

# Wonen bij Kennemerhart



kennemerhart  
AANDACHT VOOR OUDER WORDEN

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Waarom deze brochure?</b>	<b>4</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wonen bij Kennemerhart</li><li>• Onze kijk op zorg</li><li>• Cliëntservice</li></ul>	
<b>2</b>	<b>Praktische zaken (rondom uw verhuizing)</b>	<b>5</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Van aanmelding tot verhuizing</li><li>• Administratieve zaken</li><li>• (inrichting en afmeting) appartement</li><li>• Sleutels</li><li>• Tv, telefonie en internet</li><li>• Hulpmiddelen en voorzieningen</li><li>• Scootmobiel, elektrische rolstoel en aangepaste fiets</li><li>• Welkomstbrief</li><li>• Zorgleefplan</li><li>• Aanpassing van het zorgleefplan</li><li>• Persoonlijk dossier</li><li>• Wie mogen we benaderen?</li><li>• Informeren instanties</li><li>• Privacygevoelige informatie</li><li>• De dag van de verhuizing</li><li>• Kleding en was(kosten)</li><li>• Rookvrijbeleid</li><li>• Alarmering</li><li>• Post</li><li>• Overlijden</li></ul>	
<b>3</b>	<b>Zorgprofiel en herindicatie</b>	<b>10</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zorgprofiel</li><li>• Herindicatie</li><li>• Gesloten woonvormen: Wet zorg en dwang</li></ul>	
<b>4</b>	<b>Financiële zaken</b>	<b>11</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eigen bijdrage CAK</li><li>• Collectieve inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering</li><li>• Overige verzekeringen</li><li>• Zorgverzekering</li></ul>	
<b>5</b>	<b>Wonen, zorg en dagbesteding</b>	<b>13</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• De dagelijkse zorg</li><li>• Persoonlijke verzorging</li><li>• Zorg, behandeling en begeleiding</li><li>• De verzorgende of EVV-er</li><li>• Eten en drinken</li><li>• Uw familie en vrienden</li><li>• Bezoek ontvangen</li><li>• Schoonmaak</li><li>• Een zinvolle daginvulling</li><li>• Welzijnsactiviteiten</li><li>• Vervoer</li><li>• Vrijwilligers</li><li>• Kwaliteit</li></ul>	

## 6 Behandeling en begeleiding

16

- Specialist ouderengeneeskunde
- Psycholoog
- Maatschappelijk werker
- Aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling
- Geestelijk verzorger
- Ergotherapeut
- Fysiotherapeut
- Diëtist
- Logopedist
- Bewegingsagoog
- Beeldend therapeut
- Muziektherapeut
- Mondzorg
- Voetzorg
- Apotheek
- Niet-behandelbeleid
- Wilsverklaring
- Afspraken rondom levenseinde en euthanasie
- Reanimatie

## 7 Complimenten en klachten

20

- Bespreek het met de medewerker
- Klachtenfunctionaris
- Geschillencommissie zorg
- Klacht bij onvrijwillige zorg
- Cliëntvertrouwenspersoon
- Klachtencommissie onvrijwillige zorg

## 8 Medezeggenschap

21

- Lokale cliëntenraden
- Centrale Cliëntenraad
- Meer weten?

## 9 Milieu en duurzaamheid

22

- Wat doen wij?
- Wat kunt u doen?

## Bijlage I - Waar aan te denken bij verhuizing?

23

## Bijlage II - Toelichting inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering

24

## Bijlage III - Tandheelkundige zorg

26

# Waarom deze brochure?

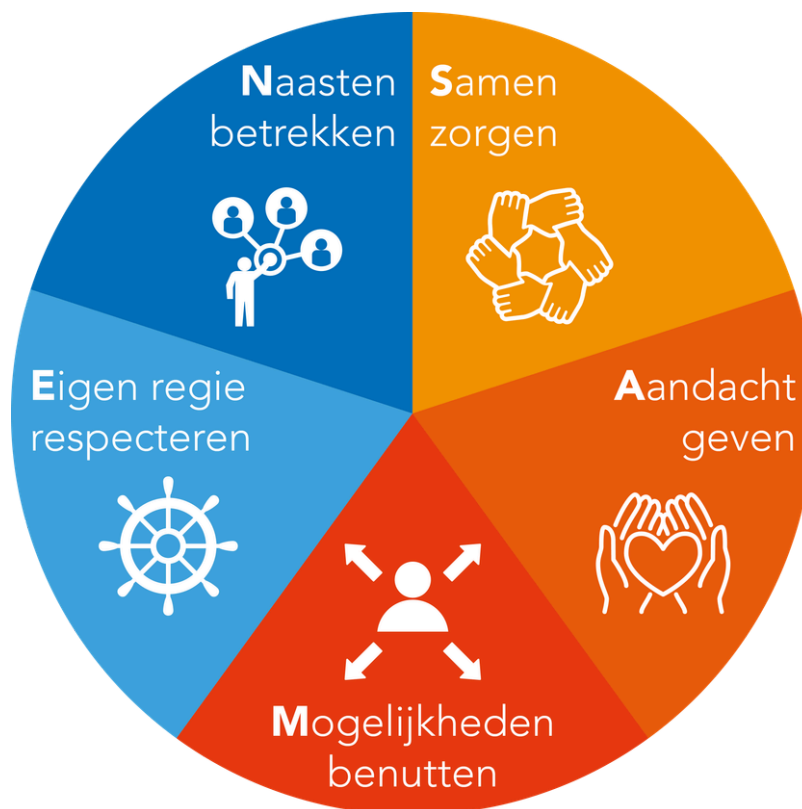
Binnenkort komt u wonen in één van onze tien woonzorglocaties. Wij kunnen ons voorstellen dat u veel vragen heeft. Verhuizen is immers behoorlijk ingrijpend. In deze brochure vindt u belangrijke informatie over uw verhuizing en uw nieuwe woonomgeving. We zetten praktische zaken voor u op rij, bijvoorbeeld op het gebied van financiën. Ook leest u wat u van ons kunt verwachten op het gebied van zorg, behandeling, begeleiding en welzijn.

## Wonen bij Kennemerhart

Kennemerhart biedt u en uw naasten graag een warm welkom! We vinden het belangrijk dat u zich bij ons thuis en veilig voelt. We willen u een woonomgeving bieden waar u zichzelf kunt zijn en zoveel mogelijk kunt blijven genieten van wat voor u belangrijk is. Dat doen wij graag samen met u én met de mensen om u heen. Want we geloven in ieders (veer)kracht en in de steun van ieders netwerk en omgeving. Bij Kennemerhart zijn we er voor elkaar en zorgen we samen.

## Onze kijk op zorg

Wij zijn elke dag van waarde. Voor u, uw naasten, onze medewerkers en onze vrijwilligers. Dit doen we door het bieden van goede en persoonsgerichte zorg, met de fijnste collega's in de regio. Hoe wij werken en wat wij belangrijk vinden komt terug in onze kernwaarden: **SAMEN** is waar het om draait.



## Cliëntservice

We hopen dat u de antwoorden op al uw vragen makkelijk in deze brochure kunt vinden. Is dat niet het geval, of u heeft andere vragen? Dan kunt u contact opnemen met één van de medewerkers cliëntservice. Zij helpen u graag verder! De cliëntservice is op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar via 023 5 214 214. U kunt ook mailen naar [clientservice@kennemerhart.nl](mailto:clientservice@kennemerhart.nl).

# Praktische zaken (rondom uw verhuizing)

Elke verhuizing is spannend en er komt veel bij kijken. Dat zal ook gelden voor uw verhuizing naar een woonzorglocatie van Kennemerhart. Deze verhuizing regelt u zelf, samen met uw naasten. Graag helpen we u door nuttige informatie op een rij te zetten. Zo ziet u niets over het hoofd.

## Van aanmelding tot verhuizing

Heeft u zich aangemeld voor een appartement in één van de woonzorglocaties van Kennemerhart, of heeft een naaste dit voor u gedaan? Dan neemt de cliëntadviseur contact met u op om een aantal zaken te bespreken. Als u dat wilt, kunnen we u ook rondleiden op de locatie van uw keuze. Daar kunt u alvast een voorbeeld appartement bezichtigen.

Zodra er een appartement voor u beschikbaar is, neemt de medewerker cliëntadvies contact met u op. Gaat u akkoord met uw appartement? Dan informeren we u graag over de verhuisdatum. Deze is vaak op zeer korte termijn, vaak al binnen 7 dagen.

