

# Een warm welkom in Woonzorgcentrum De Markt!

Van harte welkom in De Markt. Hopelijk voelt u zich hier snel thuis. U kunt er in ieder geval op vertrouwen dat wij er alles aan doen u het zo goed mogelijk naar de zin te maken. Wat u daarnaast nog in De Markt kunt verwachten, leest u onder andere in deze map.

## Op ieder gewenst moment

De informatie in deze map kunt u op ieder gewenst moment op uw gemak doorlezen. In een overzichtelijk 'ABC' vindt u veel informatie over praktische zaken, maar ook bijv. de contactgegevens van uw zorgregisseur en belangrijke regels over uw veiligheid.

## Samen met u

U, uw naasten en uw zorgverleners bekijken steeds weer wat u nodig heeft en hebben aandacht voor uw wensen en behoeften. Niet alleen over de zorg die u krijgt, maar ook over de manier waarop dit gebeurt. Uw familie en de mensen uit uw omgeving spelen een belangrijke rol bij het realiseren van een huiselijke en vertrouwde omgeving. Afspraken leggen we vast in het zorgleefplan, ook hierover leest u meer in deze map.

Heeft u op enig moment vragen? Stel ze dan gerust aan één van de medewerkers. Uw ideeën en suggesties zijn van harte welkom voor deze locatiemap of andere zaken. Deze kunt u mondeling doorgeven of de tips- en/of complimentenkaart gebruiken.

Hartelijke groet,

Team De Markt



# Inhoudsopgave

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



# 1. Rondom uw verhuizing

*Een verhuizing is altijd een hectische periode. Hieronder hebben we een aantal aandachtspunten opgenoemd waarbij wij natuurlijk bereid zijn tot verdere uitleg of u kunnen ondersteunen bij de invulling.*

**Adres:** Woonzorgcentrum De Markt  
Markt 24  
3351 PB Papendrecht  
Tel.nr.: 078- 6443200

## 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 wordt in overleg met de Cliëntenraad vastgesteld. 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 e-mail

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 over de verschillende soorten verzekeringen.

### *Inboedelverzekering*

Binnen onze woonzorglocatie van Rivas Zorggroep is een verzekering afgesloten voor privébezittingen ter hoogte van maximaal g 2.500,- . 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 g 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).

### 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.

### Mijn Rivas

MijnRivas is het digitale clientportaal van Rivas Zorggroep. Na het inloggen krijgt u via dit portaal toegang tot uw persoonlijke online zorgdossier.

Het inloggen op MijnRivas doet u aan de hand van uw DigiD of via DigiD Machtigen (als u gemachtigd bent voor uw naaste). Inloggen op MijnRivas doet u via [Rivas.nl/MijnRivas](http://Rivas.nl/MijnRivas) of via de HiX Patiënt App. Op onze website [Rivas.nl/MijnRivas](http://Rivas.nl/MijnRivas) vindt u hier meer informatie over. Ook kunt u hier een instructievideo bekijken over het inloggen en de “Veelgestelde vragen” vinden.

Mocht u alsnog hulp nodig hebben bij het gebruik van MijnRivas, dan kunt u een email sturen naar [clientportaal@rivas.nl](mailto:clientportaal@rivas.nl) of bellen naar de Rivas Zorglijn via 0900-8440. Op deze manier blijft de tijd van de zorgmedewerkers beschikbaar voor de zorg aan u of uw naaste.



### Samen leven is samen zorgen

Binnen Rivas is alles erop gericht, dat bewoners, cliënten hun eigen leven blijven leiden, zoals ze dat thuis gewend waren onafhankelijk waar ze ook wonen. Als iets niet meer lukt, kijken we in een open gesprek samen met bewoners en hun naasten of familie of vrijwilligers iets voor hen kunnen betekenen. Voor Rivas staat de kwaliteit van bestaan voorop. Dit betekent dat Rivas, als één van de zorgpartners, samen met de bewoner en diens naasten zoekt naar de mogelijkheden. Rivas faciliteert met een breed aanbod aan (digitale) hulpmiddelen en complementaire zorg, om hun leven zo gemakkelijk en plezierig mogelijk te maken. Complementaire zorg is bijvoorbeeld de ergotherapie, fysiotherapie, geestelijke verzorging of een psycholoog.

