

# Wij heten u van harte welkom!

Welkom in ons mooie verpleeghuis De Wieken. Gelegen in het hart van Papendrecht, nabij Winkelcentrum de Meent. De locatie is één van de 17 woonlocaties van Rivas Zorggroep en is een middelgrote locatie.

Verpleeghuis De Wieken bestaat uit 64 appartementen verdeeld over 8 woongroepen voor bewoners met een vorm van dementie. Een woongroep bestaat uit een huiskamer met open keuken, een atelier en acht appartementen. De coördinatie van de zorgverlening van een woongroep ligt in handen van één zorgregisseur. Iedere woongroep heeft een zorgregisseur en een eigen kernteam. Bewoners worden dagelijks ondersteund door zorgverleners en zorgassistenten van dit team. Binnen de huiskamers zult u kennis maken met de assistenten wonen en welzijn en daarbuiten met de medewerkers voor de servicediensten en de huishoudelijke dienst.

Binnen De Wieken werkt een coördinator vrijwilligers, die samen met een grote groep vrijwilligers de nodige steun geeft aan bewoners en medewerkers.

Daarnaast werken we samen met diverse artsen, psychologen, fysiotherapeut, logopedist en ergotherapeut. De locatie wordt aangestuurd door de locatieleider, die hierbij ondersteund wordt door een management assistent en een planner.

Meerdere keren per jaar vindt het cliëntenoverleg met o.a. de locatieleider plaats. Zij beschikken over alle informatie die nodig is om de belangen van u als bewoner te behartigen. De leden van het cliëntenoverleg geven gevraagd en ongevraagd advies om het wonen in De Wieken nóg aangenamer te maken.

Wij leren u graag beter kennen. We gaan daarom met u en uw naasten in gesprek over uw gewoonten, leefstijl en wat u het liefst doet op een dag. Aan de hand van deze informatie kunnen wij de zorg en ondersteuning nog beter aan laten sluiten op uw wensen en behoeften.

Een verhuizing is vaak een ingrijpende gebeurtenis. U moet wennen aan een nieuwe omgeving en aan nieuwe mensen om u heen. De medewerkers van De Wieken helpen u en uw naasten de komende tijd wegwijz te worden. Heeft u vragen, opmerkingen, complimenten of tips dan kunt u altijd bij ons terecht. Wij zijn er voor u.

Wij heten u en uw dierbaren van harte welkom en hopen dat u zich snel thuis gaat voelen.

Met vriendelijke groet,

Alyda den Hollander,  
Locatieleider De Wieken



# Inhoudsopgave

Goed om te weten

1. Rondom uw verhuizing	3
2. Zorg binnen Rivas	5
3. Informatie over De Wieken	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:** De Wieken  
Den Briel 1  
3351HB Papendrecht  
Tel.nr.: 0900-8440

## 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 privébezittingen. 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 van acht bewoners 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 Wieken

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

#### Aromatherapie of massage

Aromatherapie of massage, waarbij geur, aanraking en ontspanning centraal staan. Door de geur van etherische oliën of een massage kan het gevoel van lichamelijk en geestelijk welzijn toenemen en ontspanning, pijnverlichting en een gevoel van veiligheid en geborgenheid ontstaan. Deze zorg kan worden voorgeschreven door de arts, maar u kunt het ook op eigen kosten doen. Voor meer informatie kunt u terecht bij de zorgregisseur.

#### Activiteiten

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

Als u op eigen gelegenheid naar een activiteit buiten de locatie 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 appartement is voorzien van een wandbediening met bijbehorende hals zender, waarmee u in noodsituaties de hulp van een zorgverlener kunt inschakelen. U kunt eventueel een polszender 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 appartement hangt de instructiekaart 'Wat te doen bij brand'. Lees deze instructie zorgvuldig door. Vanwege de veiligheid is het branden van kaarsen niet toegestaan. Bij een calamiteit is het belangrijk dat u de instructies van de medewerkers, brandweer en politie opvolgt.



