



**inter  
zorg**

# Wonen bij Interzorg

Informatie over  
uw nieuwe thuis

# Welkom bij Interzorg

## Informatie voor nieuwe bewoners

Misschien woont u inmiddels in één van onze locaties, misschien verhuist u er binnenkort naartoe. Wat uw situatie ook is: we heten u en uw naasten van harte welkom! Verhuizen kan een ingrijpende gebeurtenis zijn. Voor de één komt deze stap plotseling, een ander heeft meer tijd gehad om aan het idee te wennen. Wij hopen dat u zich snel op uw plek voelt. We doen ons best om u daarbij te helpen.

We geven u graag meer informatie over wat u kunt verwachten van uw nieuwe thuis. In dit document hebben we de belangrijkste informatie voor u verzameld. Want in een periode van verhuizen en wennen aan een nieuwe plek, komt er veel op u en uw naasten af. Neem vooral de tijd om te wennen en alle nieuwe informatie tot u te nemen. En heeft u vragen of loopt u ergens tegenaan? We helpen u graag verder.

In dit document vindt u informatie over:

1. Het begin van uw verblijf
2. Ondersteuning
3. Uw gegevens
4. Uw woonplek
5. Vergoedingen, voorwaarden en verzekeringen
6. Contact

Daarnaast hebben we achterin dit document een checklist voor u opgenomen. De checklist helpt u bij de voorbereiding op de verhuizing.

1.

# Het begin van uw verblijf

**Een verhuizing kan best spannend zijn. Het is dan fijn om te weten wat u kunt verwachten. Van ons, onze medewerkers en de locatie. Daarover vertellen we u graag meer.**

We beginnen met een kennismaking met uw nieuwe woonplek. Want een goede kennismaking helpt u om u thuis te voelen. Tijdens de kennismaking leert u de mensen kennen met wie u dagelijks te maken heeft, de arts van uw locatie en andere bewoners.

## **Een nadere kennismaking**

En net zo belangrijk: wij leren u kennen. Want dat willen we graag! Daar beginnen we voor uw verhuizing al mee. Zo kunnen we samen met u - en uw naasten - afspraken maken over de zorg en ondersteuning die u nodig heeft. Deze afspraken leggen we vast in een ondersteuningsplan (voorheen: zorgleefplan).

Hierbij staan een paar vragen centraal: Hoe wilt u uw leven voortzetten? Wat is voor u belangrijk? Wat kunt u nog zelf of met hulp van naasten en waarbij heeft u ondersteuning nodig? We stemmen onze zorg en ondersteuning zoveel mogelijk af op uw mogelijkheden.

## **Uw persoonlijk ondersteuningsplan**

Samen met u vertalen wij uw wensen en de zorg en ondersteuning die u nodig heeft, in een persoonlijk ondersteuningsplan. De afspraken in dit plan zijn leidend voor de manier waarop wij u ondersteunen en zorg verlenen. In het plan staat ook wat u nog zelf wilt en kunt en hoe uw naasten u kunnen helpen.

Minimaal één keer per jaar kijken we tijdens een ondersteuningsplangesprek (OPG) gezamenlijk of het plan nog bij u aansluit. Dit gesprek voert u samen met uw persoonlijk begeleider. Natuurlijk mogen bij het gesprek ook uw naasten of eventuele andere professionals zijn. Wanneer nodig passen we vervolgens het plan aan. Hierin hebben u en uw naasten de regie.

## 2.

# Ondersteuning

**Bij Interzorg zien we zorg niet als ‘zorgen voor’, maar als ‘samen leven’. We vinden zelfrespect en de kwaliteit van uw leven belangrijk. Zodat u dicht bij uzelf kunt blijven. We ondersteunen u daar op verschillende manieren bij.**

Wilt u uw krant blijven lezen? Zeg uw abonnement dan vooral niet op en laat deze bezorgen op uw nieuwe adres. Ging u altijd naar bijeenkomsten van uw vereniging? Blijf dat vooral doen. Kwam uw dochter altijd bij u om uw haar te verzorgen of om samen de administratie te doen? Dat kan ook in uw nieuwe appartement. Wij vinden het belangrijk dat u uw eigen leven zoveel mogelijk kunt voortzetten.

