

## 1 Wie is wie? En wat is wat?

U bent nieuw op De Waalboog en moet zich nog thuis gaan voelen op uw woonlocatie. Het helpt als u weet wie de mensen zijn die voor u zorgen. Uw EVV'er stopt daarom aan de binnenzijde van deze klapper een kaartje van de afdeling. Daarop staat informatie over de mensen met wie u te maken krijgt, inclusief hun contactgegevens. Alle zorgmedewerkers dragen bovendien een badge met daarop hun naam. Bij niet-zorgmedewerkers wordt ook de functie op de badge getoond.

### Uw vertegenwoordiger/eerste contactpersoon

In sommige gevallen is het fijn als we (ook) met iemand anders kunnen afstemmen over dingen die voor u belangrijk zijn. U heeft daarom een vertegenwoordiger aangewezen met wie wij overleggen als dat nodig is. Deze contactpersoon houdt ook de mensen die belangrijk voor u zijn op de hoogte van uw situatie. Als u zelf geen toestemming meer kunt geven voor behandeling of voor wijzigingen in het zorgleefplan, neemt uw vertegenwoordiger deze taak op zich. Daarbij hoort het recht op de informatie die nodig is om afgewogen beslissingen te nemen, inclusief inzage in uw (elektronisch) cliëntdossier. Wilt u meer informatie over de vertegenwoordiging en de rechten en plichten van een eerste vertegenwoordiger, lees dan het document 'Vertegenwoordiging en contactpersoonschap bewoner' op onze website.

### Digitale inzage cliëntportaal (Caren)

Bij De Waalboog heeft u een elektronisch cliëntdossier, waar u zelf toegang toe heeft. U kunt dan altijd en vanaf iedere plek via internet op de hoogte blijven van bijvoorbeeld uw zorgleefplan, de zorgkaart en zorgrapportages. De digitale inzage is niet bedoeld als vervanging van persoonlijk contact met zorgmedewerkers. Zij nemen gewoon contact op als er zich een calamiteit voordoet of als ze vragen hebben. U kunt ook anderen toegang geven tot uw elektronische cliëntdossier. Als u niet (langer) wilsbekwaam bent, bepaalt uw wettelijk vertegenwoordiger wie inzage krijgt tot het dossier. Wilt u meer weten over digitale inzage? Kijk dan op <https://www.waalboog.nl/clientportaal>.

### Het zorgleefplan

Iedere bewoner van De Waalboog heeft een zorgleefplan. Dit plan wordt niet vóór u opgesteld, maar mét u ingevuld: wie u bent, bepaalt hoe het plan eruitziet. In het zorgleefplan staan de afspraken en de aandachtspunten rondom:

- de zorg die u nodig heeft;
- wat voor u belangrijk is in uw woon- en leefomgeving;
- welke daginvulling en activiteiten passen bij wie u bent, wat u graag doet en wat u zelf nog kunt;
- uw wensen en behoeften rondom persoonlijke levenskeuzes en zingeving.

Het zorgleefplan is de basis voor de zorg die u krijgt. We bekijken minimaal twee keer per jaar uitgebreid hoe het met u gaat en of de zorg die u krijgt nog past bij wat u nodig heeft. Dit gebeurt in een MultiDisciplinair Overleg (MDO), waarbij verschillende zorgprofessionals betrokken zijn. Op een aantal afdelingen worden u en uw vertegenwoordiger van harte uitgenodigd om daarbij aanwezig te zijn; andere afdelingen nodigen u samen uit voor een kleiner overleg dat zo vaak als nodig plaatsvindt.

Uw zorgleefplan is te vinden in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD), waar alleen de medewerkers die voor u zorgen inzage in hebben. U heeft zelf vanzelfsprekend ook toegang en u mag anderen het recht geven op inzage.

### **Medische behandeling en begeleiding**

De specialist ouderengeneeskunde neemt voor bijna alle bewoners de taak over van de huisarts en bepaalt samen met u de medische behandeling en begeleiding. De arts werkt nauw samen met de verzorging, de medewerkers van de paramedische dienst (fysiotherapeuten en bewegingstherapeuten, logopedisten, ergotherapeuten, diëtisten), de psychologen en de geestelijke verzorgers. De specialist ouderengeneeskunde is ook degene die geneesmiddelen voor kan schrijven. De apotheek waar De Waalboog mee samenwerkt, levert de medicijnen af; u hoeft hier zelf geen actie voor te ondernemen.

## **2 Uw rechten en plichten**

Wanneer u in een van de woonzorglocaties gaat wonen, sluiten wij een overeenkomst met u af waarin al uw rechten en plichten zoals vastgelegd in wetten, opgenomen. In de zorgvoorwaarden worden uw rechten en plichten en die van De Waalboog geregeld. U vindt deze zorgvoorwaarden achter in deze map. Hieronder volgen de belangrijkste onderdelen van deze zorgvoorwaarden.

### **Bescherming persoonsgegevens (privacy)**

De Waalboog hecht veel waarde aan een zorgvuldig gebruik van uw persoonsgegevens. Voor alle handelingen die wij verrichten met uw persoonsgegevens zoals het verzamelen, vastleggen, doorgeven, archiveren of vernietigen gelden zorgvuldigheidseisen. Het privacybeleid van De Waalboog is er op gericht om de persoonlijke gegevens, die ook bestaat uit uw gezondheidsgegevens, die wij van u ontvangen zorgvuldig te verwerken en te beveiligen. Hierbij houdt De Waalboog zich aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aanvullende wetgeving hieraan stellen.

