



welkomstgids

informatie voor cliënten en naasten



inovum

Samen
zorgen
voor een
fijne dag

Inhoud

Welkom bij Inovum.....	3
Checklist voor verhuizing	4
1 Uw nieuwe woonomgeving	5
1.1 Woon- en leefruimtes	5
1.2 Uw kamer	5
1.3 Telefoon, televisie, wifi, internet.....	5
1.3.1 Telefoon	5
1.3.2 Televisie.....	5
1.3.3 Internet/ Wifi	5
1.4 Schoonmaak van uw kamer.....	6
1.5 Algemene ruimtes	6
1.5.1 Brasserie / Restaurant.....	6
1.5.2 Activiteitenruimte/snoezelruimte	6
1.6 Uw partner dichtbij	6
1.7 Tijdelijke afwezigheid	6
1.8 Oplevering bij verhuizing of na overlijden.....	7
2 Uw en ons netwerk.....	8
2.1 Naasten en familie.....	8
2.2 Eerste contactpersoon / wettelijk vertegenwoordiger	8
2.3 Contactverzorgende	8
2.4 Vrijwilligerswerk (informele zorg)	8
3 Welzijn en zorg	9
3.1 Mijn profiel – Dit ben ik.....	9
3.2 Persoonlijk zorgleefplan	9
3.2.1 Evaluatie van het zorgleefplan, MDO	9
3.2.2 Cliëntondersteuner vanuit de Wlz	9
3.3 Digitaal cliëntdossier bij Caren/Carenczorgt.....	9
3.4 Zinnvolle en fijne dag.....	10
3.5 Kwaliteit: de 10 klantbeloften	10
3.6 Niet tevreden of klachten?	10
3.7 Klachtenfunctionaris.....	10
3.8 Persoonlijke verzorging en verpleging	11
3.9 Persoonlijke hulpmiddelen.....	11
3.10 Vervoer	11
3.11 (Para-)medische zorg en behandeling.....	11
3.12 Geestelijke verzorger.....	12

3.13	(On)vrijwillige zorg (Wet zorg en dwang Wzd)	12
3.14	Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd)	12
3.15	Beëindiging van de zorg	12
3.16	Privacy/AVG	12
4	Aanvullende diensten	13
4.1	Kapster	13
4.2	Pedicure	13
4.3	Tandarts	13
4.4	Wasservice	14
4.4.1	Naamlabels	14
4.5	Factuur	14
5	Praktische zaken	15
5.1	Betalen met PIN	15
5.2	Roken	15
5.3	Bevolkingsadministratie	15
5.4	Veiligheid	15
5.5	Calamiteiten	15
5.6	Persoonsalarmering	15
5.7	Verzekeringen	16
5.7.1	Basis Zorgverzekering	16
5.7.2	Aanvullende zorgverzekering	16
5.7.3	Aansprakelijkheidsverzekering	16
5.8	Uw ervaringen op ZorgkaartNederland	16
5.9	Cliëntenraad	16
6	Ethische zaken	17
6.1	Euthanasie	17
6.2	Reanimatie	17
6.3	Wilsverklaring	17
7	Wetten en regels uitgelegd	18
7.1	Algemene voorwaarden Inovum	18
7.2	Wet langdurige zorg (Wlz), Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en zorgzwaartepakket (ZZP)	18
7.3	Eigen bijdrage	18
7.4	Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)	18
7.5	Wet zorg en dwang (WZD)	18
7.6	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)	19
7.7	Wet op de identificatieplicht, identiteitsbewijs (ID)	19

Welkom bij Inovum

Welkom bij Inovum. We kunnen ons voorstellen dat de aanstaande verhuizing een ingrijpende gebeurtenis voor u is. Een nieuwe omgeving en nieuwe mensen om u heen. Dat heeft tijd nodig om aan te wennen. We willen u graag helpen aan een warm welkom waarin u goed geïnformeerd uw nieuwe woonomgeving binnenkomt. Onze medewerkers zullen hun best doen om u zo goed mogelijk te helpen en het u naar uw zin te maken.

In deze Welkomstgids hebben we de belangrijkste informatie voor u op een rijtje gezet. Dit gaat van hoe u uw kamer gezellig kunt maken tot aan uitleg over landelijke wetten.

Heeft u na het lezen van deze Welkomstgids nog vragen, stel ze dan gerust. Uw contactverzorgende geeft u graag uitleg of wijst u de weg. Ook op onze [website](#) kunt u heel veel informatie vinden.

We hopen dat u zich snel thuis voelt bij ons!

Checklist voor verhuizing

Er komt veel op u af in deze periode. Vandaar dat we voor u op een rijtje zetten wat er geregeld en getekend moet worden bij verhuizing.

Zelf regelen:

- Oude apotheek opzeggen.
U bent nu onder de zorg van de huisarts en apotheek van Inovum. Uw oude huisarts wordt automatisch opgezegd, maar uw oude apotheek moet u of uw familie zelf opzeggen.
- Verhuizing bij gemeente aangeven.
- Samen met uw netwerk in kaart brengen wie er binnen het netwerk structureel een bijdrage kunnen leveren aan een fijne dag voor u.

Formulieren invullen:

- 'Mijn profiel – Dit ben ik'
- Toestemmingsformulier beeldmateriaal
- Aanmeldformulier wasserij en kleding merken
- Aanmeldformulier televisie
- Aanmeldformulier tandarts
- Aanmelden bij Carenzorgt
- Formulier vertegenwoordiging cliënt (eerste contactpersoon)
- Formulier delen medische, medicatie- en onderzoeksgegevens
- Bij opname vraagt de arts welke vaccinaties (griep, pneumokokken en covid-19) u wilt en legt dit vast in uw dossier.

1 Uw nieuwe woonomgeving

Een nieuwe omgeving, dat vraagt tijd om aan te wennen. We doen er alles aan om te zorgen dat u zich zo snel mogelijk vertrouwd en veilig voelt.

1.1 Woon- en leefruimtes

De woonkamers zijn huiselijk ingericht. Er is rekening gehouden met voldoende bewegingsruimte voor rolstoelen en rollators en de meubelen zijn comfortabel. Een fijne plek waar bewoners en bezoek welkom zijn. Een plek waar we rekening met elkaar houden.

Er zijn diverse algemene ruimtes waar u met uw medebewoners en naasten gebruik van kunt maken; van een gezamenlijke huiskamer en keuken tot diverse activiteitenruimten.

