



# Wonen bij De Zorggroep

Met een indicatie Wet Langdurige Zorg (Wlz)

# Inhoud

Inleiding	
1. Appartement of kamer	3
2. Telefoon, televisie, energie en verzekeringen	4
3. Eten en drinken	6
4. Verzorging (haar- en voetverzorging en verzorgingsproducten)	6
5. Verzorging (wassen, drogen en strijken)	8
6. Hulp buiten De Zorggroep	11
7. Ontspanning en vakantie	11
8. Hulpmiddelen	12
9. Overige diensten	14
10. Partneropname	14
Cliëntenraad	15
Klachtenregeling	15
Inschrijven bij de gemeente	16



# Wonen bij De Zorggroep

Hebt u een indicatie voor **Wlz-zorg (Wet Langdurige Zorg)**, dan is er een aantal manieren waarop u deze zorg kunt ontvangen. Als u bij ons komt wonen om deze zorg te krijgen kiest u voor 'verblijf' of 'verblijf met behandeling'. Onder voorwaarden kunt u er ook voor kiezen om de zorg thuis te ontvangen met een volledig pakket thuis (vpt) of een modulair pakket thuis (mpt) of de zorg zelf te regelen met een persoonsgebonden budget (pgb).

In deze brochure leest u op welke voorzieningen u aanspraak kunt maken als u bij ons komt wonen met een indicatie voor **Wlz-zorg (verblijf of verblijf met behandeling)**.

De zorg voor cliënten die bij De Zorggroep wonen, is kleinschalig georganiseerd. Dat betekent dat een team met vaste zorgmedewerkers en behandelaars voor een vaste groep bewoners zorgt. 'Zorgen voor' betekent bij ons 'aandacht geven' en in gesprek zijn met u als cliënt en met uw mantelzorger(s). Zodra u bij ons komt wonen, wordt met u en uw familie of mantelzorger(s) besproken wat u zelf nog kunt blijven doen en welke taken uw familie of mantelzorger(s) kunnen overnemen. De professionele zorg door medewerkers van De Zorggroep sluit daar dan bij aan.

Samen met u, uw mantelzorger(s), onze medewerkers en vrijwilligers gaan we invulling geven aan uw leven in onze zorglocaties. Alles is erop gericht om u zo zelfstandig mogelijk te laten wonen, zodat u kunt blijven doen wat u gewend was om te doen.

## 1. Appartement of kamer

### Inrichting

Als u gaat verhuizen naar een appartement, kamer of zorgstudio van De Zorggroep, betekent dit dat u uw vertrouwde omgeving gaat verlaten. Misschien voelt u zich sneller thuis als u uw eigen vertrouwde spullen mee kunt nemen. Om die reden stelt De Zorggroep u zo veel als mogelijk in de gelegenheid om uw kamer/appartement met uw eigen meubels in te richten. De verhuiskosten betaalt u zelf. Ook potten en pannen e.d. brengt u zelf mee en betaalt u zelf.

Overleg hierover met uw contactpersoon.

Als u bij De Zorggroep komt wonen, zorgen wij ervoor dat uw appartement, kamer of zorgstudio er netjes uitziet voor wat betreft vloer, schilderwerk en raambekleding. Mocht u eigen wensen hebben b.v. qua kleur of stoffering, dan kunnen wij daar rekening mee houden. De extra kosten zijn dan wel

voor uw rekening. U moet er rekening mee houden dat de raambekleding en de vloerbedekking brandvertragend dienen te zijn en de vloerbedekking dient tevens geschikt te zijn voor het gebruik van hulpmiddelen. Dit uit het oogpunt van de veiligheid. Overleg over uw wensen met uw contactpersoon. Kunt u uw kamer of appartement niet zelf inrichten? Of is het niet mogelijk uw eigen meubels in uw kamer te zetten omdat dit de zorg aan u bemoeilijkt? Wij zorgen voor een eenvoudige adequate inrichting: een tafel, een stoel, een kast, vloerbedekking, gordijnen en plafonnières lampen. Maar ook voor een standaard bed en matras. Is er ook een keuken? Dan levert De Zorggroep een kookplaat en een koelkast.

