

# Wonen met Zorg bij MeanderGroep

Mensen  
met  
aandacht

Informatie voor bewoners en hun naasten



# Voorwoord

Welkom op deze Wonen met Zorg-locatie van MeanderGroep. Voor u is dit natuurlijk niet zomaar een verhuizing. Wij weten hoe moeilijk deze stap voor alle betrokkenen kan zijn en wat er allemaal bij komt kijken. Weet dat we er voor u zijn en dat we er alles aan doen om te zorgen dat u zich hier zo snel mogelijk thuis voelt. Dat geldt zowel voor u als bewoner als voor uw naasten of vertegenwoordiger.

**Leid je eigen leven, zo thuis mogelijk.** Dat is waar wij voor staan. Wij willen het mensen mogelijk maken dat zij ondanks lichamelijke of mentale beperkingen hun eigen leven kunnen blijven leiden. Iedereen heeft het recht en de behoefte om zoveel mogelijk de regie te blijven voeren over het eigen leven. Door ondersteuning te bieden, kunnen wij u hierin begeleiden. Op de juiste wijze, uitgaande van uw persoonlijke behoeften en verlangens. Zónder de teugels van u over te nemen.

Welzijn is minstens zo belangrijk als de zorg die we bieden. Waar wordt u blij van? Wanneer is uw dag geslaagd? Uw wensen worden meegenomen in de afspraken die we samen maken.

In dit boekje leest u alvast over alle praktische zaken die voor onze Wonen met Zorg-locaties gelden. Daarnaast gaan we natuurlijk ook graag met u in gesprek om kennis te maken en uw wensen te bespreken. Uw Eerstverantwoordelijke nodigt u daarom binnenkort uit voor een persoonlijk gesprek.

**Wij hopen van harte dat u zich gauw thuis voelt in uw nieuwe woonomgeving!**

Directie Wonen met Zorg

## Inhoudsopgave

## PAGINA

Voorwoord	2
Eerste kennismaking en verhuizing	4
Aankomst op de nieuwe woonplek	4
Wet langdurige zorg met of zonder behandeling	5
Onze medewerkers	6
Rol en communicatie met Eerstverantwoordelijke (EV)	6
Uw rol als naaste/vertegenwoordiging	6
Vrijwilligers	7
Zinvolle daginvulling	7
Bewonersdossier ONS	8
CarenZorgt	9
Kwaliteit	9
De cliëntenraad	10
Hulp bij behartiging (zorg)belangen of financiële afwikkelingen	10
Bezoek	11
Hondenbezoek en huisdieren	11
Identiteitsbewijs	12
Privacy	12
Roken, alcohol, verdovende middelen en wapens	13
In geval van brand	13
Wet zorg en dwang	14
Verzekeringen	16
Waar zorgt de instelling voor en wat betaalt u zelf?	22
Uw appartement of kamer	22
Schoonmaak	23
Televisie/internet/telefoon	24
Persoonlijke zorg, begeleiding en kleding	26
Voetverzorging	26
Eten en drinken	27
Hulpmiddelen/roerende voorziening	28
Hulpmiddelen bij verblijf met behandeling	28
Behandeling en medicijnen	29
Vervoer	30
Wassen/drogen/strijken/stomen	31
Geestelijke verzorging/overlijden	32
Klachtenregeling	33
QR-codes	35

## Eerste kennismaking en verhuizing

Aan uw verhuizing naar deze nieuwe woonplek is wellicht een lange periode van hulp en wachten vooraf gegaan. Misschien ontving u al thuiszorg en is een van onze medewerkers al een keer thuis met u komen kennismaken, samen met uw thuiszorgmedewerker. Dat werkt voor ons het fijnste, want dan hebben we een beter beeld van hoe u woont en leeft en dat kan helpen om dit voort te zetten op onze locatie. Mocht dit niet gelukt zijn, dan zal er een uitgebreider gesprek plaatsvinden op de dag van de verhuizing waarin we in alle rust kunnen kennismaken.

Uiteindelijk zijn dag en uur van de verhuizing vastgesteld. Mocht er een vervolgaanvraag bij het CIZ nodig zijn, dan zal onze medewerker hiervoor zorgen.

## Aankomst op de nieuwe woonplek

Op de dag dat u op uw nieuwe woonplek gaat wonen, meldt u zich op het afgesproken tijdstip op de betreffende woonlocatie. Een van onze medewerkers begeleidt u naar uw nieuwe woonplek en helpt u bij het kennismaken met de anderen die hier wonen of werken. Ook hebt u alle tijd om uw kamer of appartement in te richten en gezellig te maken. In principe blijft u op deze plek wonen. Verhuizingen binnen een locatie willen wij zo beperkt mogelijk houden, maar incidenteel zijn ze wel noodzakelijk.

Op de eerste dag worden een paar administratieve zaken met u doorgenomen. Denk aan afspraken over de TV-aansluiting, de broodmaaltijden of het doen van de was.

## Wet langdurige zorg met of zonder behandeling

Wanneer u in onze locatie komt wonen, is dat met een indicatie Wet langdurige zorg; Wlz genoemd. Daarin wordt een onderscheid gemaakt tussen zorg zonder behandeling en zorg met behandeling. Hieronder leggen wij u het verschil uit.

### Zorg zonder behandeling

Bij Meander woont u zo zelfstandig mogelijk en krijgt u verzorging en begeleiding. Uw huisarts is verantwoordelijk voor eventuele behandelingen.

### Zorg met behandeling

Heeft u meer zorg en behandelingen nodig vanwege een chronische ziekte of een ernstige vorm van dementie, dan bieden wij 24 uur per dag zorg en behandeling, afgestemd met u en uw naasten en aangepast aan uw persoonlijke behoeften en wensen. De specialist ouderengeneeskunde van Meander is verantwoordelijk voor uw behandeling.