Gooiers erf en de Beukenhof hebben een ruime beweeg- en beleefruimte? Dankzij de vrijwilligers met groene vingers is daar het hele jaar door van alles te zien en te doen.

1.2 Uw kamer

Uw kamer wordt gestoffeerd opgeleverd met onder andere een hoog-laagbed en een kledingkast. Naast het standaard meubilair heeft u de mogelijkheid uw kamer naar uw eigen smaak zo gezellig te maken als u wilt, met uw eigen foto's, schilderijen en spulletjes.

Uit praktische overwegingen hebben we wel enkele richtlijnen:

- Zet uw woonruimte niet te vol; houd rekening met beweegruimte van uzelf en onze medewerkers
- Geen kleden op de vloer
- Stoffering moet van vlamwerend materiaal zijn
- Maak geen gaten in de muur; gebruik de bestaande rail om schilderijen etc. op te hangen
- Uw woonruimte niet schilderen
- Elektrische apparatuur moet veilig zijn. Twijfelt u over de veiligheid, u kunt uw apparatuur laten checken bij de technische dienst van Inovum.

1.3 Telefoon, televisie, wifi, internet

Het is fijn als u ook op uw eigen kamer naar uw favoriete tv-serie kunt kijken of een spelletje op uw tablet kunt spelen.

1.3.1 Telefoon

Als u bij ons woont kunt u uw eigen mobiele telefoon gebruiken. We hebben geen vaste telefoonaansluitingen voor bewoners.

1.3.2 Televisie

Als u het fijn vindt om op uw eigen kamer televisie te kijken kunt u daar een eigen tv neerzetten. Uw kamer heeft een televisie-aansluiting. Wilt u deze gebruiken? Vul dan het aanvraagformulier voor televisie in dat in uw welkomstmap zit. Of neem contact op met [de afdeling klantadvies](#). Het zenderpakket dat u op uw locatie kunt ontvangen ligt vast. Aan het gebruik van de televisie op uw kamer zitten kosten verbonden, hiervoor krijgt u een aparte factuur van ons.

1.3.3 Internet/ Wifi

Op alle locaties hebben we gratis wifi voor de bewoners en bezoekers. Wilt u op uw kamer een gratis internetaansluiting voor uw computer of tablet, dan regelt de afdeling Support van Inovum dat graag voor u (telefoon 035 - 5 888 555, e-mail: support@inovum.nl). Vermeld in de aanvraag uw persoonlijke e-mailadres, zorglocatie, naam afdeling en kamernummer.

1.4 Schoonmaak van uw kamer

Uw kamer en (gedeelde) badkamer worden door Inovum schoongehouden. Onze schoonmakers komen echter niet aan uw persoonlijke eigendommen, ook niet om ze even te verplaatsen. Dat betekent dat bijvoorbeeld het planchet boven de wastafel, uw kast en de vensterbank niet door ons worden schoongehouden als er spullen op staan. U kunt dit zelf of samen met een familielid schoonmaken.

1.5 Algemene ruimtes

U kunt vrij gebruik maken van alle algemene ruimtes. Het kan voorkomen dat een ruimte is gereserveerd voor een activiteit of bijeenkomst.

1.5.1 Brasserie / Restaurant

Op elke locatie is er een plek waar u van harte welkom bent om gezellig met uw bezoek te komen zitten en van wat lekkers te genieten.

In de Beukenhof staan de gastvrouwen voor u klaar voor bijvoorbeeld een kopje koffie en een lekker broodje of taartje. Het restaurant op Gooiers Erf biedt veel mogelijkheden; van een heerlijke lunch tot een kopje koffie of thee met wat lekkers. Het restaurant is ook toegankelijk voor mensen uit de wijk. In het gebouw van Veenstaete is er een centrale brasserie beneden in het pand¹. Heeft u iets te vieren? Neemt u contact op met het restaurant of de brasserie van de locatie voor (catering)mogelijkheden.

1.5.2 Activiteitenruimte/snoezelruimte

Er zijn op de locaties Gooiers erf en de Beukenhof algemene ruimtes waar men gebruik van kan maken zoals de snoezelruimte en activiteitenruimtes.

1.6 Uw partner dichtbij

Heeft alleen u of uw partner een indicatie voor verpleeghuiszorg en wilt u graag dichtbij elkaar blijven wonen. Het is mogelijk om in een aangrenzende aanleunwoning of seniorenappartement te wonen dicht bij de locatie. Deze appartementen horen echter niet bij ons, maar worden beheerd en verhuurd door zelfstandige woningbouwcorporaties. Voor meer informatie over de beschikbaarheid van de woningen verwijzen we u naar BouwInvest (Veenstaete) of Woonzorg Nederland (Gooiers Erf en de Beukenhof).

1.7 Tijdelijke afwezigheid

Gaat u op vakantie of bij familie logeren en wilt u tijdelijk geen zorg of diensten ontvangen? Bespreek dit dan zo snel mogelijk met uw contactverzorgende zodat wij uw afwezigheid kunnen voorbereiden (verzorging en behandelingen afzeggen/verschuiven, medicijnen klaarmaken etc.).

Hoeveel dagen u afwezig mag zijn is wettelijk geregeld. U heeft maximaal 42 dagen per jaar vakantieverlof, waarbij u niet meer dan 14 dagen aaneengesloten afwezig mag zijn (reisdagen tellen niet mee met het vakantieverlof). Daarnaast mag u 2 dagen per week gaan logeren. Dit 'logeerverlof' kan op alle dagen van de week vallen, maar mag niet worden vastgeplakt aan vakantieverlof.

Gaat u langer met verlof dan het wettelijke vakantieverlof, dan betaalt het zorgkantoor niet meer voor uw verblijf en wordt uw kamer opgezegd.

¹ De brasserie van Veenstaete is niet van Inovum. Mogelijkheden kunt u ter plekke opvragen.

1.8 Oplevering bij verhuizing of na overlijden

Wanneer u binnen de locatie moet verhuizen omdat u bijvoorbeeld andere zorg nodig heeft, dan betaalt Inovum de kosten voor de overplaatsing. Ook bij een tijdelijke verhuizing, bijvoorbeeld door een verbouwing, zijn deze kosten voor Inovum. Wanneer u uit eigen beweging verhuist zijn de verhuiskosten voor uw eigen rekening.