### Speciale aanpassingen

Als u bij De Zorggroep verblijft en er zijn bepaalde zaken nodig, zoals een hoog/laag-bed, dan betalen wij ook deze kosten. Ook als er aanpassingen nodig zijn door ziekte of een aandoening, b.v. een verhoogd toilet of handgrepen, dan zorgen wij dat deze worden aangebracht. U betaalt hiervoor geen kosten.

*Tip: wilt u zelf gemakmeubilair aanschaffen zoals een sta-op-stoel? In een Medipoint Groene Kruis Winkel kunt u terecht voor uitgebreide informatie. Vraag uw contactpersoon naar de voor u dichtstbijzijnde locatie.*

### Schoonmaak

De Zorggroep maakt minimaal één keer per week volgens een basisprogramma

uw woonruimte schoon. En de eventuele ruimten waar iedereen kan komen (gemeenschappelijke ruimten). De kosten hiervoor en voor de schoonmaakspullen worden door ons betaald. Kunt u zelf nog schoonmaken? Dan kan het zijn dat wij u vragen om mee te helpen. Extra schoonmaak is, in overleg, mogelijk. U moet de kosten hiervoor zelf betalen.

### Persoonlijk alarm

Als u een persoonlijk alarm nodig heeft als onderdeel van uw persoonlijke zorgplan, dan zorgen wij ervoor dat dit er komt en dan betaalt De Zorggroep hiervan de kosten. Wilt u zelf graag een persoonlijk alarm, maar is dat niet echt nodig? Dan kunt u zelf op eigen kosten een alarm aanschaffen.

### Verhuizen binnen De Zorggroep

Is een verhuizing nodig b.v. vanwege een verbouwing, dan betalen wij, in overleg met u, de verhuis- en inrichtingskosten. Verblijft u bij ons maar wilt u zelf graag verhuizen, b.v. naar een andere kamer of een andere locatie? Dan moet u alle kosten van deze verhuizing zelf betalen.

## 2. Telefoon, televisie, energie en verzekeringen

### Aansluitingen en abonnementskosten

Als u bij ons woont wilt u natuurlijk ook TV kunnen kijken en met mensen kunnen telefoneren of gebruik maken van internet. De Zorggroep zorgt voor technische



aansluitingen in uw appartement, kamer of zorgstudio. Net als thuis betaalt u uw abonnement en eventuele gesprekskosten voor telefoon, TV en/of internet op uw kamer zelf. Daarvoor zijn er verschillende mogelijkheden. Dit is afhankelijk van de locatie waar u gaat wonen. U kunt de mogelijkheden bespreken met uw contactpersoon.

### Televisie en andere audiovisuele apparatuur

Wilt u een televisie, radio of dergelijke in uw appartement, kamer of zorgstudio bij De Zorggroep? Dan schaft u deze zelf aan en betaalt u deze zelf. De Zorggroep zorgt voor televisies, radio's e.d. in de ruimten waar iedereen kan komen (gemeenschappelijke ruimtes).

### Verzekeringen

U betaalt zelf uw verzekeringen. Bijvoorbeeld uw aansprakelijkheidsverzekering, inboedelverzekering voor uw eigen spullen, zorgverzekering en aanvullende verzekering. Ook als u bij ons woont. De Zorggroep is wel verantwoordelijk voor verzekering van de opstal en inventaris, voor zover zij daar eigenaar van is.

Als u bij De Zorggroep woont, kunt u gebruik maken van een aantrekkelijk verzekeringspakket. Dit is niet gratis.

Wilt u gebruik maken van deze collectieve WA- en inboedelverzekering, vul dan het machtigingsformulier in. Dit formulier kunt u bij uw contactpersoon opvragen.

### Energiekosten

Als u bij De Zorggroep woont dan betalen

wij de kosten voor elektriciteit, gas en water. De Zorggroep betaalt ook de kosten voor bijvoorbeeld het opladen van een scootmobiel of andere hulpmiddelen.

## 3. Eten en drinken

### Voeding

De Zorggroep overlegt met de cliëntenraad welk eten en drinken wordt geserveerd.

De voeding voldoet aan de eisen voor gezonde voeding die bijvoorbeeld het Voedingscentrum stelt. De Zorggroep zorgt voor drie maaltijden per dag en voor fruit, tussendoortjes en voldoende drinken, zoals koffie, thee en frisdrank.