### **Samen met u en uw naasten**

Uw naasten (partner, kinderen, familie en vrienden) zijn belangrijk voor u. Maar ook voor ons. Zij kunnen ons helpen om u beter te leren kennen. Daarnaast kunnen ze u ondersteunen, als aanvulling op de professionele zorg. Van het doen van de boodschappen of een huishoudelijke taak tot het spelen van een spelletje: goede zorg is een samenwerking tussen u, uw naasten en onze medewerkers. Zo zorgen we met elkaar dat u de dingen kunt doen die u graag wilt doen.

### **Persoonlijk begeleider**

Eén van de zorgmedewerkers wordt uw persoonlijk begeleider. Hij/zij is uw vaste aanspreekpunt bij wie u en uw naasten met vragen terecht kunnen.

### **Behandelend arts**

Vaak wordt één van onze specialisten ouderengeneeskunde uw behandelend arts. Deze arts neemt de plek in van uw huisarts. De specialist ouderengeneeskunde overlegt met u en uw naasten over uw welzijn en gezondheid. De afspraken die daaruit voortkomen, worden gedeeld met de andere behandelaars en zorgmedewerkers.

### **Diverse vormen van behandeling**

Is voor uw welzijn en gezondheid een specifieke behandeling gewenst? Dan kunt u gebruikmaken van het behandelteam van Interzorg: INNBalanZ. Dit is een team van onder meer fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten, diëtisten en psychologen. Samen met u en de behandelend arts stellen zij een behandelplan op.

### **Praten over de laatste levensfase**

Wat zijn uw wensen en grenzen als het gaat om de laatste levensfase? Het is niet altijd een makkelijk onderwerp om te bespreken. Toch vinden wij het belangrijk om te weten hoe u daarover denkt en wat u belangrijk vindt. De behandelend arts en uw persoonlijk begeleider gaan hierover met u in gesprek, bijvoorbeeld over wel of niet reanimeren of over behandeling in het ziekenhuis. Maar ook over uw voorkeuren voor de zorg rond het levenseinde. De afspraken die u hierover maakt, komen in uw dossier. Heeft u al een wilsverklaring? Geef dit aan bij de arts.

## Wet zorg en dwang

In de Wet zorg en dwang staat dat onvrijwillige zorg niet toegepast mag worden, ténzij er sprake is van ernstig nadeel voor een cliënt of de omgeving. Onvrijwillige zorg is de zorg die u (of uw naaste) niet wil, maar in de ogen van een zorgverlener wel noodzakelijk is. Denk aan het verplicht innemen van bepaalde medicatie of het enkel onder begeleiding naar buiten kunnen. Vanwege de wet hebben wij op alle locaties een opendeurenbeleid, wat betekent dat onze deuren open zijn voor bewoners die naar buiten willen.

Wanneer wij denken dat onvrijwillige zorg nodig is, gaan we altijd met u en - indien van toepassing - uw wettelijk vertegenwoordiger in gesprek. Heeft u vragen of een klacht over de toepassing van onvrijwillige zorg? Dan kunt u terecht bij een externe cliëntvertrouwenspersoon. De contactgegevens vindt u op onze website.

## Zorgtechnologie

Waar nodig en/of mogelijk zetten wij (zorg) technologie, onderzoek en innovatie in bij de ondersteuning van cliënten. Dit gebeurt natuurlijk in overleg. Wij geloven dat we hiermee de kwaliteit van leven en van zorg kunnen vergroten. Zo kan (zorg)technologie bijvoorbeeld helpen bij het behouden en bevorderen van uw vrijheid, zelfstandigheid, zelfredzaamheid, gezondheid en welzijn.

Zorgtechnologie kan op allerlei manieren toegepast worden. Denk aan de inzet van bijvoorbeeld sensortechnologie (zonder camera), het centraal aansturen van verwarming en verlichting en het gebruik van robotdieren en muziekkussens. Daarnaast werken we met medische hulpmiddelen zoals slimme lepels, slim incontinentiemateriaal en een medicijndispenser en benutten we de mogelijkheden van tilhulpmiddelen.

Op verschillende manieren kan (zorg)technologie dus bijdragen aan het voorzetten van uw leven. Het kan u zelfredzamer maken, zorgen voor een veiligere leefomgeving of voor meer comfort. In uw ondersteuningsplan wordt beschreven hoe wij (zorg)technologie inzetten om u te ondersteunen.

