

# Wonen bij Charim



Informatiegids



# Welkom bij Charim

In deze informatiegids vertellen we u graag wat meer over Charim. Want voordat u bij ons komt wonen, is het fijn dat u ons wat beter leert kennen. Dan weet u precies wat u aan ons hebt.



# Dit is Charim

## Goede zorg

Goede zorg ontstaat in de relatie. Het begint met écht zien en écht luisteren. Onze droom? Een waardig en betekenisvol leven voor iedereen - en in het bijzonder in de laatste fase van het leven. We zien elkaar en ondersteunen met betekenisvolle zorg en aandacht.

Geworteld in het christelijke geloof, zijn we toegewijd aan de zorg voor cliënten. Dit doen we voor iedereen, ongeacht achtergrond of overtuiging. We zetten ons in voor een veilige, liefdevolle en respectvolle omgeving.

Zo ontstaan waardevolle relaties. We zijn oprecht betrokken en stimuleren veerkracht en zelfredzaamheid van cliënten. We Bij Charim zien we jou en je toewijding aan je medemens. We bieden je een goede plek waar je van betekenis kunt zijn voor anderen. Het christelijk geloof is ons fundament. Je doet bij ons werk van waarde.

Samen met cliënten, hun naasten, zorgpartners en het netwerk bieden wij zorg en ondersteuning. Dit varieert van verpleging, behandeling, wijkverpleging, dagbegeleiding, revalidatie tot hospicezorg.

Onze ondersteuning verlenen we met toegewijde professionals en vrijwilligers. Volgens de nieuwste inzichten. Met oog voor de kwaliteit: de combinatie van vakbekwaamheid én een hart voor onze medemens. We zien u.

## Zo zelfstandig mogelijk, met ondersteuning van anderen

Veel van onze bewoners geven aan dat zij hun leven en zelfstandigheid zoals zij gewend zijn zoveel mogelijk willen voortzetten als ze bij Charim komen wonen. Dat is ook wat wij belangrijk vinden. Daarom helpen we u om zo zelfstandig mogelijk te blijven.

Als u ondersteuning nodig hebt, bespreken we wat u zelf kunt blijven doen en wat uw familie, vrienden of een vrijwilliger voor u kunnen betekenen. En waar u dat nodig hebt, bieden wij u zorg, begeleiding en behandeling.

Bij ons staat uw plezier in het leven voorop. We willen u hierbij ondersteunen in plaats van eerst te kijken welke beperkingen uw aandoening of ziekte met zich meebrengt.

Daarom is het belangrijk dat uw naasten betrokken blijven in uw leven. Komen er mensen elke week koffie drinken? Nodig hen ook in uw nieuwe woning gerust uit! Ze kunnen altijd langskomen, want er zijn geen bezoektijden.

We denken graag met u en uw netwerk na hoe zij betrokken kunnen blijven bij de zorg en dagbesteding. Helpt iemand u om uw huis schoon te maken? Of is er iemand die met of voor u boodschappen doet? Dan is het voor u en ons fijn als dit zo blijft. U blijft dan in verbinding met uw netwerk en voor ons betekent het dat we op een ander moment tijd aan u kunnen besteden.

# Belangrijke mensen in de zorg

## De Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of contactverzorgende is er voor al uw vragen

Voor al uw vragen over zorg en welzijn heeft u een vast aanspreekpunt. Dat is de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende/verpleegkundige (EVV) of de contactverzorgende. De EVV of contactverzorgende coördineert alle zorg- en dienstverlening die u ontvangt. In de week van uw verhuizing heeft u ook een kennismakingsgesprek met uw EVV of uw contactverzorgende.

## De onschatbare rol van familie, vrienden en vrijwilligers

### Familie en vrienden

U kunt op ons rekenen voor een ontspannen leefomgeving met professionele zorg. Maar voor het vertrouwde gevoel van thuis, zijn familie, vrienden en uw netwerk van onschatbare waarde. Daarom vinden we het belangrijk dat zij, ook als u bij Charim woont, betrokken blijven in uw leven. Hoe dat er precies uit ziet

en welke activiteiten zij met en voor u ondernemen leggen we vast in het leefplan. Op die manier weten we precies wat we van elkaar kunnen verwachten.

### Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn van onschatbare waarde. Net als de zorgprofessionals staan zij elke dag voor u klaar. Zij komen koffie schenken en zijn betrokken bij verschillende activiteiten. Bijvoorbeeld bij de creatieve ochtenden of de pastorale bijeenkomsten. Ook zijn er vrijwilligers actief in het winkeltje of betrokken bij het onderhoud van de locatie.

Kent u iemand die graag vrijwilligerswerk wil doen? Zij kunnen contact opnemen met de vrijwilligerscoördinator voor een kennismakingsgesprek. Hun contactinformatie en meer informatie over vrijwilligerswerk bij Charim vindt u op <https://werkenbijCharim.nl/vrijwilligers>.





# Wonen bij Charim

## Appartement

In elke locatie zien de zorgappartementen er verschillend uit. Voor specifieke informatie per locatie kunt u kijken op [www.charim.nl/locaties](http://www.charim.nl/locaties).

De zorgappartementen bestaan uit een woon-/slaapkamer, keuken en een sanitaire ruimte met douche en wc. Iedere bewoner kan de eigen woon-/slaapkamer naar eigen inzicht inrichten. Verder is de woning leeg, neem dus uw eigen spulletjes mee, als servies, een wasmand etc.

## Groepswonen

Bij groepswonen leeft u met een groep mensen (met bijvoorbeeld dementie) samen en woont u in een beschermde en huiselijke omgeving. In deze omgeving ziet uw leven er zo normaal mogelijk uit. U leeft het dagelijks leven zoals u dat gewend was. Het wonen staat centraal. U heeft een eigen studio en een (gedeelde) badkamer. Daarnaast is er een gezamenlijke ruimte voor de groep bewoners. U hoeft dus geen servies etc. mee te nemen. De huiskamer is van alle benodigdheden voorzien.

# Ondersteuning en zorg

## Persoonlijk leefplan

Als u bij Charim komt wonen, krijgt u een persoonlijk leefplan. Deze maakt uw EVV of contactverzorgende in overleg met u en uw eventuele vertegenwoordiger/ eerste contactpersoon. In het plan beschrijven we uw persoonlijke wensen en de afspraken die we samen maken. Deze afspraken gaan over wat u zelf kunt doen en wat uw netwerk voor u doet. Ook staan de afspraken over ondersteuning, zorg, begeleiding en behandeling in het leefplan. In de eerste zes weken wordt dit leefplan met u gemaakt.

Twee keer per jaar bespreken we het leefplan met u. Uw EVV of contactverzorgende nodigt u en/of uw

vertegenwoordiger/ eerste contactpersoon uit voor dit gesprek. We evalueren dan samen met u de zorg, begeleiding en eventueel de behandeling. Is uw zorgvraag in de tussentijd veranderd? Dan passen we het leefplan aan en bekijkt uw EVV of uw contactverzorgende of uw zorgindicatie nog passend is. Uw leefplan is onderdeel van uw zorgdossier.

We focussen ons op uw veerkracht, op wat uw leven betekenisvol maakt en minder op uw gezondheidsproblemen. Dat wil zeggen dat we breder kijken dan alleen uw gezondheidsklachten, maar vooral kijken waar u blij van wordt en hoe we dat kunnen realiseren.

# Medische zorg

Hoe uw medische zorg eruit ziet, is afhankelijk van uw zorgvraag. Voordat u bij ons komt wonen beoordelen we of uw huisarts verantwoordelijk blijft voor de algemene medische zorg, of dat de specialist ouderengeneeskunde deze zorg overneemt. Blijft een huisarts verantwoordelijk voor uw zorg? Dan is het belangrijk dat uw huisarts gevestigd is in de plaats waar u komt wonen.

Neemt de specialist ouderengeneeskunde de verantwoordelijkheid voor uw medische zorg over, dan spreken we van een Wlz-indicatie met behandeling. In de andere gevallen heeft u een Wlz-indicatie zonder behandeling.