Wanneer u bij ons komt wonen, dan worden de maaltijden, indien mogelijk met uw hulp, vers voor u bereid. Wij als Zorggroep verzorgen uw (brood-)maaltijden maar bieden u ook de mogelijkheid om zelf voor de (brood-)maaltijden te zorgen. Daardoor houdt u veel meer regie en keuzevrijheid. Het doen van een enkele boodschap houdt u actief en zorgt weer voor een dagelijks contactmoment. Wanneer u zelf de (brood-)maaltijden verzorgt, krijgt u van De Zorggroep hiervoor een vaste vergoeding. Bespreek de mogelijkheden met uw contactpersoon.

### Dieetpreparaten of dieetvoeding

Als u bij ons woont en u heeft een medisch noodzakelijk dieet nodig, bijvoorbeeld zoutarm of glutenvrij, of u heeft medisch noodzakelijke voedingssupplementen nodig zoals een voedingsverdikingsmiddel, dan worden

deze door ons betaald. Als u vanwege een bepaalde aandoening dieetpreparaten of dieetvoeding nodig heeft, worden deze alleen vergoed via het pakket verblijf met behandeling (door ons of namens ons).

Als u geen indicatie hebt voor verblijf met behandeling dan vergoedt de Wlz dus geen dieetpreparaten of dieetvoeding. U kunt dan via uw huisarts eventueel een beroep doen op uw zorgverzekering.

Volgt u een dieet dat niet medisch noodzakelijk is, dan verzorgt en betaalt u dit zelf.

#### Persoonlijke wensen bij voeding

Wilt u aangepaste voeding, bijvoorbeeld vanwege uw geloof of wilt u vegetarisch eten? Dat kunt u altijd aangeven via uw contactpersoon. Wij zullen proberen aan te sluiten bij uw wensen, maar zijn dat niet verplicht.

## 4 Verzorging (haar- en voetverzorging en verzorgingsproducten)

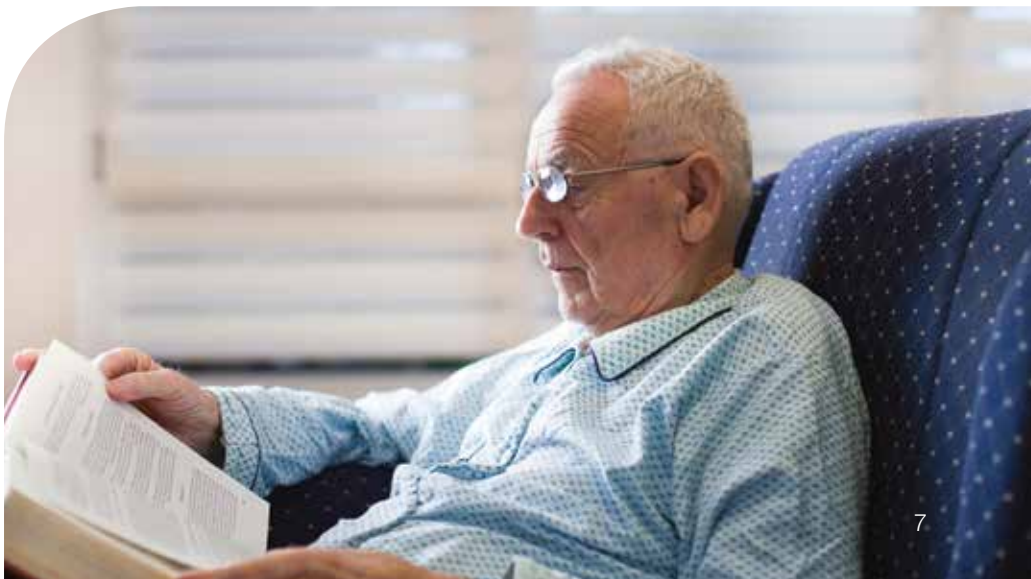
Bij de dagelijkse persoonlijke verzorging krijgt u zo nodig passende hulp van zorgmedewerkers. Of u eventueel een beroep kunt doen op de Wlz of uw zorgverzekering, kunt u hieronder lezen.

### Haarverzorging

Kunt u uw haar zelf niet (meer) wassen, drogen of kammen? Dan zorgen wij dat iemand anders dat voor u doet. Wilt u andere haarverzorging zoals bijvoorbeeld knippen of watergolven? Daarvoor laat u een kapper komen die u zelf betaalt.

