



# Welkom bij Zinzia

specialist voor kwetsbare ouderen

Belangrijke informatie en  
aanvullende producten & diensten  
dagbehandeling

## Inhoud

Goede, liefdevolle zorg.....	2
Hoe leest u deze brochure? .....	3
Contactgegevens .....	4
Uw bezoek aan de dagbehandeling .....	5
Uw bezoek .....	5
Huisafspraken .....	5
Telefoon, radio, televisie en internet.....	6
Eten en drinken.....	6
Voorzieningen .....	6
Aanvullende diensten.....	7
Activiteiten .....	7
Zorg en behandeling .....	8
Indicatie .....	8
Behandelplan .....	8
Uw team.....	8
Overige zorg en ondersteuning .....	9
Veiligheid en zorgvuldigheid.....	11
Veilig bezoek.....	11
Zorgvuldigheid .....	11
Uw stem .....	12
Eerste contactpersoon .....	12
Cliëntenraad.....	13
Klachten.....	13
Schenken en giften.....	13
Financiële zaken .....	14
Kosten voor zorg.....	14
Overeenkomst aanvullende producten en diensten Dagbehandeling .....	15
Doorlopende incassomachtiging .....	16
Opzegging incassomachtiging .....	17
Afkortingenlijst.....	18

## 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**

**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 dagbehandeling

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*

Daarnaast is er op elke locatie een wifi-gastennetwerk beschikbaar, met de naam Zinzia-Gast. Deze is gratis te gebruiken voor iedere cliënt en bezoeker. Bij Oranje Nassau's Oord en bij De Rijnhof is geen wachtwoord nodig. Bij De Lingehof en Rumah Kita kunt u het volgende wachtwoord gebruiken: Vooreenlevenmetkleur.

## 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 Linge-hof 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.



## Zorg en behandeling

U bezoekt de dagbehandeling, omdat u tijdelijk ondersteuning, zorg en/of behandeling nodig heeft. Veilige, vertrouwde zorg, die zoveel mogelijk aansluit bij wat u belangrijk vindt: daar kunt u bij Zinzia op rekenen.

### Indicatie

Welke zorg en hoeveel zorg u precies krijgt, hangt af van uw indicatie. Op basis van uw indicatie stellen we in overleg met u een behandelplan op.

### Behandelplan

Naast de eerder genoemde activiteiten worden ook therapieën aangeboden tijdens uw bezoek aan de dagbehandeling.

Op basis van uw indicatie en uw specifieke (behandel)behoefte stellen we samen met u een behandelplan op. Dit gebeurt in de vorm van een individueel multidisciplinair behandelplan en een zorgovereenkomst. Hierin staan schriftelijke afspraken over de zorg, behandeling en ondersteuning die u krijgt. Ook staan er afspraken in over aanvullende diensten waarvoor u kiest.

Het behandelplan wordt opgesteld door het multidisciplinaire team en is in evenwicht met uw zorglegitimatie. Als u schriftelijk met het behandelplan instemt, geeft u Zinzia toestemming om het uit te voeren.

### Uw team

U wordt tijdens uw bezoek ondersteund door een breed samengesteld team. Uit welke professionals uw team bestaat, hangt af van uw situatie, mogelijkheden en wensen. Ook de behandelingen zijn afgestemd op uw persoonlijke situatie. Heeft u vragen of opmerkingen over de zorg? Dan kunt u terecht bij uw cliëntondersteuner. Uw cliëntondersteuner is ook het aanspreekpunt voor de andere zorgprofessionals met wie u te maken heeft.

#### *Specialist ouderengeneeskunde / huisarts*

De specialist ouderengeneeskunde is alleen verantwoordelijk voor het multidisciplinair zorgplan. Uw huisarts blijft eindverantwoordelijk.