# 3. Uw gegevens

**Vanuit Interzorg communiceren we op verschillende manieren met u en soms ook met uw naaste(n). Daarom is het belangrijk dat we beschikken over de juiste gegevens. In dit hoofdstuk vertellen we u graag meer over wat we met uw gegevens doen en hoe u uw dossier kunt inzien.**

## **Eerste contactpersoon**

Met wie kunnen wij contact opnemen in noodgevallen of bij vragen? De naam en contactgegevens van deze 'eerste contactpersoon' nemen wij op in uw dossier. Deze contactpersoon kan dan andere familieleden informeren. Het is mogelijk om ook andere contactpersonen op te geven. Wanneer u daar toestemming voor geeft, kan de eerste contactpersoon uw dossier inzien. Hij/zij mag echter geen beslissingen voor u nemen. U beslist altijd zelf.

## **Wettelijk vertegenwoordiger**

Lukt het niet meer om zelf beslissingen te nemen? Dan vragen wij uw wettelijk vertegenwoordiger. Dit is een persoon die u (of uw naasten) heeft aangewezen. Vaak is dit iemand uit uw nabije

omgeving, iemand die u vertrouwt. Deze wettelijk vertegenwoordiger mag – wanneer dat is vastgelegd bij de notaris – namens u beslissingen nemen. Van deze verklaring hebben wij een kopie nodig. Uw wettelijk vertegenwoordiger zal u uiteraard zoveel mogelijk betrekken bij beslissingen. Ook kan onze maatschappelijk werker u ondersteunen.

## **Extra gegevens**

Bij aanmelding en tijdens het eerste contact met u, hebben we al veel gegevens van u mogen ontvangen. Wij vragen u ook digitaal enkele formulieren in te vullen. Heeft u hulp nodig bij het invullen? Uw persoonlijk begeleider helpt u graag.

## **Elektronisch cliëntendossier**

Uw persoonlijke en medische gegevens verwerken wij in uw elektronisch cliëntendossier. In dit dossier staan onder meer uw persoonlijk ondersteuningsplan en alle afspraken die met u zijn gemaakt. Daarom vinden wij het vanzelfsprekend dat u en/of uw naasten dit dossier ook kunnen inzien. U beslist welke naasten uw dossier kunnen inzien of opmerkingen mogen plaatsen. Hoe u en/of uw naasten toegang krijgen tot uw dossier, leest u op onze website.

U heeft recht op inzage in uw dossier en kunt ons vragen gegevens te verbeteren of – waar mogelijk – te verwijderen. Uw gegevens gebruiken wij alleen voor uw zorg, administratie en waar dit wettelijk verplicht is.

Alleen bevoegde medewerkers hebben toegang tot uw dossier. Zonder uw toestemming verstrekken wij géén gegevens aan anderen. Soms zijn medische gegevens van bijvoorbeeld uw (huis) arts nodig om een juiste (her)indicatie aan te vragen. Voor de overdracht van medische en psychologische gegevens vragen wij om uw toestemming. Dit leggen wij vast in uw dossier.

In onze privacyverklaring op [www.interzorg.nl](http://www.interzorg.nl) leest u precies hoe wij omgaan met persoonsgegevens. Bij vragen kunt u terecht bij uw contactpersoon binnen Interzorg of bij onze privacy officer via [privacy@interzorg.nl](mailto:privacy@interzorg.nl).

## **Verhuisbericht**

Denk erom dat u uw verhuizing doorgeeft aan instanties zoals de gemeente, uw verzekeringsmaatschappij en tandarts.

## **Geldig identiteitsbewijs**

Iedereen in Nederland heeft een identificatieplicht. Bij opname moet u dus uw identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) kunnen laten zien.

# 4.

## Uw woonplek

**Kwaliteit van leven betekent ook dat u zich thuis voelt. Elke dag zetten we ons in voor een aangename en veilige leefomgeving. Ook al woont u in een zorglocatie van Interzorg, wij werken bij u thuis. En in uw huis heeft u de regie.**

### Uw appartement

U komt te wonen in een schoon opgeleverd appartement. Uw woning is voorzien van een hoog-laagbed, vloerafwerking (bijna altijd pvc), een ophangstelsysteem en/of kledingkast, overgordijnen en (gedeeld) sanitair. Neem vooral uw eigen meubels, sfeerverlichting, leeslamp, muziekinstallatie en accessoires mee. Het is immers uw huis. Mocht u dit niet willen of kunnen, dan zorgt Interzorg voor een zeer eenvoudige basisinrichting.

### Wanddecoratie

Wanddecoratie kan aan het ophangstelsysteem worden bevestigd. Extra touwtjes hiervoor kunnen bij de gastvrouw worden aangevraagd. Het ophangen van een tv is niet toegestaan. Uitsluitend voor het ophangen van een klok mag in de muren worden geboord. Dit kan door de technische dienst worden gedaan.