Deze aanvullende zorg met behandeling kan bestaan uit:

- Geneeskundige zorg van algemeen medische aard
- Fysiotherapie, ergotherapie, logopedie
- Behandeling van een psychische stoornis
- Medicijnen en andere farmaceutische zorg
- Hulpmiddelen
- Tandheelkundige zorg
- Speciale kleding

**Meander is verantwoordelijk voor het leveren van al deze diensten. Hiervoor hebben wij professionals in dienst. Daar waar dat niet zo is, huurt Meander de professionals voor u in.**

**Mocht u geen gebruik willen maken van deze diensten via Meander, dan zijn de kosten voor uzelf. Deze kosten zijn niet verzekeraar en ook niet verhaalbaar bij Meander.**

## Onze medewerkers

Onze medewerkers zijn goed opgeleid en worden voortdurend bijgeschoold om te helpen uw kwaliteit van leven zo hoog mogelijk te laten zijn. We stellen hoge eisen aan gedrag, houding en representativiteit en verwachten dat medewerkers de omgangsvormen van MeanderGroep in acht nemen. Ook omgekeerd verwachten we correcte omgangsvormen.

Laten we op een respectvolle manier met elkaar omgaan!

## Rol en communicatie met Eerstverantwoordelijke (EV)

Elke verzorgende of verpleegkundige heeft een aantal bewoners voor wie hij/zij de belangen behartigt. We noemen deze medewerker de Eerstverantwoordelijke (EV). De EV zal in overlegsituaties en contact met collega's steeds meer uw ambassadeur worden in de breedste zin van het woord.

Heeft u een vraag en uw EV is er niet, dan zal de collega die er op dat moment is uw vraag aan hem of haar doorspelen. Het gaat dan uiteraard om vragen die even kunnen wachten. Vragen die niet kunnen wachten, worden meteen opgepakt.

Door de EV zoveel mogelijk in alle communicatie te betrekken, leert hij of zij u het beste kennen. En kan zoveel mogelijk rekening worden gehouden met uw wensen en behoeften.

## Uw rol als naaste/vertegenwoordiging

Leven, wonen en werken zijn zo nauw met elkaar verbonden dat ze niet los van elkaar gezien en besproken kunnen worden. Terwijl de bewoners in deze locatie wonen en de medewerkers hier werken, neemt u als naaste/vertegenwoordiger een bijzondere plaats in.

Omdat u optreedt als belangenbehartiger van de bewoner, wordt u ook betrokken bij zaken die voor hem of haar van belang zijn. U weet dat immers het beste, mocht hij of zij dat zelf niet meer kunnen aangeven.

Heeft u het gevoel de zorg helemaal uit handen te moeten geven? Dat hoeft niet!

Daar waar mogelijk blijft u gewoon de zorg verlenen zoals u die gewend bent. Daar kunnen we samen afspraken over maken. Van onze medewerkers vraagt dit een opstelling naar de naasten die inspireert tot samenwerken in relatie tot de bewoner.

Met elkaar gaan we voor de beste zorg!

## Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn voor MeanderGroep onmisbaar. Zij kunnen behulpzaam zijn bij werkzaamheden die niet direct met verpleging en verzorging te maken hebben. Hierbij kan gedacht worden aan het mede begeleiden binnen en buiten het huis en bij activiteiten en festiviteiten. Vrijwilligers werken altijd onder supervisie van professionele medewerkers. Hun vrijwillige medewerking, waarop nooit tevergeefs een beroep wordt gedaan, wordt zeer gewaardeerd.

Heeft u vragen over het vrijwilligersbeleid, dan kunt u terecht bij de coördinator van de vrijwilligers van de locatie. Mensen met belangstelling voor vrijwilligerswerk bij Meander kunnen zich aanmelden bij de vrijwilligerscoördinator via e-mail:

[vrijwilligerswerk@mgzl.nl](mailto:vrijwilligerswerk@mgzl.nl). Liefst met opgave van een voorkeur voor een locatie.

## Zinvolle daginvulling

Wij vinden het belangrijk dat u zoveel mogelijk uw leven kunt blijven leiden, zoals u thuis gewend was. Hoe vulde u thuis uw dagen in? Laten we dat hier zoveel mogelijk voortzetten!

Daarnaast zijn bewegen en behoud van zelfredzaamheid voor iedereen heel belangrijk. Binnen Meander doen we er dan ook alles aan om dit op een zo hoog mogelijk peil te houden. Als bewoner wordt u zoveel mogelijk betrokken bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen (wassen, mondverzorging, aan- en uitkleden, eten en drinken etc.) en bij groepsactiviteiten zoals eten voorbereiden, spel en ontspanning.

Ook vragen wij naasten, vrijwilligers en medewerkers om met u en uw medebewoners te bewegen door samen naar buiten te gaan.

## Bewonersdossier ONS

Binnen Meander werken we met één (ONS) Dossier. Heeft u al zorg gehad van Meander, dan wordt het digitale dossier opengezet voor de locatie waar u komt wonen. Veel gegevens zijn dus al bekend en de nadruk kan meer komen te liggen op de aandacht voor u als nieuwe bewoner bij de moeilijke overstap van thuis naar een Wonen met Zorg-locatie. We zorgen graag voor een warm welkom.

## Het (zorg)plan

Wat?	In het (zorg)plan staan de afspraken die wij samen met u hebben gemaakt. Er staat precies in welke zorg en ondersteuning u krijgt.
Waarom?	Het (zorg)plan is bedoeld om u, de medewerkers en andere hulpverleners inzage te geven in de afspraken die met u zijn gemaakt. Het is dus een belangrijk middel in de onderlinge communicatie. In het (zorg)plan staan de dagelijkse en/of wekelijkse afspraken en eventuele doelen die we willen bereiken op het gebied van zorg en welbevinden. De uitvoering hiervan wordt met rapportages gevolgd.
Wie?	Het plan wordt gemaakt door uw Eerstverantwoordelijke, kortweg EV genoemd. Dat is de medewerker die uw eerste aanspreekpunt is. Het (zorg)plan wordt gevolgd door iedereen die zorg aan u levert.
Hoe?	Heeft u voorafgaand aan uw verhuizing al thuiszorg gehad? Dan zal de medewerker van de thuiszorg in de eerste week van uw verhuizing contact opnemen met de EV om na te gaan of nadere informatie nodig is. In de loop van de weken erna, zal de EV u beter leren kennen en weten wat uw interesses, wensen en behoeften zijn. De zorg- en dienstverlening kan zo steeds beter op u worden afgestemd. Na 6 weken moet het (zorg)plan definitief compleet zijn. U wordt dan uitgenodigd voor het zogenaamde plangesprek, om dit, al dan niet samen met uw naaste/vertegenwoordiger, te ondertekenen. Het (zorg)plan wordt ieder half jaar geëvalueerd, tenzij uw situatie vraagt om eerdere aanpassingen.

