar verwachten?

#### *Respect*

We gaan op een respectvolle en vriendelijke wijze met elkaar om.

#### *Eigendom*

We respecteren andermans eigendommen en die van de locatie.

#### *Rust*

We houden rekening met elkaar en met andermans rust. Dit geldt zeker tijdens slaap- en rusttijden.

#### *Bezoek*

Bezoek is van harte welkom. Bezoek kan ontvangen worden in de daarvoor bestemde ruimten. Het aantal bezoekers kan op aangeven van medewerkers worden beperkt.

#### *Schoon*

We zorgen ervoor dat onze leefruimten schoon en netjes blijven.

#### *Veiligheid*

We zorgen gezamenlijk voor een veilige woonomgeving. We volgen de maatregelen die nodig zijn om te voorkomen dat een infectieziekte zich verspreidt.

#### *Roken*

Rivas is een rookvrije organisatie. Voor bewoners die roken wordt een faciliteit gecreëerd. Op alle andere plaatsen is roken niet toegestaan.

#### *Huisdieren*

Huisdieren zijn welkom, mits zij geen overlast veroorzaken voor andere bewoners en medewerkers. Honden dienen aangeliind te zijn. In overleg met medewerkers wordt bekeken of u een huisdier kunt houden. In dat geval verwachten wij dat u zelf voor uw huisdier zorgt en voorkomt dat uw huisdier overlast geeft.

### *Privacy*

Wilt u van anderen een foto maken of filmen voor privégebruik? Zorg dat u eerst toestemming vraagt aan de zorgmedewerkers en betrokken aanwezigen. Wilt u het foto en/ filmmateriaal ook online publiceren, vraagt u daar dan opnieuw toestemming voor.

### *Wat willen we niet?*

- Overlast of gevaar in welke vorm dan ook, bijvoorbeeld geluidsoverlast, agressie en geweld, dronkenschap.
- Overmatig alcoholgebruik of het gebruik en/of handel in drugs.
- Vernieling of diefstal van andermans eigendommen.
- Open vuur (zoals het branden van kaarsen).
- Gokken. Binnen onze locaties wordt niet gespeeld om geld.
- We verkopen onderling niets en lenen of ruilen onderling niets. Het (uit-)lenen van geld en/of voorwerpen van en aan cliënten/medewerkers is niet toegestaan.

### *Maatregelen*

We willen te allen tijde samen voorkomen dat het nodig is maatregelen op te leggen. Als u overlast veroorzaakt, dan gaan wij eerst met elkaar in gesprek en vragen wij u om het ongewenste gedrag te stoppen. Stopt het niet, dan kunnen wij in het uiterste geval een waarschuwing geven en/of andere gepaste maatregelen nemen, bijvoorbeeld een verbod iets te doen of (in geval van bezoekers) een toegangsverbod.

---

**Voor bewoners die vallen onder de Wet zorg en dwang gelden in aanvulling op de algemene huisregels de volgende regels:**

### *Telefoon en internet*

U mag telefoneren en gebruik maken van Rivas wifi, tenzij dit anders is vastgelegd in uw zorgleefplan.

### *Toegang ruimten*

U heeft toegang tot alle openbare ruimten, behalve de ruimten welke bestemd zijn voor medewerkers. Als het nodig is om ernstig nadeel te voorkomen, kan de toegang tot een bepaalde (gezamenlijke) ruimte worden ontzegd.



### *Verlaten van de woongroep*

U bent in principe vrij om te gaan en staan waar u dat wilt. Soms kan het nodig zijn, in het kader van uw veiligheid of die van anderen, dat we hierover nadere afspraken met elkaar (moeten) maken. De afspraken worden altijd in samenspraak met u of uw wettelijk vertegenwoordiger, gemaakt en vastgelegd in het zorgleefplan. De afspraken worden minimaal tijdens de zorgleefplanbespreking geëvalueerd en zo nodig vaker.

### *Sluiten deuren*

Bij het verlaten van het pand vragen wij u de deur goed te sluiten en erop te letten dat er geen bewoners mee naar buiten gaan.