### Hoog-laagbed

In uw appartement is een hoog-laagbed aanwezig. U kunt ook uw eigen bed gebruiken, tenzij er voor het verlenen van zorg een senioren- of hoog-laagbed nodig is.

### TV, telefoon en internet

In uw appartement of kamer zijn aansluitingen aanwezig voor tv, internet en telefonie. De apparaten regelt u zelf, net als het afsluiten van een abonnement. Dit kan uitsluitend via Ziggo. De kosten zijn voor eigen rekening. Voor het aanvragen of het opzeggen van een abonnement en bij storingen, kunt u contact opnemen met de Zorgdesk van Ziggo via 0800-7800234.

### Post

Uiteraard kunt u post en de krant blijven ontvangen en post versturen. Hoe dit geregeld is, verschilt per locatie en afdeling. De gastvrouw van uw locatie vertelt u graag meer.

### Veiligheid voorop

We vinden het belangrijk dat u uw eigen leven kunt voortzetten en uw zelfstandigheid behoudt. Tegelijk hebben we natuurlijk ook te maken met de eisen van bijvoorbeeld de brandweer en zetten we zelf in op een veilige woonomgeving. Vaak gaat het hierbij om maatwerk, want uw situatie kan anders zijn dan die van een andere bewoner. Daarom gaan we hier graag met u over in gesprek.

### Wat doen we vanuit Interzorg?

Bij Interzorg hebben we veiligheid hoog in het vaandel staan. We hebben dan ook verschillende voorzorgsmaatregelen genomen om goed voorbereid te zijn op calamiteiten. Zo hebben we bhv'ers (bedrijfshulpverleners) en zorgen we dat medewerkers actuele informatie ontvangen en scholing krijgen. Daarnaast hebben we duidelijke afspraken rond hygiëne en voedselveiligheid, medicijnverstrekking, het voorkomen van legionella en het verantwoord tillen en verplaatsen van cliënten.

Om brand en calamiteiten te voorkomen, controleren wij elk jaar de gebouwen, vluchtroutes, brandmelders en blusvoorzieningen. Verder is ieder appartement voorzien van een rookmelder en zijn er op de locatie evacuatiezeilen aanwezig. Zo kunt u erop vertrouwen dat de zorg op een veilige manier wordt verleend.

## Wat te doen bij brand of calamiteiten?

Bij een noodsituatie begeleiden wij u en de andere cliënten. Toch is het belangrijk dat u ook zelf weet wat u moet doen. Dit leest u in de handleiding in uw appartement. Blijf in elk geval rustig en volg de instructies van medewerkers op.

### **Zelf bijdragen aan een veilige omgeving**

Natuurlijk kunt u ook zelf bijdragen aan een veilige woon- en werkomgeving. Dat kan op de volgende manieren:

- Bekijk de plattegronden met de vluchtroutes en tips bij een calamiteit. De plattegronden hangen op verschillende plekken in de locatie.
- Hoewel een vloerkleed gezellig oogt, verhoogt het de kans op een val. Zeker bij mensen die minder goed ter been zijn. We denken graag mee over alternatieven die zowel veilig als sfeervol zijn.
- Steek geen waxinelichtjes of kaarsen aan en bevestig geen versieringen of papieren slingers aan lampen en snoeren.
- In alle locaties van Interzorg geldt een rookverbod. In overleg is roken in uw eigen appartement of op het terras toegestaan.
- Controleer regelmatig uw elektrische apparaten. Geef een storing of andere onveilige situaties direct door aan de zorgmedewerker. Gebruik verlengsnoeren die geaard zijn.
- Gebruikt u een elektrische deken? We vragen u in verband met de brandveiligheid om te kijken naar een alternatief, bijvoorbeeld een deken met oplaadbare batterijen.
- Voor veilige en handige meubels, accessoires en hulpmiddelen kunt u kijken op [www.dementie-winkel.nl](http://www.dementie-winkel.nl).
- Plaats geen rolstoelen en rollators in de gangpaden, maar op de speciaal hiervoor aangewezen plekken. Gangen moeten bij een calamiteit gebruikt kunnen worden als vluchtweg. Een scootmobiel mag wel mee naar uw appartement, maar niet mee naar de afdeling. Deze kan op een vaste plek geparkeerd en opgeladen worden.
- Ervaart of voorziet u onveilige situaties? Overleg vooral met uw persoonlijk begeleider.

