Hartelijk welkom

U ontvangt ZorgThuis of dagbesteding van zorgorganisatie SVRZ. Wij danken u voor het door u in ons gestelde vertrouwen.

In deze brochure informeren wij u over een aantal praktische zaken waar u, als cliënt of familie, mee te maken krijgt. De onderwerpen zijn op alfabet gerangschikt.

Het is onmogelijk om alles uiteen te zetten in deze brochure maar u krijgt wel een aardig beeld van onze organisatie. Meer informatie kunt u ook vinden op onze website www.svrz.nl. Blijft u vooral niet rondlopen met vragen of problemen. De medewerkers rekenen het tot hun taak u te begeleiden, adviseren en antwoord te geven op al uw vragen.

Namens alle medewerkers heten wij u van harte welkom bij ZorgThuis van SVRZ.

Met vriendelijke groet,

Raad van Bestuur SVRZ
Anne-Marie Noorthoek
Dennis de Rijke

Juli 2026

Uw contactgegevens

Uw naam : _____

Wijkverpleegkundige: _____

Telefoonnummer : _____

Teamcoach : _____

Telefoonnummer : _____

Juli 2026

A

Administratie
Uw gegevens liggen vast in uw cliëntdossier. Wijzigingen kunt u doorgeven aan de wijkverpleegkundige. Denk hierbij aan:

- adres van uw vertegenwoordiger/ contactpersoon.
- burgerlijke staat.
- ziektekostenverzekering.

Voor vragen over uw eigen bijdrage bij een Volledig Pakket Thuis (VPT) kunt u bellen met 0800 - 0087.
Voor vragen over de facturen van het CAK over uw eigen bijdrage, kunt u bellen met 0800 - 1925.
De Zorglijn van SVRZ is op werkdagen bereikbaar.
T 0900 - 7879 777 / E zorglijn@svrz.nl.
Zie ook het kopje 'cak'

Adresgegevens
De adresgegevens van alle SVRZ-locaties kunt u vinden op de website van SVRZ: www.svrz.nl/onze-locaties/.

Afmelden
Als u een of meerdere dagen niet thuis bent of op vakantie gaat en geen hulp nodig heeft, is het belangrijk om dit minimaal 24 uur van tevoren te laten weten aan SVRZ. Uiteraard geldt dit niet in geval van overmacht zoals bijvoorbeeld bij een plotselinge ziekenhuisopname.

Alarmering
Zie het kopje 'personenalarmering'

Juli 2026

Algemene voorwaarden
Als u zorg van SVRZ ontvangt, dan ontstaat er een overeenkomst tussen u en SVRZ. Op deze overeenkomst zijn onze algemene voorwaarden en de bijzondere module Wijkverpleging van toepassing. Deze en andere documenten kunt u vinden via www.svrz.nl/onze-zorg/praktisch/algemene-voorwaarden.

Arbeidsomstandigheden
SVRZ hecht veel waarde aan goede arbeidsomstandigheden voor medewerkers. Het is belangrijk dat zij verantwoord én met plezier, maar ook gezond en veilig hun werk kunnen doen. Het gebruik van tilliften en deugdelijk huishoudelijk materiaal zoals een goede trap zijn hier voorbeelden van. U kunt hier zelf rekening mee houden met de inrichting van uw woning. Tijdens de verzorging verzoeken wij u niet te roken. Bij het intakegesprek nemen wij indien nodig een Arbo-checklist met u door en vullen deze samen in. Op basis van de ingevulde checklist maken we afspraken met u over eventuele verbeteringen en aanpassingen. Deze lijst zit in uw cliëntdossier. *Zie ook het kopje 'roken'*

B

Bereikbaarheid
Het zorgteam van SVRZ is altijd telefonisch bereikbaar. Als uw wijkverpleegkundige of zorgteam niet aanwezig zijn kunt u een boodschap voor hen achterlaten. Het telefoonnummer waarop zij te bereiken zijn, staat vooraan in deze folder.

Beëindigen zorg
U kunt op ieder moment de zorg van SVRZ beëindigen. Zo nodig

helpen wij u bij het vinden van een andere zorgaanbieder. SVRZ zelf stopt de zorg alleen in zeer uitzonderlijke omstandigheden. Het gaat dan om situaties waarbij afspraken structureel niet worden nagekomen en situaties waarbij de veiligheid van onze medewerkers op het spel staat. In deze gevallen volgen we een zorgvuldige procedure om de zorg te beëindigen. Deze procedure staat beschreven in de algemene voorwaarden die u ontvangen heeft. U kunt dit ook nalezen op www.svrz.nl/onze-zorg/praktisch/algemene-voorwaarden.

Behandeling & Begeleiding
Bij SVRZ werken deskundige behandelaars. Zij behandelen niet alleen cliënten die in een locatie van SVRZ wonen. Zij behandelen ook mensen die nog zelfstandig thuis wonen en mensen die na een revalidatieperiode bij SVRZ weer terug naar huis zijn gegaan. Daarnaast kunt u bij SVRZ ook terecht voor dagbehandeling of begeleiding in een ontmoetingscentrum. De vergoeding van deze zorgdiensten is afhankelijk van uw zorgverzekering. Kijk voor meer informatie op www.svrz.nl/zorgaanbod/behandeling-en-begeleiding/

Bewindvoering
Kunt u zelf uw financiën niet meer beheren of regelen? U kunt iemand in uw omgeving aanwijzen om bewindvoerder te worden voor u. Dit kan ook een professionele bewindvoerder zijn die aangewezen wordt door de rechter als u hier zelf geen beslissing meer in kunt nemen. Een bewindvoerder beslist alleen over financiële zaken en is benoemd door de rechter. De maatschappelijk werker van SVRZ kan u hier meer over vertellen.
Zie ook de kopjes ‘curator’, ‘contactpersoon’, vertegenwoordiger’

Juli 2026

C

CAK
U betaalt een eigen bijdrage voor:

- Begeleiding of ondersteuning bij het huishouden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
- Deelname aan de dagbehandeling van SVRZ vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en het Volledig Pakket Thuis (VPT).