## Beheer medicatie

Als u bij Charim komt wonen, krijgt u misschien ook medicatiezorg. Het is heel belangrijk dat dit zo veilig mogelijk gebeurt. Daarom werken we samen met één apotheek. Hiermee hebben we goede afspraken gemaakt zodat de medicatiezorg efficiënt en overzichtelijk is. Ook als u uw eigen medicatie beheert, vragen wij u gebruik te maken van deze apotheek. Uw EVV of contactverzorgende kan u hier meer informatie over geven. De afspraken over uw medicatiebeheer noteren we in uw zorgdossier.

We adviseren u ook om u aan te melden bij het Landelijk Schakelpunt (LSP). Met uw aanmelding geeft u of uw wettelijk vertegenwoordiger toestemming voor het elektronisch uitwisselen van medische gegevens tussen de verschillende zorgverleners. U kunt zich aanmelden via de website <https://www.volgjezorg.nl/het-lsp>.

## Behandeldienst

De behandeldienst van Charim biedt u multidisciplinaire zorg. Dit betekent dat ze samenwerken om u de beste zorg te leveren. Met u werken de behandelaren

aan het verbeteren of stimuleren van uw lichamelijke functies.

Wilt u gebruikmaken van de behandeldienst? Dan kunt u uw huisarts om een verwijzing vragen. Als u zorg krijgt van een specialist ouderengeneeskunde kunt u contact opnemen met uw EVV of uw contactverzorgende.

## Mondzorg

### *Wlz zorg zonder behandeling*

Ontvangt u zorg zonder behandeling van Charim? Dan kunt u bij uw eigen tandarts blijven. Als het niet meer lukt zelfstandig naar de tandarts te gaan, kunt u onder strikte voorwaarden gebruikmaken van Omnios Thuis. Zij leveren mondzorg op locatie. U kunt Omnios zelf inschakelen. Het inschrijfformulier kunt u bij uw EVV of uw contactverzorgende opvragen.

### *Wlz zorg met behandeling*

Heeft u bij Charim zorg met behandeling? Dan zijn de kosten voor noodzakelijke tandzorg onderdeel van de Wlz (Wet langdurige zorg). De kosten worden niet bij u in rekening gebracht. Wilt u weten hoe dit precies werkt? Vraag dan uw EVV, uw contactverzorgende of de afdeling Informatie en Zorgadvies om meer informatie.

## Wet zorg en dwang (Wzd)

Vanaf 1 januari 2020 geldt de Wet zorg en dwang (Wzd). In de Wzd staan regels voor onvrijwillige zorg en onvrijwillige opname. De wet geldt voor iedere cliënt met een diagnose dementie en soortgelijke aandoeningen.

Vanuit Charim vinden we het belangrijk dat iedereen goede zorg kan krijgen, ook in de toekomst. Soms kunnen mensen met dementie of een verstandelijke beperking niet inschatten wat goed voor hen is. We ondersteunen en begeleiden daar waar iemand zich



moet aanpassen aan wat hij of zij wil en niet meer zo goed kan. Zorgverleners helpen mensen met het maken van die keuzes. Zij houden daarbij rekening met wat past bij de persoon. Veiligheid en kwaliteit van leven spelen daarbij een belangrijke rol. Het gevolg kan zijn dat de vrijheid van iemand wordt beperkt. Dat vraagt om zorgvuldigheid en daar kies je alleen voor als het echt niet anders kan. Het geven van zorg waartegen verzet is, kan alleen om een ernstig nadeel te voorkomen. Er moet altijd eerst geprobeerd worden om de situatie met vrijwillige zorg (met instem-

ming of zonder verzet van de cliënt) op te lossen, eventueel door het aanbieden van alternatieven. Pas als dat niet mogelijk is, mag onvrijwillige zorg worden toegepast binnen de kaders die in de Wzd zijn gesteld.

Voor vragen of klachten die te maken hebben met onvrijwillige zorg kunt u altijd een beroep doen op de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd. Dit is Chantal Willemsen. Zij is bereikbaar via telefoonnummer 06-28838060 of per mail op [c.willemsen@zorgstem.nl](mailto:c.willemsen@zorgstem.nl).



# Voorzieningen en welbevinden

## Welzijn

In veel locaties worden wekelijks verschillende ontspannings- en welzijnsactiviteiten georganiseerd. Deze activiteiten worden aangekondigd in de locatie-nieuwsbrief of via de posters in de liften en op de gangen. De activiteiten worden georganiseerd door begeleiders en vrijwilligers.