U hebt het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te wijzigen. U hebt het recht om uw zorgdossier in te zien, naast de behandelaars en andere zorgverleners die bij uw zorg betrokken zijn. Ook een curator, mentor, vertegenwoordiger of belangenbehartiger, die hiervoor schriftelijk (door u) gemachtigd is, mag uw zorgdossier inzien. Wilt u nog andere mensen inzage geven in uw zorgdossier? Dat kan als u daar schriftelijk toestemming voor geeft en dit kenbaar maakt bij uw zorgverlener binnen De Waalboog.

Wij verstrekken uw gegevens in principe niet aan derden. Dit zal uitsluitend worden gedaan als dit een wettelijke verplichting is of nodig is voor de uitvoering van onze diensten of, bijvoorbeeld bij een noodsituatie, aan externe hulpverleners.

### **Contact**

Voor vragen over het privacybeleid van De Waalboog kunt u contact opnemen via [info@waalboog.nl](mailto:info@waalboog.nl).

### **Wet zorg en dwang**

De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname (vrijheidsbeperking) van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een

psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Het doel van de wet is veilige en goede zorg aan de cliënt bieden, ook aan mensen die daarover moeilijk zelf kunnen beslissen of niet willen. De kern van de Wet zorg en dwang is 'Nee, tenzij' met andere woorden alleen onder strikte voorwaarden mogen vrijheidsbeperkende maatregelen worden genomen. De zorg voor ouderen met dementie en mensen met een beperking moet namelijk zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaatsvinden. Soms kunnen mensen met dementie niet goed (meer) zelf inschatten wat goed voor hen is. De Wet zorg en dwang voorziet dan in een aantal mogelijkheden om toch zorg te bieden die noodzakelijk is. Daarvoor moet dan wel een stappenplan worden doorlopen. Daarnaast is in de wet ook de cliëntvertegenwoordiging (wettelijke vertegenwoordiger) geregeld als u niet meer in staat bent om beslissingen te nemen (wilsonbekwaamheid). Wilt u meer weten over de Wet zorg en dwang, kijk dan op [www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl) waar u verschillende informatiefolder vindt.

### **Ethische vraagstukken en moeilijke behandelbeslissingen**

Ieder mens is uniek, maar ieder levenseinde is dat ook. We proberen dan ook om samen met u en de mensen om u heen, de juiste manier te vinden om uw leven waardig en op úw manier af te ronden.

#### *Draaglijk en waardig*

Juist in de fase van naderend afscheid is het belangrijk dat u kunt vertrouwen op een luisterend oor en een deskundige en persoonlijke behandeling en begeleiding. Soms leidt behandeling alleen nog maar tot verlenging van het lijden, en niet meer tot verbetering van de kwaliteit van leven. Op dat moment bespreken we de mogelijkheid om de behandeling te stoppen. Als u dat wilt, zijn de behandeling en verzorging vanaf dan alleen nog gericht op het bestrijden van klachten en het bieden van comfort en geestelijke steun.

#### *Wel of niet reanimeren?*

Het is belangrijk dat we weten hoe u denkt over reanimatie bij een plotse hartstilstand. Bij uw opname wordt hierover met u gesproken. Als reanimatie niet aan bod is gekomen, is het belangrijk om uw wensen alsnog door te geven. Onze artsen en medewerkers weten dan hoe u wilt dat ze handelen bij een hartstilstand.

#### *Verzoek tot euthanasie*

Het kan zijn dat uw lijden zo groot wordt, dat u een verzoek doet tot euthanasie. In dat geval gaan wij tot het uiterste om na te gaan wat uw nood is en wat we kunnen doen om uw klachten te verlichten en problemen aan te pakken. In uitzonderlijke situaties komt het echter voor dat het niet lukt om het leven draaglijk te maken. In een dergelijke situatie kunnen we, binnen de wettelijke mogelijkheden, toch ingaan op een verzoek tot euthanasie.

*Wilt u verder praten over ethische vragen en moeilijke behandelbeslissingen? Maak dan een afspraak met uw specialist ouderengeneeskunde. Op <https://waalboog.nl/foldersendocumenten/> treft u twee folders aan die betrekking hebben op bovenstaande onderwerpen: de folder Medisch ethisch beleid, en de folder Nadenken over reanimatie.*

## Hoe gaan we met elkaar om

Waar mensen samen wonen, leven en/of werken, zorgen heldere afspraken voor een plezierige manier van omgaan met elkaar. Binnen De Waalboog vinden wij het belangrijk dat medewerkers, bewoners/cliënten en bezoekers vriendelijk en respectvol met elkaar omgaan. Dat is vertaald in een aantal omgangsvormen en aandachtspunten. Deze omgangsvormen gelden voor iedereen die hier woont, werkt of op bezoek komt. Want een vriendelijke en respectvolle omgeving, daar bent u toch ook voor?

Huisregels De Waalboog 

### Samen werken aan een prettige en veilige woon- en werkomgeving bij De Waalboog

De Waalboog wil een fijne en veilige woon- en werkomgeving zijn. Ieders welzijn en respect voor elkaar staan voorop. Daarom hebben we een aantal huisregels die gelden in de gebouwen van De Waalboog en het terrein eromheen.