Het Rivas 5 Stappenplan helpt om te komen tot een persoonlijk Zorgleefplan, waarin de afspraken worden vastgelegd, zodat die voor alle betrokkenen duidelijk zijn. Het Zorgleefplan wordt regelmatig geëvalueerd. We kijken samen terug op de afgelopen periode en bespreken wat er goed gaat en wat beter kan en maken indien nodig nieuwe afspraken. Als we zo met elkaar steeds weer stappen zetten dan is Samen leven echt Samen zorgen!

### 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 bij ons woont, blijft de huisarts medisch verantwoordelijk. Voor meer informatie over de huisartsen die in de Markt werkzaam zijn, kunt u terecht bij de zorgregisseur. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om uw eigen huisarts aan te houden, mits dit een huisarts in Papendrecht is.

### Medicatie

Wanneer u bij ons woont, ontvangt u medicijnen van de openbare apotheek. Als u van buiten Papendrecht naar ons verhuist, kunnen wij u advies geven over de apotheken in Papendrecht, waarna u de eventuele overstap zelf verder regelt.

### Pedicure

Voetverzorging valt onder persoonlijke verzorging en wordt door ons verzorgd. Indien nodig schakelen we hiervoor een pedicure in.

Heeft u echter een voorkeur voor een andere pedicure of wilt u een uitgebreidere behandeling, dan is dit uiteraard mogelijk. In dat geval zal de pedicure u een rekening sturen en wordt deze door u zelf betaald.

Bij een medische indicatie aangevraagd door de huisarts (bijv. diabeteszorg) wordt de pedicure betaald via uw zorgverzekering.

### Tandarts

De Markt is een woonzorgcentrum. Bewoners maken gebruik van de eigen tandarts.

### 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.

Na het overlijden van een bewoner vragen wij u om zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 7 dagen alle persoonlijke eigendommen uit de kamer/het appartement te verwijderen.

### 3. Informatie over De Markt

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

#### Activiteiten

Er is op de Markt een ruim aanbod van diverse georganiseerde activiteiten. Op de begane grond is er iedere week in een van de zalen van maandag t/m vrijdag wel een activiteit variërend van bloemschikken tot vrijdagmiddag borrel enz. al deze activiteiten worden wekelijks bekend gemaakt op de aanplakborden bij de liften.

Het Marktpllein op de 5e etage is 7 dagen per week in de ochtend geopend. Bewoners die hier gebruik van willen maken hebben hier één of meerdere dagen per week een vaste dag of dagen dat ze deze bezoeken.

De bewoners van de 4e etage kunnen 7 dagen per week van 8 tot 21 uur vertoeven op de ontmoetingsruimte van deze etage. De medewerkers alhier organiseren in de dagelijkse dagindeling diverse activiteiten.

Er kan wel een bijdrage per aangeboden activiteit worden gevraagd. Dit geldt voornamelijk voor de uitjes die buiten de deur worden georganiseerd. Mocht u hierover meer willen weten, wendt u zich dan tot team welzijn, gastvrouw of medewerkers op de woongroep.

Gaat u op eigen gelegenheid naar een activiteit buiten het woonzorgcentrum dan verzoeken wij u dit door te geven aan de zorg of aan de gastvrouw i.v.m. medicatie, dan weten wij van uw afwezigheid.

#### Alarmering

Uw appartement is voorzien van een MOMO genius en bedsense oproepsysteem waarmee u in noodsituaties de hulp van een zorgverlener kunt inschakelen. Ook kunt u een hals zender of een armband krijgen zodat u te allen tijde hulp kunt inschakelen. Het alarm wordt iedere maand gecontroleerd door het zorgteam.

#### Beeldkrant

Bij binnenkomst in De Markt vindt u in de Marktzaal een beeldkrant. Hierop vindt u actuele informatie over de activiteiten in de Markt, foto's en informatie uit de omgeving.

#### 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. Daarnaast vragen wij u om uw bezoek te ontvangen in uw eigen kamer/appartement of in het restaurant.



## Brandveiligheid

In uw appartement hangt de instructiekaart 'Wat te doen bij brand'. Lees deze instructie zorgvuldig door. Het branden van kaarsen, theelichtjes e.d. is niet toegestaan in uw appartement. Bij een calamiteit is het belangrijk dat u de instructies van de medewerkers, brandweer en politie opvolgt.