## Geestelijke verzorging

Wij bieden geestelijke verzorging vanuit een (protestants-)christelijke visie. Aan de meeste locaties is een geestelijk verzorger verbonden die ondersteund wordt door actieve pastorale vrijwilligers. Het maakt niet uit of u wel of geen lid bent van een kerk of geloofsgemeenschap, in overleg met u stemmen we dit af. Regelmatig worden er activiteiten georganiseerd die gerelateerd zijn aan het christelijk geloof. Deze activiteiten kondigen we aan in de nieuwsbrief of via de posters in de liften en op de gangen.

## Kerkdiensten

Een kerk is meer dan een gebouw, het is ook een gemeenschap. Daarom willen we u stimuleren om, als dit kan, lid te blijven van uw eigen kerk. Het is fijn voor u dat u zoveel mogelijk kan blijven leven zoals u dat gewend was.

In de grotere locaties van Charim worden op zondag kerkdiensten gehouden. Voor het tijdstip en de locatie van deze diensten verwijzen we u graag naar de locatienieuwsbrieven. Hierin vindt u alle informatie.

Wilt u een kerkdienst volgen via een kerktelefoonaansluiting, dan kunt u dit regelen bij uw eigen kerkelijke gemeente. Deze kosten komen voor uw eigen rekening.

## Huisdieren

Per locatie verschilt het beleid rondom huisdieren.

Over het algemeen geldt het volgende: komt u wonen in een zorgappartement? Dan mag in overleg met uw EVV of contactverzorgende en de teamleider uw huisdier meeverhuizen. Het is wel belangrijk dat u zelf voor uw huisdier kunt zorgen en dat uw huisdier geen overlast voor andere bewoners veroorzaakt. Als uw huisdier schade veroorzaakt bent u daar verantwoordelijk voor. Woont u op de afdeling groepswonen? Dan kunt u vanwege praktische redenen in principe geen huisdier houden. U kunt overleggen met uw EVV of uw contactverzorgende over de mogelijkheden als u graag uw huisdier wilt meenemen.

## Maaltijden

Hoe de maaltijdvoorziening is georganiseerd is afhankelijk van de locatie waar u woont en of u woont in een zorgappartement of op een afdeling voor kleinschalig wonen.

Op veel locaties met zorgappartementen is een restaurant waar de (warme) maaltijd wordt verzorgd. Ook is het mogelijk om in uw appartement te eten, of in de gezamenlijke ruimte bij groepswonen.

## Winkel en boodschappenbudget

In de grotere locaties van Charim is een winkeltje met onder andere brood, fruit, zuivel en beleg. Maar u vindt er ook koekjes, drogisterijartikelen en schoonmaakmiddelen. De openingstijden van de winkel vindt u in de locatie zelf.

## Verkoopmarkten

In de grotere locaties van Charim vindt regelmatig een kleding- of schoenenverkoop plaats. De verkoopdagen worden vooraf aangekondigd via de nieuwsbrief en op de publicatieborden in de liften en gangen.



### Wasservice

Wij zorgen voor het wassen, drogen en strijken van het door ons verstrekte beddengoed, handdoeken en washandjes. U bent zelf verantwoordelijk voor uw eigen kleding (ondergoed en bovenkleding) en eigen beddengoed en handdoeken. U kunt uw wasgoed zelf verzorgen, of iemand uit uw omgeving vragen. Of u kunt tegen betaling gebruikmaken van de wasservice. De wasservice kan uw kleding wassen, drogen, strijken, stomen of chemisch reinigen. Als u gebruik maakt van de wasservice moeten uw kledingstukken en eigen beddengoed en handdoeken voorzien zijn van persoonlijke naamlabels. De kosten voor de wasservice voor uw eigen kleding en het merken van kleding zijn voor uw rekening.

### Telefoon, televisie en internet

Voor televisie, telefonie en internet zijn aansluitingen aanwezig. Uit welke aanbieder u kunt kiezen is afhankelijk van de locatie waar u woont. U moet wel zelf

het abonnement afsluiten. Omdat het enige weken kan duren voordat de aansluiting actief is adviseren we u zo snel mogelijk een abonnement af te sluiten. De kosten zijn voor eigen rekening.

