



# Welkom bij Zinzia

specialist voor kwetsbare ouderen

Belangrijke informatie en  
aanvullende producten & diensten



## Inhoud

Goede, liefdevolle zorg .....	2
Hoe leest u deze brochure? .....	3
Contactgegevens .....	4
Uw bezoek aan de dagbesteding .....	5
Uw bezoek .....	5
Huisafspraken .....	5
Telefoon, radio, televisie en internet .....	6
Eten en drinken .....	6
Voorzieningen .....	6
Aanvullende diensten .....	7
Activiteiten .....	7
Toelichting aanvullende producten en diensten en bijbehorende bewonersbijdragen .....	8
Dienstverleningsoverzicht .....	9
Overeenkomst aanvullende producten en diensten dagbesteding .....	10
Doorlopende incassomachtiging .....	11
Opzegging incassomachtiging .....	12

## Goede, liefdevolle zorg

Waar u ook verblijft, het is belangrijk dat u zich thuis voelt. Of het nou voor langere tijd is of voor een wekelijks bezoek aan onze dagbehandeling, wij realiseren ons goed dat het een lastige overgang is naar het verpleeghuis. Daarom onderzoeken onze medewerkers en vrijwilligers samen met u en uw naasten hoe uw bezoek aan de dagbehandeling zo goed mogelijk kan aansluiten op wat u wilt. Uw eigen gewoonten, voorkeuren en naasten spelen daarin een centrale rol. Dat is voor ons de basis om radicaal mensgericht te willen werken en een aangename sfeer te willen creëren. Daartoe werken we graag samen met u en gaan we in gesprek met u en uw naaste. Wij sluiten hierop aan met liefdevolle, goede zorg en ondersteuning. Dat is geen eenvoudige ambitie, want ieder mens is verschillend, maar door oprecht benieuwd te zijn naar elkaar komen we samen heel ver. En zorgen we voor een ander, maar tijdens uw wekelijkse bezoek. Van harte welkom!

### Alle informatie gebundeld

Uiteraard kunt u tijdens uw bezoek aan de dagbehandeling van veel faciliteiten in ons verpleeghuis gebruik maken. In deze brochure hebben we belangrijke informatie gebundeld. U leest bijvoorbeeld wat u van Zinzia kunt verwachten op het gebied van faciliteiten, activiteiten en zorg, hoe u uw stem kunt laten horen en hoe de financiële zaken zijn geregeld.

### Uw eigen aanspreekpunt

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brochure of heeft u andere vragen of opmerkingen over de zorg? Dan kunt u terecht bij uw eigen aanspreekpunt binnen Zinzia: uw cliëntondersteuner. Na uw eerste bezoek aan het verpleeghuis zal uw cliëntondersteuner zo snel mogelijk kennis met u komen maken (zie ook pagina 4).

Heeft u overige vragen? Dan kunt u tijdens werkdagen tussen 08.30-17.00 uur terecht bij de adviseurs van het klantbureau: 088 311 42 00, [klantbureau@zinzia.nl](mailto:klantbureau@zinzia.nl).

Ik wens u een fijn bezoek aan onze dagbehandeling en hoop dat u zich snel thuis voelt!

Met vriendelijke groet,

Hans Somer,  
raad van bestuur

mede namens alle medewerkers en vrijwilligers van Zinzia Zorggroep.

## Hoe leest u deze brochure?

Deze brochure bevat veel informatie over Zinzia. De informatie is onderverdeeld in vijf hoofdonderwerpen: Uw bezoek aan de dagbehandeling, Zorg en behandeling, Veiligheid en zorgvuldigheid, Uw stem en Financiële zaken. Elke locatie heeft ook een eigen brochure met informatie. Als u die brochure nog niet heeft, kunt u die aanvragen bij het klantbureau: telefoon 088 311 42 00, [klantbureau@zinzia.nl](mailto:klantbureau@zinzia.nl) of vinden in het folderrek op uw locatie.

U vindt alle belangrijke informatie ook op onze website: [www.zinzia.nl](http://www.zinzia.nl). Daar kunt u ook al onze folders en brochures downloaden.

### Bijlagen bij de brochure

Bij de brochure ontvangt u een aantal bijlagen:

- *Zorg- en dienstverleningsovereenkomst*  
U ontvangt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst in tweevoud. Wilt u beiden ondertekenen en één exemplaar aan ons retourneren in bijgevoegde retourenveloppe? Wij ontvangen de getekende overeenkomst graag voor of op de dag van uw eerste bezoek aan het verpleeghuis.
- *Aanvullende producten en diensten*  
Tegen vergoeding kunt u van enkele aanvullende producten en diensten gebruikmaken. U leest hier meer over onder 'Uw bezoek aan de dagbehandeling'.