## Entree

De deuren van ons woonzorgcentrum zijn alle dagen van de week geopend van 8.30-19.30 uur. Buiten deze uren kunt u gebruik maken van de buitenbel bij de ingang. Nadat u gebeld heeft vragen wij u heel even te wachten omdat het belsignaal een kleine vertraging heeft voor deze bij de zorg op de telefoon overgaat. Het bezoek krijgt dan contact met de verzorging die de deur voor uw bezoek zal openen.

## Gastvrouw/heer

In de hal van De Markt op de begane grond vindt u de gastvrouw/heer. Zij kan u helpen/doorverwijzen bij alle vragen die u heeft. De gastvrouw/heer is aanwezig van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 uur en 17.00 uur.

Mocht hij/zij op dat moment even niet aanwezig zijn, dan kunt u op de bel drukken die u vindt op de balie van de gastvrouw/heer in het midden van de benedenzaal.

## Herdenkingsdienst

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 mogen op bezoek 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

Uw appartement kunt u inrichten met eigen meubelen, rekening houdend met voldoende bewegingsruimte voor uzelf en uw bezoek. wij verzoeken u geen kled op de vloer te leggen in verband met uw veiligheid. Mochten er spullen opgehangen moeten worden (tv, kastjes, schilderijen, en dergelijke) dan zal de technische dienst dit voor u doen. Er mag niet in de muur geboord worden in verband met elektrische kabels die daar doorheen lopen. U zet een kruisje op de muur of plakt een /post-it memoblaadje op de muur daar waar u het opgehangen wilt hebben. U kunt dit aangeven bij de gastvrouw/heer of zorgregisseur die zal ervoor zorgen dat de technische dienst bij u langs komt.

### Kapsalon

De kapsalon van De Markt is op woensdag, donderdag en vrijdag geopend. Voor de actuele openingstijden verwijzen wij u naar de gastvrouw/heer of het bordje bij de ingang van de kapsalon. U kunt bij de kapster en/of via de gastvrouw/heer een afspraak maken.

### Koffie/thee

Uw bezoek kan natuurlijk een kopje koffie of thee meedrinken in uw eigen appartement of op het centrale plein op de begaande grond. Hier is de koffie of thee voor bewoners gratis, uw bezoek betaalt een kleine bijdrage per pin of via een strippenkaart, te koop bij de gastheer/gastvrouw.

### Kostbaarheden/geld

Onze woonzorglocaties zijn openbare gebouwen. Wij raden u aan om uw appartement af te sluiten als u weggaat en geen kostbaarheden/geld achter te laten.

### Maaltijden

Tussen de middag kunt u in het restaurant van de Markt van 12.30 tot 13.30 de lunch gebruiken. Om 17.30 wordt de warme maaltijd in het restaurant geserveerd. Familie en bezoekers van buitenaf kunnen hier tegen een vergoeding eten.

De boodschappen voor uw broodmaaltijd kunt u vinden in onze winkel op de begane grond. De winkel is open van maandag t/m vrijdag van 10.00 - 12.30 uur.

### Openbaar vervoer

De dichtstbijzijnde bushalte bevindt zich op loopafstand van de hoofdingang aan de Constantijn Huygenslaan.

### Parkeren

Woonzorgcentrum De Markt ligt midden in het centrum van Papendrecht, hier geldt een blauwe zone van maximaal 1 uur. Voor parkeeradvies verwijzen wij u naar: <https://www.centrumparkeren.nl/papendrecht>

### 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. Uiteraard kunt u hiervoor zelf extra huishoudelijke hulp regelen, deze kosten zijn voor uzelf.

### Sleutels

Als u in De Markt komt wonen, krijgt u een set sleutels (toegangsdeur beneden, voordeur appartement en postbus). Hebt u meer sleutels nodig dan is dat mogelijk en kunt u deze via de gastvrouw/heer aanvragen.

### Technische dienst

Bij storing aan technische middelen kunt u dit melden bij de verzorgende, 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 appartement is ook een aansluiting aanwezig voor een eigen televisie en radio. Op dit moment kunt u m.b.t. televisie aansluiting nog kosteloos inpluggen op de CAI aansluiting van de Markt bij Provider Ziggo. Er wordt wel gewerkt aan een doorbelasting van het gebruik van televisie aansluiting op de Markt. Zodra hier meer over bekend is zullen we u daar tijdig over informeren. 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.