## Administratieve zaken

Wellicht ziet u op tegen de administratieve zaken rondom een verhuizing. De medewerker cliëntadvies kan u daarbij helpen! De medewerker bespreekt allerlei zaken met u. Denk bijvoorbeeld aan de financiële gevolgen van uw verhuizing en aangifte van uw verhuizing bij de gemeente. De medewerker verzamelt samen met u belangrijke informatie, die noodzakelijk is om de juiste zorg te verlenen. Ook maken jullie afspraken over de dag van verhuizing. Verder krijgt u informatie over uw cliëntdossier. Hierin is alle informatie van uw verschillende zorgverleners samengebracht.

## (Inrichting en afmeting) appartement

De afmetingen van uw appartement zijn afhankelijk van de locatie en het soort appartement. In uw nieuwe appartement zijn de basisvoorzieningen geregeld, zoals een wandafwerking en raambekleding (vitrage en gordijnen) en de inrichting van de badkamer. De slaapkamer en badkamer zijn voorzien van een plafonnière.

Daarnaast is de kamer standaard ingericht met een bed en een kledingkast. De wanden zijn voorzien van een schilderij-ophangstelsysteem. Hiermee voorkomen we overbodige boorgaten. Is er toch nog iets dat u graag op wilt hangen, dan kunt u dit met de zorg overleggen. Zij kunnen dan de Technische Dienst inschakelen.

De basisvoorzieningen zijn en blijven eigendom van Kennemerhart. Maar u bepaalt natuurlijk zelf hoe u het appartement inricht en welke meubels u meeneemt. Het is immers belangrijk dat u zich hier thuis voelt. Zie voor meer informatie Bijlage I - Waar aan te denken bij verhuizing?

Een ergotherapeut kan u eventueel ondersteunen bij de inrichting van uw appartement, zodat u het zo zelfstandig mogelijk kunt bewonen. Het is wel van belang dat er voldoende ruimte is voor zorghulpmiddelen die eventueel nodig zijn bij uw verzorging. Het kan zijn dat door u ingebrachte materialen/stoffering in overleg moet worden aangepast in het kader van brandveiligheid. De kosten die hieraan zijn verbonden, zijn voor uw eigen rekening. Het wassen en daar waar nodig impregneren van door Kennemerhart aangebrachte stoffering betaalt Kennemerhart.

Wilt u graag een plattegrond van uw appartement ontvangen? Neem dan contact op met de medewerker cliëntadvies. Kennemerhart zorgt ervoor dat alle woningen, inclusief de basisinrichting, periodiek worden onderhouden, afhankelijk van de intensiteit van gebruik en de slijtage.

De energiekosten zijn onderdeel van de Wlz en voor rekening van Kennemerhart.

## Sleutels

U ontvangt 2 sleutels van uw appartement. Hiervoor vragen we u te tekenen. Kennemerhart vraagt geen borg voor ontvangst (verloren sleutels worden in rekening gebracht, zie hiervoor de tarievenlijst op de website van Kennemerhart). Informeer bij de receptie van uw locatie wat de afspraken zijn rondom toegang tot het gebouw buiten openingstijden van de receptie.

## TV, telefoon en internet

Om op alle locaties van Kennemerhart eenzelfde dienstenpakket te kunnen aanbieden, zijn alle kamers voorzien van een tv-, telefoon-, en internetaansluiting van Ziggo.

Wilt u gebruikmaken van deze aansluiting? Dan dient u zelf een abonnement bij Ziggo af te sluiten. De zorgdesk van Ziggo is iedere dag tussen 8.00 en 22.00 uur bereikbaar via telefoonnummer 0800-7800234 of [zorgdesk@ziggo.nl](mailto:zorgdesk@ziggo.nl).

Goed om te weten: televisies mogen niet opgehangen worden aan de muur. In de gemeenschappelijke ruimten van Kennemerhart is televisie en wifi beschikbaar.



## Hulpmiddelen en voorzieningen

Hulpmiddelen voor algemeen gebruik, zoals bijvoorbeeld een tillift of een hoog-laagbed worden verzorgd en vergoed door Kennemerhart. Kennemerhart zorgt voor aanpassingen die nodig zijn vanwege een ziekte of aandoening zoals een toiletverhoger, douchestoel of een aangepast bed.



Woont u in een locatie van Kennemerhart en heeft u een rolstoel nodig? Dan zal Kennemerhart deze op basis van uw indicatie voor u aanvragen bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor vergoedt deze en is verantwoordelijk voor onderhoud en reparatie. Middelen om uw mobiliteit te ondersteunen, zoals krukken of een rollator, dient u zelf aan te schaffen. Kennemerhart heeft diverse middelen op voorraad zodat u tevoren kunt uitproberen welke voorziening het best bij u past.

## Scootmobiel, elektrische rolstoel en aangepaste fiets

Het aanvragen van een scootmobiel, elektrische rolstoel of aangepaste fiets is op indicatie. Echter, voorwaarde is dat deze op een veilige en op de juiste manier gestald kan worden. De mogelijkheden hiervoor kunnen per woonzorglocatie verschillen. We bespreken dit graag met u voordat de indicatie wordt aangevraagd. Ook bespreken we de huisregels met u.

## Welkomstbrief

U ontvangt van ons een welkomstbrief. In deze brief staat een verwijzing naar de [Algemene Voorwaarden](#) van Kennemerhart en een verwijzing naar de bijzondere module die voor u van toepassing is. U ontvangt de welkomstbrief per e-mail. Is uw e-mailadres niet bekend bij ons? Dan krijgt u de brief tijdens het intakegesprek met de medewerker cliëntadvies.

## Zorgleefplan

Wat is voor u belangrijk in uw dagelijks leven? Hoe brengt u het liefst uw dag door? Welke rol spelen uw familie en vrienden? Wat doet – en kunt – u graag zelf? Wat doen uw naasten voor u? Waarbij heeft u ondersteuning nodig? En waar moeten wij extra op letten? Alle afspraken die wij hierover met u maken, leggen we vast in uw persoonlijke zorgleefplan.

## Aanpassing van het zorgleefplan

Uw behoeften en voorkeuren kunnen veranderen. Dan is het ook goed om samen het zorgleefplan aan te passen. Dat gebeurt op regelmatige basis, doorgaans eens per jaar. Tijdens een evaluatiegesprek kijken we samen met u, en eventueel uw naasten, of uw persoonlijke zorgleefplan nog voldoet aan uw wensen. Indien nodig past de eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV-er) het plan aan.

## Persoonlijk dossier

In uw persoonlijk dossier legt de eerst verantwoordelijk verzorgende, met uw toestemming, alle (zorg)afspraken en het zorgleefplan vast. U kunt uw dossier altijd inzien. Daarnaast kunt u bepalen wie van uw naasten ook inzage heeft in uw dossier.

## Caren

U kunt gebruikmaken van Caren. Dit is een persoonlijk zorgportaal voor cliënten, mantelzorgers en zorgverleners. Hier kunnen zij makkelijk én veilig communiceren en informatie delen. Ook hierbij bepaalt u uiteraard zelf wie er mee kan kijken in uw dossier. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van Caren. Wilt u gebruik maken van Caren, de medewerker cliëntadvies bespreekt dit met u voor de verhuizing. Wilt u op een later moment gebruik maken van Caren, neem dan contact op met de medewerkers cliëntadvies.

## Wie mogen we benaderen?

Het is belangrijk dat we weten wie er om u heen staan. Daarom ontvangen we graag de naam van degene die u vertegenwoordigt op het moment dat u dat zelf niet (meer) kunt. Is uw wettelijke vertegenwoordiging niet geregeld? En bent u niet in staat om zelf (medische) beslissingen te nemen? Dan hebben wij de plicht om de rechter te vragen een mentor te benoemen.

Ook vragen wij u naar de gegevens van de contactpersoon die praktische zaken voor u regelt. Verder willen wij graag weten wie uw contactpersoon is die de zorgmedewerkers kunnen benaderen in een noodgeval. Dit kan uw wettelijk vertegenwoordiger zijn, maar ook iemand anders.

## Informeren instanties

Instanties moeten weten dat u gaat verhuizen. U en uw naasten zijn zelf verantwoordelijk voor het informeren van een aantal instanties. Denk bijvoorbeeld aan uw zorgverzekeraar, bank, huisarts en apotheek. Ook abonnementen moeten worden omgezet of opgezegd. Bent u lid van een vereniging? Vergeet deze dan ook niet tijdig te informeren. Wij geven uw verhuizing door aan de gemeente.

## Privacygevoelige informatie

U kunt ervan uitgaan dat we zorgvuldig omgaan met privacygevoelige informatie. Dat geldt uiteraard ook voor uw persoonsgegevens en medische gegevens. Alle richtlijnen, protocollen, procedures en verplichtingen zijn vastgelegd in een privacyreglement. Ook bevat het reglement een geheimhoudingsplicht. Daarnaast zijn al onze medewerkers gehouden aan de gedrags- en beroepscode.