## Contactgegevens

### Oranje Nassau's Oord

Kortenburg 4  
6704 AV Wageningen



### De Lingehof

Gouden Appel 122  
6681 WP Bemmel



### Rumah Maluku

Boutensstraat 5  
3771 GR Barneveld



Zinzia biedt dagbehandeling en dagbesteding bij Dagcentrum Het Reeënbosch (Oranje Nassau's Oord, Wageningen) en Dagcentrum De Appelbloesem (De Lingehof, Bemmel). Rumah Kita huurt een ruimte in Rumah Maluku om daar de dagbesteding voor Molukse ouderen aan te bieden. Alle drie de locaties voor dagbesteding kunt u bereiken via **telefoonnummer 088 311 42 00** of e-mail [klantbureau@zinzia.nl](mailto:klantbureau@zinzia.nl)

**In geval van nood zijn onze locaties 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar via de algemene nummers.**

Elk verpleeghuis heeft een eigen karakter. Op [www.zinzia.nl](http://www.zinzia.nl) vindt u hier meer informatie over.

**Uw cliëntondersteuner is (later in te vullen door uw eigen cliëntondersteuner):**

Naam: .....

Telefoonnummer: .....

E-mailadres: .....

## Uw bezoek aan de dagbesteding

Als het thuis niet allemaal meer lukt, kan Zinzia u en uw netwerk tot steun zijn. Door onze dagbehandeling/ dagbesteding te bezoeken ontlast u uw naaste en kunt u uiteindelijk langer thuis blijven wonen. Een hecht team van zorgverleners en vrijwilligers biedt u hiertoe mogelijkheden vanuit een multidisciplinaire aanpak. Zinzia medewerkers denken graag met u mee over hoe u uw dag zoveel als mogelijk op uw eigen behoefte kan laten aansluiten. Ieder Zinzia verpleeghuis brengt daar zijn eigen mogelijkheden met zich mee. In dit hoofdstuk leest u alvast meer over uw nieuwe wekelijkse verblijfsomgeving, over praktische zaken, over de huisafspraken en over allerlei voorzieningen, diensten en activiteiten binnen Zinzia.

Zinzia biedt ook mogelijkheden voor tijdelijke opvang voor cliënten met een WLZ-indicatie die thuis zorg ontvangen.

### Uw bezoek

In een huiselijke sfeer binnen een vertrouwde omgeving brengen wij samen met u de dag door. U wordt ontvangen met een kopje koffie, we lezen samen de krant en gaan aan de slag met leuke activiteiten. Tussen de middag verzorgen wij samen met u de lunch. Als u behoefte heeft aan middagrust kunnen wij u dit bieden. Aan het einde van de middag sluiten we de dag gezamenlijk af. Als u niet in de gelegenheid bent om zelfstandig naar ons toe te komen, dan kan een chauffeur u ophalen en thuisbrengen.

#### *Woonkamer*

In de gezamenlijke woonkamer brengt u samen met medebezoekers de dag door. Onze medewerkers en vrijwilligers zorgen dat iedereen prettig samenleeft.

#### *Slaapkamer*

Doet u tussen de middag graag een middagdutje net zoals thuis? Dat kan in onze slaapkamers of gewoon in de luie stoel van de woonkamer.

#### *Algemene ruimtes*

Er zijn ook algemene ruimtes, zoals een restaurant, Grand Café, kapsalon en een kapel (zie 'Voorzieningen' voor meer informatie). U kunt van al deze ruimtes gebruikmaken. Welke ruimtes er precies zijn verschilt per locatie.

#### *Persoonlijke eigendommen*

Wij raden het af om veel geld, sieraden of andere waardevolle spullen mee te nemen.

### Huisafspraken

Binnen Zinzia gelden enkele algemene afspraken, bedoeld om prettig samen te kunnen leven. Specifieke afspraken over bijvoorbeeld het huishoudpotje en eettijden, kunt u navragen bij uw cliëntondersteuner.

#### *Post*

Wilt u zelf post versturen? Dan kunt u die gefrankeerd afgeven bij de receptie.

### *Roken*

Er zijn speciale rookruimten waar u kunt roken. In de rest van het verpleeghuis is roken niet toegestaan.

## **Telefoon, radio, televisie en internet**

### *Telefoneren*

U kunt op de dagbehandeling uiteraard uw mobiele telefoon gebruiken, mits dit geen overlast veroorzaakt voor de andere bezoekers. In de gemeenschappelijke huiskamer is ook een gezamenlijke vaste telefoon.