Inovum hanteert voor het opleveren van het appartement na vertrek of overlijden 7 dagen (inclusief de dag van overlijden). Wij verwachten dat alle eigen spullen en eigen meubels uit de kamer worden meegenomen. Inovum zorgt voor de schoonmaak.

2 Uw en ons netwerk

Om u heen staat een liefdevol netwerk van naasten, bekenden, vrijwilligers en zorgprofessionals. We werken samen om u een fijne dag te bezorgen. Daar staan wij voor bij Inovum.

2.1 Naasten en familie

Uw familieleden en naasten zijn erg belangrijk in uw leven. Zij kennen u goed en weten waar u wel en geen behoefte aan heeft. Ook kunnen uw naasten activiteiten met u ondernemen zoals wandelen, een boodschap doen, bij familie op bezoek of zomaar ergens een kopje koffie gaan drinken.

Uw bezoek is dan ook altijd welkom en kan met behulp van een tag, een code of de deurbel naar binnen. Er zijn geen speciale bezoektijden maar we hebben wel twee belangrijke regels: de maaltijden en zorgverlening aan u gaan voor en let erop dat het bezoek niet storend is voor uw medebewoners.

U kunt met uw bezoek naar uw eigen kamer gaan, gezellig in de woonkamer plaatsnemen of naar een gezamenlijke ruimte zoals de brasserie of restaurant.

2.2 Eerste contactpersoon / wettelijk vertegenwoordiger

Wij hebben graag een vaste contactpersoon met wie we, samen met u, kunnen overleggen over de ondersteuning en zorgverlening. U kiest zelf wie uw eerste contactpersoon is. Bij belangrijke informatie of incidenten wordt er gecommuniceerd naar de eerste contactpersoon.

Bij ons houdt u zo lang mogelijk zelf de regie over uw eigen leven. Maar soms lukt dat niet meer. Wanneer onze arts vaststelt dat u uw eigen situatie niet meer kunt overzien en geen weloverwogen besluiten meer kunt nemen, dan ben u zoals dat heet 'wilsonbekwaam'. In die situatie heeft u een wettelijke vertegenwoordiger nodig. Dit is bij voorkeur uw eerste contactpersoon, zodat u bij gesprekken over uw zorg en behandeling altijd wordt bijgestaan door dezelfde persoon. Wanneer u bij ons komt wonen legt u op het 'Formulier vertegenwoordiging cliënt' vast wie uw eerste contactpersoon / wettelijk vertegenwoordiger is en hoe wij hem of haar kunnen bereiken. Een wettelijk vertegenwoordiger regelt u samen met uw familie. Meer informatie vindt u op de website van de overheid bij [wettelijke vertegenwoordiging](#).

Wij verwachten van uw eerste contactpersoon / wettelijk vertegenwoordiger het volgende:

- Verantwoordelijk voor het doorgeven van informatie aan overige familieleden of naasten wanneer u dat zelf niet kunt;
- Vervoert en begeleidt u bij medische afspraken buiten de locatie, zoals ziekenhuis of tandarts;
- Is betrokken bij de evaluatie van uw zorgleefplan;

2.3 Contactverzorgende

Uw eerste aanspreekpunt is de contactverzorgende van uw woning. Hij/zij is degene bij Inovum die volledig op de hoogte is van uw situatie. De contactverzorgende coördineert uw zorgverlening. Zodra u bij ons komt wonen hoort u wie uw contactverzorgende is en hoe u hem/haar kunt bereiken.

2.4 Vrijwilligerswerk (informele zorg)

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij Inovum. Zij zorgen voor de extra genietmomentjes en dragen bij aan een zinvolle dag. Uw naasten zijn ook van harte welkom om met uw activiteiten te helpen of op de woning, maar zijn ook van harte welkom bij andere activiteiten waarbij veel handjes nodig zijn zoals een uitje of een optreden. Het is een unieke en vooral leuke kans om samen met u iets nieuws te ondernemen!

Bent of kent u iemand die vrijwilligerswerk bij ons wil doen? Of zijn passie met een van onze bewoners wil delen? Neem dan contact op met Saskia via 035 – 5 888 397 of e-mail naar s.haanappel@inovum.nl.

3 Welzijn en zorg

We leggen de nadruk op wat u zelf kan en we stellen uw welzijn voorop. Wij vinden het belangrijk dat u bij Inovum prettig woont, dat u zich thuis voelt bij ons en dat u uw dag zinvol kunt invullen. We zorgen samen voor een fijne dag.

3.1 Mijn profiel – Dit ben ik

Het is heel belangrijk om u zo goed mogelijk te leren kennen. Wat vindt u belangrijk in het leven? Hoe wil u bijvoorbeeld aangesproken worden? Wat was uw beroep of hobby? Met antwoorden op vragen als deze kunnen we makkelijker contact leggen en op een persoonlijke manier voor u zorgen, volgens uw normen en waarden.

U ontvangt een exemplaar van 'Mijn profiel – Dit ben ik'. Wij vragen u en uw naasten om deze in te vullen. Daarna zullen wij met elkaar de lijst doorlopen en verder aanvullen. In uw profiel nemen we ook de afspraken op die we in dit gesprek maken. Hierbij is ook uw indicatie van belang. We evalueren uw profiel regelmatig met u en uw vertegenwoordiger en afhankelijk van uw situatie passen we uw profiel aan.

3.2 Persoonlijk zorgleefplan

Zodra u bij ons komt wonen stellen uw contactverzorgende en uw behandelend specialist ouderengeneeskunde een persoonlijk zorgleefplan voor u op. Dit doen zij in overleg met u, uw eerste contactpersoon en andere betrokkenen zoals behandelaren en welzijnsmedewerkers – en aan de hand van wat u ons heeft verteld in 'Mijn profiel- Dit ben ik'. U en/of uw vertegenwoordiger geven akkoord op dit zorgleefplan en voor 'Mijn profiel – Dit ben ik'. Met uw akkoord geeft u toestemming voor de uitvoering van de zorgverlening zoals afgesproken. Binnen zes weken maken we dit profiel en plan definitief.

In uw zorgleefplan staan eventuele problemen, aandachtspunten en actiepunten beschreven waar gericht (dus met een doel) aan gewerkt gaat worden of die we extra goed in de gaten moeten houden. Gewone dagelijkse zorgafspraken staan in uw profiel en zorgkaart.