### Voetverzorging

Als u de nagels aan uw voeten zelf kunt knippen, dan gaan wij ervan uit dat u dit gewoon zelf blijft doen als u bij ons komt wonen. Kunt u uw nagels zelf niet meer knippen vanwege uw ziekte, aandoening,



handicap of ouderdom? Dan zorgen wij dat iemand anders dat voor u doet in het kader van persoonlijke verzorging (bij indicatie verblijf).

Als u geneeskundige voetzorg nodig hebt, zoals bij diabetesvoeten, dan kunt u via uw arts een beroep doen op uw ziektekostenverzekering en kunt u een gespecialiseerd pedicure of podotherapeut inschakelen.

Als u een indicatie heeft voor verblijf met behandeling, dan nemen wij alle noodzakelijke voetverzorging over. Ook de medische zorg bij b.v. diabetesvoeten nemen wij dan over. Dan worden de volledige kosten voor deze voetverzorging door ons betaald.

U betaalt zelf behandelingen die niets te maken hebben met uw aandoening, ziekte, handicap of ouderdom. Bijvoorbeeld het verwijderen van likdoorns en eelt. Of be-

handelingen zoals een voetmassage of het lakken van uw nagels.

### Verzorgingsproducten

De verzorgingsproducten die met zorg te maken hebben worden door ons betaald omdat deze onder persoonlijke verzorging vallen. Bijvoorbeeld steriele handschoenen of speciale washandjes. Maar ook toilet papier.

Alle algemene verzorgingsproducten betaalt u zelf. Bijvoorbeeld doucheschuim, zeep, scheerspullen, scheerschuim, tandpasta of een tandenborstel.

## 5 Verzorging (wassen, drogen en strijken)

Het streven naar eigen regie is het uitgangspunt voor ons handelen. Wij zullen u onder-





steunen in het maken van keuzes en waar nodig uw zelfredzaamheid stimuleren. Zo verzorgt u of uw mantelzorger zelf de was van uw kleding. U kunt eventueel gebruik maken van een wasserij waarmee De Zorggroep (Groene Kruis Ledenorganisatie) afspraken heeft gemaakt. Uiteraard kunt u ook familie of anderen vragen de was voor u te verzorgen.

Als u uw eigen beddengoed, handdoeken e.d. wilt gebruiken, dan is dat mogelijk. U kunt ook gebruik maken van beddengoed, handdoeken etc. van De Zorggroep. Wanneer u van deze mogelijkheid gebruik maakt, worden er aanvullende afspraken met u gemaakt. Meer hierover leest u hieronder.

### Wassen, drogen, strijken van beddengoed en handdoeken

De Zorggroep zorgt voor beddengoed, handdoeken, washandjes en keukentextiel (het platgoed) als u bij ons komt wonen (verblijf en verblijf met behandeling). Het wassen hiervan betalen wij. Gebruikt u eigen platgoed, dan zorgt u zelf voor het wassen ervan. U krijgt hiervoor dan een vaste vergoeding van De Zorggroep.

### Wassen, drogen, strijken, stomen en stickeren van kleding

U zorgt zelf voor uw kleding (ondergoed en bovenkleding). Daarmee bedoelen we de aanschaf en eventueel herstel van kleding als dit nodig is. Hiervoor schakelt u uw familie of mantelzorger in. Als u daar geen beroep op kunt doen, kunnen wij in uiterste gevallen hulp bieden. De kosten van de

kleding en het eventueel herstellen blijven voor uw rekening.

Is het lastig om zelf uw kleding te wassen, dan bieden wij u de mogelijkheid om uw kleding te wassen of te laten stomen via een wasserij. Daar hoort ook strijken en vouwen bij. De wasserij brengt de kosten van het wassen of het stomen rechtstreeks aan u in rekening.

De kosten voor het labelen / plakken van naamstickers op uw kleding, indien bijvoorbeeld de wasserij dit nodig acht, betaalt u zelf.

