

Informatiemap Wonen (Huur)



Welkom bij woonzorgcentrum Maranatha



Revisiedatum: 2 juni 2021

Inhoud

Inhoud	2
Welkom	3
1. Algemene huurvoorwaarden.....	4
2. Voorzieningen op locatie.....	5
3. Welzijn en recreatie	6
4. Zorg nodig?.....	7
5. Privacy beleid	8
6. Huisregels	9
7. Meldcode huiselijk geweld	12
8. Bereikbaarheid in geval van nood	13
9. Brand en andere calamiteiten	14
10. Cliëntenraden	16
11. Ontevredenheid en klachten.....	17

Welkom

Van harte welkom in Maranatha, onderdeel van Zorggroep Sirjon. Deze informatiemap is bedoeld voor u, als toekomstige huurder van woonzorgcentrum Maranatha. Verhuizen naar een appartement bij een woonzorgcentrum is immers een ingrijpende beslissing. Vertrouwde dingen laat u achter en er komen nieuwe dingen voor in de plaats. Dat kan veel vragen oproepen.

In deze informatiemap staat wat u kunt verwachten, wanneer u in een huurappartement van Maranatha komt wonen. De informatie is op een overzichtelijke en heldere manier weergegeven. Op deze manier maakt u alvast kennis met Maranatha: een organisatie die zich kenmerkt door een eigen identiteit, professionele zorgverlening en betrokken medewerkers. De warme en vertrouwde sfeer in Maranatha zorgt ervoor dat u zich echt thuis kunt voelen.

Gods Woord en de Drie Formulieren van Enigheid vormen de grondslag voor alle activiteiten die wij verrichten. Wij kenmerken ons door onze reformatorische identiteit en geven daar concreet handen en voeten aan in onze woonzorgcentra. Dat komt onder andere tot uitdrukking in het met elkaar in gesprek gaan over de belangrijkste dingen in het licht van Gods Woord, het eerlijk en liefdevol omgaan met elkaar, het houden van dagopeningen en weeksluitingen, het gezamenlijk beginnen en eindigen van de maaltijden en de manier waarop de zondag wordt ingevuld. Ook het niet hebben van een TV hoort hierbij. Al deze dingen kunnen we alleen doen in afhankelijkheid God.

Mocht u na het lezen van deze informatiemap vragen hebben, aarzel dan niet om die te stellen. Wij staan u graag persoonlijk te woord. U kunt daarvoor contact opnemen met het Cliëntservicebureau van Maranatha. Onze cliëntadviseurs zijn bereikbaar via het telefoonnummer: 0548-536215 (*tijdens kantooruren*).

Rijssen, februari 2020

1. Algemene huurvoorwaarden

Informatie over Algemene Huurvoorwaarden zelfstandige woonruimte

Voor huurders van appartementen van Maranatha gelden de Algemene Huurvoorwaarden zelfstandige woonruimte.

De Algemene Huurvoorwaarden maken deel uit van de huurovereenkomst.

Indien de bepalingen van de huurovereenkomst afwijken van die van de Algemene Huurvoorwaarden, gaan de bepalingen van de huurovereenkomst voor.

2. Voorzieningen op locatie

In Maranatha zijn verschillende voorzieningen aanwezig waar u als huurder gebruik van kunt maken.

De grote recreatiezaal is te vinden in het dorpshuis. In deze zaal worden de activiteiten georganiseerd, is de bibliotheek aanwezig en kan men gezellig uit eten gaan. In de buurt van de recreatiezaal is ook de receptie te vinden en kan men boodschappen kopen in de winkel met een uitgebreid assortiment. De kapsalon is te vinden op de eerste verdieping.

Restaurant

De recreatiezaal is met de keuken een heus restaurant. U kunt er terecht voor een lekker kopje koffie of thee met iets lekkers erbij of u kunt op de eigen locatie 'uit eten gaan'.