Kennemerhart voldoet met het privacyreglement aan alle wettelijke bepalingen, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Wet zorg en dwang (Wzd). Het reglement wordt regelmatig geactualiseerd.

Is er sprake van een situatie waarin het privacyreglement niet voorziet? Dan vragen wij altijd uw uitdrukkelijke en gerichte toestemming voor het gebruik van uw persoonsgegevens.

## De dag van de verhuizing

Het is zover: de dag van uw verhuizing is aangebroken! Eén van onze medewerkers ontvangt u en uw naaste of uw vertegenwoordiger op het afgesproken tijdstip bij de locatie. De medewerker begeleidt u naar uw appartement en geeft uitleg over praktische zaken. Deze eerste dag maakt u ook kennis met uw medebewoners, de zorgmedewerkers en de afdelingsarts. Dit kan overigens ook al voor uw verhuizing plaats hebben gevonden of een dag later zijn.

## Kleding en was(kosten)

Kennemerhart is verantwoordelijk voor aanschaf, herstel en het wassen van bed-, bad-, en keukentextiel (platgoed).



U bent zelf verantwoordelijk voor aanschaf, herstel, labelen en het wassen van uw eigen kleding en persoonsgebonden textiel. Voor het wassen van uw kleding kunt u er voor kiezen om gebruik te maken van de externe wasservice die door Kennemerhart wordt ondersteund. U ontvangt dan maandelijks, achteraf een factuur voor het aantal gewassen kledingstukken. Voor deze externe wasservice geldt een maximaal factuurbedrag (plafondbedrag) per maand. Als uw waskosten een keer boven het plafondbedrag uitkomen, dan worden deze meerkosten vergoed door Kennemerhart. Kosten voor het labelen van uw kleding, aanmeldkosten, factuur/servicekosten, en de kosten voor het wassen van eigen bedtextiel worden door de wasserij altijd bij u in rekening gebracht. Meer informatie over de dienstverlening van de externe wasservice ontvangt u van de medewerker cliëntadvies.

U heeft uiteraard de vrije keuze om het wassen van uw kleding op een andere manier te regelen, bijvoorbeeld via familie of mantelzorger.

## Rookvrijbeleid

Kennemerhart zet koers naar een rookvrije woon- en werkomgeving voor zowel onze cliënten als medewerkers. Al onze gebouwen zijn rookvrij. Kennemerhart volgt de strekking van het Nationaal Preventieakkoord om tegen 2030 zorginstellingen volledig rookvrij te maken voor cliënten, medewerkers en bezoekers. Dit sluit aan bij de visie van Actiz, waarin het belang van een gezonde woonomgeving voor cliënten en een veilige werkplek voor medewerkers centraal staat.

Kennemerhart respecteert de persoonlijke levenssfeer van bewoners door op elke locatie te zorgen voor een rookplek buiten op het terrein. In 2025 worden indien nodig de bestaande rookplekken buiten aangepast.

### Algemene afspraken

- Roken is niet toegestaan in de gebouwen van Kennemerhart. Dit geldt voor de privé ruimtes (kamer/appartement/woning), en alle gezamenlijke ruimtes zoals huiskamers, personeelsruimten, balkons, locaties voor dagbesteding en buitenruimten.
- Elke locatie heeft buiten voor cliënten en medewerkers één aangewezen plek waar roken is toegestaan.
- Met bewoners die niet zelfstandig naar de rookplek buiten kunnen gaan, worden afspraken gemaakt over begeleiding door de zorg, naasten of anderen (bijv. hoeveel keer per dag mogelijk is).
- Waar het gaat over 'roken' worden alle rookwaren bedoeld, zoals sigaretten, e-sigaretten (vapen), sigaren, verhittingsapparaten met tabak, pruimtabak, snuiftabak en overige producten die tabak bevatten.
- In de locaties van Kennemerhart worden géén rookwaren verkocht.
- Voor rokende bewoners die vóór 1 juli 2024 woonachtig zijn in de locaties van Kennemerhart wordt extra aandacht besteed aan een zorgvuldige overgang naar het rookvrijbeleid dat per 1 juli 2024 is ingegaan. Dit kan vragen om maatwerk, afhankelijk van de persoonlijke situatie.
- Kennemerhart bevordert de gezondheid en vitaliteit van cliënten en medewerkers door ondersteuning aan te bieden bij stoppen of minderen met roken.

Op [kennemerhart.nl/rookvrij](https://kennemerhart.nl/rookvrij) vindt u ons rookvrijbeleid en een lijst met veel gestelde vragen.

## Alarmering

Persoonlijke alarmering is vaak nodig als gevolg van een hoge zorgbehoefte. Als dat zo is, dan regelt en betaalt Kennemerhart het alarmeringssysteem. Er is op elke woonvoorziening een vorm van alarmering zodat u in noodgevallen direct oproepbare zorg hebt. Wilt u graag een persoonlijk alarm, maar is dat niet echt nodig? Dan betaalt u alle kosten voor aanschaf, installatie en onderhoud zelf.



## Post

Bewoners en/of naasten zijn zelf verantwoordelijk voor het ontvangen en beheren van hun post. De manier waarop post wordt geregeld, verschilt per locatie binnen Kennemerhart. Sommige bewoners hebben een eigen brievenbus. Het komt ook voor dat de post voor bewoners wordt bewaard in postvakjes bij de zorg. Het is aan de bewoners en/of naasten om de post regelmatig op te halen en bij te houden.

Post voor overleden bewoners wordt gedurende 3 maanden doorgestuurd naar de eerste contactpersoon.

## Overlijden

Bij overlijden vindt er een schouw plaats door de arts. Opbaren op de kamer is niet mogelijk. Het is aan uw nabestaande(n) of vertegenwoordiger om contact te leggen met een uitvaartondernemer met wie u samen de begrafenis of crematie verder regelt. Bij Kennemerhart wordt de termijn van 3-5 dagen gehanteerd waarin het appartement leeg opgeleverd moet worden. Deze termijn is gesteld zodat wij, vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, anderen kunnen helpen die intensieve zorg nodig hebben en op de wachtlijst staan. De termijn wordt gerekend vanaf de dag na de dag van overlijden.

Tijdens de termijnperiode is er de mogelijkheid om alle persoonlijke bezittingen van uw dierbare (klein én groot) uit het appartement te verhuizen. Het appartement moet in dezelfde staat als op het moment van inhuizing worden opgeleverd. Na het overlijden worden door de medewerkers van de locatie vaak direct afspraken gemaakt over het opleveren van de kamer.

# Zorgprofiel en herindicatie

Het is belangrijk dat u passende zorg ontvangt. Daarbij speelt het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) een rol, zoals u op deze pagina kunt lezen.

## Zorgprofiel

Voordat u zich bij Kennemerhart aanmeldde, is er voor u een indicatie aangevraagd. Dit gebeurt op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). De indicatie is afgegeven door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en is passend bij uw zorgvraag. Deze indicatie heet een zorgprofiel. Het beschrijft hoeveel en wat voor zorg u nodig heeft.

## Herindicatie

Uw zorgvraag kan in de loop van de tijd veranderen. Heeft u bijvoorbeeld intensievere of andere zorg nodig dan waarvoor u een indicatie heeft? Dan kunnen onze zorgprofessionals een aanvraag tot herindicatie doen. Dit kan de verzorgende of EVW-er doen, samen met de cliëntadviseur en de specialist ouderengeneeskunde. Zo nodig wordt ook de psycholoog bij het CIZ betrokken. De aanvraag moet door u of uw wettelijke vertegenwoordiger worden ondertekend.

## Gesloten woonvormen: Wet zorg en dwang

Soms is het voor een cliënt beter om te komen wonen binnen de gesloten woonvorm van Kennemerhart. Bijvoorbeeld als deze cliënt een gevaar vormt voor zichzelf of de omgeving. Het CIZ beoordeelt en besluit of het noodzakelijk is dat een cliënt verhuist naar een gesloten woonvorm. Dit gebeurt op grond van de Wet zorg en dwang (Wzd). Meer informatie over deze wet vindt u op de [website](#) van Kennemerhart. Onder 'Cliëntinformatie' staan meerdere nuttige folders over dit onderwerp.



# Financiële zaken

Het is belangrijk voor u en uw naasten om te weten hoe de financiële zaken worden geregeld als u eenmaal bij Kennemerhart woont. Op deze pagina's vindt u informatie over de meest voorkomende zaken. Heeft u na het lezen nog vragen? Neem dan contact op met de medewerker cliëntadvies. Die helpt u graag verder op weg!