Deze huisregels gelden niet alleen voor bewoners, cliënten en diens naasten, maar ook voor bezoekers, medewerkers en vrijwilligers. Samen maken we uw verblijf zo aangenaam mogelijk. U vindt de huisregels ook op de website van De Waalboog [www.waalboog.nl](http://www.waalboog.nl).

Heeft u vragen over de huisregels? Stel ze aan uw vaste contactpersoon.

---

 **1. Respect voor elkaar**  
Houd rekening met de mensen om u heen. En benader iedereen met respect en openheid. Agressie en ongepast gedrag accepteren wij niet.

---

 **2. Privacy**  
We respecteren en zijn zorgvuldig met elkaars privacy.

- Medewerkers/vrijwilligers geven geen informatie over bewoners/cliënten aan derden; dit loopt via contactpersoon/vertegenwoordiger.
- Gaat u bij een (mede) bewoner op bezoek. Klop aan.
- Wilt u geluid- en beeldopnames maken? Vraag altijd toestemming.

---

 **3. Spullen van een ander**  
Ga zorgvuldig en voorzichtig om met de spullen van een ander. Maak niets onnodig vuil of kapot.

---

 **4. Roken**  
Bij De Waalboog vinden we gezondheid van bewoners en medewerkers belangrijk. We streven naar een gezonde omgeving zonder roken. Er mag binnen niet gerookt worden. Dus ook niet op de kamer van een bewoner. Roken mag alleen op de daarvoor aangewezen plekken. Onder roken valt ook vaperen.



#### 5. Onwettige handelingen

Onwettige handelingen zoals vernieling, wapenbezit, agressie, diefstal, mishandeling, drugsgebruik accepteert De Waalboog niet. En leidt tot aangifte.



#### 6. Schone locatie

Iedereen wil graag in een schone en omgeruimde omgeving wonen. Laat ruimtes netjes achter en gooi vuilnis in de prullenbak.



#### 7. Veiligheid

De Waalboog wil een fijne en veilige woon- en werkomgeving zijn.

- Volg altijd de veiligheids- en brandvoorschriften op.
- Brand geen kaarsen in de woning.
- Houd de toegang en vluchtwegen vrij.



#### 8. Huisdieren

Wilt u als cliënt/bewoner een huisdier houden? Dat kan in overleg. Daarbij gelden de volgende regels:

- Uw huisdier veroorzaakt geen overlast voor andere bewoners, bezoekers, medewerkers/vrijwilligers.
- U bent zelf in staat om voor uw huisdier te zorgen.

Bezoek met een huisdier is uiteraard welkom.

### 3 Praktische informatie

#### **Toegang tot het gebouw, uw afdeling of appartement en wifi**

Uw woonlocatie heeft verschillende gezellige, gemeenschappelijke ruimten waar u en uw familie van harte welkom zijn. Dat kan zijn in de huiskamer van de woning of de algemene ruimten die voor iedereen toegankelijk is. Heeft u behoefte aan wat meer rust of privacy, dan kunt u zich terugtrekken in uw eigen kamer of appartement.

U kunt de hele dag bezoek ontvangen, zoals u thuis ook gewend was. Uw bezoekers kunnen zonder wachtwoord gebruikmaken van het open wifi-netwerk Waalboog-gast.

#### **Eten, drinken, feestjes**

##### *Warm eten*

De Waalboog gaat voor het welbevinden van de bewoners. We kiezen er daarom voor om - waar mogelijk - vers te koken. Meedenken over wat er op tafel komt, zelf aardappels schillen en groente helpen schoonmaken, met de geur van eten dat vers bereid wordt: het geeft betekenis aan levens, trekt mensen naar de huiskamer en wakkert de eetlust aan.

De warme maaltijd wordt 's middags of 's avonds genuttigd, dat is per woning of afdeling verschillend. U kunt in de meeste gevallen zelf kiezen waar u eet: in uw appartement of kamer, in de huiskamer op uw afdeling of in de Brasserie.

Uw gasten zijn van harte welkom om (tegen betaling) mee te eten, als u dat één dag van tevoren doorgeeft. Eet u een dagje buiten de deur? Meld u dan op de woning of afdeling af voor de warme maaltijd.

We koken zo veel mogelijk vers en samen met bewoners bepalen we het menu.

##### *Koffie en thee*

Heeft u zin in een kopje koffie of thee of een glaasje fris? Daarvoor kunt u terecht op de woning of afdeling, maar u kunt ook gezellig naar de Brasserie (als deze er is binnen uw woonlocatie) gaan en daar wat drinken.

##### *Feestje*

Heeft u iets te vieren? Dan is het fijn als u een wat grotere ruimte heeft om uw familie en vrienden te ontvangen. Uw EVV'er vertelt u graag wat de mogelijkheden zijn.

#### **Roken**

Bij De Waalboog vinden we de gezondheid van bewoners en medewerkers belangrijk. We streven naar een gezonde omgeving zonder roken. Er mag binnen niet gerookt worden. Dus ook niet op de kamer van een bewoner. Onder roken valt ook vaperen. Roken mag alleen op de daarvoor aangewezen rookplekken.



### **Boodschappen**

Op sommige locaties is een brasserie waar een aantal kleinere producten te koop. Het assortiment is beperkt en wisselt, afhankelijk van het seizoen en van de vraag van bewoners. Op andere locaties is een supermarkt op loopafstand. Vraag uw Evv'er naar de mogelijkheden.