De Zorggroep betaalt geen kosten voor het wassen, drogen, strijken en stomen van uw kleding. Dat is anders als uw kleding extra vaak moet worden gewassen. Bijvoorbeeld omdat u spuugt door een aandoening. Met extra vaak wassen denkt u aan: onderkleding, overhemden en shirts meer dan één keer per dag. Overige kleding vrijwel iedere dag. In dat geval betalen wij alleen de extra waskosten (inclusief drogen en strijken). De Zorggroep betaalt wél de kosten voor wassen, drogen, strijken en stomen van kleding die van De Zorggroep is. Bijvoorbeeld krabben scheurpakken.

Woonde u voor 1 januari 2009 al bij De Zorggroep (in het voormalige verzorgingshuis)? Dan betaalt De Zorggroep de kosten voor het wassen, drogen en strijken van uw kleding. Als u dit zelf niet meer kunt, komt ook het opruimen en verzamelen van de was voor rekening van De Zorggroep.



## 6. Hulp buiten De Zorggroep

### Bezoek aan arts, therapeut of specialist

Kunt u voor medische zorg niet meer zelfstandig een arts, therapeut of specialist bezoeken? Bijvoorbeeld omdat u niet meer alleen kunt reizen of omdat u niet meer kunt onthouden wat er tegen u wordt gezegd. Dan is het fijn als u een vertrouwd familielid of mantelzorger mee kunt vragen. Als uw familie of mantelzorger niet beschikbaar is op het moment dat u naar de arts of therapeut moet, dan zorgt De Zorggroep ervoor dat u begeleiding krijgt. Dit kan een goed geïnstrueerde vrijwilliger zijn.

### Vervoer naar arts, therapeut of specialist

Valt de behandeling door uw arts, therapeut of specialist onder de Wlz-zorg? Dan betaalt De Zorggroep het vervoer per auto of taxi naar deze zorgaanbieder. Valt de behandeling door uw arts, therapeut of specialist niet onder de Wlz-zorg? Dan betaalt u zelf het vervoer.

Hebt u een Wlz-indicatie en ontvangt u medisch specialistische zorg die niet binnen deze indicatie valt maar onder de Zorgverzekeringswet? Dan kan het zijn dat uw zorgverzekeraar in bepaalde situaties de kosten voor gebruik van vervoer deels vergoedt. Uw Zorgpolis geeft dan meer informatie over vergoedingen voor vervoer per auto, taxi of ambulance.

### Begeleiding en vervoer naar dagbesteding

Hebt u een Wlz-indicatie voor verblijf bij De Zorggroep en kunt u naar een dagbe-

steding? Dan overleggen wij met u welke dagbesteding het best passend is. Onder best passend valt ook doelmatig. U kunt een dagbesteding waarvoor u een voorkeur heeft niet afdwingen als er een andere passende dagbesteding tegen lagere kosten kan worden aangeboden. De begeleiding tijdens het vervoer en het vervoer naar de dagbesteding worden geregeld en betaald door De Zorggroep.

### Begeleiding naar sociale activiteiten

Wilt u bijvoorbeeld de bruiloft van een familielid bezoeken? En wilt u begeleiding naar de bruiloft? Dan is het voor u het fijnste dat uw familie of mantelzorger met u meegaat. De Zorggroep zorgt niet voor begeleiding naar dergelijke sociale activiteiten.

### Vervoer naar sociale activiteiten

Wilt u op bezoek naar familie of naar het theater? Dan zorgt en betaalt u zelf het vervoer. Wel bieden wij u de mogelijkheid het vervoer voor u te regelen via uw vaste contactpersoon. Deze kan voor u een taxi bestellen. De taxikosten zijn voor eigen rekening. Sociaal vervoer buiten de regio wordt mogelijk gemaakt door Valys ([www.valys.nl](http://www.valys.nl)).

## 7. Ontspanning en vakantie

Misschien houdt u van bijvoorbeeld kaartspellen of hebt u bepaalde hobby's. Wij willen u graag ondersteunen om deze activiteiten, ook als u bij ons woont, voort te zetten. Naast een basisaanbod aan activiteiten,

bieden de meeste van onze locaties aanvullende mogelijkheden. Op die manier hopen wij dat u voldoende keuzes kunt maken om zelf uw daginvulling te kunnen bepalen.

### Ontspanning

De Zorggroep zorgt voor ontspanningsactiviteiten. Deze zijn afhankelijk van uw mogelijkheden en indien van toepassing, van die van uw medebewoners. Wij maken hierover afspraken met de cliëntenraad.