## Eigen bijdrage CAK

Heeft u een Wlz-indicatie? En ontvangt u zorg en maakt u gebruik van de faciliteiten van een woonzorgcentrum? Dan betaalt u vanaf de eerste dag maandelijks een eigen bijdrage. Deze bijdrage is wettelijk vastgesteld en inkomensafhankelijk. De uitvoering van deze regeling is in ons land in handen van het CAK (Centraal Administratie Kantoor).

Het CAK stuurt u een kennisgeving en beschikking over de hoogte van uw eigen bijdrage. Meer informatie over de eigen bijdrage vindt u op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl). Via de site van het CAK kunt u ook de folder 'Eigen bijdrage Zorg van de Wlz' aanvragen. Hierin kunt u lezen hoe de eigen bijdrage wordt berekend.

Heeft u geen beschikking over internet? Dan kunt u voor vragen telefonisch contact opnemen met het CAK via het algemene nummer 0800 00 87.

## Collectieve inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering

Kennemerhart biedt bewoners van alle woonzorglocaties de mogelijkheid om via haar verzekeraar een voordelige collectieve inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten.

Hier kunnen bewoners aan deelnemen. Dit biedt twee grote voordelen: de kosten zijn laag en eventuele schades worden door Kennemerhart begeleid.

Wanneer u zich vóór 30 september aanmeldt voor deelname, betaalt u de kosten voor het volledige kalenderjaar, ongeacht de maand van aanmelding. Dit betekent dat ook bij aanmelding in bijvoorbeeld juli of augustus, de premie geldt voor het hele jaar. Bij verhuizen of overlijden kan vanwege de lage bijdrage geen restitutie worden verleend. Voor een overzicht van onze actuele tarieven verwijzen wij u graag naar onze website: [Tarieven dienstverlening Kennemerhart » Kennemerhart](#)

De inboedelverzekering biedt een uitgebreide dekking, maar niet alles is verzekerd. Diefstal kent bijvoorbeeld een beperkte dekking. Onze woonzorglocaties zijn vrij toegankelijke gebouwen, waardoor diefstal niet altijd te voorkomen is. Dit maakt het onmogelijk om een betaalbare dekking te verkrijgen voor diefstal uit niet afgesloten kamers. Wij raden u daarom aan om waardevolle zaken goed op te bergen. Ook is het verstandig om niet meer geld of kostbaarheden in uw woning te bewaren dan nodig. Wij raden u verder aan om foto's te maken van de spullen die in uw woonruimte bij Kennemerhart aanwezig zijn. Voor antiek, kunst, waardevolle verzamelingen etc. adviseren wij u een aparte (kostbaarheden)verzekering aan te houden of af te sluiten. In Bijlage II vindt u toelichting over inboedelen aansprakelijkheidsverzekering voor bewoners. Wij adviseren u deze informatie goed te lezen.

## Overige verzekeringen

U heeft waarschijnlijk nog andere verzekeringen, zoals een begrafenisverzekering, kostbaarhedenverzekering of verzekering voor uw scootmobiel of elektrische rolstoel. Al deze verzekeringen kunnen niet worden overgenomen of geregeld door Kennemerhart. Ook eventuele veranderingen ten opzichte van uw vorige woonsituatie moet u zelf (laten) regelen, bijvoorbeeld door uw assurantietussenpersoon.

## Zorgverzekering

Uw zorgverzekering bestaat meestal uit twee onderdelen:

- Verplichte basisverzekering. Deze blijft doorlopen via de zorgverzekeraar die u zelf heeft uitgekozen. Daar verandert niets aan wanneer u bij Kennemerhart komt wonen.
- Aanvullende verzekering. Wellicht heeft u deze afgesloten voor extra dekkingen, naast de basisverzekering. Het is goed om te kijken of deze aanvullende verzekering nog nodig is wanneer u bij ons komt wonen. Veel kosten voor behandeling vallen namelijk onder de basisverzekering of de Wet langdurige zorg (Wlz). Uw zorgverzekeraar kan u helpen om de aanvullende verzekering op uw situatie af te stemmen.

Indien u op vakantie gaat dan bent u zelf verantwoordelijk voor het eventueel afsluiten van een annulerings- en/of reisverzekering. Denkt u daaraan bij het boeken van de vakantie.

Dit geldt **niet** als u meegaat met een door Kennemerhart georganiseerde bewonersvakantie, Kennemerhart zal dan de reis en annuleringsverzekering afsluiten.



# Wonen, zorg en dagbesteding

Het doel van de zorg en ondersteuning van Kennemerhart is uw welzijn. Daar zetten wij ons ten volle voor in. Dit doen we samen met u, uw naasten en vrijwilligers. Want zorgen doen we samen! Samen zorgen we voor een prettige dag met goede verzorging en een waardevolle invulling. Uw eigen netwerk blijft daarbij van groot belang, ook na uw verhuizing naar een Kennemerhart-locatie.

## De dagelijkse zorg

U verhuist naar een woonzorglocatie, maar dat betekent niet dat we alles ineens van u overnemen. Het is prettig als u zelf blijft doen wat u kunt. Zo blijft u zo zelfstandig mogelijk. Uiteraard krijgt u – waar nodig – ondersteuning. Bijvoorbeeld bij het opstaan, aankleden en de persoonlijke verzorging en verpleging. Er is altijd verzorging aanwezig. Houd er echter wel rekening mee dat het soms enige tijd duurt voordat een medewerker bij u kan zijn, wanneer deze een andere bewoner helpt.

Als het nodig is kunnen we u ook helpen bij het innemen van uw medicijnen of het gebruik van de maaltijden. Deze afspraken maken we met u tijdens het gesprek over uw zorgleefplan. In dit gesprek kijken we wat u zelf nog kunt en waar u hulp bij nodig heeft.

## Persoonlijke verzorging

Noodzakelijke hulp/begeleiding bij uw persoonlijke verzorging is onderdeel van de zorg. Kennemerhart voorziet in de verzorgingsproducten die de verpleging voor uw lichamelijke verzorging gebruikt. Bijvoorbeeld steriele handschoenen, speciale washandjes of natte doekjes, maar ook toiletpapier. Overige algemene verzorgingsproducten zoals doucheschuim, scheerspullen, zeep en tandpasta zijn voor uw eigen rekening.



## Zorg, behandeling en begeleiding

Naast verzorging ontvangt u ook behandeling en begeleiding. Dit is afgestemd op uw indicatie, hulpvraag en behandeldoel. U krijgt dus te maken met meerdere zorgverleners uit verschillende disciplines. Zij werken samen in een zogenaamd multidisciplinair team. Zie ook het hoofdstuk 'Behandeling en begeleiding' verderop in deze brochure.

Let op: de behandeling die u ontvangt is afhankelijk van uw zorgprofiel. Heeft u een indicatie met behandeling? Dan valt u onder de verantwoordelijkheid van de specialist ouderengeneeskunde. Bij een indicatie zonder behandeling blijft uw eigen huisarts verantwoordelijk.

## De verzorgende of EVV-er

De verantwoordelijk verzorgende of Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige (EVV-er) is uw eerste aanspreekpunt voor de dagelijkse zorg en ondersteuning. Met deze medewerker kunt u bijvoorbeeld uw wensen en behoeften ten aanzien van uw verzorging bespreken.

## Eten en drinken

U kunt in elk geval rekenen op ontbijt, lunch en een warme maaltijd. Maar ook fruit, een glas melk, koffie en thee en een tussendoortje biedt Kennemerhart aan. De maaltijden voldoen aan de eisen voor gezonde voeding die het Voedingscentrum stelt. Kennemerhart probeert zo veel mogelijk te voldoen aan uw persoonlijke wensen. Wilt u aangepaste voeding, bijvoorbeeld vanwege uw geloof? Of wilt u vegetarisch of vegan eten? Dan betaalt Kennemerhart dat. Heeft u naast het voedingsaanbod van Kennemerhart nog specifieke wensen, dan zijn deze kosten voor eigen rekening. Is er op medische indicatie een reden voor een speciaal dieet (bijvoorbeeld zoutarm of eiwitrijk), dan wordt dit geleverd door Kennemerhart. Wilt u op eigen initiatief een dieet volgen zonder dat daar een medische indicatie voor is, dan zijn deze kosten voor eigen rekening.



### Uw familie en vrienden

Familie en vrienden zijn belangrijk in het leven. Ook na uw verhuizing naar een woonzorglocatie spelen zij voor u een belangrijke rol. Kennemerhart stelt het zeer op prijs als uw naasten u willen – en kunnen – ondersteunen. Bijvoorbeeld door regelmatig te koken op uw nieuwe woonplek of u te begeleiden bij welzijnsactiviteiten. In het gesprek met uw verantwoordelijk verzorgende of EVV-er kunt u hierover gezamenlijk afspraken maken. Deze leggen we vast in uw zorgleefplan.