### *Radio en televisie*

In de gemeenschappelijke huiskamer staan een tv en een radio.

### *Wifi*

In elke locatie is gratis wifi beschikbaar:

Naam: Zinzia Gasten WiFi  
Wachtwoord: Eenlevenmetkleur

## **Eten en drinken**

Uw eten en drinken verzorgen wij. Daarbij kunt u kiezen uit een Hollandse en een Indische maaltijd of een broodmaaltijd. Regelmatig organiseren we eetactiviteiten, zoals een barbecue, stampotavond of aspergeavond. Tijdens feestdagen hebben de maaltijden een extra feestelijk tintje. Heeft u speciale eetwensen, zoals een dieet? Die kunt u met uw cliëntondersteuner bespreken.

## **Voorzieningen**

Op allerlei manieren geeft Zinzia vorm aan de zorg voor onze bezoekers van de dagbehandeling. Dat willen we ook in welzijn en gastvrijheid zichtbaar maken. Zo is onder de naam Warm Welkom een gastvrij ontvangst bij de entree op Oranje Nassau's Oord en Rumah Kita. Het is een vertrouwde gezellige plek voor bewoners, bezoekers en medewerkers geworden.

### *Grand Café*

In het Grand café kunt u in een gezellige sfeer genieten van diverse hapjes en drankjes. U kunt er ook de catering laten verzorgen, bijvoorbeeld voor uw verjaardag. Daarbij kunt u kiezen uit bijvoorbeeld koffie met gebak, een lunch, een buffet of een borrel. Wilt u weten wat de mogelijkheden zijn? Hiervoor kunt u contact opnemen met de hospitality medewerker van uw locatie (aanwezig bij de receptie). Het Grand Café is dagelijks geopend. De exacte openingstijden en tarieven vindt u ter plekke.

### *Internetcafé/computerruimte*

Op de meeste locaties zijn computers beschikbaar waarop u kunt mailen, internetten of spelletjes kunt doen. Een vrijwilliger kan u daar eventueel bij helpen. U kunt ook samen met familie of vrienden gebruikmaken van de computers. Als u een computer wilt gebruiken, kunt u contact opnemen met een medewerker Welzijn die op de dagbehandeling actief is.

### *Kapel/kerkzaal*

Alle locaties, behalve De Rijnhof, beschikken over een kapel. De Lingehof maakt gebruik van de kapel van verzorgingshuis Liduina. Per locatie verschilt het moment waarop de kerkdienst plaatsvindt. U kunt dit bij uw cliëntondersteuner of de geestelijk verzorger navragen.

### **Aanvullende diensten**

U kunt indien gewenst gebruikmaken van verschillende aanvullende diensten die het bezoek makkelijker, comfortabeler en aangenamer maken. Voor al deze diensten betaalt u een vergoeding. De kosten staan vermeld in de *Overeenkomst aanvullende producten*, achter in deze brochure. U kunt hierbij gebruik maken van uw servicepas, welke u kunt aanvragen via de cliëntondersteuner.

### *Kapsalon*

De kapper komt regelmatig op bezoek op locatie. U kunt hier bijvoorbeeld terecht om uw haar te laten knippen en watergolven. De afspraken met de kapper leggen we in overleg met u vast in uw persoonlijk cliëntdossier (zie 'Zorg en behandeling').

### **Activiteiten**

De kern van een kleurrijk leven zit vaak in kleine dingen: ontmoetingen, samen iets leuks doen, zoals een kopje koffie drinken in ons Warm Welkom of Grand Café.

### *Zinvolle dagbesteding*

Bij een zinvolle dagbesteding kunt u denken aan activiteiten zoals groepsspellen, muziek maken of koken. Ook op het gebied van bewegen kunt u deelnemen aan activiteiten zoals de wandelclub, fietsen op onze duofiets, uitdagende training op de Silverfit, deelname aan de groep meer bewegen voor ouderen of biljarten. Heeft u andere hobby's? Dan kijken we samen met u of u deze bij ons kunt uitvoeren. Specifieke vragen zijn voor ons een uitdaging. Zo bieden wij logeeropties en staan wij open voor andere hulp- en ondersteuningsvragen.

### *Activiteitsaanbod*

In het verpleeghuis worden regelmatig gezamenlijke activiteiten georganiseerd. Daarbij spelen vrijwilligers een belangrijke rol. Zo zijn er bijvoorbeeld muziekoptredens, filmvertoningen en themabijeenkomsten. Bingo en andere spelletjes zijn ook altijd populair. Daarnaast vinden regelmatig themabijeenkomsten en markten plaats. Het aanbod verschilt per locatie en wordt afgestemd op de wensen van de bewoners. Een overzicht vindt u op de posters in de gang. U bent van harte welkom om hieraan deel te nemen.