3.2.1 Evaluatie van het zorgleefplan, MDO

In beginsel eenmaal per jaar (zo nodig vaker) bespreken we uw zorgleefplan en uw profiel. De afspraak is met de specialist ouderengeneeskunde en uw (contact)verzorgende. Zij halen alle input vooraf op bij iedereen die bij uw zorg of begeleiding betrokken is, zoals de behandelaren en welzijnsmedewerkers. Na de bespreken wordt het zorgleefplan aangepast en in het dossier bijgewerkt. Hierdoor is het inzichtelijk voor iedereen. Wanneer nodig kan er een extra evaluatie zorgleefplan ingepland worden.

Mocht u een nieuwe indicatie nodig hebben, bijvoorbeeld omdat uw zorgvraag is toegenomen, dan kan de kwaliteitsverpleegkundige een nieuwe indicatie voor u aanvragen bij het CIZ.

3.2.2 Cliëntondersteuner vanuit de Wlz

Als u met een onafhankelijk iemand over uw zorgleefplan wil praten, kunt u gratis hulp krijgen van een externe cliëntondersteuner die met u meedenkt. De cliëntondersteuner is onafhankelijk en niet in dienst van Inovum. U kunt bij stichting MEE of Adviespunt Zorgbelang een cliëntondersteuner aanvragen.

3.3 Digitaal cliëntdossier bij Caren/Carenzorgt

Wij maken voor u een persoonlijk cliëntdossier aan bij Caren. Caren is een veilig zorgnetwerk voor iedereen die zorg krijgt of geeft. Via Caren kunt u de gemaakte afspraken in het zorgplan in zien, maar

ook rapportages lezen en communiceren met Inovum. Het is een volledig geïntegreerd dossier; we hebben dus geen apart medisch dossier of zorgdossier.

Het cliëntdossier is in beheer van Inovum, maar u kunt uw dossier altijd inzien via het familieportaal [Carenzorgt](#). In een aparte informatiefolder die in uw Welkomstmap zit leest u meer over hoe Carenzorgt werkt en hoe u een account kunt aanmaken.

3.4 Zinvolle en fijne dag

We kijken samen met u naar wat u belangrijk vindt. Wat maakt voor u een fijne dag.

Er is een activiteitenprogramma samengesteld aan de hand van wensen van bewoners en gericht op ontspanning, bewegen, creativiteit, eigen ontwikkeling en sociaal contact.

Daarnaast organiseren we met regelmaat optredens of een bingo of gaan we er gezamenlijk op uit, naar een tuincentrum of een stuk varen. Alle activiteiten zijn kosteloos. Voor enkele activiteiten wordt een kleine vergoeding gevraagd wanneer familie of bekenden deelnemen, zoals varen op de Loosdrechtse plassen. Dit wordt altijd vooraf gecommuniceerd.

Er zijn ook individuele activiteiten, zoals wandelen, fietsen op de duofiets of genieten in het relaxatiebad of in de snoezelruimte. Op locaties zijn diverse middelen aanwezig om samen te beleven, zoals de CRDL, de beleefTV en de snoezelkar. Deze activiteiten kunt u samen met uw naasten doen, of met een van de vele vrijwilligers verbonden aan Inovum.

We vinden het belangrijk dat uw naasten bij u betrokken blijven en dat u samen gezellige dingen kunt blijven doen. Familie en bekenden zijn van harte welkom om mee te doen/helpen bij de activiteiten maar ook bij de dagelijkse gang van zaken op de woning, zoals helpen koken of krantje lezen. Leest u meer informatie over familieparticipatie op onze website www.inovum.nl/familieparticipatie

3.5 Kwaliteit: de 10 klantbeloften

U staat centraal. Om ervoor te zorgen dat wat u wilt of nodig heeft voorop staat doen wij u 10 klantbeloften. De beloften vormen de basis voor ons handelen. Niet alle beloften zullen voor u van toepassing zijn of even belangrijk. Het is een manier om met elkaar in gesprek te blijven over wat u belangrijk vindt, over de kwaliteit die we leveren en waar we kunnen verbeteren. We horen het graag als we het goed doen. En waar we kunnen leren gaan we graag in gesprek. U vindt alles over de 10 klantbeloften op onze website: www.inovum.nl/klantbeloften.

3.6 Niet tevreden of klachten?

Iedereen bij Inovum doet zijn best om de zorg en begeleiding aan u goed te laten verlopen. Bent u toch ergens ontevreden over dan horen wij dat graag zo snel mogelijk van u. Daar kunnen en willen wij immers van leren!

Een klacht bespreekt u het best met degene wie het aangaat. Misschien klaart dat de lucht al direct op. Zo niet, dan kunt u uw klacht of onvrede bespreken met uw contactverzorgende > de teamleider > uw locatiemanager.

3.7 Klachtenfunctionaris

Als het niet lukt om uw klacht intern op te lossen dan kan de klachtenfunctionaris van Inovum bemiddelen. Deze klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet in dienst bij Inovum. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via telefoon 035 - 5 888 401 of een e-mail aan klacht@inovum.nl. U vindt onze volledige klachtenprocedure op www.inovum.nl/klacht.

3.8 Persoonlijke verzorging en verpleging

Wanneer u bij ons woont helpen wij u met uw dagelijkse verzorging. Wat u zelf kan blijft u uiteraard zelf doen. Maar heeft u hulp nodig, zoals bij het douchen, scheren, aankleden, eten, drinken of naar het toilet gaan, dan begeleiden we u. Wij stimuleren uw zelfredzaamheid en waar nodig helpen we u met oefeningen.

Samen met het zorgteam maakt u uw persoonlijke verzorgingsartikelen (tandenborstel, kam, scheerapparaat etc.) regelmatig schoon. Ook uw naasten kunnen u hierbij helpen. Uw naasten zorgen er ook voor dat uw favoriete zeep, shampoo, tandpasta etc. altijd bij u op voorraad is.

Hoeveel en welke verzorging u precies van ons kunt verwachten wordt bepaald door uw indicatie. In het [Wlz-kompas](#) legt de overheid uit welke persoonlijke zorg onder de Wlz valt.