## CarenZorgt

U kunt inzage in uw dossier hebben door middel van het webportaal CarenZorgt. Wanneer u al thuiszorg van Meander heeft gehad, dan heeft u per direct al inzage in CarenZorgt. Bewoners die nieuw komen wonen binnen Meander, ontvangen de code tussen week 4 en 6 na de verhuizing (als het Plan volledig gereed is). U krijgt dan een brief met uitleg over CarenZorgt samen met de unieke toegangscode. Deze code kunt u invoeren in het webportaal. U kunt vervolgens zelf bepalen of anderen, bijvoorbeeld andere mantelzorgers, toegang mogen hebben tot het dossier en het dus ook kunnen inzien. In dat geval heeft het dossier ook de functie van communicatiemiddel. Er kunnen berichten verstuurd worden tussen zorgverlener en mantelzorgers, maar ook tussen alleen de mantelzorgers onderling. U kunt meer informatie vinden via [www.carenzorgt.nl](http://www.carenzorgt.nl)

## Kwaliteit

Wat u vindt van onze zorgverlening is voor ons belangrijk. Wat gaat goed en wat kan beter? Wij staan open voor uw mening. We willen van onze bewoners graag weten hoe zij onze zorg- en dienstverlening ervaren zodat wij verbeteringen kunnen aanbrengen als dat nodig is.

Een van de manieren waarop Meander de klanttevredenheid meet is met behulp van de Totaalscore op Zorgkaart Nederland. Dit is een verplichte onafhankelijke meting.

De ervaringen worden ook via [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) gedeeld.

Meander heeft er bewust voor gekozen om minimaal twee keer per jaar ook een niet-onafhankelijke (interne) klanttevredenheidsmeting af te nemen, genaamd Evaluatie Bewoner. Door deze wijze van de uitvraag van klanttevredenheid wordt het voeren van het goede gesprek tussen medewerker en bewoner gestimuleerd.



## De cliëntenraad

Er zijn onderwerpen die meerdere klanten en bewoners raken, zowel in de thuiszorg als in onze Wonen met Zorg-locaties. Deze onderwerpen komen aan de orde in de cliëntenraden. Zij verbinden en behartigen de gemeenschappelijke belangen van de klanten/bewoners. Zij nemen ook initiatief om de informatie over en de kwaliteit en service van de zorg in het algemeen te verbeteren door overleg en advisering. Voor meer informatie over de cliëntenraden kunt u mailen naar: [clienraad@mgz.nl](mailto:clienraad@mgz.nl).

## Hulp bij behartiging (zorg)belangen of financiële afwikkelingen

Als een bewoner niet goed in staat is zijn eigen belangen te behartigen of hier ondersteuning bij nodig heeft, zijn er verschillende mogelijkheden om de bewoner te laten vertegenwoordigen. U kunt als bewoner zelf iemand hebben aangewezen om u te laten vertegenwoordigen in bijvoorbeeld een levenstestament. Vaak is dit de echtgenoot of een van de kinderen.

Als die mogelijkheid er niet is, of als er geen overeenstemming is binnen een familie over de vertegenwoordiger, kan het nodig zijn om een curator, bewindvoerder of mentor door de rechter te laten benoemen.

Ook wij helpen u graag op weg. Met vragen kunt u terecht bij Maatschappelijk Werk Intramuraal van MeanderGroep.

U kunt tijdens kantooruren contact opnemen via het secretariaat: T 045 456 78 40.

Een van de maatschappelijk werkers neemt daarna contact met u op.



Scan de QR-code voor de folder Vertegenwoordiging

**Alle folders die met de QR-code in deze folder staan, zijn ook op de locatie verkrijgbaar.**

## Bezoek

Bezoek is van harte welkom en in veel van onze Wonen met Zorg-locaties zijn geen bezoektijden. Is dat wel zo, dan is dit vermeld in de folder van de locatie zelf.

De medewerker kan u wel verzoeken om met uw bezoekers naar de eigen kamer te gaan. Vooral in een gezamenlijke woonkamer kan het voor bewoners te druk worden wanneer er veel bezoek is, waardoor bewoners teveel prikkels krijgen.

De voordeur van de locatie waar u verblijft, wordt uit veiligheidsoverweging vanaf een bepaald moment gesloten. In de meeste gevallen is dit vanaf 20.00 uur. Er kan aangebeld worden wanneer toegang tot de locatie gewenst is.

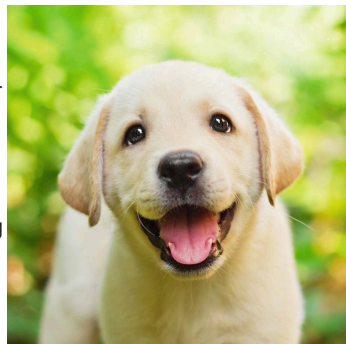
Bent u zelf door bijvoorbeeld een bezoek aan familie of vrienden afwezig? En komt u op een ander of later tijdstip terug naar de locatie of afdeling? Dit is geen probleem, maar graag doorgeven aan de medewerkers van de locatie of afdeling zodat zij op de hoogte zijn.

## Hondenbezoek en huisdieren

Hondenbezoek is voor veel bewoners een bijzonder plezierige aangelegenheid. Mensen genieten zichtbaar van de aanwezigheid van honden.