## Verjaardag

Wanneer u uw verjaardag met uw familie wilt vieren en uw appartement biedt hiervoor onvoldoende ruimte, dan helpt de Facilitair Coördinator u graag verder. Zij zoeken voor u een passende ruimte op onze locatie en zijn behulpzaam bij de keuze van drankjes en traktaties. Zij zullen u ook informeren over de kosten hiervan.

## Vrijwilligers

In De Markt is een groot aantal vrijwilligers actief. Zij helpen bij diverse activiteiten en kunnen worden ingezet bij individuele vragen van cliënten. U en uw familie kunnen dat bespreken met uw zorgregisseur of team welzijn.

Wij zijn altijd op zoek naar nieuwe vrijwilligers of mantelzorgers die wat extra's willen doen naast de zorg voor hun naaste. Heeft u vragen over dit onderwerp dan kan de zorgregisseur u verder informeren.

## Was

Al uw was kunt u laten verzorgen door CleanLease, de wasserij.

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.

## Weeksluiting

Elke vrijdagavond om 19.15 uur vindt er een weeksluiting plaats in woonzorgcentrum De Markt, die wordt verzorgd door de diverse kerkgenootschappen binnen Papendrecht.

## Winkels

In de directe omgeving van het woonzorgcentrum ligt winkelcentrum "De Meent" met een divers aanbod van winkels, supermarkten en horeca.

## Winkeltje De Markt

De benodigdheden voor uw broodmaaltijd kunt u vinden in onze winkel op de begane grond. De winkel is open van maandag t/m vrijdag van 10.00 - 12.30 uur.

## 4. Inspraak, kwaliteit en medezeggenschap

### Cliëntenmedezeggenschap

Er zijn meerdere cliëntenraden die de belangen van cliënten binnen Rivas behartigen. Binnen de Centrale Cliëntenraad worden onderwerpen besproken die alle cliënten van Rivas aangaan (patiënten van het Beatrix ziekenhuis, bewoners van de woonlocaties en cliënten van de wijkverpleging en Revalidatie & Herstel).

Per 1 januari 2025 is er een pilot gestart waarbij de Cliëntenraden van de Wijkverpleging en de Langdurige Zorg zijn samengevoegd tot één Cliëntenraad VVT (Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg). In deze pilotsamenstelling denkt de Cliëntenraad VVT mee over allerlei zaken die belangrijk zijn voor bewoners binnen de langdurige zorg en cliënten van de wijkverpleging en de afdelingen Revalidatie & Herstel. Zij geeft hierbij gevraagd en ongevraagd advies aan de directeurs Langdurige Zorg en Wijkverpleging van de divisie VVT. Gedurende de pilot zullen drie leden van de cliëntenraad VVT zijn vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad. In de tweede helft van 2025 wordt de pilot geëvalueerd en wordt besloten in welke vorm de cliëntmedezeggenschap voortgezet wordt.

Binnen de woonzorglocaties en de verpleeghuislocaties is er een Cliëntoverleg. De leden van dit overleg behartigen de belangen van bewoners binnen die locatie. De locatieleider is de gesprekspartner. Een aantal leden van het Cliëntoverleg heeft zitting in de Cliëntenraad VVT. Meer informatie vindt u op [www.rivas.nl/clientenraad](http://www.rivas.nl/clientenraad). Mocht u lid willen worden van het Cliëntoverleg op uw locatie, geeft u dit dan aan bij de zorgregisseur. We waarderen uw inbreng enorm!

### 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

Binnen Rivas staan we voor mensgericht werken. Dat wil zeggen dat u de regie over uw leven houdt, dat we samen werken met u en uw dierbaren, en door ervoor te zorgen dat u het leven kunt voorzetten zoals u dat wenst, ook na verhuizing naar een woonlocatie van Rivas. Wij vinden het belangrijk dat u fijn woont bij ons, daarom vragen we u af en toe naar uw ervaringen. Maar ook naar de ervaringen van uw naasten, de vrijwilligers en medewerkers. Al die ervaringen geeft ons inzicht in 'waar het goed gaat' en 'waar het nog anders / beter kan'.

### 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.

Elke e-mail die persoonlijke of medische gegevens bevat, wordt door ons veilig verstuurd via Zorgmail.

Voor e-mail die u van ons ontvangt, krijgt u een code op uw mobiele telefoon of op uw e-mailadres. Deze code neemt u over in de e-mail die u van ons ontvangen heeft. Daarna wordt het beveiligde bericht geopend.

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/of 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.