### **Betalen voor boodschappen en diensten**

Betalen voor boodschappen en diensten kan met uw pinpas en op rekening (bij de brasserie is contant betalen niet meer mogelijk) in de brasserie. Achter het tabblad Formulieren in deze map vindt u een formulier waarmee u een rekening bij De Waalboog kunt openen. Zo kunt u uw aankopen laten verrekenen.

### **Telefoon en Televisie**

Binnen uw woonlocatie kunt u gebruik maken van telefonie en tv. Voor telefonie maakt u in de meeste gevallen zelf afspraken met een provider van uw keuze. Voor tv maken we gebruik van Jip-TV. In alle gevallen betaalt u zelf de kosten voor tv en telefonie. Deze worden rechtstreeks bij die aanbieder of via een maandfactuur van De Waalboog aan u doorberekend. Alleen kamers voor bewoners die kortdurend bij De Waalboog verblijven zijn al standaard voorzien van een werkende tv.

### **Jip-tv**

Wanneer u woont op één van de woonzorglocaties van De Waalboog dan kunt u bij Jip-tv een abonnement afsluiten. Via Jip-tv kunt u een uitgebreid zenderpakket kiezen tegen een scherp tarief met in het basispakket 50 zenders in HD-kwaliteit en 20 radiozenders, inclusief interactieve tv (met o.a. de mogelijkheid om tv-programma's te pauzeren/ op te nemen). Het is ook mogelijk om aanvullende pakketten af te nemen voor bijvoorbeeld Sport of Film. U regelt de aanvraag zelf.

- Aanvullende informatie en aanmelding bij Jip-tv is te vinden op: [www.waalboog.nl/tv](http://www.waalboog.nl/tv)
- In het aanmeldformulier staan de kosten van de afzonderlijke pakketten.

### **Telefonie**

Voor telefonie maakt u in de meeste gevallen zelf afspraken met een provider naar keuze. Heeft u liever een 'echte telefoon' in de hand, kies dan voor een senioren bureautelefoon. Die heeft net als een mobiele telefoon een SIM-kaart nodig.

Voorbeeld van een Bureautelefoon met SIM-kaart

- Het oogt als een normale vaste telefoon, met grote en herkenbare toetsen.
- Er kunnen voorkeurnummers ingesteld worden.
- Hij is verbonden aan het stroomnetwerk.
- Hij werkt echter op een SIM-kaart (zoals van een mobiele telefoon). Dit betekent dat u een abonnement of een prepaidcard nodig heeft, die past bij uw belgedrag. Dit regelt u bij een provider van uw keuze.
- Bureautelefoons met GSM heb je in verschillende uitvoeringen. U kiest zelf wat bij uw wensen aansluit.
- Tip: Ga naar Google > toets in zoekterm 'GSM Bureautelefoon' > vergelijk op prijs en uitvoering wat voor u wenselijk is.



Ook zijn er gespecialiseerde seniorenwinkels die u kunnen adviseren in het gebruik van een vaste (senioren) telefoon.

### Computer

U kunt uw eigen computer of tablet meenemen en aansluiten. Heeft u hulp nodig bij het aansluiten? De huismeester helpt u graag! In de meeste gevallen voldoet het gratis wifi-gastennetwerk van De Waalboog.

### Post

De post wordt dagelijks bezorgd op de afdeling of woning. Op de woning zorgt een medewerker dat de persoonlijke post die bestemd is voor de bewoner ook bij hem of haar komt. Zo kunt u ook abonnementen op bijvoorbeeld de krant aanhouden. Zakelijke post is veelal bestemd voor de eerste contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger. Als deze op de woonlocatie komt, dan leggen we deze apart op een afgesproken plek. Een medewerker van de woning mailt of belt uw naaste om aan te geven dat er post voor u is. Een volgende keer dat hij of zij op bezoek komt kan hij het meenemen.

### Gebruik een briefadres voor zakelijke post

Wanneer u tijdelijk bij ons verblijft, kunt u gebruik maken van een zogenaamd 'briefadres' om de zakelijke post van externe partijen rechtstreeks naar de eerste contactpersoon te laten sturen. Dit vraagt u aan bij de gemeente waar u staat ingeschreven. Hierbij wordt u als bewoner niet door de gemeente ingeschreven op een Waalboog adres. Meer hierover leest u op onderstaande webpagina's:

- Gemeente Nijmegen: <https://www.nijmegen.nl/diensten/verhuizen/briefadres-aanvragen/>
- Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten>

Wanneer u langdurig bij ons verblijft en door de gemeente bent ingeschreven op een Waalboog adres, kunt u bij de afzonderlijke (zakelijke) partijen aangeven dat u gebruik wilt maken van een extra postadres. Daarbij kunt u aangeven dat de post niet wordt verzonden naar het Waalboog adres, maar rechtstreeks naar het adres van de eerste contactpersoon. Hieronder ziet u een overzicht van de meest voorkomende post die bij De Waalboog voor bewoners binnenkomt:

Zorg	Overheid	Overig
Zorgverzekering	Belastingen	Bank
CIZ	UWV	RDW
CAK	Gemeente (belastingen)	Verzekeringen
Zorgkantoor	SVB	Pensioenfondsen

### **Juiste adressering**

Het is van groot belang dat postverzendders over de juiste postadressen beschikken. U en uw naasten zijn er verantwoordelijk voor om iedereen in uw omgeving hiervan op de hoogte te stellen. Zorg ook voor de juiste afdelingsnamen of gebouwnamen (nieuwbouw Joachim en Anna). Hieronder treft u de adressen aan.