3.9 Persoonlijke hulpmiddelen

U bent en blijft zelf verantwoordelijk voor uw persoonlijke hulpmiddelen zoals bril, gehoorapparaat of rollator. Aanschaf, controle en onderhoud ervan regelt u zelf. We maken hier samen met u en uw contactpersoon afspraken over en leggen deze vast in uw dossier. Ook aanpassing van uw hulpmiddelen regelt u of uw contactpersoon zelf, zo nodig via de specialist ouderengeneeskunde. Het is mogelijk dat u via uw eigen zorgverzekering misschien een (gedeeltelijke) vergoeding krijgt.

Sommige mobiliteitshulpmiddelen, zoals een rolstoel die u nodig heeft in verband met een beperking of handicap, worden mogelijk vergoed vanuit de Wet langdurige zorg. In het [Wlz-kompas](#) kunt u lezen wat vanuit de Wlz wordt vergoed.

3.10 Vervoer

Heeft u een medische afspraak buiten de deur? Het is voor u het fijnst als een familielid of kennis u hierheen rijdt en bij de afspraak aanwezig is. Plan een medische afspraak buiten de deur dus zo dat een naaste met u mee kan.

Vervoer naar en van een ziekenhuis, zorgverlener of zorginstelling wordt in sommige gevallen vergoed door uw basisverzekering. Het vervoer kan met de (eigen) auto, taxi of openbaar vervoer plaatsvinden. Of u als verzekerde uw eigen vervoerder kan kiezen, bepaalt uw zorgverzekeraar.

Soms is er een medische noodzaak om per ambulance vervoerd te worden. Bijvoorbeeld als u ernstig ziek bent of alleen liggend vervoerd kan worden. De zorgverzekeraar vergoedt alleen medisch noodzakelijk vervoer per ambulance. De arts bepaalt of u per ambulance vervoerd moet worden en kan een ambulance bestellen. Voor het gebruik van ziekenvervoer betaalt u een eigen bijdrage. Bovendien geldt het verplicht eigen risico.

3.11 (Para-)medische zorg en behandeling

Zodra u bij ons komt wonen neemt de specialist ouderengeneeskunde (verpleeghuisarts) van Inovum de medische zorg voor u over van uw huisarts. De huisarts wordt hier automatisch van op de hoogte gesteld. Uw apotheek moet u echter wel zelf van uw verhuizing op de hoogte brengen. Voortaan schrijft de verpleeghuisarts uw medicatie voor en die krijgt u via onze eigen apotheek. Onze zorgmedewerkers helpen u bij het beheer en gebruik van uw medicijnen.

De specialist ouderengeneeskunde kan een gespecialiseerde behandelaar voor u inschakelen wanneer dat nodig is. Wij hebben bijvoorbeeld ook fysiotherapeuten, ergotherapeuten en psychologen in dienst. Daarnaast werken wij samen met een vaste diëtistenpraktijk, logopedistenpraktijk en twee tandartspraktijken en hebben onze artsen goed contact met specialisten in het ziekenhuis. De

specialist ouderengeneeskunde legt afspraken en het verloop van uw behandeling vast in uw persoonlijke dossier.
Noodzakelijke medische en paramedische zorg wordt vergoed uit de Wlz of uw eigen zorgverzekering.

3.12 Geestelijke verzorger

Bij Inovum hebben we een geestelijk verzorger met wie u vertrouwelijk kunt praten over wat u bezighoudt. Zij helpt u met vraagstukken over zingeving, levensbeschouwing, spiritualiteit en ethiek. Op locaties worden (kerk)diensten georganiseerd. De informatie hierover vindt u over het algemeen op een aankondigingsposter of de schermen.

3.13 (On)vrijwillige zorg (Wet zorg en dwang Wzd)

De zorg die u bij ons krijgt hebben wij samen met u en uw vertegenwoordiger afgesproken. Het is de zorg die bij u past en waar u mee instemt: vrijwillige zorg.

Als wij zorg verlenen die u niet wil, heet dat onvrijwillige zorg. Ons uitgangspunt is dat wij geen onvrijwillige zorg verlenen, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor uzelf of voor mensen in uw directe omgeving. Onvrijwillige zorg is voor ons een laatste optie, tot er een beter alternatief mogelijk is.

We kijken altijd samen (met u en/of uw vertegenwoordiger, de betrokken zorgverleners en de specialist ouderengeneeskunde) wat de beste oplossing voor u is. De afspraken die we hierover maken leggen we vast in uw persoonlijke dossier en evalueren we regelmatig. Bij elke evaluatie kijken we of onvrijwillige zorg nog nodig is en of er een beter alternatief is. Zo nodig schakelen we externe deskundigen in om met ons mee te denken en te adviseren.

3.14 Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd)

Ervaart u onvrijwillige zorg en heeft u hier een klacht over? U heeft recht op ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon Wzd. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd luistert naar uw verhaal, geeft antwoord op vragen, legt uit hoe de Wet zorg en dwang werkt, vertelt waar u recht op heeft, zoekt samen met u of uw wettelijk vertegenwoordiger naar een oplossing en kan u ondersteunen bij het schrijven van bijvoorbeeld klachtbrieven of meegaan naar gesprekken die gaan over mogelijke klachten.

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd werkt niet voor Inovum en is onafhankelijk. De cliëntvertrouwenspersoon is bereikbaar via telefoon 088 - 678 1000 en e-mail info@zorgstem.nl.

3.15 Beëindiging van de zorg

Er kunnen verschillende redenen zijn om de zorgverlening te beëindigen. Uw indicatie loopt bijvoorbeeld af, u gaat verhuizen of Inovum kan de zorg niet meer bieden die u nodig heeft. In de algemene voorwaarden wordt dieper ingegaan op het beëindigen van de zorg en dienstverleningsovereenkomst. De algemene voorwaarden vindt u op onze website (<https://inovum.nl/rechten-en-plichten>)

3.16 Privacy/AVG

Uw persoonsgegevens staan binnen Inovum op verschillende plaatsen geregistreerd. De administratie gebruikt uw gegevens voor het voeren van een sluitende cliëntenadministratie. Hulpverleners hebben uw gegevens nodig om de door u gewenste zorg te kunnen verlenen. Ook geven we bepaalde persoonsgegevens door aan het zorgkantoor en de gemeente, om de zorgverlening en financiering mogelijk te maken. In alle gevallen gaan wij zorgvuldig met uw gegevens om, conform wat de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en ActiZ (branchevereniging van Nederlandse zorgorganisaties) voorschrijft. Meer informatie vindt u op <https://www.actiz.nl/privacy-statement>.