#### *Specialistisch verpleegkundige ouderenzorg*

De specialistisch verpleegkundige ouderenzorg (SVO) is ondersteunend aan de specialist ouderengeneeskunde. De SVO verleent specialistische zorg en bewaakt de kwaliteit van het zorgproces. Op één van de eerste dagen dat u de dagbehandeling bezoekt maakt u kennis met de SVO of met uw cliëntondersteuner. Zij werken intensief samen met de zorgmedewerkers van de afdeling, SO en de afdelingsmanager.

#### *Verzorgenden, verpleegkundigen en helpenden*

Verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden bieden de zorg bij toiletgang, eten en drinken en eventueel rusten op bed. De medewerkers sluiten aan bij wat u zelf kunt, en betrekken ook uw mantelzorger bij de zorg.

### *Therapeuten*

In ons kennis- en behandelcentrum werken verschillende therapeuten. Op al onze locaties zijn zij actief. De fysiotherapeut helpt u als u houdings- of bewegingsproblemen heeft. De ergotherapeut ondersteunt u als alledaagse handelingen moeilijker gaan. De diëtiste is expert op het gebied van voeding. En de logopediste helpt onder meer bij communicatieproblemen. Al onze therapeuten zijn gespecialiseerd in de ondersteuning aan ouderen.

### *Psycholoog*

Naast zorg op het lichamelijke vlak biedt Zinzia zo nodig ook psychische ondersteuning. Dat doet de psycholoog. De psycholoog is gespecialiseerd in de psychologie van het ouder worden.

### *Medewerker welzijn*

Samen met de medewerker Welzijn van de dagbehandeling kunt u bespreken aan welke activiteiten u kunt deelnemen. Voor elke bewoner wordt een dagbestedingsprogramma gemaakt.

### *Afdelingsmanager*

De afdelingsmanager is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van de afdeling. U kunt de afdelingsmanager bereiken via de medewerkers van uw afdeling.

### *Multidisciplinair overleg (MDO)*

De specialist ouderengeneeskunde en de therapeuten die u behandelen hebben halfjaarlijks (of vaker als dat nodig is) een multidisciplinair overleg over uw zorg. U en/of uw naaste worden hiertoe regelmatig uitgenodigd.

## **Samen met familie, u kunt helpen**

Wij geven bij Zinzia onze zorg en ondersteuning zo veel mogelijk samen met familie en vrienden van onze bewoners en bezoekers vorm. Hulp van naasten en familie is erg welkom en voegt veel toe voor een aangenaam leven. We roepen familie en naasten dan ook op om talenten of wensen kenbaar te maken. Hierover gaan we graag het gesprek aan met u. Zo kunnen we ieders talenten, betrokkenheid en inzet benutten.

## **Overige zorg en ondersteuning**

### *Geestelijke verzorging*

Al onze medewerkers hebben aandacht voor hoe het met u gaat. Zij houden bijvoorbeeld in de gaten of u vaak ongerust bent of zich eenzaam voelt. Het verlies van zelfstandigheid, lichamelijke of mentale vermogens kan levens- en zingevingsvragen oproepen. De geestelijk verzorger neemt daarom de tijd om naar u te luisteren. Dat kan tijdens een één-op-één of in een gespreksgroep. Dit laatste vergroot de saamhorigheid en de gesprekken kunnen een gevoel van herkenning oproepen.

### *Hulpmiddelen*

Er zijn verschillende hulpmiddelen beschikbaar die u kunt gebruiken. Ook de medewerkers gebruiken hulpmiddelen om goede zorg te kunnen bieden, zoals een tillift. Uw rolstoel, rollator of ander hulpmiddel kunt u uiteraard meenemen als u de dagbehandeling bezoekt. Wilt u er wel voor zorgen dat uw hulpmiddel is voorzien van uw naam? Vragen over hulpmiddelen kunt u altijd stellen aan onze ergotherapeuten en fysiotherapeuten.

### *Medicatiebeleid*

Bezoekers nemen medicatie van thuis mee. De bezoekers regelen dit zelf. Heeft men ondersteuning nodig om de medicijnen in te nemen, dan is daarvoor een medicatielijst nodig om af te tekenen.