### **Bezoek- en postadressen**

- Joachim en Anna:
  - Magnolia: Groesbeekseweg 323/ 325, 6523 PA Nijmegen
  - Wingerd: Groesbeekseweg 329, 6523 PA Nijmegen
  - Hazelaar: Groesbeekseweg 333/ 335, 6523 PA Nijmegen
  - Esdoorn: Groesbeekseweg 337/339, 6523 PA Nijmegen
  - Zilver spar: Groesbeekseweg 313/ 315, 6523 PA Nijmegen
  - Brink: Groesbeekseweg 317/ 319/ 321, 6523 PA Nijmegen
  - Bosweg: Bosweg 250, 6523 NN Nijmegen
- Nijevelt, Heyendaalseweg 117, 6525 AH Nijmegen
- De Honinghoeve, Albanystraat 7, 6544 RA Nijmegen
- Agnetenhof, St. Agnetenweg 25, 6545 AS Nijmegen
- Lentsehof, Theo Dobbestraat 198, 6663 RJ Lent
- La Verna, Leemweg 134, 6603 AM Wijchen

### **Hoe houden we u op de hoogte?**

- Twee keer per jaar ontvangt u een nieuwsbrief. Hierin leest u nieuws uit de organisatie, van de Cliëntenraad en andere wetenswaardigheden van de woonlocatie.
- Uw (eerste) contactpersoon houden wij op de hoogte door middel van een (digitale) nieuwsbrief en mailing op bepaalde onderwerpen.
- We organiseren regelmatig bijeenkomsten om familie en andere naasten die belangrijk voor u zijn betrokken te houden bij wat er speelt op uw afdeling of binnen uw locatie. Soms doen we dat aan de hand van een specifiek thema, soms in de vorm van een gezellig samenzijn waarin vrijuit informatie, aandachtspunten en ideeën uitgewisseld kunnen worden.
- U kunt ons ook volgen via sociale media. Daar delen we het laatste Waalboog-nieuws, zodat ook uw familie en vrienden op een makkelijke en leuke manier op de hoogte kunnen blijven.
- Sommige afdelingen werken met Familienet. Dat is een afgeschermd digitaal platform, waarbij zij makkelijk en veilig berichtjes en foto's kunnen delen van dagelijkse bezigheden en activiteiten. Uw evv-er zal u daar nader over informeren als Familienet op de afdeling van uw naaste ook gebruikt wordt.
- Op onze website vindt u verschillende folders en brochures over zorg, welzijn en wonen binnen De Waalboog.
- Op Zorgkaart Nederland laten individuele gebruikers een waardering achter over hun zorgaanbieder. Zorgkaart Nederland is onafhankelijk en helpt u en anderen om een beter beeld te krijgen van organisaties als De Waalboog. Wij stellen het erg op prijs als u, na verloop van tijd, een waardering geeft van De Honinghoeve.  
Bekijk of plaats een Waalboog-beoordeling via [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) > zoekterm Waalboog > locaties.



### **Schoonmaken**

Een lekker frisse kamer, dat voelt fijn. De interieurverzorgende van uw afdeling zorgt daar wekelijks voor. Misschien zijn er dingen die u graag zelf blijft doen? Geen probleem, u hoeft het alleen maar even door te geven. Dan zijn er nog werkzaamheden die niet onder de taken van een interieurverzorgende vallen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het opruimen van een kast of het schoonmaken van persoonlijke eigendommen. In de speciale folder Schoonmaak leest u hier meer over. De folder vindt u op <https://waalboog.nl/foldersendocumenten/>

### **Was**

De Waalboog wast de handdoeken, de washandjes en het beddengoed als u deze van De Waalboog gebruikt. Voor uw eigen wasgoed kunt u uw familie vragen om dit voor u te doen of contact opnemen met een wasserij. Vraag uw EVV'er naar de verschillende mogelijkheden, bijvoorbeeld Wasserij Karreman, Top Clean of Strijkservice Wijchen

### **Vergoeding extra waskosten door aandoening of ziekte**

Een aandoening of ziekte kan ervoor zorgen dat uw was vaker gedaan moet worden. De Waalboog betaalt dan de extra waskosten, via de Wlz-verstrekking. Deze regeling geldt als dagelijks meer dan éénmaal per dag onder- en/of bovenkleding moet worden gewassen, omdat de kleding daadwerkelijk is verontreinigd. Het gaat daarbij niet om eenmalige 'ongelukjes' of het in de was doen zonder dat de kleding inderdaad is verontreinigd. Dit wordt altijd met u en/of vertegenwoordiger besproken.

### **Aanpassen kleding**

Het kan voorkomen dat uw kleding moet worden aangepast vanwege uw zorgvraag. De zorgmedewerkers geven u graag meer informatie over de mogelijkheden.

### **Vermiste kleding en andere spullen**

Soms raken er spullen zoek. Uw jas of vest blijft achter in de brasserie of uw bril blijft per ongeluk ergens liggen. Als u een label in uw kleding (laat) naaien of een sticker plakt op andere gebruiksvoorwerpen, is het makkelijker om ze weer bij u terug te brengen. Laat het in ieder geval even weten op de afdeling als u wat kwijt bent.