### Bezoek ontvangen

Uw appartement is uw thuis. U bepaalt wanneer u bezoek wilt ontvangen. We vragen u wel rekening te houden met de afspraken die we met u maken. Denk bijvoorbeeld aan de zorgmomenten, op basis van uw hulpvraag en behandeldoel. Ook zijn er afspraken voor therapie, uw (gezamenlijke) maaltijd, rustmomenten en het tijdstip waarop u naar bed gaat. U kunt ook altijd even met de zorgmedewerkers overleggen over bezoek.

### Schoonmaak

Uw appartement wordt volgens een vast schema schoongemaakt. Soms zorgen persoonlijke eigendommen van een bewoner voor te veel extra schoonmaakwerk om mee te nemen in het schoonmaakschema (bijvoorbeeld een verzameling van porseleinen beeldjes in de vensterbank of een kamer met veel woonaccessoires). Dan is het fijn als u of uw naasten ook een steentje bijdragen. Vele handen maken immers licht werk! Als u het prettig vindt dat er vaker wordt schoongemaakt, dan kunt u hier met het schoonmaakbedrijf zelf afspraken over maken. De kosten voor aanvullende schoonmaakwerkzaamheden zijn voor uw eigen rekening.



### Een zinvolle daginvulling

Het is prettig als u uw dag zelf kunt indelen. In uw eigen ritme kunt u uw eigen dagelijkse activiteiten uitvoeren. Van kleine huishoudelijke klusjes in uw appartement tot lekker puzzelen of een boek lezen. Misschien bent u gewend of vindt u het prettig dat uw familie of vrienden u ondersteunen bij bepaalde activiteiten. We horen graag als dit zo is. Daarnaast kan de verzorgende of EVV-er een beroep doen op de activiteitenbegeleider en/of vrijwilligers. Zij kunnen u helpen om de activiteiten die uw interesse hebben te blijven doen. Als het nodig is, kan de zorg u ondersteunen.

### Welzijnsactiviteiten

Op elke locatie van Kennemerhart is een medewerker welzijn actief. Deze verzorgt – samen met vrijwilligers – een uitgebreid aanbod aan activiteiten. Uw familie is van harte welkom om hier aan bij te dragen door te zorgen voor begeleiding. De activiteiten variëren van creatieve middagen, wandelen, modeshows, gymnastiek, spelletjesmiddagen, filmvoorstellingen tot zingen, een high tea of klassieke muziekvoorstellingen. Aan sommige activiteiten zijn kosten verbonden. Voor meer informatie kunt u terecht bij de activiteitenbegeleiding op uw locatie.



### Vervoer

In sommige gevallen vergoedt de zorgverzekeraar uit de Zw (Zorgverzekeringswet) het vervoer, bijvoorbeeld bij medisch vervoer met de ambulance. De overige kosten van het vervoer naar het ziekenhuis, de huisarts en de tandarts van Kennemerhart worden alleen vergoed voor cliënten met verblijf inclusief behandeling.



Als u naar het ziekenhuis gaat, dan gaat normaal gesproken uw familie met u mee. Het kan voorkomen dat familie daar echter niet toe in staat is. Voor het bezoek aan ziekenhuis, huisarts en tandarts verzorgt Kennemerhart dan in overleg met familie de begeleiding.

Sociaal vervoer wordt niet vergoed vanuit de Wlz en is voor uw eigen rekening.

### Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn enorm belangrijk. Zij kunnen u helpen, bijvoorbeeld door het ontbijt te verzorgen. Een vrijwilliger kan ook samen met u iets leuks doen, zoals wandelen of u voorlezen. Fijne momenten om van te genieten! Daarnaast kan een vrijwilliger u begeleiden tijdens een bezoek aan het ziekenhuis, wanneer uw naasten niet in de gelegenheid zijn. Wel vragen we u rekening te houden met een tekort aan vrijwilligers. Doe daarom alleen een beroep op vrijwilligers als er geen naaste is om u te begeleiden of te ondersteunen. U kunt dit bespreken met de verantwoordelijk verzorgende of EW-er.

### Kwaliteit

U mag rekenen op deskundige medewerkers en vrijwilligers, die werken in overeenstemming met wettelijke en professionele eisen voor goede zorg. Kennemerhart zet zich voortdurend in voor verdere verbetering van alle vormen van zorg.

# Behandeling en begeleiding

In dit gedeelte van de brochure ligt de nadruk op medische zaken. We vertellen u onder andere over de specialist ouderengeneeskunde, maatschappelijk werk en verschillende vormen van therapie. Voor alle behandeldisciplines geldt dat het niet vanzelfsprekend is dat zij betrokken worden bij uw zorg. Dit gebeurt afhankelijk van uw indicatie, hulpvraag en behandeldoel en als daar aanleiding voor is. Voor meer informatie over de behandeldisciplines verwijzen wij u graag naar onze website.

## Specialist ouderengeneeskunde

Komt u bij Kennemerhart wonen, met een indicatie voor zorg en behandeling? Dan ligt de verantwoordelijkheid voor uw medische zorg bij de specialist ouderengeneeskunde. Bij een indicatie zonder behandeling blijft uw eigen huisarts verantwoordelijk. Een specialist ouderengeneeskunde is een specialist in de zorg voor kwetsbare ouderen en chronisch zieken. Kennemerhart werkt met specialisten ouderengeneeskunde die in dienst zijn van onze eigen organisatie. Daarnaast bestaat de medische dienst uit basisartsen en physicians assistants (PA's). Deze basisartsen en PA's voeren zelfstandig medische taken uit. Zij doen dit in nauwe samenwerking met – en onder supervisie van – onze specialisten ouderengeneeskunde. Als uw medische situatie dat vraagt, neemt de specialist ouderengeneeskunde de behandeling over.

Kennemerhart heeft opleidingsplaatsen voor specialisten ouderengeneeskunde. Sommige van onze basisartsen gaan door naar één van die opleidingsplaatsen. Anderen gaan na een jaar elders verder in opleiding. Soms vindt daardoor een wisseling van arts plaats.

## Psycholoog

Bij alle woonzorg- en revalidatieafdelingen is ook een psycholoog betrokken. Deze kan worden ingeschakeld door de behandelend arts, zorgmedewerkers, uzelf of uw naaste. Bijvoorbeeld wanneer er vragen zijn die samenhangen met mentale klachten. Denk aan somberheid, angst, trauma of veranderingen in het denken of het gedrag. De psycholoog kan samen met u kijken wat er nodig is om uw situatie te verbeteren. Bijvoorbeeld door middel van individuele gesprekken. Vaak is de psycholoog ook betrokken bij het zorgteam om samen te zorgen dat u op de meest passende wijze wordt begeleid.

## Maatschappelijk werker

Zodra u bij ons woont, kan maatschappelijk werk u verder helpen met praktische zaken en emotionele ondersteuning. Uw verhuizing naar een woonzorglocatie brengt, behalve voor u, ook veel teweeg voor uw familie en andere naasten. Ook zij kunnen terecht bij de maatschappelijk werker voor vragen en ondersteuning. Denk bijvoorbeeld aan onderwerpen zoals wonen, financiën, sociale contacten en gezondheid.

## Aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling

De maatschappelijk werkers van Kennemerhart vervullen op alle woonzorglocaties de rol van aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling. Zij worden ingeschakeld als er een vermoeden of sprake is van ouderenmishandeling. Dit kan op lichamelijk, psychisch of financieel vlak voorkomen. Heeft u hierover zorgen, signalen of twijfels en wilt u deze bespreken? Dan staat de aandachtsfunctionaris van uw locatie voor u klaar.

## Geestelijk verzorger

De geestelijk verzorger biedt in individuele gesprekken een luisterend oor. De geestelijk verzorger kan u helpen bij het vinden van eigen antwoorden op vragen, met respect voor uw levensbeschouwing of religie. Zo voelt u zich ondersteund en krijgt u misschien een nieuwe kijk op een lastige situatie.

### **Ergotherapeut**

De behandeling van de ergotherapeut is erop gericht u zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren in uw dagelijkse omgeving. U kunt hierbij denken aan handelingen zoals douchen, een boterham smeren of het beoefenen van uw hobby. De ergotherapeut onderzoekt samen met u hoe de problemen die u ervaart, opgelost of verminderd kunnen worden. Bent u aangewezen op het gebruik van hulpmiddelen? Dan kan de ergotherapeut u hierover informeren.