Soms organiseren wij ook uitstapjes voor de bewoners. U bepaalt zelf of u hieraan deelneemt, dit is niet verplicht. Gaat u met een uitstapje mee? Dan kan De Zorggroep hiervoor een bijdrage vragen.

In een aantal locaties van De Zorggroep zijn daarnaast enkele verenigingen actief. Wilt u lid worden van zo'n vereniging dan betaalt u zelf een bijdrage voor het lidmaatschap.

### Vakantie

De Zorggroep kan voor de bewoners een vakantie organiseren, maar is dit niet verplicht. Gaat u mee op vakantie? Dan vragen wij alleen een vergoeding voor alle extra kosten. Extra kosten zijn kosten die bovenop de normale kosten komen. Bijvoorbeeld voor reizen, verblijf, begeleiding, eten, drinken en entreegelden. Gaat u zelf op vakantie? Dan betaalt u alle kosten zelf.

## 8. Hulpmiddelen

Voor het vergoeden van de kosten van hulpmiddelen bestaan verschillende mo-

gelijkheden. Soms betaalt De Zorggroep, soms moet u een beroep doen op uw ziektekostenverzekering of op de Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) bij uw gemeente. Hieronder staat in algemene lijnen uitgelegd wat wanneer van toepassing is. Wanneer u specifieke vragen hebt, overleg dan met uw contactpersoon. Deze kan aan de hand van een overzicht in uw specifieke situatie beoordelen welke mogelijkheden u heeft.

### Hulpmiddel voor algemeen gebruik

De Zorggroep heeft bepaalde hulpmiddelen om goede zorg te kunnen geven aan bewoners. Zo kunnen wij bijvoorbeeld zorgen voor douchestoelen, e.d.

### Hulpmiddel op maat gemaakt of alleen door u te gebruiken

Soms hebt u een hulpmiddel nodig dat voor u op maat is gemaakt. Bijvoorbeeld een speciale beenbeugel. Of hebt u een hulpmiddel nodig dat alleen door u kan worden gebruikt vanwege uw ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld steunkousen, prothese, verbandmateriaal of incontinentiemateriaal, zoals luiers of matrasbeschermers. Een bril of gehoorapparaat vallen hier niet onder. Woont u in een locatie van De Zorggroep waar u ook wordt behandeld (verblijf met behandeling), dan vallen deze hulpmiddelen onder de Wlz-zorg en hoeft u hiervoor niet zelf te betalen.

Woont u in een locatie van De Zorggroep en krijgt u geen behandeling of behandeling buiten De Zorggroep, bv. door de huisarts,



dan worden dergelijke hulpmiddelen vaak door uw zorgverzekeraar vergoed.

### Hulpmiddel in verband met werk personeel

De Zorggroep zorgt voor hulpmiddelen die zijn bedoeld om het werk voor het personeel makkelijker te maken. Bijvoorbeeld tilliften of hoog/laagbedden.

## 9. Overige diensten

Wanneer u wensen hebt op het terrein van geestelijke verzorging of graag gebruik wilt maken van aanvullende diensten van de geestelijk verzorgers, overlegt u dan met hen of met uw contactpersoon.

### Geestelijke verzorging

De Zorggroep zorgt voor geestelijke verzorging die zoveel mogelijk past bij uw geloof of levensovertuiging.

### Laatste zorg na overlijden

De Zorggroep betaalt het schouwen, klaarmaken voor transport en tijdelijk koelen van het lichaam. Uw nabestaanden of uw uitvaartverzekering betalen de kosten van het afleggen en opbaren van uw lichaam.

### Ontruimen van de kamer

De Zorggroep maakt in goed overleg met de cliëntenraad beleid over het ontruimen van de kamer of het appartement na overlijden of bij een verhuizing van een bewoner. Aan de hand hiervan worden hierover zo nodig nadere afspraken gemaakt met de nabe-

staanden. Er wordt voor het ontruimen van een kamer een periode van zeven dagen in acht genomen. De opleverdatum wordt kortgesloten met de zorg. Onze servicemedewerker verzorgt de oplevering.

### Administratiekosten

De Zorggroep betaalt de administratiekosten die te maken hebben met de Wlz-zorg.