## De dagelijkse maaltijd

De maaltijd is een genietmoment. Daarom koken wij in ons Servicecentrum in Assen zelf voor alle cliënten. Dat doen we met verse en zoveel mogelijk regionale producten. Dagelijks worden er twee keuzemenu's geserveerd. Uiteraard houden wij rekening met voorgeschreven diëten en mogelijke allergieën. En moet u aansterken? Dan zijn er bijvoorbeeld zelfgemaakte hapjes met extra eiwit.

### *Meedenken met het menu?*

Iedere locatie heeft een menucommissie. De leden van deze commissie hebben namens alle cliënten inspraak op de gerechten die worden geserveerd. Daarnaast bezoeken onze koks regelmatig locaties om persoonlijk in gesprek te gaan met cliënten over het menu: Hoe ervaart u de maaltijden? En wat mist u nog? Dit doen de koks zo'n vier keer per jaar. En houdt u van koken? Op verschillende locaties wordt in de huiskamers af en toe zelf gekookt!

## Uw kleding: met zorg gewassen

Wij wassen uw beddengoed en handdoeken graag voor u. Ook het wassen van uw kleding is tegen betaling mogelijk. Dit doen we in onze eigen wasserij in het Servicecentrum in Assen. Ieder kledingstuk wordt gemerkt en volgens het wasetiket gewassen en gedroogd. Zo blijft ook uw zijden bloesje of wollen trui mooi.

### *Interzorg wast voor u*

Als u ervoor kiest om uw kleding door ons te laten wassen, worden uw kledingstukken onzichtbaar 'gechipt'. Zo voorkomen we dat uw was kwijtraakt én wordt uw kleding volgens het wasetiket gewassen. Op de chip staat uw naam, uw appartementnummer, de afdeling en de locatie. Bij binnenkomst in de wasserij wordt uw kleding gescand, gesorteerd, gewassen, gedroogd en weer gescand. Vervolgens wordt uw was verzameld.

Als Interzorg voor u wast, wordt de was bij u in uw appartement verzameld in speciale stoffen waszakken. Als de schone was weer terug is op de locatie, wordt het in uw kledingkast gelegd. De was is ongeveer een week onderweg, dus zorg altijd voor voldoende boven- en onderkleding. We adviseren om minimaal 14 setjes ondergoed en 10 volledige setjes kleding te laten chippen. Mocht er onverhoopt een storing zijn of vertraging optreden, dan zit u in ieder geval niet zonder kleding!

### *Aanmelden en kosten*

Voor het wassen van uw persoonlijke kleding brengen wij maandelijkse kosten in rekening. Voor het chippen rekenen we eenmalig een bedrag. Bij aanmelding ontvangt u een formulier voor de wasverzorging waarin alle mogelijkheden en kosten op een rij staan en u uw keuze kunt aangeven. De kosten worden met automatisch incasso verrekend. Hiervoor vult u het doorlopende machtiging SEPA-formulier in.

### *Nieuwe kleding aanbieden*

Heeft u nieuwe kleding? Deze moet dan eerst voorzien worden van een chip. Nieuwe kleding kunt u in een afgesloten zak aanbieden aan uw persoonlijk begeleider of de gastvrouw van de locatie. De zak met kleding wordt dan voorzien van een formulier met de juiste gegevens voor de chip en gaat naar de wasserij. Het duurt gemiddeld een week voordat de gechipte kleding bij u terug is in de kast.

Als u nieuw bij ons komt wonen, kan uw kleding ook in twee keer aangeboden worden. Zo zit u niet met een lege kledingkast.

### *Over onze wasserij*

De mensen in onze wasserij weten goed voor wie de was gedaan wordt en willen het beste resultaat. Naast het wassen, verzorgen ze ook kleine herstelwerkzaamheden zoals een knoopje aanzetten of losse naden weer vastmaken. Voor verstelwerk bent u zelf verantwoordelijk.

Mocht uw kledingstuk schade hebben opgelopen bij het wassen in de wasserij, dan wordt er een voorstel voor een vergoeding gedaan. Gebruikersschade zoals vlekken of slijtage wordt niet vergoed door de wasserij.