De precieze hoogte van uw eigen bijdrage hangt onder andere af van uw inkomen en vermogen. Het CAK (Centraal Administratie Kantoor) bepaalt en int de eigen bijdrage. Voor vragen over uw eigen bijdrage of fouten in de rekeningen kunt u bellen met het CAK: 0800 - 1925. *Zie ook het kopje 'wet langdurige zorg'*

Casemanager dementie
Bent u op zoek naar meer informatie over dementie en de voorzieningen en mogelijkheden die in Zeeland aanwezig zijn? Dan kunt u contact opnemen met de wijkverpleegkundige van SVRZ. Zij kan u meer vertellen over de casemanagers dementie die in Zeeland werkzaam zijn.

CIZ
De wijkverpleegkundige van SVRZ kijkt in samenspraak met u welke zorg u nodig heeft. Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) bepaalt of u in aanmerking komt voor dagbehandeling uit de Wet langdurige zorg (Wlz) en het Volledig Pakket Thuis (VPT). Kijk voor meer informatie op www.ciz.nl of bel naar 088 – 78 91 000.
Herindicatie
Voor een herindicatie van wijkverpleegkundige zorg (ZvW) komt

de wijkverpleegkundige bij u langs. Zij kijkt naar uw huidige zorgplan, actuele zorgvragen en maakt met u afspraken over doelen, acties en lengte van de nieuwe indicatie. Wanneer er niets in uw situatie is veranderd dan wordt enkel de termijn verlengd. Voor een herindicatie van de huishoudelijke zorg of begeleiding individueel of in groep krijgt u bericht van SVRZ. U dient het verlopen van uw indicatie ook zelf in de gaten te houden.

Cliëntdossier
SVRZ maakt gebruik van een elektronisch cliëntdossier. In uw elektronische dossier staat welke medewerker wanneer bij u ingepland staat. U kunt uw cliëntdossier online inzien door gebruik te maken van het cliëntportaal. Kunt u dit niet zelf? Vraag dan uw contactverzorgende of wijkverpleegkundige dit samen met u door te nemen zodat uw meteen antwoord op uw vragen krijgt. U kunt ook uw contactpersoon of naasten toestemming geven uw dossier in te zien.
Zie ook de kopjes 'zorgplan' en 'cliëntportaal

Cliëntenraad
De cliëntenraden van SVRZ vertegenwoordigen ook de cliënten die ZorgThuis van SVRZ ontvangen. Kijk voor meer informatie op onze website: www.svrz.nl/over-ons/clientenraad/.

Cliëntenrecht
Cliëntenrechten zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Deze wetten regelen de relatie tussen de cliënt en de zorgverlener.

Juli 2026

Cliëntportaal
SVRZ biedt u de mogelijkheid om uw zorgplan en de bijbehorende rapportages op ieder moment van de dag in te zien. Via een mobiele telefoon, computer, laptop of tablet kunt u uw persoonlijke gegevens, uw agenda en uw zorgplan inzien. U kunt ervoor kiezen om ook uw naasten inzage te geven in uw dossier. In het informatiepakket voor nieuwe cliënten zit een folder over het cliëntportaal met daarin uitleg hoe u zich voor het cliëntportaal kunt aanmelden. U kunt ook direct op onze website kijken www.svrz.nl/clientportaal. Voor vragen over het cliëntportaal kunt u op werkdagen bellen naar 0900 - 78 79 777 of mailen naar clientportaal@svrz.nl.
Zie ook het kopje 'zorgplan'

Cliëntportaal zichtbaarheid naam medewerker
Zorgmedewerkers voelen zich regelmatig kwetsbaar en onveilig omdat zij door hun naam in het cliëntportaal eenvoudig te vinden zijn op sociale media. Het komt voor dat zij via deze kanalen ongewenste berichten ontvangen van cliënten, familieleden of contactpersonen. Om deze ongewenste situaties te verminderen, wordt alleen nog maar de voornaam van de medewerker in het cliëntportaal getoond.

Compliment
Zie het kopje 'klanttevredenheid'

Contactpersoon
Uw contactverzorgende of wijkverpleegkundige van SVRZ stemt met u af wie uw contactpersoon is die zij kunnen betrekken bij uw zorg. Dit kan ook uw vertegenwoordiger zijn maar dit hoeft

niet. Wij nemen contact op met uw contactpersoon als de situatie hierom vraagt. We verwachten van de contactpersoon dat hij of zij de andere familieleden op de hoogte houdt. Voor financiële zaken kunt u, als u dat wenst, een ander contactpersoon aanwijzen of een bewindvoerder benoemen.
Zie ook de kopjes 'bewindvoering', 'curator' en 'mantelzorg'

Curator
Een curator kan namens zijn cliënt beslissingen nemen over bijna ieder onderwerp, zowel zorg als financiën. Een curator treedt automatisch op als wettelijk vertegenwoordiger en contactpersoon en is benoemd door de rechter.
Zie ook de kopjes 'bewindvoering', 'contactpersoon' en 'vertegenwoordiger'

D

Dagbehandeling
Zie het kopje 'behandeling & begeleiding'

E

Eerstelijnsverblijf (Elv)
Heeft u na een ziekenhuisopname tijdelijk extra behandeling en zorg nodig? Dan kunt u in aanmerking komen voor Elv. Met als doel dat u zo snel mogelijk weer naar huis kunt gaan. Het kan gaan om de volgende situaties:

1. Na een ziekenhuisopname totdat u voldoende hersteld bent om weer naar huis te gaan. De behandelend specialist uit het ziekenhuis verwijst u door.