Maaltijden

Als huurder woont u zelfstandig in uw appartement. Naast het zelf bereiden van de warme maaltijden in uw appartement of het uit eten gaan in het restaurant is het ook mogelijk om maaltijden te bestellen. Deze maaltijden kunnen koel-vers geleverd worden.

De Gemeente Rijssen-Holten kent een bijdrage in de maaltijdvoorziening voor ouderen. Meer informatie hierover kunt u krijgen bij het zorgloket van de Gemeente.

Wasvoorziening

Elk appartement is voorzien van een wasmachine- en wasdrogeraansluiting. U of uw familie kan zelf de was verzorgen of u kunt de was uitbesteden aan de linnenkamer op de locatie. De was wordt dan, tegen betaling, voor u gewassen, gevouwen en/of gestreken.

Wilt u meer weten over de maaltijdvoorziening en / of de wasvoorziening dan kunt u contact opnemen met onze cliëntadviseurs.

Zorgoproepsysteem

Elk appartement is standaard voorzien van een zorgoproepsysteem/intercom met een hals- of polszender. Heeft u plotseling dringende hulp nodig (bijvoorbeeld als u valt) dan kunt u via het zorgoproepsysteem alarm slaan. De wijkverpleging van Maranatha komt z.s.m. bij u of neemt met u contact op. Het zorgoproepsysteem geldt dus alleen voor noodsituaties! Heeft u echter een zorgovereenkomst met Maranatha afgesloten dan kunt u het zorgoproepsysteem gebruiken wanneer dit nodig is.

De kosten voor het zorgoproepsysteem zijn opgenomen in het huurtarief.

De kosten voor de geleverde zorg bij een calamiteit (bijvoorbeeld als u bent gevallen) worden u in rekening gebracht als u nog geen zorgovereenkomst hebt met Maranatha. Na een calamiteit zal de wijkverpleging samen met u inventariseren of een zorgindicatie gewenst is.

Via de intercom op het zorgoproepsysteem kan men de bijeenkomsten in de recreatiezaal beluisteren en ook de kerkdiensten van de Gereformeerde Gemeentes Rijssen Noord, Zuid en West.

3. Welzijn en recreatie

Informatie over ontspanningsactiviteiten in Maranatha

De activiteitenbegeleiding organiseert wekelijks diverse activiteiten voor de bewoners in woonzorgcentrum Maranatha. Door deze activiteiten willen we u ondersteunen bij een zinvolle invulling van uw dag. Naast het contact met de medebewoners, staat ook persoonlijke aandacht, gezelligheid en het in stand houden van functies centraal.

Hoe worden activiteiten aangekondigd?

Wekelijks wordt 'Het Weeknieuws' verspreid met het activiteitenrooster. Het overzicht met de activiteiten is ook zichtbaar op de informatieschermen en informatieborden bij de receptie en in de gangen/liften. Soms vragen we van u een eigen bijdrage voor een activiteit. Dit staat dan ook vermeld bij de aankondiging. Deze bijdrage kan bij aanvang van de activiteit aan de medewerkers of vrijwilligers worden betaald. Bij de dagopening worden de activiteiten van de dag voorgelezen.

Welke activiteiten zijn er?

Er worden verschillende activiteiten in de recreatieruimtes georganiseerd zoals:

- Geheugentraining;
- Gezamenlijk eten;
- Koffie-uurtjes;
- Kookgroepen;
- Beweging;
- Uitstapjes;
- Zang en dia- avonden;
- Creatieve activiteiten.

Ook worden er een aantal keren per jaar themaweken georganiseerd, waarin activiteiten plaatsvinden rondom een bepaald thema.

Voor een aantal activiteiten is het nodig om u op te geven. Dat kan bij de receptie, op de lijsten die op de prikboarden hangen of via een medewerker die langskomt om te vragen of u deel wilt nemen. In 'Het Weeknieuws' wordt altijd vermeld wanneer de laatste dag is dat u zich op kunt geven.

In woonzorgcentrum Maranatha wordt op maandagavond een verzoekplatenprogramma uitgezonden. Hiervoor komt een vrijwilliger aan u vragen welke psalm of gezang u die avond graag wilt horen. Zij laat dit dan uitzenden via de intercom. Op woensdagavond wordt via een CD of de kerkteléfonoon een preek uitgezonden. Elke avond (m.u.v. de woensdag- en zondagavond) is er gelegenheid om gezellig samen te komen in het Dorpshuis, onder het genot van een kopje koffie of thee of iets anders. Er is een samenzanguurtje. Op vrijdag vindt de weeksluiting plaats door een ouderling of predikant van de Gereformeerde Gemeente. Elk kwartaal komt de plaatselijke jeugdvereniging met u zingen bij het orgel. Op zondagmorgen kan er gezamenlijk in het dorpshuis naar de kerkdienst worden geluisterd, daarna is er gelegenheid om met elkaar te eten.

4. Zorg nodig?

Wonen in een appartement van Maranatha heeft als voordeel, dat u zorg dicht in de buurt heeft.

Heeft u (vroeg of laat) zorg nodig dan kan dit snel voor u geregeld worden. De zorg wordt geleverd door medewerkers van Maranatha.

Onze cliëntadviseurs informeren u graag over de mogelijkheden.

Tijdens kantooruren is het cliëntservicebureau bereikbaar op telefoonnummer 0548-536215.

5. Privacy beleid

Informatie over privacy beleid

U hebt recht op bescherming van uw privacy en uw persoonlijke gegevens. In Maranatha wordt daar zorgvuldig mee omgegaan. De afspraken hierover zijn beschreven in het privacyreglement. Dit reglement is een praktische uitwerking van Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). U kunt het privacyreglement opvragen bij de wijkverpleging.

Hoe wordt mijn persoonlijke leefsfeer beschermd?

U heeft recht op bescherming van uw lichaam. Mensen mogen u niet zomaar aanraken of te dicht bij u komen als u dat niet wilt. De medewerkers van Maranatha zullen u niet onnodig storen in uw privacy. Het appartement waar u in woont, is uw eigen woning. Dit betekent dat onze medewerkers uw gasten zijn. De medewerkers kunnen uw appartement alleen betreden, wanneer u daar toestemming voor geeft.

Waar worden mijn gegevens bewaard?

Wanneer u in Maranatha komt wonen worden uw persoonlijke gegevens geregistreerd. We leggen alleen die gegevens vast die voor een goede dienstverlening en bedrijfsuitoefening noodzakelijk zijn. Maranatha zorgt ervoor dat uw persoonlijke gegevens goed beveiligd zijn en uw gegevens niet verloren gaan of in onbevoegde handen komen.

Hoe wordt er omgegaan met mijn gegevens?

De medewerkers van Maranatha hebben een geheimhoudingsplicht. Alleen u en eventueel medewerkers die bij uw zorgverlening betrokken zijn, hebben toegang tot uw gegevens. Informatie wordt alleen doorgegeven aan de door u opgegeven eerste contactpersoon. Zonder uw schriftelijke toestemming verlenen wij geen inzage van uw gegevens aan derden, tenzij we aan een wettelijke verplichting moeten voldoen. Het gebruik van uw persoonsgegevens ten behoeve van een externe controle, bijvoorbeeld voor een externe audit, is alleen toegestaan als u daar toestemming voor geeft. Ook in deze situaties zal zorgvuldig met uw gegevens om worden gegaan. Wanneer wij u willen betrekken bij een (wetenschappelijk) onderzoek, zullen we daarvoor toestemming vragen.

6. Huisregels

In Maranatha is het prettig wonen, leven en werken. Een aantal huisregels draagt bij aan deze veilige woonomgeving.

1. Appartement

- 1a Het appartement en de daarin behorende voorzieningen worden in goede staat aan u opgeleverd. Het opknappen van een appartement gebeurt alleen als de staat van het onderhoud daartoe aanleiding geeft.
- 1b Het appartement mag u geheel naar eigen wens en smaak inrichten, behangen en stofferen. De kosten daarvan zijn voor rekening van de huurder.
- 1c Het is belangrijk het appartement niet te vol in te richten. Er moet voldoende bewegingsruimte blijven voor eventueel gebruik van hulpmiddelen, zoals een rollator, een rolstoel of eventueel een tillift.
- 1d Maranatha adviseert om het appartement te voorzien van een vloerafwerking met een harde toplaag. Tapijt op de vloer geeft een extra fysieke belasting voor de medewerkers, als er bijvoorbeeld gebruik moet worden gemaakt van een tillift. De vloerafwerking mag niet verlijmd worden aangebracht, maar met een kleeflaag waardoor de vloerafwerking ook weer makkelijk te verwijderen is.
Zo nodig kan Maranatha u vragen, wanneer er hulpmiddelen gebruikt moeten worden tijdens de zorgmomenten, om uw vloerafwerking te vervangen door een vloerafwerking met een harde toplaag.
- 1e Vloerkleden kunnen een valpartij veroorzaken. Losse vloerkleden worden daarom afgeraden.
- 1f U mag gebruik maken van elektrische apparaten, mits anderen hier geen hinder van ondervinden.
- 1g Elektrische apparaten moeten in goede staat verkeren en voldoen aan de gestelde veiligheidseisen.
- 1h Het vervangen van spaar- en/of TL lampen van verlichtingsarmaturen in het appartement die niet tot de standaard inventaris behoren, zijn voor uw eigen rekening.
- 1i Het is niet toegestaan wijzigingen in of aan het appartement aan te brengen, zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Maranatha.
- 1j Reparatie van inventaris die aan u toebehoort, valt niet onder het onderhoud van de technische dienst van Maranatha.
- 1k De medewerkers van Maranatha zijn uitsluitend gerechtigd het appartement te betreden met uw toestemming. Deze toestemming is echter niet nodig wanneer het om redenen van veiligheid of gezondheid noodzakelijk is om het appartement te betreden.
- 1l U of uw vertegenwoordiger is verplicht bij vertrek of overlijden alle zaken die door u in, aan of op het appartement zijn aangebracht of van de voorgaande bewoner zijn overgenomen, op eigen kosten te verwijderen, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen. Daarnaast moet de aangebrachte schade aan het appartement worden hersteld en wanden en plafonds in de kleur wit worden opgeleverd.

6. Huisregels (Vervolg)

- 1m De opzegtermijn van de huurovereenkomst staat vermeld in de huurovereenkomst
- 1n Uw huishoudelijk afval kunt u deponeren in de daarvoor bestemde afvalcontainers op het terrein
- 2. Fietsen**
- 2a Het stallen van fietsen kan in de daarvoor bestemde fietsenberging op het terrein. In de fietsenberging zijn oplaadpunten voor elektrische fietsen aanwezig.
- 3. Huisdieren**
- 3a Het is toegestaan huisdieren te houden in het appartement, tenzij er dringende redenen zijn om dit te verbieden. In dat geval kan Maranatha het houden van huisdieren verbieden. U moet dan binnen de termijn die Maranatha in overleg met u bepaalt, het huisdier naar elders overbrengen.
- 4. Parkeren auto**
- 4a Voor bewoners die een auto tot hun beschikking hebben, is er beperkte parkeergelegenheid op het eigen terrein.
- 4b **Parkeren scootmobiel**
Beschikt u over een scootmobiel dan kunt u deze stallen/parkeren in uw eigen appartement of in de daarvoor (beperkt) beschikbare stalling op het terrein van de locatie. Het parkeren van een scootmobiel in de algemene gangen van het woonzorgcentrum is niet toegestaan i.v.m. de brandveiligheidseisen van de brandweer.
- 5. Receptie**
- 5a De receptie is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 16.45 uur. U kunt bij de receptie terecht voor al uw vragen, wensen, klachten, het reserveren van een ruimte (bijvoorbeeld voor een verjaardag), het bestellen van koffie/thee, post versturen, bestellen of het afzeggen van maaltijden.
- 6. Rookbeleid**
- 6a In Maranatha geldt een geheel rookbeleid. Het is niet toegestaan te roken in de algemene ruimtes. In uw appartement mag wel gerookt worden (let wel op de rookmelders)
- 7. Sleutels (Salto's)**
- 7a U ontvangt bij oplevering van het appartement de salto's. Een salto is een chip waarmee u deuren kunt openen. Extra salto's kunnen bij de receptie, tegen betaling, bijbesteld worden, tot een maximum aantal. De tarieven staan vermeld op de tarievenlijst.
- 7b Bij vertrek uit het appartement of bij overlijden, moeten de verstrekte sleutels worden ingeleverd bij de cliëntadviseur tijdens de oplevering van het appartement, op een overeengekomen dag en tijdstip.

6. Huisregels (Vervolg)

8. Telefoon & Internet

- 8a Maranatha beschikt over een eigen telefooncentrale. Zodra u in Maranatha komt wonen, krijgt u een nieuw telefoonnummer. De appartementen van Keizersdijk 2 zijn standaard voorzien van een zorgtelefoon, uw eventuele eigen telefoon (analoog) kunt u hierop aansluiten. De overige appartementen zijn voorzien van digitale Voip-aansluiting. U heeft een omvormer nodig waarop u uw eigen telefoon kunt aansluiten. De omvormer kunt u overnemen van de vorige bewoner of u kunt de omvormer kopen bij de technische dienst.
- 8b De meeste appartementen hebben een vaste aansluiting voor internet. De medewerker van het Cliëntservicebureau bespreekt dit met u of u kunt het abonnement later aanvragen bij de receptie van Maranatha. De abonnementskosten komen voor uw rekening.
- 8c Abonnements- en gesprekskosten worden bij u in rekening gebracht.

9. Veiligheid

- 9a Met het oog op de brandveiligheid is het niet toegestaan:
- petroleum, spiritus, benzine etc., evenals tot vloeistof verdichte gassen in het appartement te hebben;
 - werkzaamheden te verrichten die gevaar opleveren voor brand of explosie;
 - uw scootmobiel te parkeren in de algemene gangen van het woonzorgcentrum;
 - rollators, rolstoelen, tafeltjes en kastjes in de algemene gangen te plaatsen. De gangen en vluchtdeuren moeten vrij blijven van obstakels;
 - kaarsen en waxinelichtjes te branden in het appartement;
 - smeulende asbakken te legen in prullenbakken;
 - asbakken te gebruiken voor papierafval;
 - bij brandalarm gebruik te maken van een lift;
 - andere dan goedgekeurde stekkers/contacten te gebruiken voor elektrische aansluitingen.
- 9b Voor de brandveiligheid is het niet toegestaan om rollators, rolstoelen, tafeltjes/kastjes in de gangen te plaatsen. De gangen en vluchtdeuren moeten vrij blijven van obstakels.

7. Meldcode huiselijk geweld

Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling

Huiselijk geweld en mishandeling vormen binnen onze maatschappij een ernstig probleem.

In verband daarmee geldt sinds 1 juli 2013 de Wet Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Maranatha werkt met deze meldcode. Bij een vermoeden van huiselijk geweld of ouderenmishandeling helpt de meldcode ons om op een zorgvuldige manier te handelen en de juiste hulp in te zetten.

8. Bereikbaarheid in geval van nood

Informatie over de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie

In noodsituaties is het landelijk alarmnummer 112. Op uw telefoontoestel toetst u eerst een 0.

Wat moet ik doen in geval van nood?

Komt u in een noodsituatie terecht en hebt u dringend hulp nodig, dan kunt u alarm slaan door de alarmknop op uw telefoontoestel, het zorgoproepsysteem of de halszender in te drukken. De alarmmelding komt bij een medewerker van het zorgteam. Zij zullen spoedig komen om hulp te bieden.

Om een (beginnende) brand te melden, slaat u de handbrandmelder in op de gangen. De bedrijfshulpverleners en de hulpdiensten worden gealarmeerd.

Maranatha heeft geen intern noodtelefoonnummer.

Adresgegevens

Woonzorgcentrum Maranatha

Diekjansweg 1

7462 JD RIJSSEN

T 0548 – 53 65 36

F 0548 – 51 89 49

E info.maranatha@svro.nl

9. Brand en andere calamiteiten

Informatie over wat u moet doen bij brand en andere calamiteiten

Uit onderzoek is gebleken dat ouderen vaker te maken krijgen met brand en daarbij een groter risico lopen. Daarom is het extra belangrijk om met elkaar te letten op de brandveiligheid in het gebouw. Wanneer er signalen zijn van mogelijke onveilige situaties dan zal hierover het gesprek worden aangegaan met betrokkenen en zo nodig maatregelen worden getroffen. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld het afsluiten van de kookplaat, het verwijderen van spullen in de vluchtroute o.i.d.

In Maranatha zijn alle appartementen en openbare ruimtes voorzien van rookmelders. In geval van brand en ernstige rookontwikkeling wordt de brandweer automatisch gealarmeerd. Medewerkers en bedrijfshulpverleners van Maranatha worden via piepers en telefoons gewaarschuwd. Is er een brandmelding in een ander gebouwdeel dan waar u woont? Dan zult u waarschijnlijk weinig merken van de calamiteit. Als de brandmelding in het gebouwdeel is waar u woont, zult u merken dat de tussendeuren in de gangen automatisch sluiten en is het niet meer mogelijk om de liften te gebruiken.

Wat moet u doen bij een calamiteit?

In alle gangen hangen ontruimingsplattegronden waarop de vluchtroutes staan vermeld en de locaties waar de brandblusmiddelen te vinden zijn. Hieronder staat beschreven wat u moet doen als er in uw (directe) omgeving een brand of een calamiteit is. Bij calamiteiten is het erg belangrijk dat u altijd de instructies van de hulpverleners opvolgt.

Wat gebeurt er bij een automatische brandmelding?

1. De brandweer wordt automatisch gealarmeerd en komt altijd naar de locatie.
2. De interne bedrijfshulpverleners en de medewerkers worden automatisch gealarmeerd en zijn binnen enkele minuten ter plekke.
3. De tussendeuren in de gangen sluiten automatisch.
4. De liften kunnen niet meer worden gebruikt.

Wat moet u doen bij brand in mijn appartement of directe omgeving?

1. Blijf rustig, de medewerkers/interne hulpverleners komen spoedig.
2. Sluit ramen en deuren.
3. Breng uzelf in veiligheid en verlaat de ruimte.
4. Sla de handbrandmelder in op de gang.
5. Volg de instructies op van de hulpverleners.

Wat moet u doen als iemand onwel wordt?

1. Verleen, indien mogelijk, eerste hulp.
2. Bel (0)112.
3. Vang de hulpdiensten op bij de ingang van het gebouwdeel.
4. Het AED-apparaat hangt in de BHV-kast bij de entree van Keizersdijk 4 (ingang verpleegafdeling)

9. Brand en andere calamiteiten (Vervolg)

Wat moet u doen als de sirene van de gemeente gaat?

1. Ga zo snel mogelijk naar binnen.
2. Waarschuw mensen die de sirene niet horen (omdat ze bijvoorbeeld doof zijn).
3. Bel in **geen** geval met het nationale alarmnummer 112 of met de plaatselijke hulpdiensten.
4. Sluit ramen en deuren.
5. Zet de radio aan op een regionale zender voor informatie en nadere instructies.
6. Volg de instructies op van de hulpverlener.

10. Cliëntenraden

Informatie over de cliëntenraad van Maranatha en de centrale cliëntenraad van Maranatha en Elim

Maranatha hecht eraan dat u zelf meedenkt over het beleid in Maranatha. Woonzorgcentrum Maranatha heeft een lokale cliëntenraad. In deze cliëntenraad worden locatie specifieke onderwerpen besproken die de zorg- en dienstverlening in Maranatha aangaan. Vanuit de lokale cliëntenraden zijn leden afgevaardigd in de Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR behartigt het gezamenlijk belang van de bewoners van Maranatha en Elim. De raad bespreekt onder meer zorg gerelateerde onderwerpen die het totaal van Maranatha en Elim aangaan, en de begroting en jaarrekening. bevoegdheden van de cliëntenraad ligt vast in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

Wat is het doel van de cliëntenraad?

Het is de taak van de cliëntenraad om onafhankelijk, namens de bewoners of de familieleden, invloed uit te oefenen op de gang van zaken in Maranatha. Het doel is: de gemeenschappelijke belangen behartigen en het welzijn van de bewoners bevorderen. Zo werkt de cliëntenraad samen met Maranatha aan een prettig woon- en zorgklimaat.

Wat zijn de rechten van de cliëntenraad?

Om de belangen van de bewoners te behartigen, heeft de cliëntenraad een aantal rechten:

- Recht op informatie: de cliëntenraad ontvangt alle informatie om mee te kunnen denken over het beleid binnen Maranatha en Elim.
- Recht op overleg: de cliëntenraad overlegt een aantal keren per jaar met de Raad van Bestuur (CCR) en de locatiemanager (CR) over het beleid van Maranatha en Elim. Onderwerpen die aan de orde komen, zijn bijvoorbeeld: de kwaliteit van de zorgverlening of het aantrekken van voldoende medewerkers. Beslissingen over deze zaken raken uw dagelijks leven. Daarom is het goed dat de u of uw vertegenwoordiger zelf meepraat. Op die manier wordt u deelgenoot in de besluitvorming.
- Het recht om te adviseren: de cliëntenraad heeft het recht om voorstellen te doen over alle onderwerpen die voor u van belang zijn. Daarnaast kunnen de raden gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen. Over bepaalde onderwerpen die in de wet vastgesteld zijn, moet Maranatha de cliëntenraad altijd raadplegen. Voor die onderwerpen heeft de raad speciale bevoegdheden: het adviesrecht en het verzaamd adviesrecht. Het laatste noemen we ook wel het instemmingsrecht.
- Adviesrecht: Maranatha stelt de cliëntenraad in de gelegenheid om advies uit te brengen over een voorgenomen besluit dat Maranatha betreft. Dit gaat onder meer over: een samenwerking of een fusie met een andere instelling of een belangrijke wijziging in de organisatie.
- Verzaamd adviesrecht (instemmingsrecht): sommige onderwerpen zijn voor u van direct belang. Daarover kan de instelling in principe alleen besluiten nemen als de cliëntenraad er mee instemt. De cliëntenraad heeft dan verzaamd adviesrecht. Dit geldt onder andere bij:
 - Het algemene beleid van Maranatha over voeding, veiligheid, gezondheid, hygiëne, geestelijke verzorging en maatschappelijke bijstand;
 - Recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten;
 - Het kwaliteitsbeleid;
 - De klachtenregeling en het aanwijzen van personen die klachten behandelen.

De contactgegevens van de cliëntenraad zijn op te vragen bij het secretariaat. Tijdens kantooruren te bereiken op telefoonnummer 0548-536536.

11. Ontevredenheid en klachten

Bij Maranatha proberen we u of uw familielid zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar eerlijk is eerlijk, daarbij kan wel eens wat misgaan. Als u in het kader van de zorgverlening onjuist of onzorgvuldig behandeld bent, is het mogelijk uw ontevredenheid te delen en/of een klacht in te dienen.

Wij staan open voor uw ontevredenheid. Als organisatie leren we daarvan en kunnen we onze dienstverlening aanpassen en verbeteren. Daarmee helpt u niet alleen uzelf, maar ook andere cliënten van Siloah, Elim en Maranatha.

Eerst praten

Als u ontevreden bent, praat er dan eerst over met de persoon die het betreft. Deze heeft het recht om als eerste te weten dat u niet tevreden bent. Uw opmerkingen bieden hem of haar de mogelijkheid iets te herstellen of te verbeteren. Lukt dit niet, ga dan naar de leidinggevende om de zaak te bespreken. Als u van mening bent dat er vervolgens geen verandering is opgetreden of dat uw klacht niet voldoende gehoord is, kunt u zich wenden tot een aantal verschillende personen, afhankelijk van waar uw klacht over gaat. Deze personen staan hieronder benoemd.

Ontevredenheid over onvrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg gaat om zorg die gevolgen heeft voor de vrijheid van de cliënt. Deze zorg valt onder de Wet Zorg en Dwang, afgekort tot Wzd. Bent u ontevreden over een situatie van onvrijwillige zorg? Dan kunt u terecht bij de Cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg. Dit is Yeldiz Buitenhuis, werkzaam bij het landelijk steunpunt van (mede)zeggenschap. Zij kan ondersteunen en informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg. Daarnaast kan zij ondersteuning bieden bij problemen rond de opname of het verblijf in een zorginstelling en in het doorlopen van de klachtenprocedure.

Yeldiz Buitenhuis

Telefoon: 06 – 115 061 48

E-mail: y.buitenhuis@hetlsr.nl

Overige ontevredenheid

Voor ontevredenheid of klachten die niet te maken hebben met onvrijwillige zorg kunt u terecht bij Maranatha's eigen klachtenfunctionarissen. De klachtenfunctionaris luistert naar u en gaat met u na wat uw wensen en behoeften zijn. Zij denkt met u mee over het vinden van een passende oplossing. Zo nodig bemiddelt zij bij een gesprek tussen u en degene tegen wie de klacht zich richt. Daarbij kiest zij géén partij. Het doel is herstel van vertrouwen, zodat u en de medewerker of zorgverlener weer samen verder kunnen.

Het in contact treden met de klachtenfunctionaris en/of het indienen van een klacht verloopt via het secretariaat van Zorggroep Sirjon, waartoe Maranatha behoort. U kunt met hen per brief, telefonisch of per e-mail in contact komen. Ook voor meer informatie kunt u terecht bij het secretariaat van Zorggroep Sirjon.

Het adres is: p/a Secretariaat Raad van Bestuur, Postbus 290, 2980 AG Ridderkerk. Het telefoonnummer is 088-2754500. Het e-mail adres is: klachten@sirjon.nl.

11. Ontevredenheid en klachten (Vervolg)

Een volgende stap

Leidt de bemiddeling van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd of van de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u kiezen uit twee vervolg-opties: 1) een klacht indienen bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur zal een oordeel geven op de klacht, nadat zij degene op wie de klacht betrekking heeft, gelegenheid heeft gegeven om op de klacht te reageren. 2) Een advies vragen van de klachtencommissie. Zij onderzoekt de klacht in het kader van de toepasselijke wet- en regelgeving en geeft op basis van haar bevindingen een advies aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur zal daarna het oordeel geven of de klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie kan de Raad van Bestuur ook adviseren om maatregelen te nemen.

Beide trajecten lopen via de klachtenfunctionaris. Mocht u het niet eens zijn met het oordeel van de Raad van Bestuur, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie. De klachtenfunctionaris kan u hierover verder informeren.