### **Linnengoed**

U kunt kosteloos een linnenpakket van ons gebruiken. Daarin vindt u een hoeslaken, kussensloop, molton, dekbed, handdoeken, washandjes en keukendoeken. Al dit textiel is van hoogwaardig en prettig materiaal. Gebruikt u liever uw eigen beddengoed of handdoeken? Daarvoor gelden wel bepaalde voorwaarden. Informeer hiervoor bij uw persoonlijk begeleider.

### **Zelf uw persoonlijke was wassen**

Wilt u liever uw was zelf doen of laten doen door naasten? Dat is natuurlijk mogelijk. We vragen u dan om zelf voor een wasmand te zorgen om uw kleding in te verzamelen.

### **Schoonmaken**

Wij zorgen ervoor dat uw appartement en de gemeenschappelijke ruimtes regelmatig worden schoongemaakt. Wordt er tussendoor per ongeluk iets vuil dan helpen we u met de schoonmaak. Wanneer dat lukt, dan kunt u natuurlijk ook zelf uw appartement schoonhouden of meehelpen met de schoonmaak, eventueel met hulp van uw naasten.

### **Afspraken over ‘samen leven’**

Om het samen leven in een zorglocatie zo prettig mogelijk te maken, hanteren we de volgende afspraken:

- Iedereen is altijd van harte welkom. Wel vragen we u rekening te houden met de rust en privacy van andere cliënten. Krijgt u bezoek van meerdere personen? Ga dan bij voorkeur niet in een gezamenlijke huiskamer zitten en/of overleg met de aanwezige zorgprofessionals. Voor bezoekers is er natuurlijk koffie en thee. Zij kunnen dit zelf halen in de keuken, huiskamer of het restaurant. Dit varieert per locatie.
- In alle locaties van Interzorg geldt een rookverbod. In overleg is roken in uw eigen appartement of op het terras mogelijk. We verzoeken u daarbij dringend om niet te roken in aanwezigheid van een medewerker.
- Als u gewend was om af en toe te genieten van een alcoholisch drankje of ander genotsmiddel, dan kan dat hier in principe ook. Zolang het maar geen overlast geeft en het prettig en veilig blijft voor uzelf en de mensen om u heen.
- Huisdieren zijn in overleg van harte welkom mits u of uw naasten er zorg voor dragen. Ook huisdieren van bezoekers zijn welkom, mits het dier aangelijnd is.

## Privacy in een locatie

We willen de privacy van cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers beschermen. Daarom is het niet toegestaan om zomaar beeld- en geluidopnames te maken. We hanteren hierbij de volgende afspraken:

- Geluidsopnames maken van gesprekken met uw zorgprofessional is toegestaan. Zo kunt u het gesprek later nog eens terugluisteren. Interzorg heeft hierin een informatieplicht. Geef vooraf wel aan dat u het gesprek wilt opnemen. Als een zorgprofessional dit liever niet wil, moet hij of zij de informatie schriftelijk aan u geven.
- Opnames zijn alleen voor eigen gebruik. Wilt u een opname met anderen delen? Dan heeft u eerst toestemming nodig van uw zorgprofessional. Zonder toestemming mag u de opname niet publiceren.
- Beeld- of geluidsopnames van uzelf binnen de locatie zijn toegestaan, zolang er geen andere cliënten of medewerkers in beeld te zien en te horen zijn. Wees hier voorzichtig mee.
- Wilt u iemand anders op de foto zetten of filmen? Vraag dan eerst of dat mag. Als die persoon geen toestemming kan of wil geven, mag u de opname niet maken.
- U mag uw mening over Interzorg delen op sociale media, maar houd u aan bovenstaande regels.
- Interzorg laat graag met foto's en video's zien hoe het is om door Interzorg te worden ondersteund. Daarom maken we af en toe in en rondom onze locaties foto's en video's. In uw dossier leggen we vast of we foto's van u mogen maken en delen met collega's of mogen delen in folders, op onze website of op onze social media. Hiervoor vragen we uw toestemming. Uw toestemming geldt alleen voor foto's en video's die door Interzorg worden gemaakt.

## Interne verhuizing

Wilt u intern verhuizen naar een ander appartement of naar een andere zorglocatie? Dan draagt u zelf de eventuele kosten. Is een verbouwing de aanleiding of stellen wij vanuit Interzorg zelf de verhuizing voor? Dan zijn de kosten uiteraard voor onze rekening.

## Bij vertrek of overlijden

Na vertrek of overlijden is er 7 dagen de tijd om het appartement leeg te maken. In bijzondere gevallen kan hiervan afgeweken worden, maar alleen in overleg met de manager van de locatie. Het appartement dient bezemschoon opgeleverd te worden waarbij de eigen inboedel verwijderd

wordt. Het is niet toegestaan om inboedel in onze afvalcontainers achter te laten.