### **Kapper, pedicure, schoonheidsspecialist, opticien of audicien**

Even lekker naar de kapper, de schoonheidsspecialiste of de pedicure: u hoeft er niet per se voor van huis, want u vindt ze binnen uw locatie. Het zijn veelal externe professionals. Wilt u een afspraak maken of weten wat de openingstijden zijn? Vraag het na bij uw EVV'er. U betaalt de kosten hiervoor zelf.

Heeft u een opticien of audicien nodig? Een aantal van hen is graag bereid om naar u toe te komen; vraag uw EVV'er naar de mogelijkheden.

### **Tandzorg**

Binnen De Waalboog beschikken we over een mondzorgteam bestaande uit tandartsen, mondhygiënist en tandartsassistentes die bewoners met WLZ-indicatie de benodigde mondzorg bieden. Zij zijn gespecialiseerd in mondzorg bij ouderen. Ook hebben zij ervaring met mensen met dementie die afwerend gedrag vertonen.

Waar mogelijk krijgen bewoners de mondzorg op eigen locatie. Als een behandeling nodig is, die niet op locatie kan plaatsvinden, wordt in overleg een afspraak voor de bewoner ingepland in de behandelkamer van De Waalboog. Deze behandelkamer bevindt

zich op de locatie Joachim en Anna. Indien nodig wordt vervoer geregeld door het mondzorgteam.

Voor bewoners met een WLZ indicatie **met verblijf** is het niet langer nodig om over een aanvullende tandartsverzekering te beschikken. Mondzorg wordt voor deze bewoners volledig vergoed vanuit de Wet Langdurige Zorg.

#### **Huisdieren**

Bij De Waalboog hoeft u uw huisdier niet achter te laten als u bij ons komt wonen. Uw huisdier kan onder voorwaarden met u mee verhuizen, wel zo gezellig. We hebben maar twee regels: de andere bewoners mogen geen overlast hebben van uw huisdier en u moet het dier zelf kunnen verzorgen. De kosten van uw huisdier komen voor uw eigen rekening, net zoals u altijd al gewend was.

#### **Logeren**

Als u ziek bent of zich onrustig voelt, kan het fijn zijn als er iemand bij u blijft logeren. In de meeste gevallen kan dat makkelijk geregeld worden. We zorgen dan dat uw logé een stretcher krijgt om op te overnachten. U kunt de mogelijkheden bespreken met uw EVV'er.

Daarnaast beschikken sommige woonlocaties over enkele koppelbedden. Het koppelbed is een logeerbed voor mensen die graag samen willen zijn in een zorgomgeving. Door middel van het bijrijden en op de juiste hoogte stellen van het koppelbed, wordt een eenpersoons hoog-laag zorgbed in een handomdraai een volwaardig tweepersoonsbed. Vraag uw EVV'er naar de mogelijkheden.

#### **Roze ouderen**

Bij De Waalboog vinden we het belangrijk dat iedereen zichzelf kan zijn en dat je kan houden van wie je wilt. 'Zo thuis als maar kan' geldt ook voor genderidentiteit en seksuele oriëntatie als iemand komt wonen bij De Waalboog. We maken dit onderwerp daarom graag bespreekbaar en willen niet automatisch uitgaan van de bepaalde patronen en relatievormen.

Jaarlijks organiseren we een feestelijke dag rondom Coming out dag (11 oktober). En onze werkgroep Diversiteit maakt met collega's het onderwerp bespreekbaar, zodat zij beter met bewoners het gesprek hierover kunnen voeren.

#### **Waalboogbus**

Wilt u er een paar uurtjes op uit of heeft u bijvoorbeeld een afspraak in het ziekenhuis? Dan kunt u gebruikmaken van de Waalboogbus, die gereden wordt door één van onze vrijwilligers. De bus is bedoeld voor kortdurend vervoer (halen en brengen) en is ook geschikt voor rolstoelvervoer. Als u onderweg graag begeleiding heeft, kunt u daar een familielid of vrijwilliger voor vragen. De Waalboogbus is (beperkt) beschikbaar op werkdagen van 10.30 - 15.30 uur beschikbaar voor vervoer van bewoners, indien er een vrijwilliger beschikbaar is. Van maandag t/m vrijdag tussen 9.30 uur en 12.30 uur kunt u een aanvraag voor vervoer indienen bij de coördinator van de Waalboogbus via telefoonnummer 06 - 1384 6503.

#### **Vrijheid en veiligheid**

Hoe fijn is het als de bewoners zoveel mogelijk kunnen gaan en staan waar ze willen? En als ze niet onnodig gestoord worden als ze rustig in hun appartement willen zijn of

genieten van hun nachtrust? Met de inzet van zorgtechnologie maken we het mogelijk. Op de nieuwe locaties zorgen we daar direct bij oplevering voor; bij de bestaande gebouwen kost het nog iets meer tijd.

Niet alleen De Waalboog, maar alle woonzorgcentra in Nederland willen hun bewoners meer vrijheid bieden. Want vrijheid betekent welbevinden, en dat is zo thuis als maar kan.

### **Leefcirkels**

Op onze nieuwe locaties (Joachim en Anna, Lentsehofen Agnetenhof) gaan de deuren open, waar en voor wie dat veilig kan. We bepalen daarvoor een individuele wooncirkel voor iedere bewoner. Dat doen we niet in ons eentje, maar samen met de bewoner en/of diens familie. Raakt iemand van streek buiten de woning of is er risico op (ver)dwalen? Dan is de leefcirkel wat kleiner. Gaat een bewoner graag even in z'n eentje de tuin in of naar de brasserie, en kan dat veilig? Dan is de leefcirkel groter. Op iedere locatie vormen we supportteams, die bekijken hoe we onze manier van werken kunnen aanpassen om de persoonlijke leefcirkels zo groot mogelijk te maken. De leefcirkels worden mogelijk gemaakt door polsbandjes die deuren openen of gesloten houden, afhankelijk van wat afgesproken is: maximale vrijheid binnen veilige grenzen.