2. Als het thuis tijdelijk niet meer gaat, omdat u kortdurende behandeling en observatie nodig heeft. Uw huisarts verwijst u door.

Eerstelijnsverblijf:
- Valt onder de Zorgverzekeringswet (ZvW).
- Wordt geregeld door een huisarts of een medisch specialist in samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde van SVRZ.
- De aanvraag loopt via het maatschappelijk werk van SVRZ.

U kunt bij SVRZ terecht voor eerstelijnsverblijf in:
- SVRZ Ten Anker, zorgcentrum in Tholen
- SVRZ 't Gasthuis, centrum voor zorg en revalidatie in Middelburg
- SVRZ Ter Schorre, centrum voor zorg en revalidatie in Terneuzen
- SVRZ Ter Valcke, centrum voor zorg en revalidatie in Goes
- SVRZ Maartenshof, zorgcentrum in St. Maartensdijk.

Eigen bijdrage
Zie het kopje 'cak'

Ethische waarden
Wat is voor u van belang om een humaan leven te kunnen leiden? Wat heeft u nodig, om een leven te leiden dat bij u past? We vinden het belangrijk dat iedere cliënt zichzelf kan zijn bij SVRZ.

Juli 2026

Het handelen van onze medewerkers is gebaseerd op deze vragen en de kernwaarden van SVRZ; Mensgericht, Nabij en Vertrouwd. Kijk voor meer informatie over de identiteit van SVRZ op onze website: www.svrz.nl/over-ons/de-identiteit-van-svrz/

F

Financiën
Vindt u het moeilijk om zelf uw financiële zaken te regelen? Een medewerker van SVRZ kan u helpen bij het zoeken van ondersteuning hierin. Vraag bij uw wijkverpleegkundige naar de mogelijkheden.

Folders
SVRZ heeft folders over alle zorgdiensten en andere zaken zoals de cliëntenraad of vrijwilliger worden. Wilt u een folder lezen, downloaden of printen? Ga dan naar www.svrz.nl/over-ons/folders-en-brochures of scan de QR-code hieronder.

Juli 2026

F

Fotografie- of filmtoestemming

- SVRZ laat regelmatig foto's maken voor gebruik in officieel drukwerk zoals folders, advertenties en onze website. We vragen daar altijd schriftelijk toestemming voor aan de personen die gefotografeerd of gefilmd worden.
- De toestemming voor foto's in de nieuwsbrieven, intranet en social media leggen we niet schriftelijk vast. De fotograaf vraagt voorafgaand aan het nemen van de foto mondeling toestemming.
- Wij verzoeken familie en relaties rekening te houden met de privacy van cliënten bij het maken en verspreiden van foto's en filmopnames.
- Als u daar toestemming voor geeft, voegen we een (pas)foto toe aan uw zorgdossier.

G

Geheimhouding medewerkers

Zie het kopje 'privacy'

Geriatrische revalidatie (GR)

Geriatrische revalidatie is gespecialiseerde revalidatie voor ouderen. Het doel is om u na een ziekenhuisopname te helpen om terug te keren naar huis.

Geriatrische Revalidatie:

- Valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw).
- Wordt geregeld door de medisch specialist in samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde van SVRZ.

Juli 2026

- De aanvraag loopt via het maatschappelijk werk van SVRZ.

SVRZ biedt Geriatrische Revalidatie in drie locaties:
1. SVRZ 't Gasthuis, centrum voor zorg en revalidatie in Middelburg.
2. SVRZ Ter Schorre, centrum voor zorg en revalidatie in Terneuzen.
3. SVRZ Ter Valcke, centrum voor zorg en revalidatie in Goes.

Giften
Bent u tevreden over de zorg bij SVRZ? En wilt u dit tot uiting brengen door een gift te doen? Dat stellen wij zeer op prijs. Medewerkers van SVRZ mogen zelf geen giften aannemen. Kijk op onze website hoe u een gift kunt doen: www.svrz.nl/giften/. Wij zorgen ervoor dat uw bijdrage een bestemming krijgt die ten goede komt aan de cliënten.

H

Herindicatie
Zie het kopje 'ciz'

Herkenbaarheid
U kunt medewerkers en vrijwilligers van SVRZ herkennen aan de naambadge of werkkleding die zij dragen. In verband met de privacy en veiligheid van medewerkers staat op de naambadge alleen de voornaam vermeld.
Zie ook het kopje 'werkkleding'

Juli 2026

Huishoudelijke zorg
Als u uw huishouden niet meer zelf kunt organiseren kan huishoudelijke zorg van SVRZ een uitkomst zijn.
Huishoudelijke zorg

- Valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) bij een Modulair Pakket Thuis (MPT) of een Volledig Pakket Thuis (VPT).
- Wordt geregeld door uzelf, een casemanager dementie, een wijkverpleegkundige ZorgThuis van SVRZ of een Wmo-coördinator van SVRZ.
- De aanvraag loopt via het Wmo loket van uw gemeente.

Hulpmiddelen aanvragen
Heeft u tijdelijk een hulpmiddel nodig? Neem dan contact op met het voor u dichtstbijzijnde uitleenmagazijn. De wijkverpleegkundige of uw contactverzorgende kan u het telefoonnummer geven. Heeft u blijvend een hulpmiddel nodig? Dan heeft u verschillende mogelijkheden om dit aan te vragen:

- Via het Wmo-loket van uw gemeente. Hier kunt u terecht voor aanvragen van onder andere een scootmobiel, traplift, badlift, tillift, douchestoel, toiletverhoger, een aangepast toilet, vervoer op maat en woningaanpassingen.
- Via uw zorgverzekering. Voor hulpmiddelen zoals een hoog-laagbed, anti-decubitusmaterialen, sta-op-stoel en aantrekhulp steunkousen. Neemt u voor meer informatie contact op met uw zorgverzekering of kijk in uw polisvoorwaarden.
- Zelf een hulpmiddel aanschaffen zoals bijvoorbeeld een pillensnijder.

Juli 2026

Tip: vraag altijd eerst na of de kosten vergoed worden door uw zorgverzekering of de Wmo. *Zie ook het kopje ‘wmo loket’*

Hygiëne
Onze medewerkers hebben kennis van hygiëne. Zij kunnen u adviseren over persoonlijke hygiëne en voedselveiligheid. De aanwezigheid van een keukenrol en een zeeppompje voor onze medewerkers is voldoende.

I

Ideeën en suggesties
Uw ideeën en suggesties zijn van harte welkom. Onze medewerkers nemen ze graag in ontvangst.

Indicatie
De wijkverpleegkundige bepaalt samen met u wat u nodig heeft aan verpleging en verzorging aan huis. Zij stelt samen met u uw zorgplan samen.
Zie ook de kopjes ‘ciz’, ‘zorgverzekeringswet’ en ‘wmo’

Intake
De (wijk) verpleegkundige van SVRZ of medewerker dagbesteding maakt een afspraak met u voor een intakegesprek. Het doel van het intakegesprek is om uw vraag voor ondersteuning samen te verhelderen en er afspraken over te maken. Tijdens dit gesprek komen onder andere de volgende onderwerpen aan de orde:

- Inschrijfformulier: algemene persoonsgegevens, ziektekostenverzekering, contactpersoon, check ID-bewijs.

- Indicatie:
  - Waar heeft u volgens de indicatie (Wlz of Wmo) recht op.
  - Wat is de uitkomst van de wijkverpleegkundige diagnose (ZvW) die de wijkverpleegkundige stelt.
- Afspraken over de zorgverlening zoals de dag, het tijdstip en de inhoud.
- Vertegenwoordiging bij zorginhoudelijke en/of financiële zaken.
- Rol van de mantelzorg.
- Telefoonnummer/bereikbaarheid van het team.
- Toestemming betreden woning.
- Vragen van u of uw mantelzorger(s).

Internet
Zie het kopje 'website'

J

K

Klachten
Heeft u een klacht? Bespreek deze met de direct betrokkenen. Lukt dit niet? Dan kunt u terecht bij de uw contactverzorgende of wijkverpleegkundig. Biedt dit geen oplossing? Dan kunt u gebruik maken van een van onderstaande mogelijkheden.

1. Klachtenfunctionarissen
SVRZ werkt met onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Bij afwezigheid vervangen zij elkaar.
- Regio Oosterschelde

Elke de Beyer: T 06 – 52 88 96 86
E: klachtenfunctionaris.svrz@gmail.com

- Regio Zeeuws-Vlaanderen en Walcheren

Wilma Maas: T 06 – 14 49 62 53
E: klachtenfunctionaris.svrz@gmail.com
Een klacht kunt u zowel mondeling als schriftelijk indienen en wordt binnen maximaal twee maanden afgehandeld.

Correspondentie kunt u sturen naar:
SVRZ Servicecentrum
t.a.v. Klachtenfunctionaris, o.v.v. de regio
Koudekerkseweg 143, 4335 SM Middelburg.
Wij sturen uw brief zonder te openen, naar de klachtenfunctionaris van uw regio.

2. Onafhankelijke vertrouwenspersoon
Naast de klachtenfunctionarissen is het mogelijk om met een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten contact op te nemen. U kunt bij haar terecht als u een vertrouwelijke kwestie of probleem heeft en wil bespreken. De vertrouwenspersoon biedt in de eerste plaats een luisterend oor. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht.

3.Geschillencommissie zorg
Lukt het niet om uw klacht op te lossen samen met SVRZ of de onafhankelijke klachtenfunctionarissen? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Dat doet u door op www.degeschillencommissiezorg.nl een klachtenformulier in te vullen.

Juli 2026

Kijk voor meer informatie op onze website: www.svrz.nl/over-ons/complimenten-en-klachten/

Klanttevredenheid
Klanttevredenheid Een persoonlijk compliment ontvangen is fijn. Voor iedere individuele medewerker maar ook voor SVRZ als organisatie. Wij stellen het daarom op prijs als u uw complimenten in eerste instantie aan de betrokken medewerker(s) geeft. Tenminste eenmaal per jaar nodigt SVRZ cliënten en diens naasten uit om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek.
Zie ook Zorgkaart Nederland

Kwaliteit
SVRZ vindt het belangrijk dat u de zorg en behandeling krijgt, die aansluit op wat u nodig heeft. Het is ook belangrijk dat dit op een prettige manier gedaan wordt in een aangename omgeving. Uitgevoerd door goed geschoolde medewerkers die werken volgens professionele standaarden. Kwaliteit is bij SVRZ geen toeval. Het is het gevolg van onze kritische manier van werken en onze voortdurende aandacht voor kwaliteit. Bij SVRZ vinden we het belangrijk dat de kwaliteit van onze zorg transparant en betrouwbaar is. Daarom laten wij ons toetsen door een gekwalificeerd en onafhankelijk auditbureau. Zij onderzoeken of wij werken volgens professionele standaarden en of onze zorg aansluit bij wat cliënten nodig hebben. De uitkomsten van deze audits helpen ons om continu te verbeteren en dragen bij aan het behalen en behouden van een erkend kwaliteitskeurmerk. Zo weet u zeker dat wij staan voor veilige, deskundige en mensgerichte zorg.”

Juli 2026

Een van de belangrijkste graadmeters voor de kwaliteit die wij leveren, is voor ons de mening van de cliënten. Bij SVRZ onderzoeken we uw ervaringen onder andere via Zorgkaart Nederland. *Zie ook het kopje 'zorgkaart nederland'*.

Kwaliteitsbeeld
Op www.svrz.nl/kwaliteitsbeeld laat SVRZ vanuit het perspectief van cliënten, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en de organisatie als geheel zien hoe er voortdurend gewerkt wordt aan de kwaliteit van zorg. Het kwaliteitsbeeld, in de vorm van een dynamische website, geeft een mooie weerspiegeling van onze organisatie.

Kwaliteitsonderzoeken
De medisch behandelaren SVRZ doen mee aan onderzoek van het UMC Amsterdam naar het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Voor dit kwaliteitsonderzoek legt het behandelteam van SVRZ-gegevens vast in uw elektronisch cliëntendossier. Het gaat bijvoorbeeld om: aanwezige klachten, de behandeling die u krijgt en de reden om voor deze behandeling te kiezen. Alleen de gegevens die nodig zijn voor het kwaliteitsonderzoek worden beveiligd en volledig anoniem naar het Amsterdam UMC gestuurd. Als u niet wilt dat deze gegevens gebruikt worden in het onderzoek kunt u dit laten weten aan uw contact-verzorgende. Op onze website vindt u meer informatie over het doel van het onderzoek, hoe uw privacy wordt gewaarborgd en hoe u bezwaar kunt maken: www.svrz.nl/peilstations.
Zie ook de kopjes 'zorgkaart' en 'klanttevredenheid

Juli 2026

L

Legitimatiebewijs
Bij aanvang van zorg heeft u een geldig identificatie document (ID-bewijs) nodig. Dit kan een identiteitskaart of paspoort zijn. Uw BSN-nummer en het nummer van het ID-bewijs noteren wij in uw dossier. U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig verlengen van uw ID-bewijs. Het Burgerservicenummer (BSN) is een persoonsgebonden nummer. Met dit nummer kunnen verschillende overheidsorganisaties bestaande gegevens eenvoudig met elkaar uitwisselen. SVRZ kopieert uw ID-bewijs niet en neemt het niet in bewaring.

Levensverhaal
Wij gaan graag met u en uw naasten in gesprek over wat u prettig vindt, welke mensen van betekenis zijn voor u en welke gebeurtenissen in uw leven belangrijk voor u waren. Als wij u en uw wensen kennen, kunnen wij onze zorg hierop aansluiten en kunnen we u helpen om de dingen waar u van geniet te kunnen blijven doen.

Lotgenotencontact
Veel mensen hebben tijdens of na hun ziekte behoefte aan contact met mensen die hetzelfde doormaken. Iemand die begrijpt wat u, uw partner of familie doormaken. Dat kan helpen bij het verwerken van uw verdriet en u ondersteunen om met de situatie om te gaan.
We noemen dit lotgenotencontact. Kijk op www.svrz.nl/onze-zorg/praktisch/mantelzorgenlotgenotencontact/waar u hiervoor terecht kunt.

Juli 2026

M

Mantelzorg
Mantelzorg is zorg die gegeven wordt door naasten, familieleden, vrienden, kennissen en buren. SVRZ hecht veel waarde aan het sociale netwerk van de cliënt. Mantelzorgers kennen u langer en op een andere manier dan wij. Door onze professionele zorg goed af te stemmen op de hulp door de mantelzorgers kunnen we u optimaal ondersteunen. Om ook in de toekomst kwalitatief goede zorg te kunnen bieden, is de hulp van familie en naasten hard nodig. Alle afspraken hierover noteren we in uw zorgplan. Kijk in de polis van uw zorgverzekeraar of u in aanmerking komt voor een mantelzorgvergoeding.

Medicatie
Samen maken we afspraken over het beheer van uw medicatie. Dit geldt voor medicatie die uw huisarts voorschrijft én voor medicatie die u krijgt van een medisch specialist buiten SVRZ. Wanneer een externe specialist medicatie voorschrijft dient u dit recept mogelijk zelf aan uw apotheek te geven. De apotheek verwerkt uw recepten vervolgens in het medicatiesysteem van SVRZ. De medicatie wordt bij u thuisbezorgd maar als u ervoor kiest kunt u uw medicijnen ook zelf ophalen bij de apotheek. Afhankelijk van de afspraken zorgt een ZorgThuis-medewerker van SVRZ voor het veilig toedienen van uw medicatie op de juiste momenten maar u kunt uw medicatie ook zelf beheren.
Let op: Medicatie die u zonder recept bij de apotheek koopt, wordt niet vergoed.

Meerjarenstrategie SVRZ voor 2026-2030
De wereld om ons heen verandert snel. De bevolking vergrijst en steeds meer mensen hebben zorg nodig. Tegelijkertijd zien we dat minder mensen kiezen voor een baan in de zorg. Het zijn grote uitdagingen waar SVRZ als organisatie een antwoord op moeten hebben.
Koers SVRZ voor 2026-2030
In onze Meerjarenstrategie voor 2026-2030 brengen we de koers van SVRZ in lijn met de uitdagingen die voor ons liggen. Benieuwd naar de Meerjarenstrategie van SVRZ? Deze vindt u op onze website: svrz.nl/meerjarenstrategie.

N

Nieuwsbrief
In alle locaties van SVRZ verschijnt regelmatig een nieuwsbrief. Hierin staat het laatste nieuws, de geplande activiteiten, informatie van de cliëntenraad en diverse andere wetenswaardigheden. Wilt u de nieuwsbrief digitaal ontvangen? U kunt hiervoor een mail sturen naar communicatie@svrz.nl.

O

Ontmoetingscentrum
Het ontmoetingscentrum is een voorziening voor mensen met lichte tot verder gevorderde geheugenproblemen én de mantelzorger. Evenals voor mensen die door vereenzaming of neerslachtigheid hun dagritme en structuur kwijt zijn. Door samen in gesprek te blijven en activiteiten te ondernemen kunnen bepaalde problemen verminderd of zelfs voorkomen

worden. Voor mantelzorgers zijn er gespreksgroepen. Zij kunnen elkaar in het ontmoetingscentrum ontmoeten en ervaringen met elkaar delen. Kijk voor meer informatie op onze website: www.svrz.nl/zorgaanbod/ontmoetingscentrum.

P

Pakket Zorg en Welzijn
Het Pakket Welzijn en Zorg van SVRZ is voor bewoners van een koop- of huurappartement in een woonzorgcentrum waar SVRZ zorg verleent. Dit pakket bestaat uit vier onderdelen:

1. Personenalarmering van Maatje in Zeeland
2. Eerste hulp bij calamiteiten en EHBO,
3. Algemene ondersteuning van SVRZ
4. Welzijnsactiviteiten.

Kijk voor meer informatie over dit pakket op de website van SVRZ www.svrz.nl/pakket-welzijn-en-zorg/.

Personenalarmering Maatje in Zeeland
Als u zich wel eens onveilig of onzeker voelt, is een toestel voor personenalarmering wellicht iets voor u. In de appartementen van de diverse woonzorgcentra waar SVRZ ZorgThuis levert is soms al een toestel voor alarmering aanwezig. SVRZ werkt hiervoor samen met de stichting Maatje in Zeeland. Kijk voor informatie over personenalarmering op www.maatjeinzeeland.nl of bel naar 0118 – 551 215. Als u heeft gealarmeerd en er komt een zorgmedewerker van SVRZ naar u toe dan is het handig als u het volgende bij de hand hebt:

- Lijst met telefoonnummers van onder andere uw huisarts en 1e contactpersoon.

- Kleine verbandtrommel. Of in ieder geval pleisters en verband. Als u een verbandtrommel heeft kunt u het beste het medicatieoverzicht en de belangrijke telefoonnummers daarin bewaren.

Persoonlijke gegevens
Zie het kopje 'administratie'

Privacy
Bij SVRZ gaan we zorgvuldig om met uw privacy. Dit geldt niet alleen voor de privacy in uw eigen woning, maar ook voor de gegevens die we over u registreren. Denk hierbij onder andere aan uw persoonlijke digitale zorgdossier. Ook verwerken wij bijvoorbeeld uw naam, adres, telefoonnummer en email adres, zodat we contact met u en uw familie kunnen maken. We verwerken deze gegevens omdat u gebruik maakt van onze diensten en omdat u deze gegevens aan ons verstrekt. Uw gegevens verwerken wij alleen in relatie tot het doel waarvoor ze gevraagd of ontvangen zijn. Bij het registreren, beheren en beschermen van uw gegevens volgen wij landelijke en Europese wetgeving, waaronder de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Alle medewerkers van SVRZ zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht. U kunt er daarom van op aan dat zij vertrouwelijk omgaan met hetgeen u ons vertelt. In het privacyreglement informeren wij u over uw belangrijkste rechten en plichten. Voor vragen of meer uitleg kunt u terecht bij uw

persoonlijk begeleider, contactverzorgende of wijkverpleegkundige.

Q

R

Reanimatie
Bij een acute hartstilstand kan met reanimatie geprobeerd worden het hart en de ademhaling goed te krijgen. Bij SVRZ respecteren wij uw keuze of u wel of niet gereanimeerd zou willen worden. In een persoonlijk gesprek met uw wijkverpleegkundig kunt u deze keuze kenbaar maken. Dit onderwerp komt ook ter sprake tijdens de eerste zorgplanevaluatie.

Roken
SVRZ is op grond van de Arbowet verplicht om medewerkers een gezonde werkplek aan te bieden. Daarom verzoeken wij u vriendelijk niet te roken kort voor en tijdens de zorgverlening

S

Schade
Het kan gebeuren dat een medewerker tijdens het verlenen van zorg schade veroorzaakt. Voor deze schade is SVRZ verzekerd. De medewerker kan hiervoor een formulier invullen en aan u vragen om de bon van het schadeobject. Aansluitend wordt de schade beoordeeld en hoort u via de medewerker of u in aanmerking komt voor een vergoeding.

Juli 2026

T

Thuiszorg
Vanuit het ZorgThuis-team van SVRZ kunt u thuis hulp krijgen bij bijvoorbeeld het douchen, om medicatie in te nemen of steunkousen aan te trekken. Maar ook ondersteuning bij het verwisselen van een sonde of katheter, een wond te verzorgen of een injectie te plaatsen.

- Valt onder: de Zorgverzekeringswet (Zvw) of Wet langdurige zorg (Wlz). Voor deze zorg betaalt u geen extra eigen bijdrage boven op uw eigen risico. U betaalt een eigen bijdrage als u uw zorg ontvangt via VPT op MPT; deze vormen van zorg vallen onder de Wlz.
- Aanvraag: via de wijkverpleegkundige.

Kijk voor meer informatie over alle vormen van zorg op www.svrz.nl/onze-zorg/. *Zie ook CAK.*

U

V

Vakantie
Zie het kopje 'afmelden'

Verhuizen
Zie het kopje 'administratie

Vertegenwoordiger
Er zijn vier groepen mogelijke vertegenwoordigers van cliënten:
1. Wettelijke vertegenwoordigers;

Wettelijke vertegenwoordigers van een cliënt zijn de curator (zorg en financiën), de mentor (zorg) of de bewindvoerder (financiën).
2. Degene die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd;
Zo'n machtiging wordt doorgaans als volmacht aangeduid, ook in een levenstestament kan zo'n machtiging zijn opgenomen.
3. De echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt;
4. Een ouder van een meerderjarige cliënt of een kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van de cliënt.

In de vier groepen vertegenwoordigers zit een volgorde gelijk aan de nummers. Dus de wettelijke vertegenwoordigers (1) hebben voorrang boven de andere vertegenwoordigers (2, 3 en 4). Is er geen wettelijke vertegenwoordiger beschikbaar, dan kan de gemachtigde als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt ook de gemachtigde, dan kan de echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel de cliënt vertegenwoordigen. Ontbreekt ook deze, dan kan een familielid uit groep 4 als vertegenwoordiger optreden. Heeft een cliënt geen vertegenwoordiger en is hij niet in staat te beslissen over de zorgverlening, dan is de zorgaanbieder verplicht de rechter te vragen een mentor voor de cliënt te benoemen
Dat de cliënt een vertegenwoordiger heeft, houdt niet in dat de vertegenwoordiger altijd namens de cliënt beslist. Als een onderwerp aan de orde is waarover de cliënt zelf een besluit kan nemen, dan heeft de vertegenwoordiger geen rol.

Wanneer een cliënt niet wilsbekwaam is én er is geen wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde, dan beschouwen we bij SVRZ

Juli 2026

de 1e contactpersoon en eventueel de contactpersoon financieel als vertegenwoordiger zoals beschreven bij punt 3 en 4.

Vertrouwenspersoon
Voor cliënten, familie en nabestaanden is het mogelijk om met externe onafhankelijke vertrouwenspersonen in gesprek te gaan. U kunt bij hen terecht als u wilt praten over een vertrouwelijke kwestie of probleem. Deze vertrouwenspersonen voor cliënten bieden in de eerste plaats een luisterend oor en hebben daarbij ook een geheimhoudingsplicht. Kijk voor de contactgegevens van de vertrouwenspersoon op www.svrz.nl/vertrouwenspersoon-clienten/.

W

Website
Wilt u meer weten over SVRZ? Kijk dan eens op onze website www.svrz.nl. *Zie ook de kopjes 'SVRZ' en 'internet'*

Werkkleding
De medewerkers ZorgThuis van SVRZ dragen voor de herkenbaarheid een bodywarmer, een jas en eventueel een schoudertas van SVRZ. Ook dragen zij altijd een naambadge. *Zie ook het kopje 'herkenbaarheid'*

Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)
De WGBO regelt de relatie tussen cliënt en zorgverlener (medisch behandelaren, verpleegkundigen, psychologen, logopedisten enzovoort). Wanneer een cliënt de hulp van een

zorgverlener inroept, ontstaat een geneeskundige behandelingsovereenkomst tussen hen.

Wet langdurige zorg (Wlz)
De Wet langdurige zorg (Wlz) vergoedt zorg voor mensen die 24 uur per dag intensieve zorg en toezicht nodig hebben. Hiervoor wordt wel een eigen bijdrage gerekend naar inkomen en vermogen. SVRZ biedt deze zorg aan mensen met een chronische lichamelijke zorgvraag of mensen met dementie. U heeft hiervoor een indicatie nodig van het CIZ. Onder bepaalde voorwaarden kunt u er ook voor kiezen om Wlz zorg thuis te ontvangen. Het gaat dan om een volledig pakket thuis (VPT of om de benodigde zorg zelf te regelen met een persoonsgebonden budget (PGB). De wijkverpleegkundige van SVRZ of het zorgkantoor kan u hier over informeren.

Wet zorg en dwang
De Wet zorg en dwang is erop gericht om onvrijwillige zorg te voorkomen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld het onder dwang toedienen van medicatie. Het uitgangspunt van deze wet is ‘Nee, tenzij’. Dat betekent dat vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg in principe niet mag worden toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor de cliënt of de omgeving. Dit kan dus thuis, in het ziekenhuis of in de Wet langdurige zorg met of zonder behandeling zijn. Soms kunnen mensen met dementie of een verstandelijke beperking niet goed (meer) zelf inschatten wat goed voor hen is. De Wet zorg en dwang voorziet dan in een aantal mogelijkheden om toch zorg te bieden die noodzakelijk is. Daarvoor moet eerst een stappenplan worden doorlopen. In dit stappenplan wordt persoonsgericht gekeken naar de cliënt. Wat

zijn de alternatieven om vrijheidsbeperkende maatregelen te voorkomen? Regelmatig wordt de situatie opnieuw geanalyseerd door de betrokken medewerkers. Indien nodig wordt ook een externe deskundige gevraagd om mee te denken/kijken.

Deze wet regelt de rechten van mensen die onvrijwillige zorg ervaren. Heeft u of uw vertegenwoordiger/familielid hierover een vraag, een klacht of een probleem, dan kunt u contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersonen voor de Wet zorg en dwang (Cvp-Wzd). Zij zijn onafhankelijk en niet in dienst van SVRZ.

Wijkverpleegkundige
De wijkverpleegkundige is een specialist op het gebied van zorg en begeleiding voor thuiswonende ouderen. De wijkverpleegkundige zorgt voor het verlenen van zorg in de brede zin van het woord. De wijkverpleegkundige bespreekt met u wat nodig en belangrijk is. En ook hoe en met wie dat georganiseerd kan worden. U stelt samen met de wijkverpleegkundige uw zorgplan op.

Wilsverklaring
Heeft u een wilsverklaring? Laat dit dan weten aan uw contactverzorgende zodat we dit kunnen noteren in uw zorgplan. Wilt u een wilsverklaring laten opstellen of heeft u vragen over een wilsverklaring? Neem dan contact op met uw huisarts.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- Huishoudelijke zorg, zoals begeleiding bij het huishouden, is de verantwoordelijkheid van de gemeente waar u woont en valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning. Iedere

gemeente bepaalt zelf wie hier recht op heeft. Dit kan dus per gemeente verschillen. In veel gevallen dient u huishoudelijke zorg zelf te regelen.
- Deelname aan het ontmoetingscentrum van SVRZ is een vorm van ondersteuning en begeleiding en valt ook onder de Wmo.

Zie ook de kopjes 'cak' en 'ontmoetingscentrum'

Woning
Voor al uw vragen met betrekking tot storingen en andere woonzaken kunt u terecht bij uw woningcorporatie.

X

Y

Z

Zorgadvies
De afdeling ZorgAdvies van SVRZ coördineert de instroom van alle cliënten die in een locatie van SVRZ verblijven. Deze afdeling beheert de wachtlijst en bekijkt dagelijks welke mogelijkheden er zijn voor crisisopvang. Verwijzers zoals huisartsen en specialisten kunnen bij deze afdeling terecht voor hun vragen over opnames en crisisopvang bij SVRZ voor hun cliënten.

Zorgkaart Nederland
Zorgkaart Nederland is de grootste ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Cliënten van SVRZ ontvangen vanuit uit hun persoonlijke zorgdossier, automatisch een mail

van SVRZ. In deze mail vragen we u om een reactie achter te laten op Zorgkaart Nederland. Hoe meer reacties SVRZ krijgt, des te beter het beeld over de zorg die we leveren en hoe betrouwbaarder het gemiddelde cijfer is. Met hulp van de reacties kunnen wij onze zorg- en dienstverlening verbeteren of op peil houden en waardering uitspreken richting onze medewerkers. Een reactie geven is eenvoudig en kost niet veel tijd. In de mail die u van ons ontvangt staat een link naar Zorgkaart Nederland. Bij voorbaat hartelijk dank voor uw reactie! *Zie ook de kopjes 'kwaliteit' en 'klanttevredenheid'*

Zorglijn
Voor vragen of meer informatie over SVRZ kunt u terecht bij de Zorglijn van SVRZ. De medewerkers geven u snel en deskundig antwoord en advies. Mail of bel de Zorglijn.
T: 0900 – 78 79 777 / E: zorglijn@svrz.nl

Zorgplan
Het zorgplan is onderdeel van uw cliëntdossier. In dit plan staan alle doelen en acties waarmee we u ondersteunen. We houden rekening met wat u nodig heeft en luisteren naar uw. U kunt uw zorgplan via het cliëntportaal inzien. *Zie ook de kopjes 'cliëntdossier', 'cliëntportaal' en 'zorgplanevaluatie'*

Zorgplanevaluatie
De zorgplanevaluatie is het overleg waar uw zorgplan wordt besproken. Dit vindt plaats bij u thuis. De wijkverpleegkundige of contactpersoon maakt hiervoor met u een afspraak. Hoe vaak de evaluatie plaatsvindt, is afhankelijk van diverse factoren. SVRZ zorgt ervoor dat u continue op de hoogte bent van de afspraken

rond de aard, het volume en de duur van de zorg.

Zorg rondom het levenseinde
In SVRZ Ter Valcke in Goes heeft SVRZ een unit speciaal ingericht voor palliatieve zorg. De zorg op deze unit gaat verder dan de zorg in een hospice. We kunnen high care verpleging bieden zoals die in het ziekenhuis geboden wordt. Maar dan in een rustige, warme en betrokken sfeer. SVRZ biedt ook palliatieve zorg bij u thuis.

Zorgverzekeringswet (Zvw)
Verpleging en/of verzorging aan huis valt onder de Zorgverzekeringswet. Voorwaarde voor zorg uit deze wet is dat er een behoefte moet zijn aan medische zorg of tenminste een hoog risico daarop. De wijkverpleegkundige bekijkt samen met u of u in aanmerking komt voor deze zorg. Ook geriatrische revalidatie (GR) en eerstelijns verblijf (ELV)) in een centrum voor zorg en revalidatie van SVRZ vallen onder de Zorgverzekeringswet (Zvw).

ZorgThuis
SVRZ biedt zorg aan mensen die thuis zorg of ondersteuning nodig hebben. Denk hierbij aan zorg zoals:

- Persoonlijke verzorging zoals ondersteuning bij douchen, steunkousen of medicijngebruik.
- Advies, instructie en voorlichting over bijvoorbeeld uw gezondheid of uw leefomgeving.
- Verpleegkundige zorg zoals wondverzorging, injecteren of zorg bij sondevoeding
- Behandeling zoals fysiotherapie en ergotherapie. Deze behandelingen worden vergoed via uw eigen ziektekostenverzekering.

Juli 2026

- Extra zorg die niet in de indicatie is opgenomen, maar u wel privaat kunt inkopen. U kunt hierbij denken aan extra uren voor huishoudelijke werkzaamheden of begeleiding. Voor huishoudelijke zorg zijn niet altijd gelijk medewerkers beschikbaar.

Voor ZorgThuis van SVRZ is een indicatie van de gemeente, zorgverzekeringswet of het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) nodig. De wijkverpleegkundige kan u helpen bij het aanvragen van een indicatie. U kunt deze zorg ook zelf inkopen of via een persoonsgebonden budget (PGB) regelen. In sommige woonzorgcentra is SVRZ de enige zorgaanbieder. Dit staat dan vermeld in uw huur- of koopcontract.
Zie ook de kopjes 'aanvragen zorg' en 'CIZ'

Juli 2026