### **Wens zoekt jou!**

Samen kunnen we meer dan alleen. Op vele – soms kleine dingen – kunnen we bijdragen aan het leven van de bewoners en bezoekers. Misschien heeft u als naaste een talent waarmee u een wens kunt vervullen. Leest u graag de krant voor, of speelt u een muziekinstrument? Geef het dan door aan ons, dan kunnen wij mensen met passende wensen of interesses bij elkaar brengen. Binnen onze locaties komt u regelmatig vrijwilligers tegen. Ook zij maken belangrijke extraatjes mogelijk en zetten zich enthousiast in bij sociale activiteiten. Vrijwilligers komen bijvoorbeeld langs voor een kopje koffie, een spelletje of een wandeling. Zij zijn er speciaal voor u of uw naaste. Wij koppelen u dus graag aan een vrijwilliger met wie het klikt.



## **Toelichting aanvullende producten en diensten en bijbehorende bewonersbijdragen**

Iedere cliënt word in de gelegenheid gesteld om gebruik te maken van een pakket aanvullende producten en diensten zoals deze door Zinzia worden aangeboden. Deelname aan deze aanvullende pakketten is vrijwillig.

De aanvullende producten en diensten zijn daartoe vastgelegd in een dienstverleningsoverzicht met bijbehorende tarieven.

Dit dienstverleningsoverzicht is tot stand gekomen in en na goed overleg met de cliëntenraden.

De in deze notitie opgenomen tarieven zijn op het prijspeil van **1 juli 2016**. Toekomstige aanpassingen van tarieven komen als volgt tot stand. Interne tarieven zullen jaarlijks op basis van NZA-index worden aangepast terwijl externe tariefsverhogingen op redelijkheid en billijkheid worden getoetst.

De verwerking van de facturen gebeurt automatisch, wij streven ernaar u na afloop van iedere maand een rekeningoverzicht toe te sturen met het verzoek deze binnen 14 dagen aan ons over te maken.

Indien het vaste maandelijkse factuurbedrag lager dan € 10,00 is, wordt er na 3 maanden een factuur verzonden.

Om de betaling voor u en de verwerking voor ons zo eenvoudig mogelijk te houden, willen wij u vragen ons te machtigen het bedrag automatisch te incasseren van uw bank- of girorekening.

Het bedrag wordt dan 14 dagen na de factuurdatum automatisch afgeschreven.

**De ingevulde en ondertekende formulieren kunt u per post sturen naar:**

Stichting Zinzia Zorggroep / t.a.v.: Cliëntenadministratie, Kortenburg 4, 6704 AV Wageningen  
**Of mailen naar:** [cliëntenadministratie@zinzia.nl](mailto:cliëntenadministratie@zinzia.nl)

## Dienstverleningsoverzicht

Aanvullende producten en diensten, waarvan de deelnemer/cliënt op vrijwillige basis en tegen betaling gebruik kan maken.

### Kapsalon

Bewoners kunnen van de diensten van een kapper gebruik maken. De kosten voor de niet - alledaagse haarverzorging ( zoals knippen, watergolven en permanent) worden bij de bewoner in rekening gebracht. Het kappersbezoek wordt in overleg met de bewoner c.q. familie vastgesteld en vastgelegd in de 'overeenkomst aanvullende producten en diensten'.

De dagelijkse haarverzorging (zoals het wassen en kammen) wordt uitgevoerd door en op kosten van Stichting Zinzia Zorggroep.

### Huishoudpotje

Uit dit huishoudpotje worden extra kosten betaald die niet worden vergoed. Dit zijn kosten die ten behoeve van een groep cliënten gemaakt worden om het verblijf op de dagbesteding aangenamer te maken en wordt daarom op de afdeling beheerd. Bij deelname wordt hiervoor maandelijks een bedrag in rekening gebracht. Stichting Zinzia Zorggroep doet voor elke cliënt eenzelfde maandelijks bijdrage.

Bijdrage bezoeker dagbehandeling € 3,00 per maand

Indien er geen andere dienstverlening in rekening worden gebracht, zullen deze kosten voor een periode van 6 maanden bij vooruitbetaling worden gefactureerd

### Korting automatische incasso

Cliënten die een machtiging tot automatische incasso afgeven krijgen per factuur € 1,00 korting.

## Overeenkomst aanvullende producten en diensten dagbesteding

Origineel: F&C / kopie: zorgdossier

- Naam cliënt :
- Afdeling :
- Naam vertegenwoordiger:  
(indien van toepassing)

Producten en diensten	Vastgesteld tarief	Deelname JA (aankruisen)	Deelname NEE (aankruisen)
<b>Kapsalon</b>	Volgens prijslijst leverancier		
<b>Huishoudpotje</b>			
<b>Huishoudpotje dagbehandeling</b>	€ 3,00 per maand		
Korting voor automatische incasso <i>Wilt u Zinzia machtigen voor automatische incasso? Vergeet dan niet het bijgevoegde machtigingsformulier in te vullen.</i>	€ 1,00 per factuur		

### Namens Stichting Zinzia Zorggroep

Naam:

Datum:

*Handtekening*

### (Namens) de bezoeker

Naam:

Datum:

*Handtekening*

**De ingevulde en ondertekende formulieren kunt u per post sturen naar:**

Stichting Zinzia Zorggroep / t.a.v.: Cliëntenadministratie, Kortenburg 4, 6704 AV Wageningen  
**Of mailen naar:** [clienadministratie@zinzia.nl](mailto:clienadministratie@zinzia.nl)

## Doorlopende incassomachtiging

Naam: Stichting Zinzia Zorggroep  
 Adres: Kortenburg 4  
 Postcode en woonplaats: 6704 AV Wageningen  
 Land: Nederland  
 Incassant ID: NL08ZZZ092023210000  
 Kenmerk machtiging: .....(in te vullen door Zinzia Zorggroep)  
 Reden betaling: Doorberekening persoonlijke kosten

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan Stichting Zinzia Zorggroep om doorlopende incasso-opdrachten naar uw bank te sturen om een bedrag van uw rekening af te schrijven en aan uw bank om doorlopend een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van Stichting Zinzia Zorggroep.

Als u het niet eens bent met deze afschrijving kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen 8 weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

Dit formulier is ook te downloaden van de internetsite van Zinzia Zorggroep: [www.zinzia.nl](http://www.zinzia.nl)

Een formulier voor opzegging van de incassomachtiging is ook van deze site te downloaden.

### Bewoner / cliënt:

Naam en voorletters: .....

Locatie: **Oranje Nassau's Oord / de Lingehof**  
*(doorhalen wat niet van toepassing is)*

### Financieel contactpersoon:

Naam en voorletters: .....

Adres: .....

Postcode en woonplaats: .....

Land: .....

IBAN: .....

Bank Identificatie (BIC): .....  
 (geen verplicht veld bij Nederlands IBAN)

Datum en plaats

Handtekening

.....

.....

**De ingevulde en ondertekende formulieren kunt u per post sturen naar:**

Stichting Zinzia Zorggroep / t.a.v.: Cliëntenadministratie, Kortenburg 4, 6704 AV Wageningen

**Of mailen naar:** [clienadministratie@zinzia.nl](mailto:clienadministratie@zinzia.nl)



## Opzegging incassomachtiging

Naam: Stichting Zinzia Zorggroep  
Adres: Kortenburg 4  
Postcode en woonplaats: 6704 AV Wageningen  
Land: Nederland  
Incassant ID: NL08ZZZ092023210000  
Kenmerk machtiging: .....(in te vullen door Zinzia Zorggroep)  
Reden betaling: Doorberekening persoonlijke kosten

Door ondertekening van dit formulier geeft u geen toestemming meer aan Stichting Zinzia Zorggroep om doorlopende incasso-opdrachten naar uw bank te sturen om een bedrag van uw rekening af te schrijven en om bij uw bank doorlopend een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht met Stichting Zinzia Zorggroep.

Dit formulier is ook te downloaden van de internetsite van Stichting Zinzia Zorggroep: [www.zinzia.nl](http://www.zinzia.nl)

### Bewoner / cliënt:

Naam en voorletters: .....  
Locatie: **Oranje Nassau's Oord / de Linge**  
*(doorhalen wat niet van toepassing is)*

### Financieel contactpersoon:

Naam en voorletters: .....  
Adres: .....  
Postcode en woonplaats: .....  
Land: .....  
IBAN: .....  
Bank Identificatie (BIC): .....  
*(geen verplicht veld bij Nederlands IBAN)*

Datum en plaats

Handtekening

.....

### De ingevulde en ondertekende formulieren kunt u per post sturen naar:

Stichting Zinzia Zorggroep / t.a.v.: Cliëntenadministratie, Kortenburg 4, 6704 AV Wageningen  
**Of mailen naar:** [clienadministratie@zinzia.nl](mailto:clienadministratie@zinzia.nl)