### **Modern verpleegkundig oproepsysteem**

Ook ons verpleegkundig oproepsysteem draagt bij aan het comfort van de bewoners. Dat geldt voor bewoners van al onze locaties. Verlaat iemand regelmatig 's nachts zijn studio of is er valgevaar? Dan installeren we een deur- en/of een bedsensor. De zorgprofessionals krijgen dan een seintje als de bewoner de gang op gaat of uit bed stapt. Zo worden bewoners niet onnodig gestoord én krijgen ze meteen hulp als het nodig is, zelfs als ze de alarmknop niet indrukken.

### **Voorkom diefstal**

In een woonzorglocatie lopen veel mensen rond. Dat betekent ook dat we goed op onze spullen moeten letten. Sluit uw eigen ruimte en eventueel ook uw brievenbus dus af als u weggaat. Berg ook liever geen groot geldbedrag of waardevolle spullen en sieraden op in uw kamer of appartement. Bent u iets kwijt? Meld dit dan meteen bij uw EVV'er en doe aangifte bij de politie als er inderdaad sprake is van diefstal.

### **Brand voorkomen en brandalarm**

Een ongelukje zit in een klein hoekje. Daarom hebben we een paar belangrijke regels en dringende adviezen om brand te voorkomen.

- Brandt geen kaarsen of waxinelichtjes.
- Neemt u elektrische apparaten mee, dan dienen deze een CE keurmerk te hebben.
- Houd vluchtwegen (gangen) vrij van obstakels
- Ziet u een brandgevaarlijke situatie? Meld het aan één van de medewerkers.

Voor de veiligheid zijn in iedere kamer en in alle gezamenlijke ruimtes brandmelders geïnstalleerd. Als die afgaan, hoort u een doordringende toon. Eerst een laag geluid, daarna steeds hoger. U hoeft op dat moment maar één ding te doen: volg de instructies van de zorgmedewerkers op, zodat u zelf veilig blijft. De interne hulpverleningsorganisatie (BHV) en de brandweer zorgen voor de rest.

### **Voorkom vallen**

U kunt zelf veel doen om vallen te voorkomen. Zorg dat u goed kunt zien, dat de verlichting voldoende is, dat er voldoende loopruimte is, dat u goed zittend schoeisel draagt en dat er geen spullen, snoeren en losse kleden op de grond liggen. Zorg ervoor dat u de dingen die u vaak nodig heeft makkelijk kunt pakken en dat u de telefoon makkelijk kunnen opnemen. Als de vloer net gedweild is, zet de huishoudelijk medewerker daar een bord bij, zodat u weet dat u extra moet opletten.

### **Zorg dat bekend is of u in huis bent**

Als er iets gebeurt op de afdeling willen we graag weten of u er bent of niet. Daarom is het fijn als u zich altijd even afmeldt als u van de afdeling of woonlocatie weggaat.

### **Fotografie en filmopnamen**

De Waalboog laat af en toe professionele foto's en filmopnamen maken in en rond de locaties. Alleen als u daar toestemming voor geeft wordt u daarop afgebeeld, of als uw contactpersoon dat namens u doet. U hoeft zich niet bezwaard te voelen als u liever niet wordt gefotografeerd of gefilmd; zeg gerust 'nee' als u niet op de foto of video wilt.

Veel mensen maken foto's en video's als ze bij De Waalboog zijn. Bijvoorbeeld tijdens centrale activiteiten, die ze als mooie herinnering voor later willen vastleggen. Denk daarbij wel aan de privacy van de andere aanwezigen; breng hen niet in beeld of zorg dat ze onherkenbaar in beeld worden gebracht.

### **Cameratoezicht**

De Waalboog past zichtbaar cameratoezicht toe ter beveiliging van personen en eigendommen. Op de meeste locaties staan camera's bij de hoofdingang en bij de buitendeuren die 'interessant' kunnen zijn voor inbrekers. Een sticker bij de deur attendeert op de camera's. De beelden blijven een beperkte periode bewaard, tenzij het nodig is ze langer te bewaren om een incident af te handelen. De beelden worden alleen gebruikt voor het hierboven beschreven doel en worden aan de politie ter beschikking gesteld als die daarom vraagt.

## **5. Financiën en verzekeringen**

### **Eigen bijdrage**

Binnen De Waalboog wonen mensen met verschillende zorgvragen en dus ook met verschillende financiële regelingen. We zetten ze hieronder voor u op een rij.