## 10. Partneropname

### Verblijf van een partner

Als u een Wlz-indicatie heeft en bij De Zorggroep komt wonen, kan uw partner soms meeverhuizen zonder dat deze zelf een Wlz-indicatie heeft. Uw partner behoudt dit recht om te verblijven bij De Zorggroep na uw overlijden of na uw eventuele vertrek naar een andere instelling. Bespreek eventuele mogelijkheden met uw contactpersoon. Uw partner betaalt, net als uzelf, een eigen bijdrage Wlz. De hoogte daarvan wordt vastgesteld door het CAK.

*Onder partner worden de volgende personen verstaan: de echtgenoot; de geregistreerde partner; een ongehuwde meerderjarige die met een ongehuwde meerderjarige een gezamenlijke huishouding voert, tenzij het een bloedverwant in de eerste graad is. Van een gezamenlijke huishouding is sprake als twee personen hun hoofdverblijf in dezelfde woning hebben en zorg dragen voor elkaar door een bijdrage te leveren in de kosten van de huishouding.*

## Cliëntenraad

Wat doet de cliëntenraad voor bewoners met een Wlz-indicatie? Elke locatie van De Zorggroep heeft een cliëntvertegenwoordiging. Deze komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de bewoners. De rechten en plichten van een cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

De Zorggroep overlegt met de cliëntenraad over allerlei zaken die voor bewoners belangrijk zijn. Bijvoorbeeld over voeding, veiligheid, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand en ontspanning. Er wordt ook overlegd over het aanbieden en de kosten van producten en diensten die niet onder de Wlz-zorg vallen. Zie ook onze aparte flyer over de cliëntenraad. Vraag uw contactpersoon hiernaar.

## Klachtenregeling

De Zorggroep streeft naar een optimale zorgverlening. Maar zorg is en blijft mensenwerk en dus kan er wel eens iets fout gaan. Stel, u bent niet tevreden over de zorgverlening. Dan kunt u dat kenbaar maken bij uw contactpersoon of een leidinggevende. Wordt dit niet naar tevredenheid afgehandeld dan kunt u een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. In de folder 'Klachtenregeling cliënten' leest u hoe. De folder is verkrijgbaar via de website [www.dezorggroep.nl](http://www.dezorggroep.nl).

Binnen De Zorggroep werken klachtenfunctionarissen. Zij kunnen u helpen met het indienen van een klacht. Ook kunnen zij, als u dat wenst, een bemiddelende rol vervullen. Naam en telefoonnummer van onze klachtenfunctionarissen vindt u in de folder 'Klachtenregeling cliënten'.

Meer informatie treft u op [www.dezorggroep.nl/klachten](http://www.dezorggroep.nl/klachten).

Over onze klachtenregeling kunt u lezen op [www.dezorggroep.nl/klachtenregeling](http://www.dezorggroep.nl/klachtenregeling).

Verder wijzen wij u op het landelijk meldpunt: [www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/klachten](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/klachten)

## Inschrijven bij de gemeente

Als u bij De Zorggroep komt wonen en deze locatie ligt in een andere gemeente dan uw oude woonadres dan betekent dit dat u zich na uw verhuizing bij deze gemeente moet laten inschrijven. Woonde u al in deze gemeente? Dan hoeft u aan de gemeente alleen uw nieuwe adres door te geven. Verblijf in een locatie van De Zorggroep is een hoogst persoonlijke aangelegenheid, die u misschien niet openbaar wil maken. Daarom is het mogelijk u door de gemeente te laten inschrijven op een briefadres (postadres). Dit is een adres waar de overheid iemand zonder woonadres kan bereiken. U kunt als briefadres geen postbus gebruiken. Informeer hiernaar bij de gemeente.

De tekst van dit document is gebaseerd op de regelgeving conform gepubliceerd door het Zorginstituut Nederland. Zie hiervoor:

[www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/w/Wlz-kompas](http://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/w/Wlz-kompas)

of

[www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/l/leveringsvormen-instelling-vpt-mpt-en-pgb-Wlz](http://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/l/leveringsvormen-instelling-vpt-mpt-en-pgb-Wlz)



Uitgave PR en Communicatie  
Klantenservice: 088-61 088 61  
[www.dezorggroep.nl](http://www.dezorggroep.nl)