### Alarmering

De kamers hebben een aansluiting op het verpleegoproepsysteem (VOS). In overleg met uw EVV of uw contactverzorgende krijgt u een hals- of polszender. In geval van nood kunt u dus altijd hulp vragen.

### Services

Bij de servicedienst van Charim kunt u terecht voor onder andere hulp bij verhuizen, het inrichten van de zorgwoning en diverse klussen. Voor meer informatie over de diensten die wij bieden, kunt u kijken op [www.charim.nl/diensten](http://www.charim.nl/diensten). Hier vindt u ook het productaanbod dat uw zelfstandigheid en leefcomfort kan vergroten.



# Belangrijke keuzes

## Verandering van zorg

Het kan zijn dat uw zorgvraag verandert. Wij zullen er alles aan doen dat u kunt blijven wonen waar u woont. Maar soms kunnen wij daardoor niet meer de best passende en verantwoorde zorg bieden. Als wij inschatten dat u ergens anders beter geholpen kunt worden, nemen wij in overleg met u contact op met een andere afdeling, locatie of instelling. We zoeken met u mee naar een woonlocatie die het best past bij uw situatie.

## Ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken

Charim heeft een christelijke identiteit. Als organisatie staan wij voor het leven. Dit betekent ook dat wij geen hulp bieden bij euthanasie of zelfdoding. We zetten in op intensieve palliatieve zorg. We staan naast u en blijven zorg verlenen zolang het kan, ook als u een definitief besluit tot euthanasie heeft genomen. Omdat de artsen van Charim niet meewerken aan euthanasie, zult u hiervoor een arts van buiten Charim moeten benaderen.

## Reanimatie

Woont u in een locatie van Charim? Dan noteren we in uw zorgdossier of u wel of niet gereanimeerd wilt worden. Dit is een persoonlijke keuze. Heeft u nog een eigen huisarts, bespreek uw keuze dan met hem/haar. Laat uw keuze vastleggen in een wilsverklaring. Deze hebben wij nodig om uw keuze vast te leggen in het zorgdossier. Is de ouderengeneeskundige van Charim uw arts? Dan zal hij/zij uw keuze met u bespreken en het vastleggen in een wilsverklaring.

Deze wilsverklaring zet uw specialist ouderengeneeskunde vervolgens in het zorgdossier.

Weten wij nog niet wat uw reanimatiewens is, bijvoorbeeld omdat u nog maar pas bij ons woont? Dan is het ons beleid om na een hartstilstand altijd te starten met reanimeren. Meer informatie over een wilsverklaring vindt u op de website van de Nederlandse Patiënten Vereniging (NPV): <https://www.npvzorg.nl/themas/wilsverklaringen>.

## Overlijden

In het geval van overlijden, komen er ook altijd regelen om de hoek kijken. We vinden het belangrijk u hierover te informeren. Na het overlijden hebben uw nabestaanden maximaal zeven dagen de tijd om de woning leeg te maken. Wij sturen hen een brief waarin staat hoe zij de woning moeten opleveren.

Opbaren op het appartement waarin u gewoond hebt is onder strikte voorwaarden mogelijk. Ook hierover vinden uw naasten meer informatie in de brief die zij ontvangen na uw overlijden.

Als u samen met uw partner in het appartement woont, bekijken we of uw partner hier kan blijven wonen. Maar het kan ook zijn dat uw partner intern naar een andere kamer moet verhuizen.



# Privacy & veiligheid

## Registratie persoonsgegevens

Charim registreert uw persoonlijke gegevens. We houden ons hierbij aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Om uw gegevens te mogen gebruiken hebben wij uw toestemming nodig. U geeft uw toestemming via het toestemmingsformulier dat u heeft ontvangen op het moment dat u bij ons op de wachtlijst komt. Wij gebruiken uw gegevens voor uw zorgverlening en de noodzakelijke uitwisseling daarvan met andere partijen. Charim bewaart uw in uw zorgdossier. Als u uw zorgdossier wilt inzien of klachten/bezwaren hebt over het waarborgen van uw privacy, dan kunt u contact opnemen met de afdeling Informatie en Zorgadvies. Meer informatie over hoe wij uw privacy beschermen, vindt u op [www.charim.nl/privacy-policy](http://www.charim.nl/privacy-policy).