4 Aanvullende diensten

Als u bij ons woont krijgt u automatisch alle verpleging en verzorging die u volgens uw indicatie nodig heeft. Daar horen ook de behandelingen van de ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtist en logopedist bij. Inovum regelt dat allemaal voor u.

Maar daarnaast hebben we ook zogenaamde aanvullende (particuliere) diensten waar u zelf voor kunt kiezen en die uw verblijf fijner en/of gemakkelijker voor u maken. De eventuele kosten voor deze diensten betaalt u zelf. Ze worden niet vergoed uit uw indicatie.

4.1 Kapster

Regelmatig komt er een kapster in huis. Wilt u dat de kapster ook úw haar doet? Neem contact op met de kapster. Dit kan ook via de contactverzorgende van de afdeling. De afspraken die u met de kapster aangaat leggen we vast in uw cliëntdossier. Wilt u liever uw eigen vertrouwde kapster aan huis aanhouden? Dat kan natuurlijk ook. U dient dit dan zelf te regelen.

4.2 Pedicure

De pedicure van Inovum komt ongeveer elke zes weken bij u langs om uw teennagels te knippen. U hoeft hier niets voor te betalen, de kosten worden vergoed door de Wet langdurige zorg (Wlz). Als u op medische gronden meer voetverzorging nodig heeft dan alleen nagels knippen, dan krijgt u hiervoor een verwijzing van onze specialist ouderengeneeskunde. Ook deze medische voetverzorging verzorgd door de pedicure wordt betaald uit de Wlz.

U kunt, wanneer u wenst, zelf voetverzorging bijkopen. Wilt u extra voetverzorging? Meldt u dan aan bij de pedicure. Of vraag het aan uw contactverzorgende. De afspraken die met u zijn gemaakt leggen we vast in uw cliëntdossier.

Wilt u liever uw eigen pedicure aanhouden? Dat kan, dit dient u zelf te regelen én te betalen.

4.3 Tandarts

Als u bij ons woont kunt uw eigen vertrouwde tandarts en/of mondhygiëniste behouden. Maar u kunt ook overstappen naar onze gespecialiseerde tandartsen. U kunt u daarvoor aanmelden met het tandartsformulier dat in uw Welkomstmap zit. Mocht u op een later moment willen overstappen dan kan dat alsnog via de afdeling klantadvies Inovum.

Inovum werkt samen met twee tandartspraktijken:

- Tandheelkunde Zonnestraal (voor Beukenhof en Veenstaete)
035 - 625 24 84
info@tandheelkundezonnestraal.nl
www.tandheelkundezonnestraal.nl
- Van Linschoten Tandartsen (voor Gooiers Erf)
035 - 542 57 78
info@vanlinschotentandartsen.nl
www.vanlinschotentandartsen.nl

In de Beukenhof en Gooiers Erf komt de tandarts aan huis. Hij heeft hier een eigen behandelruimte. Bewoners van Veenstaete gaan onder begeleiding naar Tandheelkunde Zonnestraal in Loosdrecht. Uw contactverzorgende kan de afspraak voor u regelen. Begeleiding en vervoer door naasten is hierbij nodig.

De tandheelkundige zorg via Inovum wordt vergoed uit de Wet langdurige zorg. Voor specialistische zorg verwijst de tandarts u door naar de specialist. Wilt u vaker dan gebruikelijk een controleafspraak of een behandeling die niet medisch noodzakelijk is? Dan kunt u dit zelf regelen met de tandarts. De

behandeling is dan voor eigen rekening. Kijk voor de tarieven op de website van de betreffende tandartspraktijk.

4.4 Wasservice

Wij zorgen standaard voor schoon beddengoed en schone handdoeken. Hiervoor werken wij samen met de externe wasserij [Newasco](#). U kunt hier via ons ook uw eigen kleding laten wassen en/of stomen. Kiest u voor de wasservice van Newasco dan wordt uw vuile was opgehaald, gereinigd, teruggebracht op uw kamer en weer fris en verzorgd in uw kast gehangen.

Om u hiervoor aan te melden vult u het 'Registratieformulier Wasservice' in dat in uw Welkomstmap zit. Bij dit formulier zit ook een tarievenkaart en een brief met verdere uitleg. Betaling gaat via de maandelijkse incassofactuur van Inovum. We raden aan om uw wasgoed te voorzien van een naamlabel.

4.4.1 Naamlabels

Al uw wasgoed, ongeacht of u het door Newasco of uw familie laat wassen, moet gemerkt zijn met uw naamlabel. Gevonden kledingstukken kunnen we dan zo snel mogelijk weer bij u terugbrengen. U kunt uw wasgoed laten labelen door Newasco.

4.5 Factuur

Voor de aanvullende diensten die u gebruikt krijgt u van ons een aparte factuur. Hierop staan de kosten voor bijvoorbeeld uw televisie, uw wasservice of een betaalde activiteit.

Heeft u vragen over deze factuur? Neem dan contact op met de medewerker van debiteurenadministratie. Te bereiken via het algemene nummer van Inovum 035-5 888 555.

5 Praktische zaken

5.1 Betalen met PIN

Voor uw en onze veiligheid kunt u binnen het verpleeghuis nergens met contant geld betalen. U kunt wel overal met uw pinpas betalen. Vaste betalingen regelen we via een automatische incasso.

5.2 Roken

Wij streven ernaar een rookvrije instelling te zijn. Binnen het verpleeghuis mag daarom niet worden gerookt. Roken mag alleen buiten op de daarvoor aangewezen plekken. Is buiten roken vanwege uw (gezondheids)situatie niet mogelijk, dan maken we daar aparte afspraken over in uw dossier.

5.3 Bevolkingsadministratie

De gemeente houdt gegevens bij over iedere inwoner. Wanneer u bij ons komt wonen, dient u uw nieuwe woonadres te melden bij de bevolkingsadministratie van uw gemeente. U krijgt van ons een bewijs van verblijf.

5.4 Veiligheid

Wij doen ons best om ieders veiligheid binnen onze zorgcentra te garanderen. Daarvoor hebben we de medewerking nodig van alle medewerkers, vrijwilligers, bewoners en familie. Let samen met ons op de veiligheid op de woongroep en in uw woonruimte. Voorkom bijvoorbeeld obstakels waardoor u zou kunnen vallen, gebruik alleen goedgekeurde elektrische apparaten en brandt geen kaarsen. Houd alle deuren en ramen waar mogelijk afgesloten als u er niet bent en neem bij voorkeur geen kostbaarheden mee naar het verpleeghuis.