## Veiligheid en zorgvuldigheid

Om goede, afgestemde zorg en behandeling te bieden is het belangrijk dat de basis op orde is. Onderstaande thema's spelen daarin een rol om in brede zin de zorg en behandeling veilig en vertrouwd te bieden.

### Veilig bezoek

#### *Videobewaking*

We vinden het belangrijk dat u zich bij Zinzia veilig voelt. Daarom wordt de ingang van uw verpleeghuis 24 uur per dag bewaakt met camera's. Zo willen we diefstal voorkomen. De beelden van iedereen die naar binnen en naar buiten gaat, worden geruime tijd bewaard.

#### *Brandveiligheid*

Zinzia besteedt veel aandacht aan brandveiligheid en voldoet aan alle wettelijke eisen. We hebben een interne bedrijfshulpverleningsorganisatie die ervoor zorgt dat medewerkers geschoold blijven en dat informatie actueel blijft. De vluchtroutes zijn duidelijk aangegeven. We testen elektrische apparaten (ook van bewoners en bezoekers) voordat ze in gebruik worden genomen op brandveiligheid. Onze medewerkers kunnen u meer vertellen over wat te doen bij brand.

#### *Voedselveiligheid*

Zinzia voldoet aan de wettelijke verplichtingen op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij aandacht besteden aan de kwaliteit van de producten die we inkopen, de bewaartemperatuur en houdbaarheidsdatum, de persoonlijke hygiëne van medewerkers en de schoonmaak.

### Zorgvuldigheid

#### *Privacy*

Bij Zinzia houden we zo veel mogelijk rekening met uw privacy en zelfstandigheid. Onze medewerkers treden niet verder in uw privésfeer dan nodig is voor de zorgverlening. Het kan zijn dat hierin dilemma's ontstaan, bijvoorbeeld als uw gezondheid in het geding is. Wij gaan daar zorgvuldig mee om. Ook met uw persoonsgegevens gaan we zorgvuldig om, zoals dat geregeld is in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Medewerkers zijn wettelijk verplicht om zaken geheim te houden waarvan zij weten of vermoeden dat ze vertrouwelijk zijn.

## Uw stem

Om aan te sluiten op uw behoefte en wat er voor u toe doet is uw stem en die van mantelzorgers van groot belang. Zo kunnen we in samenspraak goede en liefdevolle zorg bieden.

### Eerste contactpersoon

Voor uw eerste bezoek vragen wij u om, in overleg met uw familie, een eerste contactpersoon aan te wijzen. Vaak is dit een familielid, bijvoorbeeld uw partner of kind. De eerste contactpersoon kent u van dichtbij en is vertrouwd met uw achtergrond, levensopvatting en voorkeuren. Bij Zinzia is uw eerste contactpersoon tevens uw (wettelijk) vertegenwoordiger. Bij belangrijke gebeurtenissen nemen wij contact op met deze persoon, en als dat nodig is stemmen we de beslissingen met elkaar af. Door vooraf een formulier te ondertekenen stemt uw eerste contactpersoon in met zijn of haar rol als vertegenwoordiger.

#### *Wie kan u vertegenwoordigen?*

Volgens de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) kunnen de volgende personen u vertegenwoordigen:

1. een door de rechter benoemde mentor of curator;
2. iemand die u zelf schriftelijk heeft gemachtigd;
3. uw echtgenoot/echtgenote of andere levensgezel;
4. uw kind, broer of zus.

Deze opsomming is in volgorde. Dat betekent dat we eerst kijken of er een curator of mentor is. Is die er niet? Dan kijken we of er een schriftelijk gemachtigde is, enzovoorts. Heeft u geen geschikte vertegenwoordiger of bent u niet in staat om een vertegenwoordiger aan te wijzen? In dat geval kan de rechter gevraagd worden een mentor of curator aan te wijzen om u te vertegenwoordigen

#### *Rol eerste contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger*

U geeft zo veel mogelijk zelf aan wat uw wensen en behoeften zijn op het vlak van uw bezoek aan de dagbehandeling, zorg en activiteiten. Als u zelf niet meer goed in staat bent om uw wensen kenbaar te maken, dan vertegenwoordigt uw eerste contactpersoon u. Medewerkers vragen uw contactpersoon dan om mee te denken over de zorg, en in de gaten te houden of de zorg overeenkomt met uw wensen. Ook bespreken zij het zorgleefplan en veranderingen in het (medisch) behandelbeleid met uw contactpersoon.