## Vertegenwoordiging en contactpersoon

Bent u niet meer in staat om een redelijke afweging te maken of om de gevolgen van uw besluiten te overzien? Of bent u (tijdelijk) in zijn geheel niet in staat om besluiten te nemen over uw verzorging, verpleging, behandeling en/of begeleiding? Dan noemen wij dat 'wilsonbekwaam'. Iemand kan wilsonbekwaam zijn door bijvoorbeeld een coma en een tijdelijke of blijvende verwardheid. In deze situaties moet een wettelijk vertegenwoordiger deze besluiten nemen. Dit wordt vastgelegd in uw zorgdossier zodra u bij ons op de wachtlijst komt.

Naast de gegevens van de wettelijk vertegenwoordiger, ontvangen wij ook graag de naam en contactgegevens van een contactpersoon. Met deze contactpersoon onderhouden wij contact over dagelijkse en praktische zaken. De contactpersoon is bijvoorbeeld degene die nu al voor u de boodschappen regelt, of meegaat naar de huisarts, het ziekenhuis, visite, etc. Uw contactpersoon kan dezelfde persoon zijn als de wettelijk vertegenwoordiger (uitgezonderd een onafhankelijk mentor of curator), maar dat hoeft niet.

Als de persoon die u vertegenwoordigt of uw contactpersoon wijzigt, kunt u deze wijziging mailen naar [wijziging@charim.nl](mailto:wijziging@charim.nl). Wilt u, als dit van toepassing is, ook de bewijsstukken toevoegen? Dan kunnen wij de wijziging juist doorvoeren.

# Financiën

## Verblijfskosten

Als u individueel in een zorgappartement of in een woongroep woont (Wlz-zorg) betaalt u een wettelijke eigen bijdrage. De eigen bijdrage is afhankelijk van uw inkomen en wordt berekend en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Informatie hierover kunt u vinden op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

## Zorgverzekering

Iedereen die in Nederland woont, is verplicht een basiszorgverzekering af te sluiten. U bent zelf verant-

woordelijk voor het regelen van deze verzekering en het betalen van de premie. De basisverzekering dekt de standaardkosten van bijvoorbeeld de huisarts, het ziekenhuis of de apotheek.

## Verzekeringen via Charim

Als cliënt van een Charim-locatie kunt u zich aanmelden voor aantrekkelijke, collectieve inboedel- en wettelijke aansprakelijkheidsverzekeringen. Hierover leest u meer in de verzekeringswijzer.



# Overige zaken

## Zorgkaart Nederland

Wat vindt u van de zorg en ondersteuning van Charim? Door uw ervaring met Charim te delen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) kunt u anderen helpen in hun keuze voor de zorg van Charim. Ook voor ons is het belangrijk om te horen hoe we het doen, zodat we steeds kunnen verbeteren. Wij vinden het fijn als u uw ervaring deelt via Zorgkaart Nederland. Als er zaken zijn die voor verbetering vatbaar zijn, dan gaan we daarover ook graag met u in gesprek.

## Centrale en lokale cliëntenraad

Charim heeft een Centrale Cliëntenraad (CCR) en op veel locaties is er ook een lokale cliëntenraad. De Centrale Cliëntenraad (CCR) behartigt de belangen van alle cliënten. De Centrale Cliëntenraad is samengesteld uit vertegenwoordigers van de lokale cliëntenraden.

De Centrale Cliëntenraad bewaakt de kwaliteit van de zorg nauwlettend en reageert als dat nodig is op het centraal gevoerde beleid. De Centrale Cliëntenraad is het aanspreekpunt namens de cliënten voor de Raad van Bestuur als het gaat om beleidsmatige en organisatorische zaken.

De Centrale Cliëntenraad heeft ongeveer 6 keer per jaar overleg met de Raad van Bestuur. Onderwerpen die aan de orde komen, zijn zaken die alle Charim-locaties aangaan. U kunt hierbij denken aan de begroting, het jaarplan, bouwplannen, reorganisaties en benoemingen van personen met de hoogste zeggenschap.