Maar er moet ook rekening gehouden worden met mensen die niet van honden houden of er bang voor zijn. Honden die meegebracht worden, dienen zindelijk en schoon te zijn en niet vals. Bovendien mogen zij geen drager zijn van ongedierte of ziekten.

Huisdieren mogen niet in ruimten komen waar voeding bereid of bewaard wordt, zoals bijvoorbeeld keuken of magazijn. De honden moeten tevens aangelijnd blijven. De bezoeker die een hond meebrengt, is verantwoordelijk voor eventuele schade die ontstaat.



## Hebt u zelf een huisdier en wilt u deze mee laten verhuizen naar uw nieuwe woonplek?

Ga dan tijdig in overleg met de manager van uw nieuwe Wonen met Zorg-locatie.

Huisdieren zijn toegestaan, maar hier zijn wel een paar voorwaarden aan verbonden. Afspraken worden vastgelegd in een overeenkomst.

## Identiteitsbewijs

Alle Nederlanders zijn verplicht om een geldig identiteitsbewijs te hebben. Meander verifieert op de verhuisdag uw identiteit. Het beheer van uw ID-bewijs ligt bij u als bewoner, uw naaste of (wettelijk) vertegenwoordiger. Het ID-bewijs blijft daarom in uw bezit. We adviseren om het ID-bewijs bij naasten te laten bewaren.

## Privacy

Als zorgverlener dienen wij de privacy van u als bewoner te beschermen en te bewaken. Om goede zorg te kunnen verlenen wordt een (digitaal) dossier bijgehouden van uw (zorg)gegevens. Meander gaat uiterst zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houdt zich daarbij aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alleen degenen die betrokken zijn bij uw zorg, mogen uw dossier inzien.

Wij mogen geen enkele informatie aan derden verstrekken (inclusief naasten) die te herleiden is aan u: tenzij u of uw vertegenwoordiger daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven of als de wet ons daartoe verplicht.

In het kader van de privacy maken onze medewerkers en vrijwilligers geen foto's of filmpjes van u zonder dat we daar uitdrukkelijke toestemming van u of uw vertegenwoordiger voor hebben.

Omgekeerd geldt voor u ook dat het maken van foto's, film- en geluidsopnamen van andere bewoners alleen toegestaan is na toestemming van die bewoner en/of zijn vertegenwoordiger.

Daarnaast is het maken van foto's en opnamen van medewerkers niet toegestaan zonder toestemming van de desbetreffende medewerker.

Meander volgt de wettelijke voorwaarden van het zogenaamde portretrecht.

Indien u meer over het privacybeleid wilt weten, kunt u een afschrift vragen van het Privacyreglement via de manager van uw locatie.



## Roken

Meander heeft een algemeen rookverbod. Voor u als bewoner is roken enkel toegestaan op de daarvoor aangewezen plaatsen. In de locaties wordt duidelijk aangegeven in welke ruimten en op welke plaatsen gerookt mag worden. Ook zijn er aangewezen plekken waar medewerkers, naasten, bezoekers en vrijwilligers mogen roken.

## Alcohol, verdovende middelen en wapens

Meander staat het sociaal gebruik van alcohol toe, mits het gedrag dat hieruit voortvloeit niet storend is voor (mede)bewoners en medewerkers. Het bezitten, gebruiken en verhandelen van soft- en harddrugs en wapens is in de locaties en op de omliggende terreinen niet toegestaan.

## In geval van brand

In geval van brand verzoeken wij u om de instructies van de bedrijfshulpverlener (BHV) op te volgen. Er zijn vluchtroutes in de locaties aangegeven. Vanwege de brandveiligheid zijn kaarsjes en waxinelichtjes niet toegestaan.



## Wet zorg en dwang

### Onvrijwillige zorg

Meander biedt zorg in samenspraak met bewoners en naasten, dus altijd op vrijwillige basis. Soms komt het voor dat een bewoner met dementie niet meer begrijpt waarom bepaalde zorg nodig is en dat hij of zij de zorg niet wil ontvangen. Meander gaat dan in gesprek met een bewoner en diens naasten om te bedenken op welke manier de zorg geleverd kan worden.

Mocht er geen passende manier gevonden worden op vrijwillige basis, dan kan er sprake zijn van onvrijwillige zorg. Dit kan alleen onder strikte voorwaarden en enkel als het echt niet anders kan. Meer informatie hierover leest u in de folder Wet zorg en dwang.



De wet zorg en dwang

Maar dat pilletje is goed voor u



Bekijk via de QR-code de folder  
Wet zorg en dwang.

### Cliëntenvertrouwenspersoon

Elke zorgorganisatie die onvrijwillige zorg biedt, dus zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd), moet bewoners of hun (wettelijk) vertegenwoordiger kunnen verwijzen naar een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (cvp).

Deze heeft tot taak om de bewoner of diens (wettelijk) vertegenwoordiger op verzoek advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met onvrijwillige zorg, de opname, of de klachtenprocedure.

Algemene informatie over de taken van de cvp is te vinden op [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl).

Dit adviespunt werkt samen met Burgerkracht Limburg om deze rol in te vullen. De verpleegkundige van uw woonlocatie kan aan u doorgeven wie de cliëntvertrouwenspersoon is en hoe een afspraak met hem of haar gemaakt kan worden.

Voor vragen over de cvp in zijn algemeenheid kunt u contact opnemen met:

Adviespunt Zorgbelang

T 088 929 40 99

E [cvp@adviespuntzorgbelang.nl](mailto:cvp@adviespuntzorgbelang.nl)

I [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

### Klachten onvrijwillige zorg

De Wet zorg en dwang (Wzd) schrijft voor dat klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie.

MeanderGroep maakt daarvoor gebruik van de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend. De KCOZ is er niet voor andere klachten. Daarvoor kunt u nog steeds terecht bij de klachtencommissie MeanderGroep (zie verderop in deze folder). Meer informatie over de KCOZ vindt u op de website [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)

## VERZEKERINGEN

Meander vindt het belangrijk dat u als bewoner verzekerd bent tegen aansprakelijkheid en schade aan uw eigendommen. Daarvoor is een collectieve aansprakelijkheids- en inboedelverzekering afgesloten voor bewoners. Meander brengt hiervoor geen premie in rekening. Dit betekent dat u onder de hierna volgende voorwaarden gratis verzekerd bent tijdens uw verblijf.