5.5 Calamiteiten

Op alle locaties hebben we brandmelders, blusapparatuur en plattegronden waarop vluchtwegen staan aangegeven. Let goed op waar voor u de dichtstbijzijnde nooduitgang is. Vluchtroutes moeten altijd vrij zijn. Parkeer daarom nooit een rollator of rolstoel voor een doorgang.

Op alle locaties van Inovum hebben we een bedrijfsnoodplan en een bhv-plan. Hierin staat aangegeven hoe we handelen bij calamiteiten. Ook houden we regelmatig brandoefeningen.

Volg bij een calamiteit altijd de instructies van de medewerkers en van hulpdiensten zoals de brandweer, politie en ambulance op. Zij weten wat er moet gebeuren. Inovum heeft medewerkers opgeleid om adequaat te kunnen handelen bij calamiteiten. Bij een calamiteit kunnen zij u helpen en andere hulpverleners inschakelen en ondersteunen. Hierover zijn heldere afspraken gemaakt met politie, brandweer en ambulancediensten. Deze afspraken zijn bekend bij de medewerkers.

5.6 Persoonsalarmering

Uw woonruimte is voorzien van een alarmeringsinstallatie. Hiermee kunt u in noodgevallen snel en simpel zelf de medewerkers alarmeren. Het alarm is zo afgesteld dat dit automatisch afgaat als dat in uw situatie nodig is en u het zelf niet meer kunt.

Ook maken wij gebruik van slimme technische hulpmiddelen (zoals sensoren). Deze stellen wij op maat in, afgestemd op uw situatie en altijd in overleg met u en uw vertegenwoordiger.

5.7 Verzekeringen

5.7.1 Basis Zorgverzekering

De Basis Zorgverzekering (basisverzekering) is verplicht in Nederland en moet u behouden als u bij ons woont. Hiermee kunt u bijvoorbeeld met de ambulance mee en naar het ziekenhuis.

5.7.2 Aanvullende zorgverzekering

Niet alle zorg wordt gedekt door uw Wlz-indicatie. Sommige dingen die werden vergoed vanuit uw aanvullende verzekering worden nu betaald door het verpleeghuis terwijl andere blijven vallen onder uw aanvullende verzekeringen. Het is dan ook belangrijk dat u uw zorgverzekering opnieuw bekijkt. Misschien heeft u, afhankelijk van uw situatie en wensen, een andere zorgverzekering nodig.

5.7.3 Aansprakelijkheidsverzekering

Ook deze moet u behouden. We adviseren daarnaast ook een inboedelverzekering die diefstal, beschadiging, brand e.d. dekt.

Inovum is verzekerd tegen schade, vermissing en/of diefstal van persoonlijke bezittingen door onze medewerkers. Mocht een van deze situaties zich voordoen dan kunt u contact opnemen met uw contactverzorgende. Buiten de deur van het verpleeghuis bent u vanuit ons niet verzekerd.

Voor schade, vermissing en/of diefstal van persoonlijke bezittingen door anderen, voor wie Inovum geen verantwoordelijkheid draagt, moet u zelf een verzekering afsluiten.

Verzekeren blijft een persoonlijke zaak. Bij twijfel kunt u hierover het best contact opnemen met uw verzekeringsadviseur.

5.8 Uw ervaringen op ZorgkaartNederland

Inovum werkt samen met ZorgkaartNederland. Dat is een onafhankelijk ervaringsplatform in de zorg. Op de website [ZorgkaartNederland](#) kan iedereen zijn of haar ervaringen met Inovum publiceren. Deze waarderingen helpen toekomstige bewoners om een zorgaanbieder te kiezen die bij hen past. Anderzijds geven deze waarderingen ons inzicht in waar bewoners tevreden over zijn en wat nog beter kan. We vinden het fijn als u uw mening over ons (positief en negatief) wil delen op ZorgKaartNederland omdat we daarmee onze zorg steeds verder kunnen verbeteren.

5.9 Cliëntenraad

U wordt vertegenwoordigd door de cliëntenraad van uw locatie. Wilt u contact met de cliëntenraad? Zij zijn te bereiken via mail. Zij organiseren zelf hoe zij ruggenspraak krijgen vanuit de bewoners.

- De Beukenhof lokale cliëntenraad. De lokale cliëntenraad adviseert het locatiemanagement over zaken die betrekking hebben op het algemeen belang van de bewoners. Mail naar: jvanhenten@hotmail.com.
- Gooiers Erf en Veenstaete hebben een gezamenlijke lokale cliëntenraad. De lokale raad adviseert het locatiemanagement over zaken die betrekking hebben op het algemeen belang van de bewoners. Mail naar: lcrge@inovum.nl.

Stichting Inovum heeft een centrale cliëntenraad. De centrale cliëntenraad adviseert het bestuur van Inovum. In de centrale cliëntenraad zitten ook vertegenwoordigers van de lokale raden. Alle cliëntenraden werken met een medezeggenschapsregeling. Ze geven niet alleen gevraagd en ongevraagd advies, maar hebben ook instemmingsrechten.

6 Ethische zaken

Ethiek gaat over basale vragen zoals “Wat moet ik doen?” en “Hoe wil ik leven?” De antwoorden op deze vragen verschillen per persoon. Inovum staat open voor ieders mening, maar heeft voor een aantal ethische zaken haar eigen uitgangspunten vastgelegd.

6.1 Euthanasie

Voor euthanasie gelden wettelijke richtlijnen en zorgvuldigheidseisen waaraan moet worden voldaan. De specialist ouderengeneeskunde kan u hierover informeren. Persoonlijke ideeën kunt u in overleg met de arts vastleggen in een euthanasieverklaring. Een kopie van deze verklaring kunt u in uw cliëntdossier bewaren, zodat ook de zorgmedewerkers en andere betrokken zorgverleners van uw wens op de hoogte zijn.

6.2 Reanimatie

Het is van belang dat van iedere bewoner duidelijk is of hij/zij gereanimeerd wil worden. Om goed voorbereid te zijn op zo'n ingrijpende situatie, vindt op de dag van opname of kort daarna een gesprek plaats met de arts, de bewoner en (wettelijk) vertegenwoordiger. De behandelend arts geeft tijdens dit gesprek uitleg over de verwachte uitkomst, risico's en gevolgen van een eventuele reanimatie. Hierbij sluit de arts zoveel mogelijk aan bij de ervaringen, normen, waarden en voorkeuren van de bewoner.