De lokale cliëntenraad behartigt uw belangen voor onder meer: maaltijdvoorziening, veiligheid, gezondheid en hygiëne, recreatiemogelijkheden en ontspanning, huisregels en lokale nieuw- en verbouwplannen.

Voor de eerste vier onderwerpen hebben de cliëntenraden verzaamd adviesrecht. Dit betekent dat het locatiemanagement niet zomaar een besluit mag nemen dat afwijkt van het advies van de cliëntenraad. De raad vergadert gemiddeld één keer per kwartaal met de wijk-/locatiemanager. Als u een vraag hebt, kunt u altijd één van de leden van de cliëntenraad aanspreken of een e-mail sturen. U vindt de contactgegevens van de cliëntenraden op de website en in de locatiewijzer.

## Klachten

Als medewerkers doen we onze uiterste best om u een zo prettig mogelijke woonomgeving te bieden en u zo goed mogelijke zorg te verlenen. Toch blijft het mensenwerk. Wanneer de zorg- en dienstverlening niet naar wens is, horen wij dit graag. Dan zoeken wij samen met u naar een passende oplossing. Daarnaast kunnen wij met uw informatie onze zorg- en dienstverlening blijven verbeteren.

Bespreek uw klacht altijd eerst met de betrokken medewerker. Komt u er niet uit, dan kunt u de teamleider of manager benaderen. Zo kan er direct een oplossing worden gezocht. Meer informatie vindt u ook in deze klachtenregeling van Charim.

Heeft u een klacht over de zorg?

Dan kunt u ter ondersteuning een beroep doen op de klachtenfunctionaris of de cliëntvertrouwenspersoon. Hieronder staat vermeld wie u kunt benaderen:

- Géanne Hogeterp, klachtenfunctionaris  
Tel: 06 22 36 32 08, e-mail:  
[klachtenfunctionaris@charim.nl](mailto:klachtenfunctionaris@charim.nl)

De klachtenfunctionaris is onpartijdig en bemiddelt tussen u en de betreffende medewerker. Ze zet zich in voor het bereiken van een duurzame oplossing voor iedereen en voor het herstel van de relatie.



- Manuele van Nieuwamerongen, cliëntvertrouwenspersoon Charim  
Tel: 06 - 30 94 53 53, e-mail: [clientenvertrouwenspersoon@charim.nl](mailto:clientenvertrouwenspersoon@charim.nl)  
De cliëntvertrouwenspersoon is partijdig voor u en kan u bijstaan als u ontevreden bent over de zorg die niet met de Wet zorg en dwang te maken heeft.

Een laatste mogelijkheid is het voorleggen van uw klacht - via de klachtenfunctionaris - bij de voorzitter Raad van Bestuur.

Heeft uw klacht te maken met onvrijwillige zorg? Dan kunt u ter ondersteuning een beroep doen op de onderstaande functionarissen.

- Géanne Hogeterp, klachtenfunctionaris  
Tel: 06 22 36 32 08, e-mail: [klachtenfunctionaris@charim.nl](mailto:klachtenfunctionaris@charim.nl)
- Chantal Willemsen, cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd)  
Tel: 06 28 83 80 60, e-mail: [c.willemsen@zorgstem.nl](mailto:c.willemsen@zorgstem.nl).

U kunt uw klacht ook ter beoordeling voorleggen aan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

- KCOZ , Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg  
Tel: 085 077 2060 (spreek een bericht in.)

### Algemene voorwaarden voor de Wet langdurige zorg (Wlz)

Charim hanteert de Algemene voorwaarden die onder leiding van de SER door Actiz, BTN en cliënten- en consumentenorganisaties LOC Zeggenschap in zorg, Patiëntenfederatie Nederland en Consumentenbond gezamenlijk zijn opgesteld. U kunt deze voorwaarden vinden op [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl). Heeft u hier vragen over? Bel de afdeling Informatie en Zorgadvies van Charim op 0800 0711.

Voor meer informatie over zorg in een Wlz-instelling verwijzen wij u naar de site van het Zorginstituut Nederland. Via de volgende link kunt u deze informatie vinden: <https://www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas/verblijf+in+een+instelling/overige+voorzieningen>.