### 1. Aansprakelijkheidsverzekering

Meander heeft voor u als bewoner een collectieve aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor schade die wordt toegebracht aan iemand anders. Dit kan letselschade of schade aan zaken zijn. Letsel- en zaakschade die wordt toegebracht aan een medebewoner, valt ook onder deze verzekering. Toegebrachte schade aan zaken die eigendom van Meander zijn, is echter niet gedekt.



### Wanneer verzekerd?

U bent verzekerd voor aansprakelijkheid binnen en buiten de Wonen met Zorg-woonlocatie voor enkele uren of gedurende een weekend of vakantie.

De Wonen met Zorg-locatie moet wel op de hoogte zijn van uw afwezigheid.

### Hoogte verzekerd bedrag

Het verzekerd bedrag voor personen- en/of zaakschade bedraagt maximaal € 5.000.000,- per aanspraak.

### Eigen risico

Voor schade door de bewoners, is geen eigen risico van toepassing.

### Wanneer wordt iets wel of niet vergoed?

Op deze vraag is geen eenduidig antwoord mogelijk. Wanneer iets wel of niet vergoed wordt, is ter beoordeling van onze verzekeraar. In geval van aansprakelijkheid is het belangrijk te weten of er sprake is van verwijtbaarheid, handelen tegen de wet of gangbaar gebruik.

Vermissing van zaken komt in de regel niet in aanmerking voor vergoeding vanuit de verzekering. Wanneer zaken zoek raken, zoals een hoortoestel of een gebitsprothese, dan moet er sprake zijn van aantoonbare verwijtbaarheid.

### Aanhouden eigen Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren (AVP)?

Er kunnen redenen zijn om de eigen aansprakelijkheidsverzekering aan te houden. Bijvoorbeeld als u nog een partner heeft of een eigen huis bezit. Ook als u nog een huisdier heeft. Wij adviseren om contact op te nemen met de eigen verzekeringsmaatschappij of uw tussenpersoon.

## 2. Inboedelverzekering

MeanderGroep heeft voor alle bewoners in de Wonen met Zorg-locaties een collectieve inboedelverzekering afgesloten. Deze verzekering dekt o.a. schade die is ontstaan ten gevolge van:

- Brand
- Wateroverlast
- Diefstal/inbraak

### Hoogte verzekerd bedrag

De hoogte van het verzekerde bedrag bedraagt € 7.500,- per bewoner.

### Belangrijk

Indien u als bewoner waardevolle sieraden, antiek of andere kostbaarheden in bezit heeft, adviseren wij om deze bij familie te laten bewaren.

### Eigen risico

Er is een eigen risico voor de bewoner van € 250,- per gebeurtenis.

### Wanneer wordt iets wel of niet vergoed?

Op deze vraag is geen eenduidig antwoord mogelijk. Wanneer iets wel of niet vergoed wordt, is ter beoordeling aan onze verzekeraar. Bij diefstal kan er alleen een schadevergoeding volgen in geval van braakschade.

Indien zaken in het ongerede zijn geraakt, moet er sprake zijn van aantoonbare verwijtbaarheid. Indien dat niet het geval is, wordt er geen schadevergoeding betaald.

### Wat te doen in geval van een schade?

Neem contact op met de leidinggevende van de afdeling.

### Meer informatie

Voor verdere informatie kunt u terecht bij de bewonersadministratie van de woonlocatie, of een mail sturen naar [verzekeringen@mgzl.nl](mailto:verzekeringen@mgzl.nl).

### 3. Zorgverzekering

#### Is het zinvol een aanvullende zorgverzekering af te sluiten?

Wat kunt u doen als u in aanvulling op de (verplichte) basiszorgverzekering een aanvullende zorgverzekering heeft en verhuist naar een Wonen met Zorg-locatie van Meander waar zorg wordt geboden op basis van de Wlz?

Op deze vraag is geen pasklaar antwoord te geven, maar we kunnen wel aangeven welke zorg Meander biedt. U kunt dan zelf bekijken of het nodig is om een aanvullende verzekering aan te houden.

Bij het moment van komen wonen wordt u geïnformeerd over de zorg die u ontvangt en of er recht is op zorg zonder behandeling of met behandeling.

Dit staat (vanaf 2017) ook in de zorgleveringsovereenkomst die u met Meander sluit.

Bij een indicatie verblijf zonder behandeling is de huisarts eindverantwoordelijk voor de medische zorg. U hebt dan geen recht op medische zorg van de specialist ouderengeneeskunde en van paramedische zorg (b.v. fysiotherapie) van Meander. Ook krijgt u geen hulpmiddelen van Meander en moet u zelf zorgdragen voor de tandarts.

Een aanvullende zorgverzekering waarin dergelijke zorg is opgenomen, kan dan wenselijk zijn. Daarnaast bevat een aanvullende verzekering vaak ook een extra vergoeding voor bril/contactlenzen, eigen bijdrage gehoorapparaat en bijvoorbeeld alternatieve geneeswijzen. Als u daarvan gebruik maakt, is het verstandig om de aanvullende verzekering aan te houden. U of uw naasten moeten dit echter zelf beoordelen.

### 4. Uitvaartverzekering

Wanneer u een uitvaartverzekering hebt, dan is het raadzaam deze door te laten lopen. Kosten voor een uitvaart zijn voor uw eigen rekening en kunnen uit eigen middelen of via een uitvaartverzekering betaald worden. Het is goed om kenbaar te maken bij uw EV-er of u een dergelijke verzekering hebt.



Bij een indicatie verblijf met behandeling, levert Meander een integraal zorgaanbod. Daaronder valt:

- de medische zorg van algemene aard (zoals specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, fysiotherapeut)
- medicijnen
- hulpmiddelen (zoals incontinentiemateriaal, verbandmiddelen etc.)
- mobiliteitshulpmiddelen zoals een rolstoel
- tandartszorg.