Bij kwetsbare ouderen is de kans klein dat zij een reanimatie overleven zonder blijvende schade. Veel bewoners nemen daarom - in overleg met de arts – het besluit om niet gereanimeerd te willen worden. Wilt u wél gereanimeerd worden, dan leggen we de afspraken hierover vast. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om uw reanimatiewens kenbaar te maken, bijvoorbeeld door het dragen van een groene SOS-armband.

Inovum doet er alles aan om zorgvuldig te handelen in overeenstemming met uw reanimatiewens. Inovum kan echter geen garantie bieden dat er op het moment van een acute hartstilstand altijd iemand ter plekke is die adequaat kan reanimeren. Ook kan Inovum niet garanderen dat de wens van de bewoner altijd gerespecteerd zal worden. Het kan immers voorkomen dat de specifieke wens van de bewoner op dat moment niet duidelijk zichtbaar is (bijvoorbeeld omdat de bewoner de SOS-armband niet om heeft).

6.3 Wilsverklaring

Het is mogelijk dat u, door welke oorzaak dan ook, uw eigen wil niet meer kenbaar kunt maken. Toch moeten we ook dan belangrijke beslissingen nemen over uw medische behandeling, verpleging of verzorging. Met een schriftelijke wilsverklaring kunt u nu al aangeven hoe u, in zo'n situatie, behandeld wil worden. Dit is niet eenvoudig, maar het is belangrijk om een wilsverklaring op te stellen als u daar nog toe in staat bent. Meer informatie over de wilsverklaring kan de specialist ouderengeneeskunde u geven.

7 Wetten en regels uitgelegd

De zorg in Nederland kent veel wetten en regels. In dit hoofdstuk stippen we de belangrijkste wetten en regels aan die voor u belangrijk kunnen zijn. U heeft dan in elk geval wat achtergrondinformatie over de zorg die we u kunnen en mogen bieden. Ook op www.overheid.nl kunt u veel informatie vinden over bepaalde wetgeving.

7.1 Algemene voorwaarden Inovum

De algemene voorwaarden zijn schriftelijke afspraken tussen u als bewoner en Inovum. Ze regelen de rechten en plichten van beide partijen. Onze algemene voorwaarden kunt vinden op www.inovum.nl/rechten-en-plichten.

7.2 Wet langdurige zorg (Wlz), Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en zorgzwaartepakket (ZZP)

De Wlz ([Wet langdurige zorg](#)) is er voor mensen die voortdurend (intensieve) zorg nodig hebben. Dit zijn bijvoorbeeld chronisch zieken, kwetsbare ouderen en mensen met een ernstige geestelijke/lichamelijke beperking of aandoening. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ, www.ciz.nl) beoordeelt of iemand in aanmerking komt voor zorg vanuit de Wlz en geeft dan een zogeheten Wlz-indicatie af. De indicatie is een besluit waarin staat dat iemand recht heeft op langdurige zorg en welke zorg dat precies betreft: het zorgzwaartepakket (ZZP).

Uw zorgzwaartepakket geeft u recht op het aantal uren zorg waarvoor u een indicatie heeft. De uren die u toebedeeld krijgt, zijn echter een gemiddelde en kunnen per week verschillen. Soms heeft u iets meer zorg nodig en soms iets minder. Heeft u vragen over uw zorgzwaartepakket en de zorgafspraken dan kunt u deze stellen aan uw contactverzorgende.

7.3 Eigen bijdrage

Wanneer u bij ons woont krijgt u zorg met verblijf. Uw ondersteuning en zorg én het wonen worden betaald. U moet hiervoor echter wel altijd een eigen bijdrage betalen. Hoeveel dit is hangt af van uw inkomsten en uw eigen vermogen. Informatie hierover krijgt u bij het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Op www.hetcak.nl kunt u uw eigen bijdrage berekenen. Wij raden u aan om te bellen naar het CAK om uit te zoeken hoe hoog uw eigen bijdrage is.

7.4 Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)

In de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst [WGBO](#) zijn drie belangrijke rechten voor u geregeld:

1. De hulpverlener moet u helder en begrijpelijk informeren over uw gezondheid.
2. U moet toestemming geven voor uw behandeling en bijbehorende zorg (zoals verpleging, verzorging en nazorg). Afspraken hierover leggen we vast in uw cliëntprofiel en zorgplan. Het zorgplan kan alleen worden gewijzigd met uw toestemming.
3. U mag uw medisch dossier (dat 15 tot 20 jaar bewaard moet worden) inzien, corrigeren en kopiëren. U kunt hiervoor bij uw contactverzorgende terecht.
4. U heeft recht op privacy en geheimhouding van medische gegevens.
5. U heeft recht op vrije artskeuze.
6. U heeft recht op vertegenwoordiging bij wilsonbekwaamheid.

7.5 Wet zorg en dwang (WZD)

De zorg voor mensen met dementie of aandoeningen zoals NAH moet zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaatsvinden. Soms kunnen mensen met dementie of NAH echter niet (meer) zelf inschatten wat

goed voor ze is. Zorgverleners en wettelijk vertegenwoordigers helpen ze dan bij die keuzes. Het uitgangspunt van de [Wet zorg en dwang](#) is dat we vrijwillige zorg bieden, tenzij het niet anders kan.

7.6 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De [Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg](#) (Wkkgz) regelt wat goede zorg is en wat u kunt doen als u ontevreden bent over de zorg. Inovum voldoet aan de Wkkgz en heeft afspraken over bijvoorbeeld klachtbehandeling en incidentmelding vastgelegd in beleid en procedures. Zie ook www.inovum.nl/kwaliteit op onze website.

7.7 Wet op de identificatieplicht, identiteitsbewijs (ID)

In de [Wet op de identificatieplicht](#) staat dat iedereen vanaf 14 jaar in het bezit moet zijn van een geldig identiteitsbewijs. Deze wet geldt ook voor de zorgsector en dus ook voor u.

Als zorgverlener zijn wij verplicht om uw BSN (burgerservicenummer) vast te leggen in onze administratie en te gebruiken bij gegevensuitwisseling met andere instanties. Uw BSN staat op uw ID-bewijs en daarom noteert uw contactverzorgende uw ID-gegevens in uw cliëntdossier.