Er zijn verschillende bedrijven die u kunnen ondersteunen bij het opruimen van het appartement. Wij hebben goede ervaringen met:

- Kringloopwinkel Het Struunhuus, Assen
- Smilda Transport voor verhuizingen, Leek
- De Kringloop Factory, Roden.

Denk bij een verhuizing of overlijden ook om het wijzigen of stopzetten van lopende abonnementen, zoals voor de televisie, telefoon of de krant. Wanneer het appartement leeg is, kunnen de sleutels worden ingeleverd bij de gastvrouw in de locatie.

## 5.

# Vergoedingen, voorwaarden en verzekeringen

**Bij een verblijf in één van de locaties van Interzorg krijgt u ook te maken met bijvoorbeeld een indicatie, eigen bijdrage en vergoedingen en natuurlijk verzekeringen. We vertellen u hier graag meer over.**

### Indicatie

Met een indicatie wordt het verblijf en de zorg die u ontvangt vergoed door de overheid vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Is er – bijvoorbeeld omdat u onverwachts in een zorglocatie bent opgenomen – nog geen indicatie aangevraagd? Dan is er sprake van een crisissituatie en kan u in aanmerking komen voor een tijdelijke indicatie.

Een indicatie kan worden aangevraagd in nauwe samenspraak met uw huisarts, een praktijkondersteuner, een wijkverpleegkundige en/of een casemanager dementie. Het Centrum Indicatiestelling (CIZ) beoordeelt of iemand in aanmerking komt voor een indicatie. Kijk voor meer informatie op [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl).

### Eigen bijdrage

Een groot deel van de kosten van uw verblijf in één van onze locaties wordt vergoed. Daarnaast betaalt u een eigen bijdrage. Deze bijdrage wordt berekend op basis van uw inkomen, vermogen en gezinssituatie. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) berekent en int deze eigen bijdrage. Kijk voor meer informatie op de website van het CAK: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

### Basis zorgverzekering

U bent wettelijk verplicht een basiszorgverzekering af te sluiten. Deze basisverzekering dekt kosten van onder meer een verblijf in het ziekenhuis, ambulancekosten en kosten van medisch specialisten.

### Aanvullende zorgverzekering

Daarnaast kunt u ervoor kiezen om een aanvullende zorgverzekering af te sluiten. Wij raden u aan zorgvuldig af te wegen of dit noodzakelijk is. Veel van de zorg die via een aanvullende zorgverzekering wordt vergoed, wordt namelijk ook al geboden in het kader van uw zorg- en behandelplan (verblijf met behandeling). Denk aan noodzakelijke gespecialiseerde fysiotherapie of ergotherapie.

Een aanvullende verzekering kan financieel aantrekkelijk zijn bij zorgvoorzieningen die niet in het behandelplan zijn opgenomen, zoals therapeuten die u zelf inschakelt of bij lenzen, brillen, gehoorapparaten of steunzolen. Als u verwacht tandartszorg nodig te hebben die niet onder de basisverzekering valt, kan het zinvol zijn om een aanvullende tandartsverzekering te overwegen.

Het kan verstandig zijn om uw situatie voor te leggen aan uw verzekeraar. Sommige verzekeraars hebben kortingsregelingen waardoor in bepaalde situaties een aanvullende verzekering nauwelijks duurder is dan een basisverzekering.

## **Aansprakelijkheids- en inboedelverzekering**

Voor alle cliënten die verblijven in onze zorglocaties hebben we een collectieve verzekering afgesloten. Voor de WA-verzekering vragen we een kostendekkende, maandelijkse bijdrage. Voor de inboedelverzekering brengen we geen kosten in rekening. Deze verzekeringen dekken door u veroorzaakte schade aan derden en/of schade aan of vermissing van uw inboedel. Uw aansprakelijkheidsverzekering geldt ook buiten de zorglocatie.

Het is niet verplicht om de aansprakelijkheidsverzekering via Interzorg af te sluiten. Doordat wij de verzekering echter collectief afsluiten, is deze waarschijnlijk wel goedkoper dan wanneer u zelf een WA-verzekering afsluit. Overige verzekeringen zoals een ziektekostenverzekering, moet u zelf regelen. Mocht u een woonhuis hebben en in een Interzorg-locatie wonen, dan raden wij aan om de eigen WA-verzekering en inboedelverzekering aan te houden. Wanneer u bij Interzorg gaat wonen, worden uw wensen in uw dossier vastgelegd en geregeld.

## **Algemene voorwaarden**

Nu u in een zorglocatie van Interzorg verblijft, gelden er voor u én voor ons bepaalde rechten en plichten. Daarin staat vooral omschreven wat we van elkaar mogen verwachten: u van ons en wij van u. U leest dit in de algemene voorwaarden op onze website.

## 6. Contact

**Voor een goede behartiging van uw belangen heeft Interzorg een Centrale Cliëntenraad én is op de meeste zorglocaties een Cliëntenraad actief. In deze raden zitten cliënten, naasten of andere betrokkenen.**

De directie en het management van een locatie vraagt hen regelmatig om advies en informeert over voorgenomen beleid. Het kan dan gaan om cliënttevredenheid, kwaliteit van zorg, verbouwingen en financieel beleid. In de locatiemap van uw zorglocatie ziet u welke personen in de Cliëntenraad van uw locatie zitten en hoe u hen kunt bereiken.

### **Wat te doen bij een klacht?**

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent, bijvoorbeeld over de zorg, uw woonruimte of de manier waarop er met u wordt omgegaan. Wij vinden het erg belangrijk dat u dat kenbaar maakt. Zo kunnen wij de kwaliteit van ons functioneren verbeteren. Als u klachten of opmerkingen heeft, kunt u deze het beste bespreken met de medewerker die het aangaat.

Natuurlijk kunt u uw klacht ook kenbaar maken bij uw persoonlijk begeleider en/of bij zijn/haar leidinggevende. Levert dit niet het gewenste resultaat op? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris of de onafhankelijke klachtencommissie. Meer hierover leest u op onze website.

**Hebben u of uw naasten na het lezen van deze informatie nog vragen? Wij helpen u graag. Stel uw vraag gerust aan uw persoonlijk begeleider.**

Voor meer informatie kunt u ook terecht op:  
**[www.interzorg.nl](http://www.interzorg.nl)**

Of neem gerust contact op met het Klantencentrum:

**0800 22 33 404**

**[klantencentrum@interzorg.nl](mailto:klantencentrum@interzorg.nl)**



# Checklist verhuizing

## Vorbereiding

- Bepaal samen met uw naasten en de locatie een verhuisdatum en tijd
- Bespreek uw wensen voor de inrichting van de kamer
- Maak een lijst met spullen die u graag mee wilt verhuizen
- Regel vervoer voor uw spullen en voor uzelf
- Informeer familieleden, vrienden en andere betrokkenen over uw verhuizing
- Spreek af wie de eerste contactpersoon voor Interzorg wordt

## Spullen voor in uw appartement

- Uw lekkere stoel of andere meubels
- Linnengoed (als u dit niet kosteloos van ons leent)
- Koffiezetapparaat en/of waterkoker
- Verlichting, leeslamp, nachtlampje
- Let op uw veiligheid: geen losse snoeren of obstakels

## Spullen om in te pakken

- Kleding: dag- en nachtkleding, schoenen, jas
- Toiletartikelen: tandenborstel, zeep, shampoo
- Bril, gehoorapparaat, loopmiddelen
- Persoonlijke decoratie: foto's, schilderijen, klok
- Boeken, puzzels of andere hobbyspullen
- Telefoon, oplader, eventueel uw tablet of laptop

## Medische zaken

- Uw medicatie en een actueel medicatieoverzicht
- Zorgdossier of relevante medische informatie
- Hulpmiddelen: rollator, scootmobiel, incontinentiemateriaal
- Contactgegevens van huisarts en apotheek

## Ook niet vergeten

- Geef de gegevens van contactpersonen door
- Bespreek uw verwachtingen en gevoelens rond de verhuizing. Denk ook na over wat u fijn vindt op de eerste dag in uw nieuwe appartement
- Plan een moment om afscheid te nemen van uw huis

## Notities:

A large rectangular area with rounded corners, outlined in red, containing 20 horizontal dotted lines for writing notes.





**inter  
zorg**

**Interzorg**  
**Noord-Nederland**  
Portugallaan 6  
9403 DS Assen

T 0800 22 33 404  
E [klantencentrum@interzorg.nl](mailto:klantencentrum@interzorg.nl)  
[www.interzorg.nl](http://www.interzorg.nl)

*Januari 2026*

***dicht bij jezelf***