Een aanvullende verzekering is dan meestal niet echt nodig, tenzij gebruik wordt gemaakt van specifieke zorg die wel in het aanvullende verzekeringspakket zit, bijvoorbeeld alternatieve geneeswijzen, homeopathische geneesmiddelen, aanvullende vergoedingen voor bril/contactlenzen e.d.

U of uw naasten dienen zelf af te wegen of u gebruik maakt van zorg die in de aanvullende verzekering wordt vergoed en die niet door Meander wordt geleverd.

De precieze beschrijving van zorg die onder de Wlz valt, is beschreven in het Wlz-kompas ([www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas/](http://www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas/)).

Op de volgende pagina's geven we alvast de belangrijkste punten uit het kompas weer.

## UW APPARTEMENT OF KAMER

### MEANDER BETAALT

- We zorgen ervoor dat uw appartement of kamer netjes uit ziet, inclusief verfwerk en stoffering, zodat uw kamer instapklaar is.
- We zorgen voor aanpassingen die nodig zijn vanwege een ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld een verhoogd toilet en handgrepen.
- In principe richt u de kamer zelf in met spulletjes van uw vorige woning. Alleen voor het bed zorgt Meander.
- Is er ook een keuken? Vraag dan even op de locatie na of en welke apparatuur aanwezig is.
- Boor-, timmer- en elektriciteitswerkzaamheden worden uitgevoerd in overleg met Meander.
- Als we aan u vragen om te verhuizen naar een andere woning, worden de verhuiskosten betaald door Meander.
- De energiekosten zijn voor rekening van de Wonen met Zorg-locatie. Daaronder vallen ook extra energiekosten voor persoonlijke zaken van de verzekerde zoals het opladen van een scootmobiel.

### U BETAALT

- U kunt uw appartement of kamer zelf inrichten. U betaalt zelf deze kosten. Dat geldt ook voor potten en pannen. Kunt u het appartement of de kamer niet zelf inrichten? Bijvoorbeeld omdat er geen financiële middelen voorhanden zijn? Of gaat u tijdelijk bij Meander wonen? Dan zorgen wij voor een standaardinrichting.
- Als u op eigen verzoek wilt verhuizen **binnen de woonlocatie**, betaalt u ook zelf de kosten.

## SCHOONMAAK

### MEANDER BETAALT

- De kosten van het schoonmaken van uw kamer en de gezamenlijke ruimtes zijn voor rekening van Meander. Medewerkers kunnen vragen om te helpen met het schoonmaken van uw eigen kamer, als u dat kunt.

### U BETAALT

- U betaalt niets.



## TELEVISIE / INTERNET / TELEFOON

### MEANDER BETAALT

- Als u verhuist naar een Wonen met Zorg-locatie van Meander, biedt Meander de mogelijkheid om televisie te kijken in een gemeenschappelijke ruimte. Dit is gratis. In uw persoonlijke kamer/appartement is een aansluiting voor televisie. U kunt zelf bepalen of u daar gebruik van wilt maken.
- Meander heeft een gasten-wifin netwerk. Dit is echter niet geschikt voor intensief gebruik.
- Iedere gemeenschappelijke ruimte heeft een gezamenlijke telefoon en als bewoner kunt u ook gebruik maken van deze telefoon.



## U BETAALT

- TV kijken is een specialisme geworden. Om die reden regelt Ziggo dit voor van Meander. Ook eventuele abonnementen voor extra zenderpakketten, internet (diensten) en telefonie aan de bewoners worden aangeboden door Ziggo. Het regelen van al deze diensten verloopt via Ontzorg.net.

Als u TV kijken wilt kijken in uw kamer of appartement is er een aansluiting aanwezig. U kunt tegen betaling Meander kabel TV af nemen. Dit standaard pakket heeft meer dan 50 digitale televisiezenders en 40 radiozenders.

Als bewoner dient u zich eenmalig aan te melden via [meander.ontzorg.net](http://meander.ontzorg.net) om Meander kabel TV te ontvangen.

Wenst u gebruik te maken van internet, dan kunt u dit ook via [meander.ontzorg.net](http://meander.ontzorg.net) doorgeven. Het gebruikmaken van internet diensten kan alleen wanneer u minimaal ook Meander Kabel TV pakket afneemt.

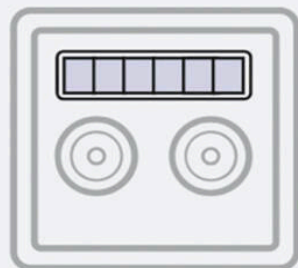
Lukt het u niet om u zelf digitaal aan te melden, bel dan met de helpdesk van Ontzorg.net via telefoonnummer: 085-2736884.

Voor het aanmelden hebt u naast uw persoonlijke gegevens ook het aansluitnummer nodig, zie onderstaande afbeelding.

## Aansluitnummer

**Het 'aansluitnummer' is met een sticker aangebracht op de TV-contactdoos op uw kamer. Op de afbeelding rechts ziet u een weergave van een vergelijkbare aansluiting. Indien u TV of internet wenst af te nemen, heeft u dit nummer nodig. Zo weten we op welke kamer u een signaal ontvangt.**

**Ontbreekt het aansluitnummer of weet u niet wat u moet invullen? Neem dan telefonisch contact op met [Ontzorg.net](http://Ontzorg.net), zij helpen u verder.**



## PERSOONLIJKE ZORG, BEGELEIDING EN KLEDING

### MEANDER BETAALT

- Bij persoonlijke verzorging gaat het om het ondersteunen of overnemen van zelfzorg bij mensen met een aandoening of beperking. Wat u zelf niet kunt, daar helpen we u bij. Dit kan ook inhouden dat u wordt gestimuleerd om deze activiteiten weer zelf te doen en aan te leren, als dat nog binnen uw mogelijkheden ligt.
- Benodigdheden voor de verzorging, zoals steriele handschoenen, speciale washandjes (verzorgend wassen) en toiletpapier vallen onder algemene verzorgingsproducten. Ze komen ten laste van Meander.
- Als speciale kleding nodig is, wordt dit vergoed (indicatie zorg met behandeling).