### Entree

De Wieken heeft een eigen entree met postbus en een deurbel op het bellenpaneel. Het gebouw is overdag toegankelijk van 8.00 uur tot 20.00 uur. Na die tijd moet er aangebeld worden.

### Herdenkingsbijeenkomst

Wij houden één keer per jaar een herdenkingsbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst staan we stil bij de bewoners die in de achterliggende periode zijn overleden. Bij deze korte plechtigheid nemen eigen herinneringen en muziek een belangrijke plaats in en worden de namen van overleden bewoners genoemd.

### Huisdieren

Huisdieren zijn toegestaan om op bezoek te komen als zij geen overlast veroorzaken voor andere bewoners en medewerkers. 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 appartement zijn een bed, linnenkast en gordijnen aanwezig, alles van brandwerend materiaal. Dit alles dient u in uw appartement 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 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. Het staat u vrij om zelf een abonnement af te sluiten bij een provider naar keuze. De kosten hiervoor zijn voor eigen rekening.

### Kapper

U bent van harte welkom bij de kapper van De Wieken. Uw zorgregisseur kan u helpen om een afspraak te maken. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening.

### **Kerkdiensten**

Om de week op zondagmorgen is er de mogelijkheid tot het volgen van een kerkdienst. Hierbij zijn familieleden of andere dierbaren (beperkt i.v.m. de ruimte) van harte welkom.

### **Koffie/thee**

In de gezamenlijke huiskamer wordt meerdere keren per dag koffie en thee geschonken voor de bewoners. Bezoek kan koffie drinken in het appartement van de bewoner. De koffie of thee voor de bewoners is gratis, van het bezoek vragen wij hiervoor een kleine vrijwillige bijdrage. Deze bijdrage komt geheel ten goede aan de bewoners.

### **Kostbaarheden/geld**

Uw zorgregisseur kan u helpen uw kostbaarheden op een veilige plek op te bergen.

### **Maaltijden**

De broodmaaltijd kunt u nuttigen in de huiskamer. De warme maaltijd wordt in de huiskamer bereid en geserveerd om 17.30 uur. Als u dat wilt, kunt u ook in uw appartement eten. De medewerkers kunnen u bij de maaltijd ondersteunen als u dat wenst, maar uw familie kan u daar ook mee helpen. U kunt dit aangeven bij uw zorgregisseur.

### **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 hoofdingang aan de P.C. Hooftlaan.

### **Oppompen banden**

Bij De Wieken is geen pompstation gerealiseerd. Een vrijwilliger komt regelmatig langs met een compressor om de banden van uw rolstoel te controleren.

### **Parkeren**

Op het terrein van De Wieken is voldoende gratis parkeergelegenheid. Als iemand u alleen wilt afzetten of ophalen, is het mogelijk om naast de ingang van het gebouw te stoppen. Als alternatief is er de parkeergarage van winkelcentrum De Meent, waar u de eerste twee uur gratis kunt parkeren.

### Roken

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

### Schoonmaak

Uw appartement 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 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 een van de medewerkers, die dit doorgeven 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 appartement 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 bij provider Ziggo. 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 Wieken. Als u met een klein gezelschap bent, vragen we u dit niet in de huiskamer te vieren, maar in uw eigen appartement. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij uw zorgregisseur of één van onze medewerkers.

### Vrienden van Stolpehove

De Stichting Vrienden van Stolpehove zet zich in om extra faciliteiten voor u en uw medebewoners te organiseren. Met de bijdragen van donateurs worden jaarlijks verschillende wensen van bewoners vervuld. Het bankrekeningnummer van de Stichting is NL21RABO 0302496408.

### Vrijwilligers

In De Wieken is een groot aantal vrijwilligers actief. Zij helpen op diverse momenten en kunnen worden ingezet bij individuele welzijnsvragen van cliënten. Onze vrijwilligers zijn onmisbaar. Er is een coördinator vrijwilligers 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 welkomsgesprek. 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 100 meter van de Wieken vindt u het dichtstbijzijnde winkelcentrum. Hier zijn diverse winkels gevestigd.

## 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 geeft 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 aangelijnd 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.