#### **1. Zorg met verblijf (alle locaties)**

Zorg met verblijf valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz), waarvoor wettelijk een eigen bijdrage is bepaald. De hoogte van de eigen bijdrage hangt af van uw inkomen en vermogen, uw leeftijd, uw gezinssituatie en uw indicatie van het CIZ. Het CAK berekent de eigen bijdrage en stuurt u een beschikking en een factuur. Als u een uitkering heeft - bijvoorbeeld AOW, Wajong of WIA - kan besloten worden de eigen bijdrage op uw uitkering in te houden. Als u hier meer over wilt weten, kunt u bij het CAK de folder Eigen bijdrage Zorg met Verblijf opvragen. U kunt voor informatie ook telefonisch contact opnemen met het CAK: T 0800-0087 of kijken op de website [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

## **2. Eerstelijnsverblijf en logeren**

Eerstelijnsverblijf is tijdelijk verblijf, bijvoorbeeld voor herstel of diagnostiek. Deze zorg valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw); dit betekent dat uw zorgverzekeraar uw eigen risico zal aanspreken en het bedrag daarboven zal vergoeden. Als u tijdens uw verblijf ook gebruikmaakt van aanvullende diensten van De Waalboog, dan worden die in rekening gebracht.

### **Ziektekostenverzekering**

Als u bij ons komt wonen, moet u uw ziektekostenverzekering laten doorlopen. Het is wel verstandig om heel kritisch te onderzoeken of een aanvullend pakket noodzakelijk is. Voor bewoners met een WLZ indicatie **met verblijf** is het niet langer nodig om over een aanvullende tandartsverzekering te beschikken. Mondzorg wordt voor deze bewoners volledig vergoed vanuit de Wet Langdurige Zorg.

### **Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA)**

Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA) Als u bij ons komt wonen, kunt u uw WA-verzekering laten doorlopen.

### **Inboedelverzekering**

Als u in het woonzorgcentrum woont, zijn uw eigendommen verzekerd tegen brand, storm, inbraak en dergelijke. Hiervan zijn uitgezonderd geld, sieraden en andere kostbaarheden. Als u deze verzekerd wilt hebben, dient u deze apart te verzekeren. Als u aansprakelijk wordt gesteld of als u denkt dat u schade hebt geleden die u kunt verhalen op deze verzekeringen, kunt u contact opnemen met de financiële administratie via telefoon 024 - 322 8264. Bij inbraak wordt u verzocht aangifte te doen bij de politie.

### **Machtiging automatische incasso**

U kunt voor betalingen aan De Waalboog een machtiging tot automatische incasso afgeven. Vul hiervoor de groen gemarkeerde machtigingskaart in die u aantreft achter het tabblad Formulieren in deze map. De facturen van De Waalboog zullen dan automatisch van uw rekening worden afgeschreven. Als u het niet eens bent met de afschrijving, heeft u een maand de tijd om uw bank opdracht te geven het bedrag terug te boeken. U gebruikt hiervoor de geel gemarkeerde kaart. Als u de machtiging wilt intrekken, vult u de rood gemarkeerde kaart in en stuurt deze op. Houdt u bij de inzending rekening met enige tijd voor verwerking. De machtiging of intrekking van de machtiging kunt u sturen naar: Stichting De Waalboog, t.a.v. Debiteurenadministratie, Postbus 31071, 6503 CB Nijmegen.

### **Betalen in Brasserie van De Waalboog**

Als u graag op rekening betaalt, kunt u een rekening openen bij De Waalboog. Achter het tabblad Formulieren treft u een aanvraagformulier aan. Indien u nog niet automatisch betaalt, wordt u verzocht een machtiging voor automatische incasso af te geven. De uitgaven die u in de winkel en de Brasserie van een locatie doet, worden dan door de financiële administratie van De Waalboog aan u gefactureerd via de maandelijks rekening.

### **Overschrijving bij gemeente Nijmegen**

Als u definitief verhuist naar De Waalboog, moet u de gemeente Nijmegen daarvan op de hoogte stellen. U dient de overschrijving zelf te regelen.

### **Heeft u vragen over financiën en verzekeringen?**

Als u meer informatie wilt of vragen hebt over financiën en verzekeringen, kunt u telefonisch contact opnemen met de financiële administratie van De Waalboog via telefoon 024 - 322 8264 of stuur een bericht naar [info@waalboog.nl](mailto:info@waalboog.nl).

## **6. Als het niet gaat zoals u wenst**

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop u wordt bejegend of over de zorg- en dienstverlening. Schroom niet om uw klacht rechtstreeks te bespreken met de betrokken medewerker of diens leidinggevende; vaak werkt dat het prettigst.

Komt u er samen niet uit? Of vindt u het moeilijk om erover te praten? Neem dan contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon, Karen van Kordelaar. Zij kan u advies geven en u helpen uw klacht te bespreken. U kunt haar ook vragen om te bemiddelen of om te helpen bij het nemen van verdere stappen. De cliëntenvertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie en een geheimhoudingsplicht.

Contact met de cliëntenvertrouwenspersoon kan als volgt:

- Per e-mail: [K.vanKordelaar@waalboog.nl](mailto:K.vanKordelaar@waalboog.nl)
- Telefonisch: 06 – 10 95 25 33
- Per post via het postadres:  
Stichting De Waalboog  
t.a.v. Cliëntenvertrouwenspersoon  
Postbus 31071  
6503 CB Nijmegen



## **7. Rondom levenseinde en uitvaart**

Misschien wilt u de mensen die belangrijk voor u zijn informeren over uw wensen over de rituelen rondom uw levenseinde en de organisatie van uw uitvaart. We bespreken dit onderwerp tijdens de verhuizing met u. Na uw overlijden biedt De Waalboog uw naasten bovendien de mogelijkheid om uw lichaam te verzorgen en op te baren op uw kamer. Zie het formulier 'Mijn wensen rondom mijn levenseinde en uitvaart' achter het tabblad 'Formulieren'. Wilt u meer weten? Vraag uw EVV'er om nadere informatie.