Gebruikt u hulpmiddelen die via de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) door de gemeente zijn verstrekt? Dan moet u deze in sommige gevallen inleveren op het moment dat u bij Kennemerhart komt wonen. De cliëntadviseur bespreekt dit met u tijdens het intakegesprek.

### **Fysiotherapeut**

De fysiotherapeut helpt u om u optimaal te laten bewegen, binnen uw eigen mogelijkheden. Het doel is dat u zo min mogelijk beperkt wordt in uw doen en laten. De behandeling is er altijd op gericht om zoveel mogelijk zelfstandigheid te behouden en/of achteruitgang te voorkomen. Naast behandeling biedt de fysiotherapeut instructie, begeleiding en advies op verschillende gebieden.

### **Diëtist**

De diëtist kan u advies geven over voeding en gezondheid. Iedereen is anders en ieder mens heeft zijn eigen eetgewoontes. Vanwege uw gezondheid is het soms van belang om uw voedingspatroon aan te passen. De diëtist werkt nauw samen met de arts om ervoor te zorgen dat u de juiste voeding krijgt: passend bij uw aandoening, uw behandeling en natuurlijk uw persoonlijke voorkeuren.

### **Logopedist**

De logopedist kan u helpen bij problemen op het gebied van taal, spraak, stem, ademen, gehoor, kauwen en slikken. Onze logopedisten zijn gespecialiseerd in problemen die samenhangen met onder meer ouderdom, de ziekte van Parkinson, een beroerte of dementie. De logopedist brengt samen met u in kaart wat uw klachten, mogelijkheden en wensen zijn. Vervolgens stellen jullie samen een plan op voor de behandeling. Deze kan bestaan uit training, advies, begeleiding en voorlichting. Ook uw naasten kunnen begeleiding en advies krijgen als zij vragen hebben.

### **Bewegingsagoog**

Actief blijven is erg belangrijk, juist op oudere leeftijd. De bewegingsagoog helpt u hierbij met sport- en bewegingsactiviteiten, afgestemd op uw wensen en mogelijkheden. Het gaat hierbij om individuele begeleiding en/of groepsactiviteiten. Plezier in het bewegen en een ontspannen en sportieve sfeer staan altijd centraal. Door te bewegen wordt bijgedragen aan verbetering, behoud en/of vertraging van afnemende functies.

### **Beeldend therapeut**

De beeldend therapeut van Kennemerhart biedt ondersteuning aan mensen met een CVA, dementie of psychische problematiek zoals een depressie. Ook kan de beeldend therapeut u helpen bij het omgaan met ouder worden of het verlies van een dierbare. Samen met de therapeut gaat u creatief aan de slag. Overigens hoeft u hiervoor geen verstand van of ervaring met kunst te hebben! Het tekenen, schilderen en boetsen helpt u om te laten zien wie u bent. Kunst prikkelt de zintuigen en draagt bij aan de kwaliteit van leven.

## Muziektherapeut

Muziek speelt een belangrijke rol in het dagelijks leven en heeft voor velen een persoonlijke betekenis. Het laat ons ervaren wie we zijn en het heeft de unieke eigenschap ons onmiddellijk in beweging te zetten. Denk aan meebewegen op maat, dansen of tot tranen toe geroerd zijn. De muziektherapeuten - van Kennemerhart maken gebruik van die bijzondere kwaliteit van muziek om klachten als somberheid, onrust of omgaan met fysiek onvermogen te accepteren of te verminderen.

## Mondzorg

Bij de dagelijkse mondverzorging wordt u ondersteund door de medewerkers van de afdeling waar u woont. Ontvangt u zorg met behandeling? Dan bestaat de mogelijkheid om uw gebit periodiek te laten controleren door de mondhygiënist en/of de tandarts. Zij kunnen u – zo nodig – ook behandelen. Bij aanvang zorg zal de verzorgende of EVV-er met u bespreken of u gebruik wilt maken van de mondhygiënist en tandarts. Onder bepaalde voorwaarden wordt de mondzorg vanuit de indicatie vergoed. Op [onze website](#) kunt u terecht voor uitgebreide informatie over vergoedingen. Of bekijk Bijlage III voor informatie over tandheelkundige zorg.



## Voetzorg

Kennemerhart heeft een samenwerking met pedicures die kennis en ervaring hebben in pedicure behandelingen bij ouderen. Zo nodig zal de pedicure bij u komen voor het behandelen van uw voeten. Dit is bijvoorbeeld nodig bij eeltplekken, likdoorns, ingegroeide nagels, irritaties, kloven, schaafplekken en wondjes. Voor cliënten met een Wlz indicatie voor verblijf met behandeling in het verpleeghuis wordt de inzet van de pedicure vergoed door Kennemerhart. Indien uw voeten door een chronische aandoening (zoals bijvoorbeeld diabetes) speciale zorg nodig hebben, dan kunnen de pedicures die bij Kennemerhart komen deze zorg bieden. Ook deze behandeling wordt vergoed door Kennemerhart.



### *Voetzorg die niet wordt vergoed door Kennemerhart*

U kunt ook op eigen kosten een pedicure inschakelen. Als u het bijvoorbeeld prettig vindt dat een pedicure vaker komt, en/of cosmetische voetzorg (nagels lakken, massage) wenst, dan dient u zelf afspraken maken met een pedicure over wanneer de pedicure langs komt en over de betaling.

## Apotheek

Komt u bij ons wonen en ontvangt u zorg met behandeling? Dan regelt Kennemerhart uw medicatie via onze vaste apotheek. Wij melden u aan bij de nieuwe apotheek, die vervolgens de wijziging doorgeeft aan uw huidige apotheek. U bent er echter zelf verantwoordelijk voor dat de overschrijving goed heeft plaatsgevonden. We raden u daarom aan om na uw verhuizing direct contact op te nemen met uw huidige apotheek om te vragen of uw gegevens zijn omgezet. Dit voorkomt onnodige kosten.



## Niet-behandelbeleid

U kunt samen met de arts bespreken onder welke omstandigheden u wilt afzien van een medische behandeling. Uw besluit wordt opgenomen in uw medisch dossier.

## Wilsverklaring

Beschikt u over een wilsverklaring? Dan is het van belang dat u de specialist ouderengeneeskunde hierover informeert. Er wordt dan een aantekening gemaakt in uw medisch dossier.

### Afspraken rondom levenseinde en euthanasie

U heeft het recht om zelf te bepalen over uw leven. Wij respecteren uw wensen en volgen deze zoveel mogelijk op. Dit doen wij uiteraard binnen de bestaande regels, wetten en mogelijkheden. Het is raadzaam om hierover ook te spreken met uw naasten en de specialist ouderengeneeskunde. Samen met hen kunt u uw wensen op papier (laten) zetten.

Kennemerhart respecteert de keuze voor euthanasie. Het beslissen over en het uitvoeren van een euthanasiewens is een zeer zorgvuldig proces. De specialist ouderengeneeskunde kan u hierbij begeleiden. Het protocol dat we binnen Kennemerhart hanteren is afgeleid van de notitie van de Nederlandse Vereniging voor Vrijwillige Euthanasie. Dit protocol is goedgekeurd door de Inspectie voor de Gezondheidszorg. U kunt het protocol opvragen bij uw verzorgende of EVV-er.

### Reanimatie

In een noodsituatie is het zaak om snel te kunnen handelen. Het is hiervoor van belang dat uw naasten en hulpverleners vooraf weten of u wel of niet gereanimeerd wilt worden. Daarom vraagt de arts naar uw persoonlijke wens hieromtrent. Deze wordt genoteerd in uw medisch dossier. U kunt uw wensen altijd opnieuw bespreken en aanpassen.

# Complimenten en klachten

Onze medewerkers stellen alles in het werk om elke dag van waarde te zijn. Voor u, uw naasten en voor andere cliënten. Wij horen het graag als u tevreden bent, maar ook als u dat niet bent.

Bent u blij met onze medewerkers? Laat het hen persoonlijk weten, of via de teamleider. Een complimentje is altijd leuk om te ontvangen! Ook kunt u uw algemene waardering uitspreken via [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

Bent u ondanks onze inspanningen niet tevreden over een bepaalde situatie of gebeurtenis? Ook dan horen we het graag. U kunt erop vertrouwen dat wij uw klacht serieus nemen. Samen met u gaan we op zoek naar een oplossing. Alle klachten, tips en opmerkingen helpen ons om de kwaliteit van zorg – waar nodig – te verbeteren.

## Bespreek het met de medewerker

Een klacht kunt u bij voorkeur bespreken met de betrokken medewerker en/of de teamleider. De ervaring leert dat de meeste klachten in zo'n gesprek naar tevredenheid worden opgelost.

## Klachtenfunctionaris

Komt u er samen niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Kennemerhart. Vermeld in uw bericht de aard van uw klacht en uw telefoonnummer. De klachtenfunctionaris neemt dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

- E-mail: [klachten@kennemerhart.nl](mailto:klachten@kennemerhart.nl)
- Telefoon: 06 575 636 19
- Post: Kennemerhart, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Diakenhuisweg 41, 2033 AP Haarlem

## Geschillencommissie zorg

Lukt het niet om samen met Kennemerhart tot een oplossing te komen? Dan kunt u terecht bij de geschillencommissie via [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl). Deze commissie hoort beide partijen, kan bemiddelen, adviseren en brengt een bindend advies uit.

## Klacht bij onvrijwillige zorg

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten van mensen met dementie (met een vastgestelde CIZ indicatie), als zij onvrijwillige zorg krijgen en/of onvrijwillig opgenomen worden in een zorginstelling. Heeft u een klacht met betrekking tot de Wzd? Bespreek deze dan in eerste instantie met de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er), teamleider en/of de behandelend arts.

## Cliëntvertrouwenspersoon

Ontvangt u onvrijwillig zorg in het kader van de Wet zorg en dwang? Dan kunt u en/of uw vertegenwoordiger voor advies ook een beroep doen op een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon van Stemgever. De cliëntvertrouwenspersonen Wzd zijn Suzan Houben ([suzanhouben@stemgever.nl](mailto:suzanhouben@stemgever.nl), 06-36494895) en Vanessa Vermeer ([vanessavermeer@stemgever.nl](mailto:vanessavermeer@stemgever.nl), 06 38841274).

## Klachtencommissie onvrijwillige zorg

Lukt het niet om uw klacht binnen Kennemerhart op te lossen? Dan kunt u de klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Deze onafhankelijke commissie doet bindende uitspraken. Uw klacht over onvrijwillige zorg moet schriftelijk en via Kennemerhart ingediend worden bij de KCOZ. De cliëntvertrouwenspersoon kan u inhoudelijk ondersteunen bij deze klachtenprocedure. Meer informatie vindt u op [onze website](#) en de website van de landelijke klachtencommissie: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl).

# Medezeggenschap

Bij Kennemerhart staan de belangen van onze cliënten – en hun naasten – centraal. Daarom vinden we het belangrijk om in gesprek te blijven en te weten wat er speelt. Wat zijn uw wensen en behoeften? Wat gaat er goed, en wat kan er beter?

## Lokale cliëntenraden

Iedere locatie van Kennemerhart heeft een eigen cliëntenraad. Deze bestaat uit cliënten, naasten, ervaringsdeskundigen en/of vrijwilligers. Samen zetten zij zich in voor de bewoners van Kennemerhart, dus straks ook voor u! Daarnaast is er een cliëntenraad extramurale zorg voor thuiswonende cliënten.

## Centrale Cliëntenraad

Alle hierboven genoemde raden zijn vertegenwoordigd in de centrale cliëntenraad (CCR). De CCR zet zich in voor de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van Kennemerhart. Daarvoor overlegt de CCR regelmatig met de Raad van Bestuur.

De cliëntenraad is een wettelijk orgaan met rechten en plichten. Deze zijn vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

## Meer weten?

Wilt u meer informatie over de cliëntenraad van de locatie waar u gaat wonen? Of over de centrale cliëntenraad van Kennemerhart? Wilt u lid worden van een cliëntenraad of heeft u een vraag? Ga dan naar [kennemerhart.nl/clientenraad](http://kennemerhart.nl/clientenraad).

Voor de contactgegevens van de lokale cliëntenraden verwijzen wij u graag naar de receptie van de woonzorglocatie.

# Milieu en duurzaamheid

Bij Kennemerhart hechten we veel waarde aan duurzaamheid. Zo helpen we de wereld een beetje mooier te maken. Doet u mee?

## Wat doen wij?

Bij Kennemerhart nemen we allerlei milieubewuste maatregelen. Zo zijn wij bezig onze locaties – waar mogelijk – te voorzien van onder meer energiezuinige verwarmingssystemen en zonnecollectoren. Daarnaast kopen we steeds meer groene stroom in. En als we nieuwe apparatuur aanschaffen, letten we op energielabels. Uiteraard gebruiken we spaar- en ledlampen, printen we dubbelzijdig op minder milieubelastend papier, scheiden we afval en zetten we buiten werktijd alle apparatuur uit.

## Wat kunt u doen?

Ook u kunt een duurzame bijdrage leveren. We zetten een aantal tips voor u op een rij. Met deze eenvoudige maatregelen kunt u het milieu verbeteren én geld besparen.

- Verzamel uw afval gescheiden, zodat wij het gescheiden kunnen afvoeren.
- Gebruik alleen elektrische apparaten met A++ keurmerk.
- Stap over op duurzame verlichting, zoals ledlampen.
- Zet kranen tijdig uit en voorkom verdere verspilling van (drink)water.
- Zet de verwarming niet hoger dan nodig en zet deze uit als u langdurig weggaat.
- Haal stekkers uit stopcontacten als u apparatuur niet gebruikt.
- Gebruik de waterkoker met een afgestemde hoeveelheid water.
- Ontdooi uw vriesvak bij ijsvorming, zo gebruikt de vriezer niet te veel stroom.
- Gebruik was- en schoonmaakmiddelen met een EU Ecolabel.
- Voorkom verspilling van voedsel door op maat in te kopen en te koken.
- Gooi overgebleven geneesmiddelen niet in de gootsteen of afvalbak, maar lever deze in bij uw apotheker of in de speciale verzamelbak van het huis.

We zijn er trots op dat we – samen met u – een positieve bijdrage leveren aan het milieu.

Samen kleuren wij Kennemerhart groen 

# Bijlage I - Waar aan te denken bij verhuizing?

## Waar aan denken bij verhuizing?

- Kennemerhart draagt zorg voor de adreswijziging bij de gemeente. Overheidsinstanties en zorgverzekeraars maken gebruik van de adresgegevens van de gemeente. Hier hoeft u geen adreswijziging aan door te geven.
- Opzeggen abonnementen of adreswijziging doorgeven zodat bijvoorbeeld de krant bezorgd wordt op de locatie.
- Informeren familie, vrienden en kennissen van verhuizing.
- Adreswijziging doorgeven aan verzekeraar, schadeverzekeringen en bank.
- Huisarts, ziekenhuis, specialisten en tandarts doorgeven dat iemand in verpleeghuis gaat wonen.

## Praktische informatie. Wat neemt u mee?

### Let op:

- Het is niet mogelijk om zaken op te hangen aan de wanden, dit betekent niet boren, schroeven of spijkeren, er is een rails aanwezig met visdraad om lichte zaken aan op te hangen.
- Het is niet toegestaan zelf te koken of frituren.

### Wat neemt u mee?

- Persoonlijke spullen zoals foto's, planten, schilderijen, klok.
- Zorg dat er geen hele waardevolle spullen meegaan.
- Keuken, theedoeken en vaatdoeken (indien keukenblok aanwezig).
- Verzorgingspullen (tandpasta, shampoo etc.).
- Kleding, schoeisel.
- Hoofdkussen.
- Beddensprei, indien gewenst.
- Prullenbak voor keuken en badkamer (indien u een eigen keuken of badkamer heeft).
- Wasmand voor vuile was.
- Servies goed, bestek borden kopjes etc. (indien er een keukenblok aanwezig is).
- Koffie apparaat en/of waterkoker (indien dit mogelijk is op locatie).
- Koelkastje evt. met vriesvakje (indien dit mogelijk is op de betreffende kamer van de locatie)
- Telefoon.
- Meubels, stoelen en een tafeltje.
- Tv met tv kastje (tv mag niet worden opgehangen). Het abonnement is alleen af te sluiten bij Ziggo.
- Er is standaard verlichting aanwezig, maar het kan prettig zijn om bijv. een staande lamp en/of nachtlamp mee te nemen. Op sommige locaties is er geen verlichting aanwezig in het woongedeelte. Zelf ophangen van lampen aan de wand is niet mogelijk.
- Oven/magnetron in overleg.

## Wat is er standaard aanwezig op een kamer?

- Bed (hoog/laag).
- Alarmsysteem (in de vorm van een halsketting of armband).
- Kledingkast (met een hang en leg gedeelte).
- Vitrage en gordijnen (het is niet mogelijk eigen gordijnen op te hangen).
- De kamer beschikt over een vaste vloer.
- Handdoeken, washandjes en het beddengoed wordt verzorgd door de afdeling.
- Aansluiting voor Ziggo. Het abonnement is alleen af te sluiten bij Ziggo.