### U BETAALT

- Persoonlijke verzorgingsartikelen, zoals tandpasta, zeep, shampoo of bodylotion, komen ten laste van u zelf.
- De kosten van de kleding en het herstellen ervan, schoenen, een bril en de kapper betaalt u zelf.

## VOETVERZORGING

### MEANDER BETAALT

- De voetverzorging verleend door verpleging of pedicure betaalt Meander voor u. Dit geldt ook voor geneeskundige voetzorg als u een indicatie verblijf met behandeling hebt.

### U BETAALT

- Hebt u een indicatie met verblijf zonder behandeling, dan betaalt Meander de geneeskundige voetzorg niet, maar kan de pedicure de kosten declareren bij de zorgverzekeraar.

## ETEN EN DRINKEN

### MEANDER BETAALT

- We zorgen voor gezonde voeding voor ontbijt, lunch en avondeten. Naast de 3 maaltijden omvat dit ook voldoende drinken, tussendoortjes, fruit, koffie, thee en dergelijke. Het eten en drinken moet voldoen aan de basale kwaliteitseisen van bijvoorbeeld het Voedingscentrum.
- Een medisch noodzakelijk dieet, bijvoorbeeld zoutarm of glutenvrij, en medisch noodzakelijke voedingssupplementen, zoals een voedingsverdikkingsmiddel, is onderdeel van de voeding. Bij bepaalde aandoeningen kunnen dieetpreparaten of dieetvoeding nodig zijn.
- Meander biedt een vergoeding voor boodschappen van broodmaaltijden indien u hier zelf voor zorgt.

### U BETAALT

- Als er sprake is van verblijf zonder behandeling, bent u voor dieetpreparaten en dieetvoeding aangewezen op de farmaceutische zorg van de Zorgverzekeringswet (Zvw). U kunt de kosten dan declareren.



## HULPMIDDELEN/ ROERENDE VOORZIENINGEN

### MEANDER BETAALT

- Meander levert alle roerende voorzieningen die noodzakelijk zijn voor de zorgverlening of die voor u noodzakelijk zijn voor normaal gebruik van uw woonruimte.
- Roerende voorzieningen zijn voorzieningen die door meerdere verzekerden zijn te gebruiken of te hergebruiken, bijvoorbeeld een hoog-laagbed, een tillift, een postoeel en dergelijke.
- Roerende voorzieningen die op een bepaald moment slechts door één persoon te gebruiken zijn, maar daarna - zo nodig met kleine aanpassingen - ook door een volgende persoon zijn te gebruiken behoren tot de aanspraak.

### U BETAALT

- Roerende voorzieningen die alleen na kostbare individuele aanpassingen door verschillende personen na elkaar zijn te gebruiken, behoren niet tot deze aanspraak. Dan gelden de regels zoals die gelden voor hulpmiddelen (zie hieronder).

## HULPMIDDELEN BIJ VERBLIJF MET BEHANDELING

### MEANDER BETAALT

- Bij verblijf met behandeling binnen Meander vallen alle hulpmiddelen die noodzakelijk zijn om de zorg te kunnen bieden onder de Wlz. Het kan onder meer gaan om hulpmiddelen die persoonsgebonden zijn. Deze zijn aangepast of op maat gemaakt. Bijvoorbeeld: steunkousen, een prothese of orthopedische schoenen. Het kan ook gaan om niet-persoonsgebonden hulpmiddelen, zoals verband- of incontinentiemateriaal.

### U BETAALT

- Of een hulpmiddel ten laste van de Wlz komt of niet, hangt af van iemands individuele situatie. Dat moet per persoon worden beoordeeld.
- Brillen en gehoorapparaten moet u zelf betalen.

Bekijk ook de brochure 'Hulpmiddelen Wet langdurige zorg' op [www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl)

## BEHANDELING EN MEDICIJNEN

### MEANDER BETAALT

Voor mensen die een indicatie zorg met behandeling hebben, worden de volgende kosten betaald door Meander

- De specialist oudergeneeskunde en de behandelingen van de ergotherapeut, fysiotherapeut, gedragsdeskundige en logopedist die gerelateerd zijn aan uw beperking.
- De medicatie die een arts voorschrijft.
- De tandartskosten (de tandarts stuurt de rekening direct naar het Zorgkantoor. Soms is toestemming van het Zorgkantoor nodig voor een behandeling).

### U BETAALT

Voor mensen die een indicatie zorg zonder behandeling hebben, betaalt uzelf:

- De kosten van de huisarts, tandarts, therapeuten en andere behandelaren. Deze kunt u helemaal of gedeeltelijk vergoed krijgen via uw zorgverzekering.
- Medicijnen die u gebruikt zonder voorschrift van een arts.
- U betaalt de behandelingen van de ergotherapeut, fysiotherapeut, gedragsdeskundige en logopedist die niet gerelateerd zijn aan uw beperking als u zonder behandeling in zorg bent bij Meander.



## VERVOER

### MEANDER BETAALT

- Het medisch noodzakelijk vervoer kan onder de regeling ziekenvervoer zorgverzekeringswet vallen als er voldaan wordt aan bepaalde voorwaarden.
- Voor de vergoeding van dit vervoer is altijd toestemming van de zorgverzekeraar nodig. Iedere verzekeraar hanteert hierbij eigen formulieren. Voor een vergoeding moet voldaan worden aan bepaalde criteria, die worden getoetst door het vragen van toestemming.
- Het vervoer naar dagbesteding/dagbehandeling met een taxi of busje van Meander.
- Bij een bezoek aan een huisarts, specialist of therapeut gaat een begeleider met u mee als dit nodig is. We kunnen hiervoor de hulp vragen van naasten, maar zij hoeven dit niet te doen.
- Bij een bezoek aan recreatieve en sociaal-culturele activiteiten is begeleiding door een medewerker of vrijwilliger mogelijk. De omvang van de inzet van de begeleiding moet passen binnen het (zorg)plan.