We proberen altijd om in goed overleg met uw contactpersoon afspraken te maken die in uw belang zijn. Bij een verschil van inzicht is de medewerker van Zinzia Zorggroep eindverantwoordelijk. De medewerker is dan niet verplicht om de keuze van de contactpersoon te volgen.

#### *Rechten eerste contactpersoon*

Uw contactpersoon heeft het recht op alle informatie die voor een goede vertegenwoordiging nodig is. Deze informatie kan hij of zij krijgen via uw cliëntondersteuner, maar ook – met uw toestemming – digitaal via het cliëntportaal. Als u daar zelf niet meer goed toe in staat bent, mag uw contactpersoon waar nodig afspraken namens u ondertekenen.

## Cliëntenraad

Iedere locatie beschikt op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) over een eigen cliëntenraad. Daarnaast is er een centrale cliëntenraad voor heel Zinzia. De cliëntenraad behartigt de gezamenlijke belangen van bewoners en bezoekers, bijvoorbeeld door regelmatig contact te hebben met het management. Op deze manier heeft u inspraak in het beleid van Zinzia. Wilt u kennismaken met de cliëntenraadsleden, of heeft u behoefte om ervaringen te delen? Neem dan contact op met uw vertegenwoordiger in de cliëntenraad. U vindt de contactgegevens op een centrale plek in uw woning/afdeling en op [www.zinzia.nl](http://www.zinzia.nl). Ook kunt u uw cliëntondersteuner hiernaar vragen.

## Klachten

Is er naar uw mening iets niet goed gegaan? Wij gaan daar graag met u over in gesprek. Uw klacht is voor ons een gratis advies. U kunt uw klacht of opmerking bespreken bijvoorbeeld met de betreffende medewerker, uw cliëntondersteuner of het afdelingshoofd. Meer informatie over de afhandeling van klachten binnen Zinzia vindt u in onze klachtenregeling. Daarnaast kunt u ook een beroep doen op een onafhankelijke en externe klachtencommissie. Ook daarvoor is een klachtenregeling beschikbaar.

Onze adviseurs van het klantbureau sturen u de klachtenregelingen graag toe. Neem contact met hen op via 088 311 42 00 of [klantbureau@zinzia.nl](mailto:klantbureau@zinzia.nl). U kunt de klachtenregelingen ook downloaden op onze website.

## Schenken en giften

Bent u blij met de zorg? Het is fijn als bewoners of hun familieleden hun dankbaarheid tonen. Een woord van waardering doet iedereen goed, maar persoonlijke giften of cadeaus mogen medewerkers en vrijwilligers van Zinzia niet accepteren. Een schenking of gift aan Zinzia is wel mogelijk. Een prachtig gebaar waar onze bewoners en bezoekers veel aan hebben! Er zijn twee opties:

- *Een schenking zonder voorkeursbestemming*  
U kunt deze schenking overmaken op rekeningnummer NL63INGB0000826296 van C&E Bankiers o.v.v. 'schenking'.
- *Een schenking met voorkeursbestemming*  
Dit kan een geldbedrag of een materiële gift zijn. In overleg met u bekijken we of de bestemming haalbaar is, of dat er eventuele alternatieven zijn. Zodra we het hierover eens zijn, maken we afspraken over het vervolg.

Heeft u vragen of opmerkingen over schenkingen aan Zinzia? Dan kunt u terecht bij uw afdelingsmanager.

## Oog voor kwaliteit

De zorg die u ontvangt is professioneel, deskundig en veilig. Wij beschouwen dat als de basis die op orde moet zijn. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) ziet erop toe dat wij deze normen goed uitvoeren. Ook vragen wij bewoners, bezoekers en familieleden vaak hoe zij onze zorg en dienstverlening ervaren. Regelmatig meten wij onze kwaliteit en maken we de uitkomsten openbaar. In onze kwaliteitselfportret brengen wij de kwaliteit van Zinzia in beeld, u kunt hiervoor kijken op [kwaliteitselfportret.zinzia.nl](http://kwaliteitselfportret.zinzia.nl).

Bent u benieuwd hoe anderen onze zorg beoordelen? Kijk dan op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). U kunt hier ook zelf uw ervaringen delen.

## Financiële zaken

Als u de dagbehandeling bezoekt brengt dat een verandering in de financiële sfeer met zich mee. Over een aantal belangrijke punten leest u meer in dit hoofdstuk.

### Kosten voor zorg

Wanneer u de dagbehandeling bezoekt kunnen daar kosten aan verbonden zijn. Uw indicatie bepaalt hoe de financiering is geregeld. Heeft u vragen over de financiering? Dan kunt u terecht bij de medewerkers van het klantbureau, 088 311 42 00. Zij kunnen u uitleggen wat in uw situatie van toepassing is.

#### *Kosten die zijn inbegrepen*

Voor uw zorg en voor veel producten en diensten hoeft u niets te betalen. Dat geldt bijvoorbeeld voor:

- eten en drinken;
- algemene producten voor uw zorg en persoonlijke hygiëne, zoals handschoenen, toiletpapier, natte doekjes en incontinentiemateriaal.

#### *Kosten die niet zijn inbegrepen*

Voor een aantal diensten en producten betaalt u zelf de kosten. Dan gaat het bijvoorbeeld om:

- aanvullende diensten zoals de kapsalon
- extra eten en drinken, zoals versnaperingen en alcoholische dranken;

Zie voor de kosten het document *Aanvullende producten en diensten*.

### Zinzia Servicepas

U ontvangt van ons een Zinzia Servicepas met uw naam erop op aanvraag. Met deze pas kunt u op een eenvoudige manier aanvullende diensten betalen. Als u met uw pas betaalt ziet u direct het bedrag en drukt op akkoord. Aan het eind van elke maand ontvangt u een overzichtelijke factuur. Voor meer informatie zie de folder 'Zinzia servicepas'.

## Overeenkomst aanvullende producten en diensten dagbehandeling

Origineel: F&C / kopie: zorgdossier

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

Producten en diensten	Vastgesteld tarief	Deelname <b>JA</b> (aankruisen)	Deelname <b>NEE</b> (aankruisen)
Kapsalon	Volgens prijslijst leverancier		

### Namens Stichting Zinzia Zorggroep

### (Namens) de bezoeker

Naam:

Naam:

Datum:

Datum:

*Handtekening*

*Handtekening*

**Het ingevulde en ondertekende formulier kunt u per post sturen naar:**

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

**Of mailen naar:** [clienadmin@zinzia.nl](mailto:clienadmin@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)  
 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 Linge Hof**  
*(doorhalen wat niet van toepassing is)*

### Financieel contactpersoon:

Naam en voorletters: .....

Adres: .....

Postcode/ woonplaats .....

Land: .....

IBAN: .....

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

Datum en plaats ..... Handtekening .....

**Het ingevulde en ondertekende formulier kunt u per post sturen naar:**  
 Stichting Zinzia Zorggroep / t.a.v. Clientenadministratie, Kortenburg 4, 6704 AV Wageningen.

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

.....

.....

**Het ingevulde en ondertekende formulier kunt u per post sturen naar:**

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

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

## Afkortingenlijst

BHV	Bedrijfshulpverlening
Wet Bopz	Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen
Cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
CAK	Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
IGZ	Inspectie voor de Gezondheidszorg
WA	Wettelijke aansprakelijkheid
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmcz	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
ZZP	Zorgzwaartepakket

*Versie: 9 september 2020*