# Bijlage II - Toelichting inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering bewoners

Kennemerhart biedt bewoners van alle woonzorglocaties de mogelijkheid om via haar verzekeraar een voordelige collectieve inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. Hieronder vindt u een samenvatting van deze verzekeringen. Als u zelf nog een inboedel- en of aansprakelijkheidsverzekering heeft, kunt u deze opzeggen. Zo betaalt u geen dubbele premie.

Wanneer u zich vóór 30 september aanmeldt voor deelname, betaalt u de kosten voor het volledige kalenderjaar, ongeacht de maand van aanmelding. Dit betekent dat ook bij aanmelding in bijvoorbeeld juli of augustus, de premie geldt voor het hele jaar. Bij verhuizen of overlijden kan vanwege de lage bijdrage geen restitutie worden verleend. Voor een overzicht van onze actuele tarieven verwijzen wij u graag naar onze website: [Tarieven dienstverlening Kennemerhart » Kennemerhart](#)

## De inboedelverzekering

### 1. Wat is inboedel?

Onder inboedel wordt onder andere verstaan: kleding, meubels, televisie- en radiotoestellen, brillen, fotoboeken, beddengoed, planten etc. Hieronder vallen nooit: geld en geldswaardig papier, motorrijtuigen (uitgezonderd brom- of snorfietsen, fietsen met elektrische trapondersteuning en invalidenwagens), caravans en vaartuigen.

Voor geld, cheques, aandelen en obligaties en andere geldswaardige papieren, lijfsieraden, bijzondere kunstwerken en antiek, gelden de onderstaande bijzondere voorwaarden:

- voor geld en geldswaardige papieren bestaat een beperkte dekking tot maximaal € 1.000,00
- voor lijfsieraden geldt een maximum van € 2.500,00 bij diefstal

Voor waardevolle spullen zoals antiek, kunstvoorwerpen, schilderijen, postzegelverzamelingen etc. is het afsluiten van een aparte kostbaarhedenverzekering aan te raden. Dit moet u zelf regelen.

### 2. Waartegen is uw inboedel verzekerd?

De polis biedt onder andere dekking voor de algemeen bekende gevaren zoals: brand, rook- en roetschade, met uitbreiding van schroeien, zegen (schade door blootstelling aan hitte) en smelten (zie verder onder eigen risico), water-, sneeuw- en stormschade, diefstal, beroving en afpersing. Bij een gedekte schade wordt veelal de nieuwwaarde van de betreffende zaken vergoed. Dit geldt tenzij de zaken te oud zijn, dat wil zeggen minder waard dan 40% van de nieuwwaarde. In het laatste geval ontvangt u de vervangingswaarde. Ook voor uw brom- of snorfiets of invalidenwagen ontvangt u maximaal de vervangingswaarde, mits deze binnenshuis waren gestald.

### 3. De verzekerde som

Er is geen sprake van onderverzekering. In geval van schade of diefstal moet u wel de waarde kunnen opgeven/aantonen. Daarom adviseren wij u om waardevolle zaken goed op te bergen en te documenteren door middel van foto's. Bent u niet zeker van de waarde? Dan kunt u de inboedel of bijzondere voorwerpen laten taxeren door een deskundige. Let op: het is onmogelijk om een betaalbare dekking te verkrijgen voor diefstal uit openstaande kamers in een vrij toegankelijke instelling. Het is dus van groot belang dat u zo min mogelijk geld, waardevolle sieraden of andere kostbaarheden in de woning heeft. Uitdrukkelijk wordt bepaald dat schade als gevolg van vermissing en verdwijning zonder aanwijsbare aansprakelijkheid van de dekking is uitgesloten. Voor o.a. brillen en gehoorapparaten adviseren wij u dan ook bij aankoop een zogenaamde 'schade- en verliesverzekering' of 'kostbaarheden buiten huis verzekering' af te sluiten.

#### 4. Eigen risico

Alleen als er sprake is van schade die is veroorzaakt door schroeien, zegen (schade door blootstelling aan hitte) of smelten geldt een eigen risico van € 50,00 per gebeurtenis. Voor andere oorzaken heeft u dus geen eigen risico.

#### De particuliere aansprakelijkheidsverzekering

Schade kan op veel manieren ontstaan. Bijvoorbeeld het per ongeluk beschadigen van spullen van een ander. Of als iemand gewond raakt door iemand anders schuld. Degene die de schade veroorzaakt of schuld heeft, kan aansprakelijk worden gesteld met een hoge schadeclaim tot gevolg. Bijvoorbeeld voor materiele schade of letselschade. Een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP) dekt deze mogelijk financiële gevolgen.

Goed om te weten is dat de AVP geen dekking biedt voor het aansprakelijkheidsrisico dat met motorrijtuigen verband houdt. Hiervoor geldt het afsluiten van een verplichte motorrijtuigenverzekering. Ook door u zelf en met opzet veroorzaakte schade wordt niet vergoed. De verzekeraar beoordeelt de claim en kan, als dat nodig is, verweer voor u voeren. Ook als de schade leidt tot een rechtszaak.

*\*U kunt aan bovenstaande tekst geen rechten ontleen ten aanzien van de dekking op de polissen. Voor de volledige voorwaarden verwijzen wij u naar: ['huishoudelijke inboedel en aansprakelijkheid van bewoners'](#).*

# Bijlage III - Tandheelkundige zorg

## Kennemerhart

Als u in een van de locaties van Kennemerhart woont kunt u gebruik maken van de behandeling door Mondhaarlem. De kosten voor mondzorg door een mondhygiëniste en/of tandarts worden vergoed. Dat kan alleen onder bepaalde voorwaarden. Bij sommige tandheelkundige zorg moet het Zorgkantoor vooraf toestemming geven. In deze brief leest u hierover meer.

### Voorwaarden voor vergoeding

1. U heeft een indicatie voor verblijf met behandeling vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ).
2. U krijgt de behandeling, medische en paramedische zorg, van Kennemerhart.
3. De tandheelkundige behandeling moet noodzakelijk en doelmatig zijn. De tandarts bepaalt dit. Cosmetische tandheelkunde komt niet in aanmerking voor vergoeding.

### Keuzevrijheid voor de tandarts

U bent vrij om uw eigen tandarts te kiezen. Er zijn twee opties.

1. U wordt cliënt van mondzorgpraktijk Mondhaarlem. Kennemerhart heeft hier afspraken mee. Mondhaarlem hanteert de WLZ-tarieven en is verantwoordelijk voor het gehele declaratieproces. Mondhaarlem biedt preventieve mondzorg en behandeling. Bij Mondhaarlem werken gespecialiseerde mondhygiënisten en tandartsen met veel ervaring in de psychogeriatric. Daarnaast werken zij samen met een tandtechniker. De behandeling is in overleg met de cliënt (of vertegenwoordiger) en vindt zoveel mogelijk plaats in het appartement van de cliënt, waar de cliënt zich op zijn/haar gemak voelt. Indien nodig is er de mogelijkheid voor behandeling in de praktijk van Mondhaarlem. De tandartsen werken volgens de richtlijn 'Mondzorg voor zorgafhankelijke cliënten in verpleeghuizen.' Mondhaarlem bezoekt regelmatig de locaties van Kennemerhart. De zorgmedewerkers regelen een afspraak voor u.
2. U wilt uw eigen tandarts behouden of kiest zelf een nieuwe tandarts. Uw tandarts moet wel aan bepaalde voorwaarden voldoen om in aanmerking te komen voor vergoeding. Overleg met uw tandarts of de tandarts u wilt (blijven) behandelen volgens onderstaande voorwaarden:
  - a. De tandarts hanteert de WLZ-tarieven voor tandheelkundige zorg.
  - b. De tandarts is verantwoordelijk voor het declaratieproces. De tandarts declareert de facturen en registratiestatistieken bij het Zorgkantoor. De registratiestaat is te vinden op de website van het Zorgkantoor.

Indien u gebruik maakt van uw eigen tandarts (onder bovengenoemde voorwaarden) dan dient u dit op de locatie door te geven aan de zorgmedewerkers.

### Tandheelkundige zorg waar toestemming vooraf nodig is

Voor sommige ingrepen is vooraf toestemming nodig om voor vergoeding in aanmerking te komen. Indien van toepassing stuurt de tandarts dit verzoek naar het Zorgkantoor.

Dit geldt voor de volgende ingrepen:

- Volledige prothese
- Boven/onder frame prothese
- Vol boven/onder prothese
- Kroon- en brugwerk
- Partiële (gedeeltelijke) boven/onder prothese
- Kaakorthopedische hulp

Voor vragen over tandheelkundige zorg kunt u contact opnemen met de teamleider van uw locatie