### U BETAALT

- Voor ziekenvervoer geldt een eigen bijdrage van € 113,- per jaar (2023). Voor bewoners van Wlz-locaties geldt deze eigen bijdrage niet. Verder is het eigen risico zorgverzekeringswet van toepassing, ook voor bewoners van Wlz-locaties.
- Indien het ziekenvervoer niet wordt betaald vanuit de regeling ziekenvervoer zorgverzekeringswet moet de bewoner dit zelf betalen.
- Wanneer u zich voor sociale contacten wilt verplaatsen, maar niet zelfstandig gebruik kunt maken van het openbaar vervoer, kan een beroep worden gedaan op de gemeente (Wmo) voor het sociaal vervoer.
- Kijk voor meer informatie over vervoer op [www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl)

## WASSEN/DROGEN/STRIJKEN/STOMEN

### MEANDER BETAALT

- Wanneer de kleding vanwege uw aandoening vaker verschoond moet worden dan gebruikelijk is, of als de kleding door Meander is verstrekt, komen de extra waskosten ten laste van Meander (zie hierover ook het standpunt Extra waskosten door aandoening of ziekte in het Wlz-kompas).
- Meander moet ervoor zorgen dat u de mogelijkheid hebt om uw kleding te wassen of te laten wassen. Tot het wassen behoort ook het strijken en vouwen. Het opruimen en verzamelen van de was komt ten laste van Meander voor zover u hier niet zelf toe in staat bent.
- Bij verblijf in een zorgorganisatie is het verstrekken van het zogenoemde platgoed inbegrepen: bedtextiel, badtextiel en keukentextiel.

### U BETAALT

- U moet zelf de kosten betalen voor het wassen, drogen, strijken en stomen van uw kleding.
- De kosten van het plakken van naamstickers op de kleding e.d. zijn ook voor uw rekening.
- U kunt ook uw eigen platgoed gebruiken: dan bent u verantwoordelijk voor het labelen van dit eigen platgoed. Het kan ook dat u uw eigen platgoed zelf wast.
- Op de dag van de verhuizing krijgt u informatie over de mogelijkheid om een wasserij in te schakelen. Uw naasten kunnen ook zelf de was voor u doen. In dat geval krijgt u hier een vergoeding voor.
- Mocht u gebruik willen maken van de diensten van een wasserij, dan kunt u hierover informatie opvragen bij de bewonerszaken van de locatie.

## GEESTELIJKE VERZORGING / OVERLIJDEN

### MEANDER BETAALT

- Meander zorgt voor geestelijke verzorging die zoveel mogelijk past bij het geloof of de levensovertuiging van u als bewoner.
- Het respectvol onderzoeken, zorgvuldig voorbereiden op transport en tijdelijk koelen na het overlijden.

### U BETAALT

- De nabestaanden of de uitvaartverzekering betalen de kosten van het afleggen en opbaren van het lichaam. De kosten van het opbaren op de eigen kamer zijn voor rekening van de verzekerde.



## Klachtenregeling

Ondanks alle inspanningen om alles goed te laten verlopen, kan de situatie zich altijd voordoen dat u een klacht heeft. Uiteraard zal uw klacht direct in behandeling worden genomen.

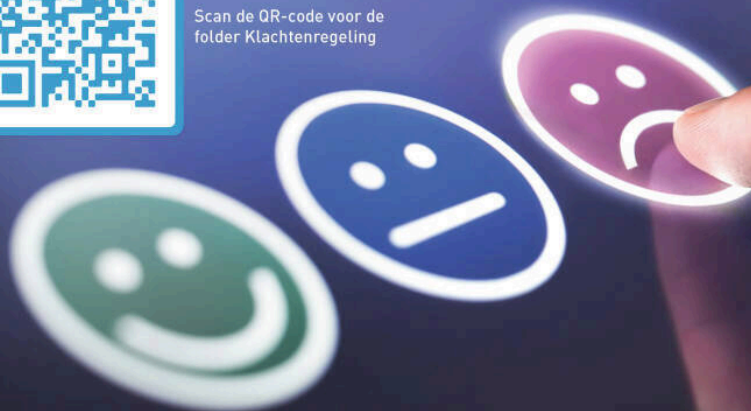
MeanderGroep beschikt over een klachtenregeling. Deze regeling biedt de mogelijkheid klachten over de verzorging, verpleging, dienstverlening of organisatie te uiten en voor te leggen aan een klachtenfunctionaris.

Voordat u besluit een klacht in te dienen, raden wij u aan eerst in gesprek te gaan met uw EV of met de manager van uw Wonen met Zorg-locatie om het probleem zelf op te lossen, eventueel met hulp van de cliëntvertrouwenspersoon in de locatie.

Heeft u nog vragen over deze folder? Geef deze dan door aan uw EV.



Scan de QR-code voor de folder Klachtenregeling





## QR-codes websites



Adviespunt  
Zorgbelang



Carenzorgt



Klachtencommissie  
Onvrijwillige zorg



meander.ontzorg.net



Zorginstituut  
Nederland  
Wlz kompas



Zorginstituut  
Nederland  
Vervoer



Zorg vanuit de Wlz  
(website CAK)

## QR-codes folders/flyers



Brochure  
Hulpmiddelen Wlz



Folder  
Ontevreden of  
klachten?



Folder Vertegen-  
woordiging



Folder Wet zorg  
en dwang



Folder Carenzorgt



Flyer Adviespunt  
Zorgbelang  
Susan Hermans



Flyer Adviespunt  
Zorgbelang  
Sonja Bos

De folders en flyers zijn ook verkrijgbaar op de locatie.

# Info

## MeanderGroep Zuid-Limburg

Minckelersstraat 2  
6372 PP Landgraaf

☎ 0900 - 699 0 699 (Meander Klantenservice)

✉ [klantenservice@mgzl.nl](mailto:klantenservice@mgzl.nl)

🌐 [www.meandergroep.com](http://www.meandergroep.com)

Onderdeel van:

